

La Gazette de la CGT Maaf



**Venez vous
informer!**

Sommaire

Rentrée difficile pour nos collègues ! Le pouvoir d'achat est en berne, les salaires stagnent et les employeurs ne sont pas portés sur la bienveillance. C'est pourquoi vos élus CGT sont en grève en ce mardi 29 septembre. Ce qui ne les empêche pas d'assister au CSEE afin de continuer à vous tenir informés. On est sur le front, on n'est pas payés pour ça, mais on s'en fiche tant que vous êtes à nos côtés !

- ☒ Déclaration des élus CGT préalablement à la réunion
- ☒ Point sur les intempéries
- ☒ Les résultats commerciaux à mi année
- ☒ Une nouvelle animation commerciale pour les agences et les CCP : OBJOW
- ☒ E-Réputation
- ☒ MEET ME CALL
- ☒ NEPTUNE
- ☒ Info CGT
- ☒ Les questions diverses de vos élus préférés

Déclaration des élus CGT préalablement à la réunion



Ce 29 septembre, la CGT ainsi que d'autres syndicats, ont appelé à une journée de grève et de manifestations pour la défense de nos services publics et l'augmentation des salaires en général.

Les élus CGT du CSEE NIORT s'associent à ce mouvement. C'est pour cette raison qu'un certain nombre d'entre eux ne sont pas présents aujourd'hui à ce CSEE.

Depuis 2021, l'INSEE enregistre une augmentation des prix à la consommation de 13%.

Chez COVEA, nos salaires n'ont pas suivi ce rythme et les salariés ont vu progressivement leur pouvoir d'achat se réduire. Les salariés qui n'ont pas d'autre choix que de se rendre au travail en voiture sont particulièrement impactés par l'augmentation du prix du carburant. Le contexte géopolitique ne laisse pas présager pour l'instant un retour à la normale.

Pour ces raisons, les salariés attendent de leur entreprise un geste fort.

Nous sommes avec eux pour revendiquer des mesures salariales à la hauteur de leurs attentes.

Sans surprise, les volumes de sinistres ont augmenté à fin août 2026 par rapport à l'année précédente. Ils ont progressé de 6.8% en Fréquence (+2.4% à l'AUTO, +13.4% à l'IRD et +24.7% au PRO) et 7.4% en Majeurs (+10.7% à l'AUTO, +18.3% à l'IRD et +8.9% au PRO). Mais ces pics ont déjà été en grande partie absorbés grâce à l'engagement des équipes, tant de gestion que d'expertise.

Malgré leur forte projection médiatique, ce ne sont pas les incendies qui ont été le plus impactant mais la foudre et la grêle car ces événements concernent des secteurs beaucoup plus larges, et donc un nombre beaucoup plus important de dossiers.

Reconnaissons que la direction a fait preuve d'une certaine réactivité en facilitant la tâche des équipes. Elle a ainsi décidé par exemple l'augmentation des plafonds d'indemnisation en gré à gré ou la prise en charge des frais de relogement étendue à trois semaines pour les personnes ayant subi une évacuation. Mais c'est surtout l'ensemble du terrain de l'Indemnisation qui est à saluer, gestionnaires de fréquence qui ont enquillé les appels, experts issus de toute la France qui ont été missionnés sur les sites impactés, services qui ont ouvert des déclarations sortant de leur périmètre de compétence... Tout le monde a été sur le pont. Un employeur insensible à un tel engagement n'aurait aucun geste en retour, en cette période de pouvoir d'achat en berne. Espérons que le nôtre soit d'une autre trempe...



Certes, les chiffres sont en baisse au niveau du brut mais ils sont en hausse au niveau du net. Nous prenons des parts de marché à la plupart de nos concurrents. L'année 2026 semble donc très prolifique sur la plus grande partie de nos items en dehors de la santé individuelle, mais aussi du PRO dont le résultat net en fin d'année risque d'être à la limite des attendus.

M. BOSSIS est donc globalement très satisfait. Nous le serons également si les salariés sont récompensés comme il se doit des richesses qu'ils ont créées.



Une nouvelle animation commerciale pour les agences et les CCP : OBJOW

Dans le cadre d'une expérimentation, il s'agit de permettre de gagner des titres et trophées virtuels pour faciliter l'acceptation des challenges par les équipes de terrain. En gros, on pourra remporter des médailles... qui ne seront même pas en chocolat. Cette méthode existe déjà plus ou moins, mais elle est laissée à la main du management de terrain. Or, l'expérimentation consiste à vouloir généraliser les récompenses virtuelles.

M. BOSSIS se veut rassurant en nous expliquant que cela permettra aux salariés de sortir de cette impression désagréable d'être en challenge permanent. Mais vu qu'il se refuse à la moindre quantification, l'impression risque de demeurer...

Certes, M. BOSSIS a bien conscience que ce n'est pas la solution à tous les problèmes de la MAAF et qu'il s'agit juste d'un élément ludique.

Quoi qu'il en soit, il s'agit donc d'un gadget servant à faire passer l'activité professionnelle pour un temps de jeu. Pourquoi pas. L'objectif ultime, qui consisterait à maintenir l'engagement des salariés dans le temps, peut même être louable. Mais ce type de management doit être mis en place une fois que les besoins de base ont été satisfaits :

- Adéquation vie privée vie pro, notamment dans les agences dites de grande taille
- Sens donné au travail
- Prise en considération des cadences et de la répétitivité des tâches
- Prise en compte de la qualité des liens hiérarchiques, et donc du savoir-faire et du degré d'empathie des managers

Si ces besoins n'ont pas été préalablement traités, alors ce gadget ne sera rien d'autre qu'un cache-misère risquant d'être un échec, les équipes refusant au mieux de se l'approprier, accroissant au pire leur ressentiment et la distanciation avec leurs directeurs. Sans compter qu'au prétexte d'un jeu, on pourrait voir fleurir un nouvel outil de stigmatisation.

Son coût est d'environ 140 000 Euros, sachant qu'il a été acheté à une boîte extérieure... dont nous comprenons totalement les dirigeants : tant qu'il se trouvera des gloglos pour acheter des c... pareilles, pourquoi ne pas les vendre ?...

L'absentéisme dans les agences étant de 10%, ne devrait-on pas chercher des moyens autrement plus sérieux pour redonner le goût de l'effort et de l'implication des salariés ?

Nous tombons tout doucement dans le domaine du ridicule...

Pour le moment, seuls quatre agences et trois CCP, situés en région Auvergne Val de Loire, sont concernés, et ce du 1er novembre au 31 décembre. En pleine période d'échéance, dis donc...



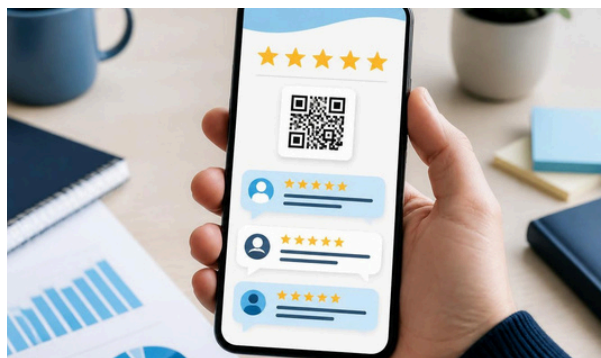
Reconnaissons-le, une bonne image sur les réseaux sociaux est nécessaire en terme marketing. Il est donc devenu impératif d'afficher la meilleure note possible, notamment sur GOOGLE. C'est pourquoi il est prévu la mise en place d'un chevalet dans les agences, sur lequel apparaîtra un QR-code permettant de laisser une note.

Évidemment, les conseillers devront pousser l'idée quand l'assuré partira satisfait, et parler de tout autre chose quand il le sera moins... D'autant plus que notre belle entreprise est en retard sur la concurrence, sachant qu'elle s'affiche à 3.3/5 quand la moyenne du marché est à 3.89. Avec ALLIANZ qui pointe à 4.86. Mais que fait la police ?...

Quoi qu'il en soit, nous apprenons lors de cette présentation la création d'un protocole d'escalade contre tout émetteur d'avis à caractère injurieux contre un salarié. Enfin une excellente nouvelle en lien avec une revendication que nous portons depuis de nombreux mois !

Ce protocole reste nébuleux quant à son contenu, c'est pourquoi nous sommes impatients qu'il nous soit présenté. En effet, le nombre de collègues impactés ne cessant d'augmenter, il s'agit d'un facteur important de protection face au risque de ciblage sur les réseaux sociaux et les fils de discussion.

Nous attendrons donc d'en connaître le contenu avant de nous réjouir totalement mais nous savourons déjà le plaisir (pas si fréquent que ça...) d'avoir été entendus... après avoir su faire preuve de persévérance en relançant régulièrement notre alerte.





Il s'agit d'un robot d'appels sortants à destination des conseillers en agences et des CCP.

Mais dis-nous, Jamy, comment ça marche ?

Le salarié se connecte à l'outil, permettant au robot de lancer une liste d'appels selon un item choisi : vente, défense du portefeuille, prospects, relance de devis, assurés à valoriser, etc...

À partir du moment où un appelé accepte l'entretien, le robot s'arrête, évitant de créer une liste d'attente artificielle et donc de la rupture de tâches.

L'appel accepté est transmis uniquement au salarié, qu'il soit CEC ou CCP, qui a lancé l'outil.

Puis, s'il le souhaite, le conseiller relance le robot après le traitement de l'appel.

Sous réserve de vérification à l'usage, l'idée nous semble positive car elle exonère le conseiller de se fader une liste de numéros de téléphone à composer. De plus, il est protégé du stress lié à la rupture de tâches du fait de l'arrêt automatique au démarrage de chaque entretien.

Un seul bémol : aucune information ne filtre quant au temps laissé au conseiller pour prendre connaissance de son interlocuteur et de ses besoins avant de prendre lui aussi part à la conversation.

14 agences et 16 CCP seront concernés entre janvier et mai 2027 et font déjà partie de l'expérimentation FLORIA.

Petite information qui n'intéressera que les salariés du siège : les bâtiments LAGON et BELUGA vont être vendus. Ce sont donc l'infirmerie, dernier occupant de BELUGA, et les organisations syndicales, unique occupant de LAGON, qui vont devoir déménager.

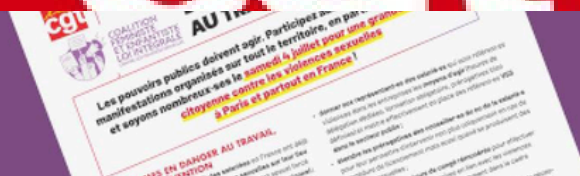
Tout ce petit monde va se retrouver au sein du bâtiment NEPTUNE pour profiter des bienfaits que les uns et les autres pourront se prodiguer.

Pour l'occasion, le bâtiment NEPTUNE va faire l'objet d'un toilettage qui n'est pas un luxe, les locaux actuels ayant été inaugurés par Casimir PERRIER, venu en malle-poste et vêtu pour l'occasion d'un complet-veston et d'un haut de forme à la dernière mode. Non, on rigole... Mais il n'empêche que c'est vieillot.

Les travaux sont prévus sur toute l'année 2027 pour un emménagement en décembre.

Qu'on se le dise...





Services publics : face à la colère, le gouvernement doit revoir sa copie



La mobilisation du 29 septembre a marqué un coup de force social important. Selon la CGT, plus de 180 rassemblements ont eu lieu dans toute la France, réunissant plus de 300 000 manifestantes et manifestants : agentes et agents des trois fonctions publiques, pompiers, salarié·es du privé, lycéen·nes, retraité·es et privé·es d'emploi. La confédération souligne qu'il s'agit d'un niveau de mobilisation supérieur à celui de la grande journée unitaire du 5 décembre 2024.

Au cœur de la colère : le pouvoir d'achat et l'état des services publics. La CGT dénonce des salaires et des pensions qui ne suivent plus, alors que les dépenses contraintes explosent : carburants, loyers, alimentation. Elle estime qu'il n'est pas acceptable que les travailleurs et les travailleuses paient toujours davantage pour simplement vivre et aller travailler.

La confédération alerte aussi sur les conséquences des politiques d'austérité. Elle rappelle que les agent·es publics ont été en première ligne lors d'un été particulièrement difficile, alors même que les services publics ont été fragilisés par des années de restrictions. L'article cite notamment 45 000 lits d'hôpitaux fermés et 1 000 camions de pompiers en moins en vingt ans. Pour la CGT, il est urgent de redonner des moyens humains et financiers aux services publics.

Face à cette situation, la CGT critique le projet de budget annoncé par le gouvernement, présenté comme un budget d'austérité de 54 milliards d'euros, avec poursuite du gel du point d'indice. Elle réclame au contraire une hausse des rémunérations, davantage de moyens pour les services publics et une autre répartition de l'effort. Elle affirme également son soutien aux lycéen·nes mobilisés pour leurs conditions d'étude et contre le manque de personnels.

La mobilisation ne s'arrête pas là. La CGT annonce déjà plusieurs rendez-vous : le 5 octobre contre les violences sexistes et sexuelles, le 6 octobre dans l'énergie, le 8 octobre chez Total et le 14 octobre à l'initiative des retraité·es contre le gel des pensions.

Source : CGT, actualité du 30 septembre 2026.

**TOUT
AUGMENTE,
PAS MON
SALAIRE**

GRÈVE 29 SEPTEMBRE

**TOUT
AUGMENTE,
PAS MON
SALAIRE**

GRÈVE 29 SEPTEMBRE

CGT.FR

**LE GAZ
AUGMENTE,
PAS MON
SALAIRE**

GRÈVE 29 SEPTEMBRE

CGT.FR

**LE
AUGM**

CARBURANT

En préambule aux Questions diverses, et à la vue d'un contexte économique particulièrement préoccupant et contraignant pour nombres de salariés de notre entreprise, la CGT MAAF vous porte cette déclaration : « Les salariés du DCRC se sont vu suspendre le télétravail pendant trois semaines du fait de la formation et du déploiement d'ECLA. Si l'accord Télétravail permet ce genre de décision, il n'empêche que les conséquences financières sont impactantes pour les salariés concernés en termes de frais de déplacement, de garde, de cantine, etc... Les élus CGT demandent que la Direction fasse preuve d'humanité et récompense l'engagement par une compensation de ces conséquences financières. »

1) Cette question a pour but d'éclaircir un point sur la modalité de pose de congés sur les plateaux DCRC. En effet, La FOT DCRC prévoit 16% d'absences autorisées sur l'année civile sauf pour certaines périodes liées à la saisonnalité. Ces modalités sont claires et fixées à la nation et pour chaque centre. Or, les salariés nous font remonter une consigne selon laquelle les CP peuvent être refusés dès lorsqu'il y a plus de 50% d'absence non pas au niveau du centre mais au niveau du groupe de travail. Étant donné que rien de tel n'est mentionné dans la FOT, pouvez-vous nous dire s'il s'agit de consignes nationales ou locales ?

Réponse : Il s'agit d'une règle nationale. Écrite où ? Nulle part. C'est ça, le fait du prince... qui permet de pondre n'importe quelle règle pour n'importe quelle raison, pourvu que le prince soit satisfait de lui-même...

2) Cet été, et principalement la 2ème et 3ème semaine d'août, les réunions RH (sources d'informations, de convivialité) au sein du DCRC ont été annulées alors même que la PA était verte. Des jours de télétravail avaient été bloqué à cet effet. Ce temps de 1h/semaine est attendu par les conseillers. Ils peuvent ainsi interagir de manière constructive (usage de bonnes pratiques et mise à jour des informations de campagnes, émulation commerciale). Cette heure de communication d'équipe est parfois dévoyée pour faire de la formation. (Je tiens d'ailleurs à dire que fût un temps la formation ne se faisait pas pendant cette heure car il y avait des créneaux dédiés). Les conseillers s'en sont plaint et accusent le coup car ce temps permet aussi de souffler un peu. Pour quel motif ces réunions ont-elles été annulées ?

Réponse : Elles ont été annulées du fait d'une prise d'appels fortement dégradée pendant cette période.



3) Cette question concerne le service UGCG, service sans relation clientèle. Pour quel motif cette entité, qui se retrouve déjà contrainte par des restrictions horaires alors qu'elle n'interagit pas avec les clients, se voit imposer un quota pour les personnes qui souhaitent des formules JATT 8 et 12 ? (Sachant que la majorité souhaite une formule JATT 12)

Réponse : Un quota a été établi par équité avec les autres équipes de la DCI... qui s'en fichent comme de leur première chemise. L'équité devrait commencer par éviter d'inventer des consignes à la c... uniquement pour satisfaire son bon plaisir...

4) Une enquête de satisfaction sera-t-elle déployée pour les conseillers en clientèle et en indemnisation concernant ECLA ?

Réponse : Ce sont les référents de terrain ECLA qui possèdent à leur main une grille d'évaluation leur permettant de recenser les compétences et les progrès de leur groupe.

5) De nombreux conseillers nous font remonter une problématique informatique persistant depuis plusieurs années, et qui concerne les fameuses « fenêtres de debug » qui sont particulièrement handicapantes en distanciel et qui font perdre énormément de temps. Ce problème s'ajoute aux soucis de connexions téléphoniques, écran bleu, session perdue, etc... Tout ceci nuit à la qualité du travail et provoque anxiété et mal-être quand le conseiller se retrouve dans cette situation en télétravail alors même que ce n'est pas un problème de connexion réseau. La réponse est bien souvent que la problématique vient de Windows et des mises à jour. Le problème a-t-il enfin été identifié et qu'en est-il de sa résolution ?

Réponse : Leur nombre a été réduit de 30% depuis environ un an, et on espère une baisse constante à venir. C'est super... On est trop contents... Mais nos interlocuteurs doivent comprendre que l'important n'est pas le debug en soi : ce sont les conséquences pour les salariés qui nous importent. Ceux-ci, lorsqu'ils sont en télétravail, n'ont aucun moyen de prévenir leur hiérarchie. Ils ont donc tout intérêt à se protéger par tous les moyens possibles : prendre leur écran en photo, prévenir un collègue s'il a ses coordonnées ou via un réseau quelconque...



6) Cette question est une remontée émanant du CMI.

Il est demandé aux salariés d'aller sur la DE PRI (ce sont les déclarations internet, courrier etc.) et de piocher une déclaration qui, si elle ne le concerne pas, doit être renvoyée à qui de droit. Cette action ne compte pas comme une tâche car le dossier n'a pas été ouvert... Il faut donc continuer à piocher jusqu'à ce que le conseiller tombe sur une tâche qui est de sa compétence... La problématique est une perte de temps qui peut être facilement de 5 min, 10min à ne faire que ça et qui n'est pas comptabilisée en tâche effectuée, alors qu'il y a peu ce n'était pas le cas. Quel rectificatif de process envisagez-vous pour palier à cela ?

Des conseillers nous ont aussi fait remonter qu'il n'y a aucun texte clair au sujet de la maîtrise des coûts alors que cet item leur est continuellement opposé. Pouvez-vous clarifier la position de l'entreprise par écrit sur la « maîtrise de coûts » ?

Réponse : L'objectif est uniquement d'ouvrir des déclarations. Tous les plis sortant de cette tâche doivent être transférés au bon service, au bon interlocuteur, ou supprimés s'ils sont inexploitable. Un nombre de plis doit être réaffecté jusqu'à ce que le nombre de déclarations écrites corresponde à ce qui était demandé par la hiérarchie. Quant à la maîtrise des coûts, l'information doit être partagée avec les équipes. Pourquoi pas, tant qu'il ne s'agit pas d'un moyen de pression supplémentaire...



7) En raison de la formation ECLA, il a été décidé que les conseillers du DCRC n'auront pas accès au télétravail durant 3 semaines. En revanche, est-il normal que 6 jours de télétravail aient été déduits des compteurs ?

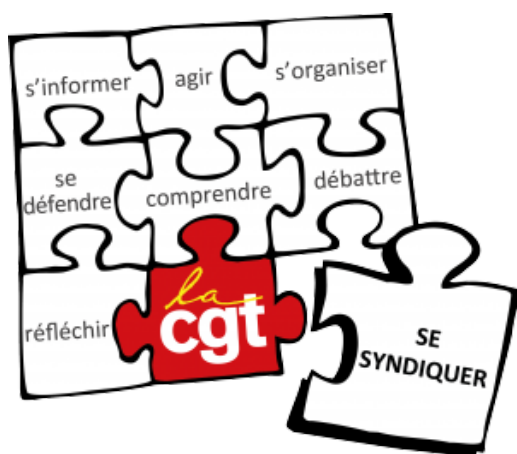
Réponse : Pas de report et pas de récupération. Voili voilou. Les conseillers concernés devront également penser à rester fiers et engagés...

8) Cette question concerne le budget convivialité traditionnellement réparti équitablement au sein de chaque équipe au DCRC et géré par les RG. Pouvez-vous nous confirmer que l'utilisation de ce budget convivialité est différent du budget relatif à la préparation du Cap Echange ? Et si oui, le N+2 a-t-il la main pour, par exemple, utiliser l'intégralité du budget équipe afin d'augmenter le budget « Cap échange » ?

Réponse : Ces deux budgets sont bien distincts et doivent, de ce fait, être utilisés distinctement. Il est toutefois possible de les fusionner par dérogation exceptionnelle. Mais cette pratique doit rester à la marge.

9) Toujours concernant les CMI : Les gestionnaires peuvent-ils signer les courriers envoyés aux clients uniquement par « votre gestionnaire » ou « votre conseiller », sans préciser leur nom, afin d'éviter d'éventuelles représailles ?

Réponse : La volonté de personnalisation reste de mise. En cas de problème personnel entre le gestionnaire et l'assuré, il existe une procédure de gestionnaire fantôme commençant par faire une remontée au manager.



Adhérer au syndicat CGT Maaf est un acte individuel strictement encadré par la loi. Votre adhésion n'est, en aucun cas, communiquée à votre employeur ou à quelque organisme que ce soit en dehors de la CGT. Vous avez le choix de faire savoir ou non votre appartenance à la CGT, mais cela ne fera jamais l'objet d'une communication de notre part.

L'opinion syndicale constitue une donnée sensible au sens du RGPD que nous pouvons traiter en application de l'article 9.2.d du RGPD dans le cadre des activités légitimes de notre Syndicat. Ainsi, nous nous engageons à traiter vos données à caractère personnel de manière conforme à la réglementation applicable en matière de données personnelles, dans les conditions prévues au sein de notre Politique de confidentialité et à mettre en place des mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité de vos données.

SUIVEZ-NOUS !



En savoir plus sur la CGT COVEA :

CGTCOVEA.ORG

Prendre contact avec nous ou adhérer :

CGTCOVEA.ORG/CONTACT/

En savoir plus sur l'Ugict-CGT :

UGICTCGT.FR/QU-EST-CE/

**la
cgt
COVEA**



**FLASH SYNDICAL
JE M'ABONNE**

(c'est gratuit !)



NE PAS JETER SUR LA VOIE PUBLIQUE.