La Cgète

La Gazette de la CGT Maaf





Venez vous informer!

L'actualité de l'entreprise vue par les élus CGT Maaf

La Gazette de la CGT Maaf

Gazette CSEE novembre 2026 n°59

Sommaire

CSEE de novembre, les copains. Dont les sujets rivalisent en manque d'intérêt. Modification d'un point de règlement, remplacement d'un Représentant du Personnel… Pas de quoi réchauffer les cœurs vaillants. Et ça ne risque pas de changer, tant que l'instance sera dominée par des mous du genou. Mais heureusement, vos élus préférés sont là pour secouer la machine grippée et lui rendre son intérêt premier, à savoir la remontée des doléances du terrain et la défense des salariés. D'où les trois déclarations dont vous jugerez, lecteurs modestes et géniaux, tout l'intérêt et l'actualité. Bonne lecture. Et surtout, n'oubliez pas : on ne lâche rien !

- ☑ Rapport de la CSSCTE
- ☑ Déclaration : pauses physiologiques
- Déclaration : ouvertures d'agences pendant les fêtes
- ☑ Déclaration : télétravail et heures supplémentaires
- ☑ Exercice des recours par les centres d'expertise
- ☑ Complémentaire santé des retraités
- ☑ Actualité CGT
- ☑ Les questions diverses de vos élus préférés
- ☑ Info CGT
- ☑ Les questions diverses de vos élus préférés

Le rapport de la CSSCTE :



Comme nos lecteurs modestes et géniaux le savent… ou pas…, la CSSCTE est une commission du CSEE chargée d'étudier et faire des remontées sur les thèmes de la sécurité et des conditions de travail. Commission qui manque cruellement de moyens, comme si on tentait d'étouffer le sujet... Mais non, voyons, la transparence étant une vertu première de notre belle et fière entreprise…

Quoiqu'il en soit, nous apprenons que les double-écoutes pédagogiques pratiquées au sein des DCRC ont trouvé leur public. Elles sont globalement comprises et utilisées, par le management et par les employés, comme un moyen de progresser techniquement. C'est pourquoi il est prévu environ une double-écoute par trimestre.

Mais alors, comment expliquer que certains managers pratiquent 9 double-écoutes dites pédagogiques, voire plus, par an ? Certes, cela concerne les salariés dits juniors qui ont besoin d'apprendre rapidement. Mais pourquoi sont également concernés les salariés ayant plus de 20 années d'expérience (salariés qui ne doivent pas être nombreux au vu de degré d'usure qu'impose le métier de conseiller au DCRC…) ? Ne peut-on craindre certains abus concernant les populations les plus expérimentées ?

Non, nous répond-on benoitement et la bouche en cœur. Nous voilà rassurés…

Mais si des lecteurs modestes et géniaux subissent cet outil et le voient comme un moyen supplémentaire de harcèlement, qu'ils n'hésitent pas à nous alerter.

Autre point, les incivilités Google. Un travail est en cours au niveau de la RH et de la prévention. Et ce travail est quasiment terminé. Il fera donc l'objet d'une restitution que nous espérons à la hauteur de nos attentes. Vous pouvez compter sur nous, amis lecteurs, pour vous tenir informés du contenu de cette restitution.

...

Déclaration concernant les pauses physiologiques

Ce que je m'apprête à vous exposer au nom de la CGT MAAF constitue malheureusement une redite. Ce sujet a déjà été évoqué à de nombreuses reprises et nous ne pouvons nous satisfaire plus longtemps de l'absence de réponse claire de la Direction, même si celle-ci devait être apportée ultérieurement.

Cette intervention concerne les « pauses physiologiques » dans les centres DCRC.

Nous constatons avec exaspération que les mêmes remontées terrain nous parviennent encore aujourd'hui de l'ensemble des DCRC. Les salariés se voient systématiquement demander de se positionner en statut « pause » sur CODISTRACT lorsqu'ils doivent répondre à un besoin physiologique, et non en statut « retrait ».
Pour rappel, le statut « pause » est limité à 15 minutes par demi-journée de travail au sein des DCRC.

Le sujet n'est pas de savoir si les salariés sont autorisés à se rendre aux sanitaires. Fort heureusement, la réponse est oui. La véritable question est celle de la qualification de ce temps dans l'outil de gestion des appels.

Premièrement, une pause physiologique n'est pas une pause de repos. Elle répond à un besoin naturel, relevant de la santé et de la dignité de la personne. Il ne s'agit donc pas d'un temps de repos librement choisi par le salarié. Imputer ce temps sur les 15 minutes de pause conventionnelle revient à réduire d'autant le temps de récupération auquel les salariés ont droit.

Deuxièmement, les besoins physiologiques ne sont ni programmables ni anticipables. Par nature, ils sont imprévisibles et ne sauraient être absorbés par un compteur destiné aux pauses de récupération.



Pauses physiologiques — suite

Troisièmement, si l'argument avancé est celui de la traçabilité, nous rappelons que celle-ci existe déjà à travers le statut « retrait ». Le conseiller demeure parfaitement identifiable comme indisponible à la prise d'appels pendant la durée concernée. Aucun vide de gestion ou de suivi ne peut donc être invoqué.

Par ailleurs, il nous a été indiqué que des « dérives de comportement » auraient été constatées concernant l'utilisation du statut « retrait » et qu'un rappel des règles aurait été effectué.
Très bien. Mais de quelles dérives parle-t-on exactement ? Quelles sont les règles applicables ? Où figurent-elles ? Nous demandons que ces éléments soient communiqués de manière transparente.

Si des abus existent, ils doivent être traités individuellement par la lignée managériale ou les ressources humaines. Des situations isolées ne peuvent en aucun cas justifier une restriction qui pénalise l'ensemble des salariés et remet en cause le fonctionnement collectif.

Nous soulignons également que cette problématique semble spécifique aux DCRC. À notre connaissance, les autres services de l'entreprise ne sont pas confrontés à cette même gestion des besoins physiologiques.

Pour la CGT, les pauses physiologiques relèvent de la santé, de la dignité et du respect des salariés. Elles ne constituent ni un temps de repos, ni un avantage personnel. En conséquence, elles ne doivent pas être imputées sur les pauses prévues par la FOT de 2x15 minutes, mais être enregistrées sous un statut distinct de type « retrait », permettant à la fois le suivi de l'activité et le respect intégral des droits à pause négociés collectivement.

La CGT demande donc à la Direction la rédaction et la diffusion d'une note écrite précisant clairement que les conseillers peuvent se positionner en statut « retrait » lorsqu'ils doivent répondre à un besoin physiologique, sans que cela ne puisse ni leur être reproché ni leur être opposé dans l'appréciation de leur activité.



Quand les samedis de fêtes mettent le moral en défaite

Déclaration concernant le maintien des ouvertures d'agences, ou « Quand les samedis de fêtes mettent le moral en défaite »
Les élus CGT remontent régulièrement la charge de travail du réseau commercial évoluant dans un contexte concurrentiel difficile.
Nous le savons, traditionnellement le dernier quadrimestre est très chargé en termes d'activité dans l'ensemble du réseau commercial DCRC et agence : la particularité depuis ces dernières années, c'est que le réseau commercial doit mettre les bouchées doubles. Ainsi on lui demande :
1- De fidéliser la clientèle devenue de plus en plus volatile.
2- De la conquête et de la production en pagaille en plus de cette fidélisation.
En gros vous avez fait plus, merci d'avoir fait plus, merci de consolider le plus et faites-en encore plus !!
Cela se traduit de plusieurs manières : divers challenges et pression sur la prise de RDV provoquant parfois des situations ubuesques : des RDV jusqu'à l'année N+1 pour faire le bilan du premier bilan déjà fait, des fois qu'on pourrait refaire les bilans des RDV.
Le bilan ? Parlons-en : la batonite fait donc son grand retour (si toutefois elle était partie…) : on voit partout fleurir des tableaux avec ces traditionnels petits bâtons, des challenges et bien évidemment parfois la pression et les dérives qui vont avec ces éléments.
Et pourtant, les équipes jouent le jeu et restent pleinement engagées pour la réussite de l'entreprise dans cette période particulièrement éprouvante, les salariés faisant en sorte de rester souriants et bienveillants envers leurs clients.
C'est à la vue de ces éléments que les élus CGT ont demandé à la direction de faire preuve de reconnaissance envers les salariés du réseau en demandant la fermeture des agences et des DCRC le samedis 26 décembre 2026 et 2 janvier 2027.
Réponse de la direction : Fin de non-recevoir… Le moins qu'on puisse dire, c'est qu'elle sait décevoir !
Mais qu'à cela ne tienne, en bons conseillers en clientèle comme nous l'avons appris en formation, nous ne nous arrêtons pas à la première objection. Et en tant qu'élus CGT, nous restons toujours dans l'action et rappelons qu'en matière professionnelle, le désenchantement mène toujours au désengagement…
C'est pourquoi nous réitérons et persistons ! La CGT demande de manière officielle à la direction de revoir cette injuste position!



...

Déclaration concernant le télétravail et les heures supplémentaires

Nous vous remercions de de bien vouloir rappeler à la direction concernée que l'exercice du télétravail ne peut être subordonné à l'atteinte d'objectifs, conformément aux dispositions de l'accord télétravail.

De même, les heures supplémentaires doivent relever d'un volontariat réel et ne sauraient être présentées comme une obligation pour les salariés.



Exercice des recours par les Centres d’expertise :



Ce sujet a fait l’objet d’un test qui a démarré en 2022. Ça commence à avoir quelques heures de vol, comme dirait ma grand-mère…

En gros, ce test concernait des centres qui devaient se charger de l’envoi des recours après expertise, au lieu de les renvoyer aux CMI.

Qu’en est-il ressorti ? Des gains en délais de gestion, en économie d’échanges de plis avec la partie adverse et en satisfaction des assurés, mais également des CRC qui trouvent un intérêt accru au travail.

Notre employeur étant donc globalement satisfait, le test va se transformer en déploiement à l’ensemble des centres d’expertise.

Nous ne pouvons que comprendre et nous aligner sur la position de l’entreprise, d’autant plus que le déploiement va générer la création de quatre postes de CRC.

Mais il se trouve forcément un bémol, sinon c’est pas rigolo…

En effet, cette charge va être ôtée aux CMI dont les salariés vont se retrouver amputés d’une part d’activité technique, et donc intéressante. Par quoi cette tâche sera-t-elle remplacée? Par d’autres tout aussi intéressantes ? Ou par la répétition de celles qui sont déjà fortement redondantes ? Nous avons du mal à imaginer que cela se termine autrement que par la seconde solution. Or, la répétition abusive des tâches crée de la lassitude qui se transforme en désengagement avec le temps.

Au final, si les salariés des CDE en tirent avantage, les grands perdants sont les ceux des CMI au chevet desquels il faudra se pencher pour ne pas les perdre en route.

La complémentaire santé des retraités :

Il s’agit d’un contrat fermé concernant les anciens retraités dont la moyenne d’âge est de 76,6 ans. Les nouveaux retraités bénéficient d’un contrat COVEA.

La cotisation avait été augmentée de 12% en 2025 et 15% en 2026, le ratio combiné étant fortement dégradé.

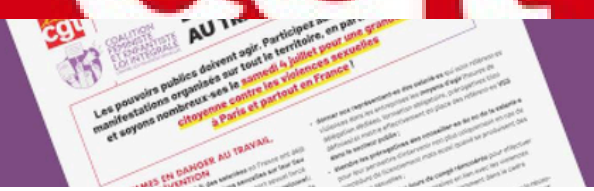
Mais l’année 2026 se conclut sur un solde positif, ce qui se traduit par une hausse des réserves.

C’est pourquoi les cotisations n’augmenteront que de 4% en 2027, la hausse s’expliquant par une anticipation d’une nouvelle dégradation du ratio combiné pour cette même année.



...

Info CGT



Salaires, budget 2027, protection sociale : les enjeux de cette fin d'année



À l'approche des négociations annuelles obligatoires (NAO), plusieurs publications récentes de la CGT mettent en lumière un même enjeu : comment préserver le pouvoir d'achat, reconnaître les qualifications et financer la protection sociale ?

DES GRILLES SALARIALES QUI DÉCROCHENT

Selon le dossier publié par la CGT le 28 octobre, 122 branches professionnelles sur les 200 étudiées présentaient, au 19 octobre, un premier minimum conventionnel inférieur au Smic. Plus de neuf millions de salariés relèveraient de ces branches. La confédération souligne que, lorsque les minima ne sont pas revalorisés, les écarts entre qualifications se réduisent : ancienneté, compétences et responsabilités risquent d'être moins bien reconnues. Elle revendique des augmentations générales et la revalorisation des grilles salariales.

LE BUDGET 2027 EN DÉBAT

Dans son communiqué du 21 octobre, la CGT critique les orientations des projets de budgets de l'État et de la Sécurité sociale pour 2027. Elle alerte notamment sur le gel annoncé de certaines prestations, les économies envisagées sur les dépenses de santé et les conséquences possibles pour les ménages. Elle défend, à l'inverse, une hausse des salaires et des pensions, ainsi que des moyens renforcés pour les services publics. Il s'agit des positions exprimées par la confédération sur des projets encore soumis au débat politique.

LES NAO, UN RENDEZ-VOUS CONCRET

Ces questions nationales trouvent un écho particulier à l'approche des NAO chez Covéa. Évolution des rémunérations, maintien du pouvoir d'achat, reconnaissance des qualifications et déroulement des carrières : autant de sujets qui pourront nourrir les échanges. Les revendications propres à la CGT MAAF devront naturellement être précisées dans le cadre de la préparation des négociations.

Pour la CGT, la négociation salariale ne doit pas se limiter au premier niveau de rémunération : elle concerne l'ensemble des salariés et la reconnaissance du travail accompli.

Sources CGT : « Négociations salariales dans les branches professionnelles » (28 octobre 2026) ; « 122 branches sous le Smic » (29 octobre 2026) ; « Budget 2027 : Face à la colère sociale… » (21 octobre 2026). cgt.fr

Contre l'isolement,



le collectif.

Nous sommes nombreux·ses à être exposé·es aux facteurs de risques socio-organisationnels, et notamment à des rapports sociaux au travail dégradé. Face au Wall Street Management, ces politiques managériales qui nous isolent et nous mettent en concurrence, l'Ugict-CGT défend un management alternatif.

Ensemble, reprenons la main sur nos conditions de travail

ugictcgt.fr/sante-travail

la cgt UGICT
INGÉS CADRES TECHS
La référence syndicale

Les questions diverses de vos élus préférés

1. Lors de la prise de fonction d'un DA, la formation « parcours manager » doit être impérativement réalisée. Il est primordial qu'un responsable d'agence puisse être formé rapidement afin d'assumer pleinement sa fonction. Au fil de nos visites, nous nous sommes aperçus que cette formation pouvait être prodiguée 6 à 12 mois après la prise de fonction du DA. Que ce délai soit trop long nous parait évident, compte tenu de l'enjeu et de la délicatesse dans laquelle la ou le DA peut se trouver dans sa fonction, n'ayant pas reçu la formation adéquate. Pouvez- vous nous dire quel est en moyenne le délai de formation concernant « parcours manager » et quel est le délai maximum appliqué ?

Réponse : Les DA suivent un cursus appelé Parcours Destination Manager dont il existe deux sessions annuelles. Cette formation est précédée de la transmission de fiches. Le DA a également la possibilité de solliciter la Direction d'Accompagnement des Managers. Les délais restent trop longs mais tendraient à s'améliorer. En effet, 31% suivent la formation avant 6 mois, 50% entre 6 et 12 mois et 14% entre 12 et 24 mois. Restent 5% des DA qui ne la suivent qu'après 24 mois en poste, ce qui nous semble délirant… On nous objecte qu'il existe une formation préalable, Cap Métier Manager. Mais ce n'est que du e-learning avec les lacunes et les limites qu'on lui connait.

2. Dans le cadre d'une fermeture d'agence à la suite d'un évènement climatique, comment se fait-il que soit imposé aux conseillers de poser des CP aux détriment du télétravail qui permet de continuer l'activité commerciale à distance ? En outre, il existe bel et bien sur l'outil Lifebox la notion de « télétravail exceptionnel climatique ». Bien souvent, les consignes concernant la pose des journées « télétravail exceptionnel climatique » arrivent tardivement alors même qu'elles pourraient être souvent anticipés.

Réponse : En cas de vigilance rouge météo, et si celle-ci a pu être anticipée, alors les salariés sont prévenus la veille et doivent emporter leur matériel pour télétravailler le lendemain. S'ils ne peuvent télétravailler pour raisons techniques, alors ils sont dans l'obligation de poser un CP. En cas de vigilance météo autre que rouge, ou si celle-ci n'a pu être anticipée, les salariés l'ont dans le pitch et posent également un CP.



3. Concernant PACT, les agendas ne sont toujours pas à jour pour janvier 2027. Sous quel délai est-il prévu d'informer les salariés ? Nous rappelons que cette attente provoque une fois encore du stress supplémentaire qui pourrait être évité.

Réponse : L'information aurait été officiellement adressée aux DA le 16 octobre. Pourquoi, dans ce cas, les équipes sont-elles toujours dans l'ignorance ? Pourquoi les agendas ne sont-ils toujours pas mis à jour ? Encore un grand flou auquel nous sommes désormais habitués et dont pâtissent, comme d'habitude, les équipes de terrain.

4. Vous le savez désormais, notamment à travers nos revendications récurrentes sur ce sujet : la diversification de tâches en centre d'appel, au-delà même des préconisations relatives à la prévention des risques professionnels est très largement plébiscité par les conseiller(es). Elle est plébiscitée car elle permet d'améliorer concrètement les conditions de travail, en rompant la monotonie de plus de 7H quotidienne de réception d'appel. Cette répétitivité, particulièrement usante à la longue, est régulièrement dénoncée par les salariés. Elle peut entrainer une fatigue cognitive importante, une perte d'attention et une dégradation du ressenti au travail. Par conséquent, Cette question concerne implicitement la notion même de « diversification de tâches » puisqu'elle porte précisément sur : « Le traitement des e-mails ». En effet, la possibilité de récupérer les e-mails envoyés par les clients depuis leur espace client, n'est accessible que par ARMATIS et les conseillers agences. La problématique étant que les conseillers agences sont débordés et qu'Armatis ne dispose pas des compétences nécessaires à la plupart des demandes (Armatis reroute énormément d'appels suite à la réception d'e-mails qu'ils n'ont pas la capacité de traiter, d'où une perte de temps puisqu'on allonge le temps d'appel avec un interlocuteur qui sert, passez-nous l'expression, de passe plat). Pourrait-il être envisagé, à court ou moyen terme, un retour du traitement de cette tâche directement par le CEC DCRC, notamment compte tenu de la livraison d'ECLA ? Est-il vrai que l'outil permettra au CEC DCRC d'accéder aux requêtes du client qui est passé par l'espace client dès lors que l'agence est déployée ECLA depuis au moins 6 mois ? Si tel est le cas, cette tâche permettrait de répondre directement au client avec plus de fluidité, il suffirait d'inclure un temps pour le traitement de cette tache quotidiennement.

Réponse : Ce n'est qu'à la fin du déploiement ECLA dans toutes les agences et tous les plateaux du DCRC, fin 2027, que ce sujet pourra être étudié. Bon bon bon… Ben va falloir être patient, alors… En attendant, les salariés concernés continueront à subir des cadences de ouf et une répétitivité du travail dignes de bêtes de somme…

Les questions diverses de vos élus préférés



5. Cette question concerne le centre DCRC de Lille. Ce centre, dont le déménagement est tout récent puisqu'il date du 23 septembre, est bien accueilli par la population locale compte tenu du fait qu'il soit neuf et bien mieux agencé que les bâtiments précédents. Pour mémoire, la CGT MAAF, accompagnée d'autres organisations syndicales, avait toutefois émis des réserves sur le peu de places de parking mis à disposition des salariés. Les premiers retours indiquent que la majorité des salariés du centre utilisent leur véhicule pour se rendre sur site. Les conseillers eux-mêmes nous font part d'une place de parking pour 3 ou 4 salariés. Envisagez-vous d'augmenter la capacité de stationnement compte tenu de cette problématique ?

Réponse : Le problème avait été identifié en amont du déménagement. Le sujet va cependant être réétudié mais sans aucune garantie de succès. Voili voilou.

6. Des salariés de sites nous font part d'un manque d'informations descendantes de la part de le leur N+2 / N+1.
Quelques exemples recensés :
Lors d'évènement climatique, le conseiller apprend par ses clients que l'agence est fermée.
Aucune information sur la présence d'intervenants extérieurs ou de collègues sur site, alors qu'un e-mail d'information devrait être d'usage.
Pas de compte rendu de réunion plénière, pénalisant la descente d'information pour les absents.
Pas de communication sur les différentes mutations de salariés dans les équipes Pri, Pro et Fidélisation.
Nous savons que de manière générale le professionnalisme est de mise et le nécessaire est fait ; cependant et pour davantage de cohésion, pouvez-vous rappeler à tous les responsables de centres développement et indemnisation qu'il est primordial de tenir informées leurs équipes de la vie du centre, et de partager les informations essentielles au bon fonctionnement de l'activité ?
Les carences d'informations peuvent mettre dans la difficulté et donc impacter les conditions de travail de chacun.

Réponse : La direction concernée prend bonne note. En d'autres termes, elle s'en fiche éperdument…



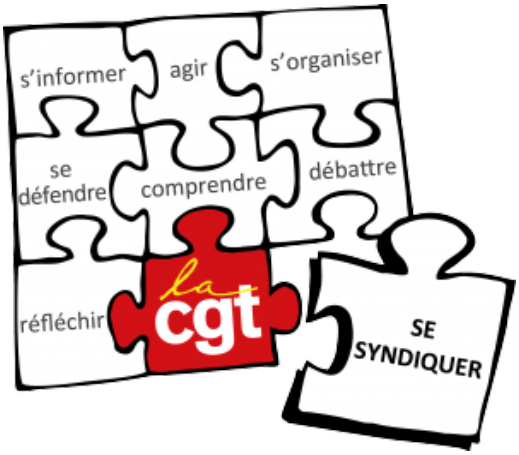
7. Les agences MAAF ET VOUS sont constituées de bureaux situés à l'entrée pour que la salle de pause soit au milieu. Les salariés travaillant sur ces postes se plaignent de ruptures constantes de tâches (allant jusqu'à 4 à 5 fois par heure de rendez-vous) du fait de visiteurs s'avançant pour déposer un courrier, arguer du fait qu'ils ont juste une question à poser ou obtenir une aide à l'utilisation de la tablette lorsqu'il s'agit de personnes âgées. De plus, ces bureaux ne permettent pas la confidentialité nécessaire lorsqu'il s'agit d'échanger sur des sujets tels que la santé, la prévoyance ou l'épargne. Est-il possible de prévoir un moyen permettant de protéger les salariés contre le stress lié à ces ruptures constantes de tâches et de pouvoir s'isoler pour permettre à leurs interlocuteurs de parler en confiance, sachant qu'il existe des bureaux isolés mais qui sont régulièrement pris par les collègues, CCP et CF ?

Réponse : Les DA dont les agences sont concernées doivent enregistrer une fiche Incident afin de permettre le passage du service Immobilier et étudier sur place la possibilité d'une solution.

8. Il nous a été remonté lors de visites en agence que du Patrick Bruel était passé en salle d'attente, compte tenu de la polémique actuelle sur cette personnalité il serait bien, à titre conservatoire, d'enlever cet auteur la playlist musicale, pouvez-vous faire remonter l'information ?

Réponse : Pas de réponse, si ce n'est l'embarras de la RH. Mais comme vous le savez, amis lecteurs, les élus CGT s'engagent à faire passer TOUTES vos questions.







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 !

