

La Gazette de  
la CGT Maaf



CLASSIFIED

5



**Venez vous  
informer!**

## Sommaire

Nouvelle année, mais pas beaucoup de changements, comme vont le découvrir nos lecteurs modestes et géniaux. Quoiqu'il en soit, c'est pour nous l'occasion de présenter nos meilleurs vœux à l'ensemble des salariés de l'entreprise. Nous vous souhaitons plus que des chiffres, plus que des résultats, des bâtons, de la productivité, de la cadence... Nous vous souhaitons bien plus que tout cela... Nous vous souhaitons tout le bonheur possible.



- Le projet MAAFacilité**
- Les partenariats**
- L'actualité de la direction Indemnisation**
- Le projet STRUCTURA**
- Le projet SYNTEX**
- Déclaration des élus CGT concernant l'utilisation des CET**
- LES INFOS DE LA CGT.**
- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ELUS PREFERES.**



Tout l'intranet du bureau MAAF, les formulaires, lanceurs d'applicatifs, annuaire vont basculer vers la Workplace. Le tout se fera par paliers répartis tout au long de 2026 et 2027. Ouais, bon... C'est pas la grande révolution, non plus... Ouvrir ses applications professionnelles en passant par ici plutôt que par-là, ce n'est pas ça qui va nous mettre des paillettes dans les yeux... Apprécions la volonté de simplifier mais abstenons-nous d'utiliser la champagne shower...

## Les partenariats



Qui sont nos partenaires ?

Il s'agit de la Banque Populaire, Caisse d'Epargne et ASSURIMO (via FONCIA) avec BPCE IARD détenu à 50% par COVEA, le reste étant partagé entre la Banque Populaire et les Caisses d'Epargne. Nous avons également SMA BTP, PRO BTP, L'Auxiliaire BTP et le Groupe CAM qui commercialisent les produits de PROTEC BTP détenu à 35% par COVEA. Le reste du capital est réparti entre SMA (54%), L'Auxiliaire et CAM (moins de 10% chacun).

Et enfin, MUTA (situé uniquement à la Réunion), la Mutuelle des Architectes Français et DIOTSIACI vendent des produits MAAF. Ces entités appartiennent à 100% à COVEA.

Tous ces partenaires commercialisent mais n'ont aucun moyen d'exploitation en propre. De ce fait, toutes les opérations d'assurance sont gérées par des services de COVEA (création des produits, sinistres, facturation, actuariat, suivi du portefeuille, expertise juridique ou comptable, formation...). Pour résumer, le client appartient au distributeur, le contrat à l'assureur. Le distributeur paye MAAF sur base d'un pourcentage de son chiffre d'affaires. Il faut savoir que celui de BPCE IARD s'élève à 505 millions d'Euros.

La gestion des contrats Auto et Habitation des particuliers, souscrits postérieurement au 1er janvier 2020, est affectée à BPCE Assurances qui ne concerne pas la MAAF mais NATIXIS. La gestion des sinistres par les équipes MAAF ne comprend donc plus que les contrats antérieurs à cette date, ainsi que l'Auto des professionnels et les contrats Pro. Il faut cependant savoir qu'il reste environ 455 000 contrats MRH et 193 000 contrats Auto de particuliers antérieurs au 1er janvier 2020, et donc gérés par BPCE IARD. Enfin une présentation intéressante et pédagogique d'un pan de notre entreprise. Vu la rareté de la démarche (et nous y reviendrons dans cette gazette), un grand merci aux dirigeants qui ont prévu cette démultiplication.

SCAN ME



Les voix du  
Siège Social



Les voix du  
DCRC



Maaf  
Indemnisation



Les voix du  
Réseau Maaf



Rejoins ton groupe WhatsApp  
pour rester informé

# L'actualité de la direction Indemnisation



L'année 2025 a été calme en fréquence, tant en IRD (-13% en PRI, -10.1% en PRO) qu'en Auto (-4.1%). Par contre, l'activité a augmenté en prévoyance, notamment avec la TRF, et en construction (+5%).

Ce calme (avant la tempête ?) s'explique par l'absence d'événements climatiques d'importance. Si l'origine des bons résultats de l'Indemnisation (gestion des coûts, satisfaction...) est donc plutôt d'ordre externe, il n'empêche pas nos directeurs de faire preuve d'ambition, ce qui est plutôt positif, d'autant plus qu'ils semblent vouloir embarquer les salariés en termes de technicité et donc d'amélioration des connaissances. Même si l'IA n'est jamais très loin...

De plus, d'importantes économies ont pu être réalisées grâce, par exemple, à une hausse de l'utilisation des garagistes agréés et un bon travail en fraude.

Enfin, nos dirigeants ont (à nouveau) compris que l'Indemnisation doit être vue comme un facteur de fidélisation à partir du moment où les moyens sont donnés aux gestionnaires pour répondre vite et bien aux besoins. Cela implique que les équipes soient en nombre suffisant pour être disponibles et qu'elles puissent passer avec chaque assuré le temps dont celui-ci a besoin pour voir son dossier avancer comme il l'entend.

Reste cependant un bémol : la charge n'est pas répartie de manière équitable selon les services. C'est ainsi que le Service IRD Majeur (ou SIM... qui n'a rien à voir avec le comique préféré de nos grands-parents...) ou le service Construction sont saturés parce que certains domaines de compétence leur ont été allégués de manière arbitraire. Revoir le champ des compétences au niveau de la fréquence pourrait délester certains services surchargés et lisser la capacité à obtenir la qualité demandée.

# Le projet STRUCTURA



Il concerne la Construction qui, comme nous l'avons vu précédemment, est un pôle qui vit en apnée. Ce service est totalement surchargé, ce qui génère de grandes difficultés, voire une souffrance au travail, mais aussi (et là, nos directeurs y ont davantage de sensibilité...) une hausse des délais de traitement et du coût moyen. Une réforme de l'activité apparaît donc comme nécessaire.

Pour commencer, et c'est une excellente nouvelle, 15 postes vont être créés en même temps qu'un groupe Coopération qui aura pour mission de délester les divers groupes existants (RCD amiable hors convention, RCD convention et procédure, RCD complexe) afin de mieux lisser la charge.

De plus, les compétences financières de chaque structure vont être revues à la hausse, ce qui dégagera du temps pour le groupe Majeur, chargé de la RCD complexe, et permettra aux autres équipes de gagner en technicité.

Là aussi, un bémol : ce sont nos amis du service Construction basé à Lyon qui vont devenir le groupe Coopération. De ce fait, ils vont basculer en Service hors relation client car ils ne prendront plus de téléphone entrant, ce qui est certes facteur de confort. Mais d'un autre côté, leur temps annuel de travail va passer de 1540 à 1554 heures, soit deux jours de travail supplémentaire. Toute médaille a son revers...

Si nos dirigeants ont pris la mesure du besoin de changement, leurs positions ne sont rien d'autre que de l'arbitrage. Il aurait pu être décidé, en parallèle, de restituer aux CMI PRO la gestion de la RC des pros du bâtiment. En effet, en quoi un jardinier projetant un caillou avec un rotofil dans la baie vitrée de son client doit-il voir son dossier engorger le service construction ? Pareil pour un couvreur qui fait tomber un marteau sur un véhicule en stationnement. Ou pour un peintre qui salit le parquet de son client. Cette solution aurait pu délester le service Construction de dossiers simples et à plus faibles enjeux, et casser la routine vécue par les gestionnaires PRO dans les CMI. Mais quand un directeur est certain de mieux connaître les besoins du terrain que le terrain lui-même, comment le convaincre ?...

# Le projet SYNTEX



Est ici concernée l'expertise salariée. Il s'agit d'utiliser une IA qui va récupérer l'ensemble des données du dossier au moment où il arrive à l'expertise, pour en rédiger une synthèse.

Le but est d'obtenir un gain de productivité lors de la rédaction de cette synthèse, mais aussi au moment de la prise de connaissance du dossier et de son contenu.

Le temps ainsi libéré est vu officiellement comme du temps supplémentaire pour la préparation des rendez-vous. Et c'est là qu'apparaît notre perplexité. Si avant SYNTEX, le temps de préparation prévu permettait de préparer efficacement la visite, et qu'avec SYNTEX le gain prévu (qui est en moyenne de 7 mn) permet de mieux préparer le rendez-vous, à quoi correspond ce mieux ?...

Il se trouve ici un flou qui nous interroge. En théorie, tout gain de productivité doit, du point de vue de l'employeur, permettre d'accroître le volume de charge traitée. Or, aucune information factuelle ne nous est communiquée à ce niveau, même s'il nous est avoué à demi-mots que le volume de dossiers traités ne pourra qu'augmenter à l'avenir. Il na fallait pas espérer une autre conclusion que celle-ci...

Malgré tout, reconnaissons qu'à court terme, les utilisateurs ont l'air globalement satisfaits de ce changement qui permet d'obtenir des synthèses plus claires et plus uniformes.



4 FÉVRIER 2023



MONTEUR

# MEETING NATIONAL



POUR LES

# LIBERTÉS

ANIMÉ PAR GUILLAUME MEURICE

# Expérimentation Compte-rendu d'entretien à l'Indemnisation



Il s'agit d'un test ne concernant pour le moment que les Centres Corporels Auto de Niort et Grenoble. L'idée se veut vertueuse : donner de la visibilité aux assurés sur la gestion de leur dossier sinistre par l'envoi d'un compte-rendu consécutif à chaque échange. Celui-ci apparaîtra également dans le dossier en tant que commentaire-type.

Sur la forme il s'agit, pour éviter au gestionnaire de perdre du temps à la fin de chaque échange téléphonique (productivité oblige...), d'utiliser une IA qui va retranscrire directement en texte les échanges oraux.

Le salarié aura donc à sa disposition une synthèse dans le commentaire SIS, synthèse qu'il lui suffira de copier/coller dans EDITH pour envoi à l'assuré. Il gardera donc la mainmise sur le contenu qu'il pourra modifier si besoin.

Notre interlocuteur, Laurent MAGNE, nous prévient partir de loin car le test va servir à tout paramétrer, à commencer par la qualité et le volume du compte-rendu. La machine devra faire l'objet d'ajustements au fur et à mesure de l'avancée, y compris en cas de conversations compliquées, voire conflictuelles. Un compte-rendu devra-t-il être envoyé en ce cas ? Si oui, sous quelle forme ? C'est le test qui permettra de tout formaliser.

Il est plutôt positif de partir de généralités qui permettront au terrain de faire évoluer un outil ou un process, plutôt que de lui imposer du tout cuit tout rôti sur lequel il n'aurait pas la main et qui pourrait aller jusqu'à lui compliquer la tâche.

# Déclaration des élus CGT concernant l'utilisation des CET



*« Les élus et mandatés CGT MAAF souhaitent attirer l'attention de la Direction sur les difficultés rencontrées par les salariés pour utiliser leurs Compte Épargne Temps (CET). »*

*Nous rappelons que l'article 12.5.1 de l'accord « Temps de travail » prévoit que seuls les CET pour accompagnement d'un proche souffrant de problèmes de santé graves sont de droit. Pour nous, cette disposition constitue déjà un abus, parmi d'autres présents dans cet accord, ce qui confirme les raisons pour lesquelles nous avons refusé de le signer.*

*Nous constatons par ailleurs que, pour les autres motifs, la Direction conserve un pouvoir discrétionnaire sur l'acceptation des demandes. Ce pouvoir ne doit en aucun cas se transformer en arbitraire.*

*En conséquence, nous demandons qu'un rappel soit adressé à l'ensemble des directions métiers afin que, lors de chaque refus, une justification factuelle soit communiquée au salarié concerné.*

*Par « justification factuelle », nous entendons que la simple invocation de la « continuité de service » ne saurait suffire. Si cet argument est avancé, il doit être étayé par la démonstration que l'acceptation du CET mettrait réellement en péril cette continuité.*

*Nous vous remercions de bien vouloir accuser réception de cette revendication et de nous informer de votre position ainsi que des actions que vous envisagez pour garantir une application équitable des règles. »*

**Réponse de la RH à cette déclaration** : l'arbitraire est et restera de mise, l'employeur n'ayant pas à justifier un refus de CET. Sujet suivant, s'il vous plait...

## Répression syndicale tous azimuts

 *Face à la répression, le mouvement syndical relève la tête*




### **Répression syndicale tous azimuts**

L'usage d'une expression populaire peut désormais mener à une mise en examen. La secrétaire générale de la CGT, Sophie Binet, en a fait les frais en fin d'année dernière. Sa formule – « Les rats quittent le navire » – ne faisait pourtant que décrire une réalité : des menaces de délocalisation brandies par de grands patrons prêts à tout pour préserver leurs profits.

### **Cette affaire n'est qu'un prétexte.**


Elle s'inscrit dans une stratégie d'intimidation visant celles et ceux qui défendent les intérêts des travailleur·ses.

### **Des faits qui s'accroissent**


-  5 dirigeant·es confédéraux·les visé·es par des procédures judiciaires depuis 2023.
-  Des centaines de militant·es inquiété·es, harcelé·es ou réprimé·es chaque jour dans le cadre de leur activité syndicale.
-  Une extrême-droïtisation croissante de la société — et du grand patronat — qui amplifie la répression.
- 


### **Ça ne peut plus durer**


Les libertés syndicales sont un pilier essentiel de la démocratie et du progrès social.


 Elles doivent être protégées et renforcées.

### **Lancement de la campagne de défense des libertés syndicales**




 Grand meeting – 4 février 2026

 Animé par Guillaume Meurice

 En partenariat avec Radio Nova

 Siège de la CGT

### **Objectif de la campagne**

-  Rendre visible l'ampleur de la répression et des discriminations syndicales
-  Mettre en lumière les propositions, actions et alliances nécessaires pour garantir et renforcer les libertés syndicales
-  Mobiliser largement autour de la défense du droit syndical

# Les questions diverses de vos élus CGT



## Affaires pro – Coefficients techniques « belles affaires »

### ? La question

*Dans le cadre des reprises concurrence dites « belles affaires », le STC accorde au prospect un coefficient technique de réduction sur toutes les garanties (RCD, PEX...). À la révision, ce coefficient ne reste appliqué que sur l'activité, entraînant une forte hausse de tarif et le mécontentement du client.*

☞ Pourquoi le report des coefficients ne se fait-il pas comme à la souscription ?

### A La réponse de la Direction

Le coefficient technique appliqué dans le cadre d'une reprise « Belles affaires » ne concerne que la garantie décennale.

Lors du renouvellement, ce coefficient peut être renouvelé ou modifié après étude, ce qui peut générer une hausse et une possible résiliation.

### ■ Position des élus CGT

L'employeur refuse de reconnaître cette réalité.

☞ Frustration pour les CCP et agences impactées par la perte de chiffre d'affaires...

## Agence en PAT – Absence de blocage informatique

### ? La question

*Les agences en PAT ont des contraintes strictes : sélection des risques auto, franchises mini, bonus... Mais sur Internet, aucun blocage ne s'applique, provoquant conflits et incompréhensions en RDV.*

☞ Peut-on mettre en place un blocage informatique ?

### A La réponse de la Direction

Techniquement possible, mais le coût serait trop élevé.

☞ Aucune évolution prévue.

## Lettres recommandées électroniques (LRE)

### ? La question

☞ Pourquoi ne pas généraliser l'usage des LRE à tous les services ?

### A La réponse de la Direction

L'envoi nécessite un accord préalable du destinataire, souvent obtenu chez les pros mais pas chez les particuliers.

### ■ Position des élus CGT

Réponse surprenante, car certains services utilisent déjà les LRE sans accord préalable.

☞ Pourquoi ne pas généraliser ?...

# Les questions diverses de vos élus CGT



## Médecine du travail – Rapport absent

### ? La question

La médecine du travail de Nantes a auditionné tous les salariés du centre et devait produire un rapport transmis au CSEE.

☞ Pouvez-vous nous transmettre ce rapport et les mesures prises si des problèmes ont été identifiés ?

### A Réponse de la Direction

✗ Aucune réponse. Refus d'aborder le sujet.

### ■ Position des élus CGT

Pourquoi ce silence concernant des salariés en mal-être ?

Pourquoi cette opacité ?

L'employeur respecte-t-il :

- ses obligations de sécurité ?
- sa volonté affichée de lutter contre l'absentéisme ?
- Rien n'est moins sûr...
- ☞ Tout le monde est pris pour des truffes.

## Zéphir – Bornes de recharge VE en panne

### ? La question

Bornes VE en panne depuis des mois + certaines non installées.

☞ Quel délai ? Sera-t-ce payant ? Badge ou CB ?

### A La réponse de la Direction

Les bornes ont été remplacées. Mise en service fin janvier.

Tarif non connu.

Une carte spécifique sera fournie.

## Heures supplémentaires – T13

### ? La question

☞ Les heures sup demandées au DRA doivent-elles être faites autonomes (matin/midi/soir) ou imposées avec présence du DA ?

### A La réponse de la Direction

C'est au pouvoir discrétionnaire du DA.

### ■ Position des élus CGT

Encore merci pour la concertation inexistante...

(Non, vraiment, on rigole...)

# Les questions diverses de vos élus CGT



## DCRC – Doubles écoutes sans prévenir ?

### ? La question

☞ Un manager peut-il écouter un conseiller sans le prévenir ?

### A La réponse de la Direction

✗ Impossible : un pop-up apparaît automatiquement.

Le salarié est toujours prévenu.

Référence à la charte des doubles écoutes...

... sauf qu'elle est inaccessible au salarié dans Workplace.

### ■ Position des élus CGT

Nous invitons les salariés :

☞ signalez-nous toute double écoute masquée.

### ■ Déclaration finale des élus CGT

Face à des RH qui répondent systématiquement :

« C'est comme ça et pas autrement »,

nous avons été contraints de rédiger la déclaration suivante :

**« Au vu des réponses apportées, nous condamnons une position directionnelle toujours plus descendante, laissant toujours moins de place à la discussion, aux échanges et aux remontées du terrain.**

**Un employeur qui ignore l'embarquement des équipes va droit dans le mur : absentéisme, perte d'engagement, démotivation.**

**Il est urgent que la culture descendante laisse place à une culture d'échanges, de transparence et d'équité, ce qui devrait être naturel dans une entreprise se disant mutualiste. »**

