

La Gazette de
la CGT Maaf

NEWS



Venez vous
informer!

Sommaire

Qui dit CSEE dit gazette. Et nos lecteurs modestes et géniaux le savent bien ! Notre objectif étant de donner des nouvelles de notre entreprise tout en usant d'une touche de légèreté (faut éviter de se prendre trop au sérieux, dans la vie...), nous espérons l'avoir atteint et avoir satisfait à vos attentes. Que ce soit ou non le cas, nous vous invitons à échanger avec vos élus préférés, à savoir nous, en nous écrivant, si vous le souhaitez, à l'adresse suivante : syndicat.cgt@maaf.fr
Attention ! Seules les éloges sont acceptées... Non, on rigole...

- TEST SYNTHÈSE D'ENTRETIEN VIA L'IA AU DCRC**

- SYNCLA**

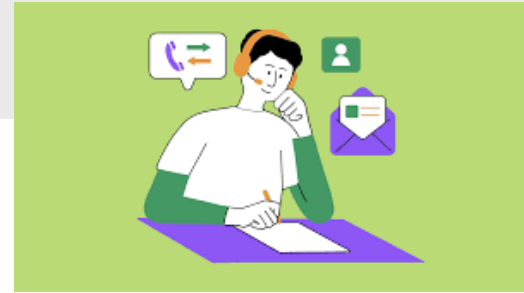
- TEST DE VISIO-CONFÉRENCE AU SERVICE CONSTRUCTION**

- UN CAS D'ÉCOLE**

- LES INFOS DE LA CGT.**

- LES QUESTIONS DIVERSES DE VOS ÉLUS PRÉFÉRÉS.**

TEST SYNTHÈSE D'ENTRETIEN VIA L'IA AU DCRC



Ce test ne concerne pour le moment que deux groupes du DCRC de Nancy, et ce d'avril à septembre. Normal, c'est un test... Dans le contenu, il s'agit d'une IA (nous sommes dans l'air du temps...) chargée de la rédaction de deux comptes-rendus : un pour l'entreprise et un à destination des assurés. Le salarié sera donc déchargé de cette tâche mais devra être très vigilant sur la relecture car c'est lui qui aura la responsabilité du contenu. Cette relecture se fait généralement après avoir raccroché mais le temps de wrap-up restera le même. On nous répond que c'est un fait exprès qui permettra de mesurer les éventuels bienfaits du test. Pour la même raison, les objectifs commerciaux ne sont pas modifiés non plus. Voilà voilà...

Mais Anne LECLERCQ, chargée de la présentation, se veut rassurante en rappelant qu'il ne s'agit pas de gagner du temps mais de mesurer la charge cognitive : si celle-ci devient trop importante et crée un mal-être supplémentaire, alors l'essai sera purement et simplement abandonné. A voir...

Si nous regardons cet outil uniquement comme un facilitateur, alors le bénéfice pour les salariés peut être réel car il leur sera enlevé une tâche qui peut être vécue comme rébarbative, et ce après chaque appel. De plus, il peut permettre une plus grande transparence vis-à-vis des assurés, ce qui ne peut aller que dans le sens de leur fidélisation.

Par contre, s'il est utilisé à terme comme un moyen détourné d'augmenter l'objectif de prise d'appels, alors il peut être un risque accru de mal-être au travail générant une perte de sens supplémentaire et un accroissement de l'absentéisme. Nos directeurs devront donc être très vigilants et très prudents par rapport à ce qu'ils voudront faire des potentiels gains de productivité générés par cet outil.

De plus, attention à ce que l'entreprise ait bien l'entière responsabilité des contenus de documents rédigés par une IA qu'elle impose au salarié, et pas le salarié lui-même, même s'il a la capacité de relecture et modification. Le besoin de vigilance immanquablement accru du fait de la relecture, associé à la fatigue mentale liée à l'accumulation des tâches à longueur de journée, ne permettra pas une sécurité complète quant au contenu. Or, l'employeur n'a, à ce jour, pas présenté de moyens de protection face à ce risque supplémentaire d'erreurs issues de la machine couplée à l'augmentation de la charge cognitive. Nous ne pouvons qu'espérer que ces moyens de protection seront imaginés et mis en place au fur et à mesure du test.

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



Rappelez-vous, chers lecteurs, SYNCLA est un test (encore ?...) concernant une IA (encore encore ?...) mise à disposition des salariés du SRQC, ou autrement dit le service Réclamations. Il nous avait été présenté en mai 2025. Il s'agit donc ici d'un point d'étape.

En quelques mots, l'IA est chargée de rédiger un compte-rendu (encore encore encore ?...) à l'attention du salarié pour décider si la demande du réclamant est légitime et peut faire l'objet d'une réponse favorable. Si l'encadrement du service se satisfait globalement des résultats du test, il reconnaît que l'outil montre des limites dans les dossiers complexes. Ce qui nous surprend particulièrement. En effet, c'est surtout là qu'il devrait avoir toute son utilité : plus le dossier est complexe et plus le temps perdu par les salariés à la collecte des informations pertinentes est long.

Quoiqu'il en soit, il nous est dit que les salariés sont plutôt satisfaits car ils sont déchargés d'une tâche jugée plutôt rébarbative tout en conservant la capacité d'analyse et de décision. De plus, la direction a entendu les équipes quant aux besoins d'évolution et a prévu de proposer rapidement des versions améliorées. Reconnaissons qu'on va ici plutôt dans le bon sens.

TEST DE VISIO-CONFERENCE AU SERVICE CONSTRUCTION



Eh oui, lecteurs modestes et géniaux, on nous présente un test (encore encore encore encore ?...), dont le thème se trouve dans le sujet, à savoir la visio-conférence. Et qui concerne, sans surprise, le service Construction. Sinon le titre ne serait pas TEST DE VISIO-CONFERENCE AU SERVICE CONSTRUCTION... Euh...

Bref, lors de l'appel provenant d'un assuré ou d'un maître d'ouvrage (à savoir le client du client), un rendez-vous de visio-conférence sera convenu. Le But ? Voir en direct la réalité des dommages et les éventuels documents dont dispose l'interlocuteur.

Quatre salariés et un CCARC sont volontaires pour ce test qui durera jusqu'en décembre. Au-delà de vérifier une potentielle plus-value apportée par l'outil, la direction a prévu de regarder le nombre d'interlocuteurs intéressés par ce type de relation plutôt que par une simple relation téléphonique. Le quantitatif sera donc vérifié autant que le qualitatif.

Information d'importance : les testeurs ne seront pas obligés d'allumer leur caméra. Le choix leur sera donc laissé de montrer... ou pas... leur trombine pendant la visio-conférence. Pour vos élus préférés, cette information est majeure au vu des lacunes de notre employeur dans son obligation de protection des salariés, notamment sur les réseaux sociaux et sur internet. Le fait de conserver la liberté de laisser sa caméra éteinte est, à nos yeux, un facteur de protection face à un fort risque de détournement par des utilisateurs peu scrupuleux, ce qui est positif.



Il faut savoir, chers lecteurs, que les élus du CSEE sont appelés à donner leur avis sur des cas d'inaptitude au poste de travail. Nous souhaitons témoigner d'une situation pour laquelle un salarié a été déclaré inapte. Etant donné qu'il s'agit d'un dossier individuel, nous nous devons d'anonymiser le plus possible cette remontée.

Quelles sont les raisons de cette inaptitude ?

Le médecin du travail et le Représentant du Personnel qui a suivi le dossier nous ont apporté les éclairages suivants :

- Surcharge de travail persistante
- Stress important lié à des objectifs inatteignables
- Absence de fourniture d'équipements de protection individuelle
- Demandes inappropriées du management, et notamment sollicitations pour effectuer des tâches de travail pendant arrêt maladie.

Pour nous, il ne s'agit pas d'une inaptitude liée à l'état de santé du salarié, mais d'une faute caractérisée et indiscutable de l'employeur ! Et le pire, c'est qu'il s'est trouvé une majorité d'élus pour avaliser une telle situation !!!

Si cela vous choque autant que nous, si vous vous reconnaissez dans le cas qui vient d'être décrit, ou si vous subissez ne fuisse-ce qu'une seule de ces injustices, alors contactez-nous le plus rapidement. Car cela signifiera que nos valeurs et nos combats sont communs.



Je protège mes droits

jemesyndique.org

info'com
cgt

Interpellez votre député·e avant le 10 avril pour empêcher l'attaque contre le 1er mai

Interpellez vos député·es avant le 10 avril pour empêcher le vol du plus férié des jours fériés !

Le 1er mai, Fête internationale du travail, occupe une place singulière dans le droit français. C'est le seul jour férié obligatoirement chômé et payé pour tous les salarié·es, en vertu de l'article L.3133-4 du Code du travail. À la différence des autres jours fériés, aucun accord collectif ni volontariat individuel ne peut, en principe, y déroger

Pas touche au 1er mai : ce que dit réellement le droit

Un jour férié à part

Le 1er mai occupe un statut unique en droit du travail français : c'est le seul jour férié obligatoirement chômé et obligatoirement payé pour tous les salarié·es, quels que soient leur contrat ou leur ancienneté (Code du travail, art. L.3133-4).

Contrairement aux autres jours fériés, il ne peut pas être "récupéré", déplacé ou neutralisé par accord collectif.

En pratique, un·e salarié·e ne travaille pas le 1er mai mais perçoit quand même son salaire. C'est ce qui en fait un jour symboliquement et juridiquement distinct.

"Payé double" : un argument trompeur

Dans le débat actuel, il est souvent avancé que le travail le 1er mai serait "payé double".

Juridiquement, cette affirmation occulte un point essentiel :

- aujourd'hui, le salaire est déjà dû sans travail ;
- travailler le 1er mai reviendrait donc à ajouter une journée de travail là où il n'y en a pas.

Autrement dit, être payé davantage ne constitue pas un avantage, mais la contrepartie minimale d'un jour de repos supprimé.

Le "double paiement" n'est prévu que pour les secteurs déjà légalement autorisés à travailler ce jour-là (hôpitaux, transports, restauration...), en raison de la continuité du service.

Le "volontariat" : une notion juridiquement fragile

Les propositions de dérogation reposent sur l'idée que le travail le 1er mai serait fondé sur le volontariat du salarié.

Or, le droit du travail repose structurellement sur un lien de subordination : le salarié exécute son travail sous l'autorité de l'employeur.

Plusieurs organisations syndicales soulignent que, dans ce cadre, le volontariat peut être difficile à garantir, en particulier :

- dans les TPE et petits commerces,
- dans un contexte de pression à l'embauche ou au maintien dans l'emploi.

C'est précisément pour cette raison que le caractère chômé du 1er mai est aujourd'hui d'ordre public absolu, sans possibilité de dérogation individuelle.

Une dérogation qui pourrait s'étendre

L'histoire du droit social montre qu'une fois une exception créée, elle tend à s'élargir progressivement.

La proposition de loi débattue vise officiellement quelques secteurs (boulangeries, fleuristes, commerces de bouche, culture), mais modifie le principe même posé par l'article L.3133-4 du Code du travail.

Pour ses opposants, le risque est clair : transformer un jour universellement chômé en jour férié "comme les autres", soumis à dérogations successives.

Un débat qui dépasse les commerces concernés

Derrière la question du pain ou du muguet, le débat porte sur un enjeu plus large :

fait-il maintenir un jour symbolique commun de repos rémunéré, ou accepter qu'il devienne un jour travaillé sous conditions ?

La réponse appartient désormais au législateur, la proposition de loi devant être examinée à l'Assemblée nationale.

Les questions diverses de vos élus CGT



1/ Concernant les samedis complémentaires définis à l'article 7.2.5 de l'accord Télétravail, il est mentionné que les salariés éligibles au télétravail pourront télétravailler jusqu'à 5 samedis par an. Ces jours s'ajoutent à ceux dont bénéficient déjà les salariés.

Pouvez-vous nous confirmer que dans ce cadre, ils peuvent bénéficier de 3 jours de TLT hebdomadaire + 1 à titre complémentaire, soit 4 TLT par semaine sur 5 semaines maximum par an ? et si oui pourquoi, alors que l'accord télétravail le permet, il devient impossible de mettre en pratique cet aménagement du temps de travail car lui est opposé « l'obligation de présence sur site qui serait fixée à au moins 40% /semaine » ?

Réponse : Dans ce cas précis, il est possible de télétravailler quatre jours, mais uniquement pour les salariés à temps plein. C'est refusé pour les salariés à temps partiel car cela constituerait pour eux du full télétravail.

2/ Combien de salariés ont bénéficié de samedis complémentaires de télétravail en 2025, tels que définis à l'art. 7.2.5 de l'accord Télétravail ?

Réponse : Cet indicateur n'est pas suivi.

3/ Quelles sont les conditions de pose de congés sans solde ou pour convenance personnelle ?

Réponse : La RH confirme que le congé sabbatique n'est pas systématiquement accepté. Il est d'une durée de six mois minimum. Toutefois, il est impératif pour le manager d'en discuter avec le salarié concerné et éventuellement avec le RRH, ce qui permettra d'envisager des modalités particulières, comme la durée ou un retour anticipé du congé sabbatique. D'autres options existent également, comme des dispositifs de formation, mais pour les explorer, il est nécessaire de connaître la situation précise.

4/ Quel est le nombre de demandes de congés sabbatiques exprimées en 2024 et 2025 par des salariés de la MAAF ?

Réponse : Cet indicateur n'est pas suivi. Ça en fait, des indicateurs non suivis... Surtout quand ils n'ont pas de lien avec la rentabilité imposée aux salariés.

5/ Quels dispositifs d'accompagnement ou de protection sont prévus pour les collaborateurs nomades en cas d'incivilités ou de refus de rdv au motif discriminatoire ? dans quelles mesures peut-on mettre fin à la relation commerciale ?

Réponse : Les salariés concernés peuvent utiliser leur téléphone portable pour appeler au secours, ou quitter le rendez-vous. En termes de devoir de sécurité de l'employeur, on est quand même assez loin du compte. Quelle sera sa position le jour où un salarié sera physiquement agressé chez un assuré ou un prospect ? Comment fera-t-il pour se défendre de sa faute inexcusable ? Tentera-t-il de se dédouaner en arguant du fait que le salarié n'a pas appelé assez vite ou a quitté trop lentement le lieu du rendez-vous ?...

6/ Les Conseillers du DCRC viennent d'apprendre un nouveau process qui vise à faire rappeler eux-mêmes des clients qui leur auraient mis une mauvaise note de Satisfaction. Pour rappel, jusqu'à présent, cette tâche était réservée au N+1 (RG), ce qui, en bonne intelligence, permettait de prendre si ce n'est de la hauteur, au moins du recul sur la situation. Quel est le but de ce process si ce n'est de générer du stress supplémentaire pour le conseiller qui aurait eu précédemment une relation commerciale compliquée avec le même interlocuteur ?

Réponse : Les assurés mettant une note entre 0 et 6 sont considérés comme volatiles. Il est prévu de les rappeler dans le but de conserver la relation commerciale. Le rappel par le conseiller est une décision à la main du manager. Le manager garde la main si l'insatisfaction a pour origine la relation personnelle entre le conseiller et l'assuré.

Les questions diverses de vos élus CGT



7 Les élus CGT au CSEE Niort ont constaté une chute des appels entrants au DCRC à partir de 18H30. Ce fait vient jouer en défaveur de l'objectif de rythme d'appels imposé aux salariés. La direction a-t-elle prévu de réviser les amplitudes d'ouverture des pilotes du DCRC ou voit-elle toujours la fermeture à 20H comme une nécessité commerciale ? Si elle entend maintenir les amplitudes actuelles, a-t-elle prévu de reconsidérer et proratiser l'objectif de rythme d'appels ?

Réponse : Les horaires tardifs sont considérés comme suffisamment espacés pour ne pas trop affecter l'adéquation vie privée – vie professionnelle des salariés impactés. De plus, la rentabilité de ces horaires d'ouverture est jugée suffisante pour ne pas prévoir de réviser l'organisation actuelle du travail.

8/ Les élus CGT au CSEE Niort ont alerté la présidence du CSEE lors de l'instance du 16 décembre 2025 à propos de la forte augmentation des incivilités subies par les salariés sur internet et les réseaux sociaux. Il avait été reproché un manque de protection au regard des obligations relatives à l'article L4121-1 du Code du travail. La direction MAAF a-t-elle pris la mesure du problème et prévu la mise en place de process permettant de répondre à ses obligations ou, à défaut de pouvoir supprimer les avis sur GOOGLE, d'afficher publiquement sa solidarité avec les salariés impactés ?

Réponse : Les process de gestion des incivilités sont en cours d'évolution. GOOGLE étant propriétaire des messages affichés, il est impossible d'exiger leur retrait. Nous regrettons cependant l'absence de volonté d'intervention de la part de l'employeur. Il s'en défend en invoquant la peur d'envenimer, en cas de réaction, une situation nocive. Nous invitons tous les salariés concernés à utiliser le process de déclaration des incivilités.



**Keep calm and join
the union**

Garde ton calme et rejoins le syndicat

info.com-cgt

info.com
cgt

