



DÉCLARATION UNSA SUR LA SITUATION EN MARTINIQUE

[Cliquez](#) 

DECLARATION UNSA SUR LA FERMETURE DU CENTRE AERE

[Cliquez](#) 

POINT DE SUIVI SUR LE PROJET D'ÉVOLUTION DES OUTILS BILAN PATRIMONIAL ET DEVOIR DE CONSEILS DES CHARGÉS D'AFFAIRES MAAF VIE ET ADAPTATION DE LA MÉTHODE DE VENTE ASSOCIÉE

[Cliquez](#) 

QUESTIONS DIVERSES

Gestion des DP2 au DCRC :

Les DCRC font passer les tests DP2. Il semblerait que les résultats du test ne soient pas les seuls éléments analysés pour obtenir cette habilitation. Quelles sont les autres items qui permettent de devenir DP2 ?

Réponse RH : C'est le N+1 qui assure la qualité du contrôle et notamment l'autonomie au sein du DCRC.

DP2 en relai des managers :

Les DP2+ prennent souvent le relai des managers quand ils sont en réunion et ne peuvent donc encadrer l'assistance technique du centre : Quand il remplace ponctuellement le manager, comment le salarié doit-il être logué ? Avez-vous prévus de revoir les objectifs individuels des DP2+ mensuellement dans la mesure où ils ont un retrait supérieur à la normale du fait de leurs activités supplémentaires ? (Ou toute autre compensation ?)

Réponse RH : Temps de retrait possible.

DP2 et ACCA :

Pouvez-vous confirmer que les DP2+ sont à minima tous bien en « Confirmé » dans le dispositif ACAA ? Plus globalement, le doc présenté en CSEE en 2023 est-il toujours d'actualité ?

Réponse RH : Le dispositif ACAA concerne le salarié et le manager. Le document 2023 présenté est toujours d'actualité.



Brèves de CSEE Niort Octobre 2024

Retenue sur salaire :

Les élus demandent que les salariés soient prévenus bien en avance d'une future retenue, de sa raison, de son montant et également des possibilités d'échelonnement.

Réponse RH : C'est le code du travail qui s'applique, sur la part saisissable. Cela dépend de la situation du salarié (personne est seule ou en PACS...). Il faut faire remonter les cas où les salariés n'ont pas été informés afin que l'amélioration continue du service puisse se faire.

Charge cognitive, pression intellectuelle et commerciale :

Depuis juin, les CDRC doivent faire face à la mise en œuvre du nouveau contrat habitat Boost, des nouvelles moutures contrats autos-leasing, de l'explication du consentement client et désormais du process de la double authentification, sans oublier la connaissance des campagnes commerciales, l'obligation de la LCBFT et de l'archivage des documents, en plus de toute la pression commerciale au quotidien.

Les élus alertent de nouveau la Direction du développement et la Prévention sur la charge mentale que doit supporter le réseau commercial au travers de toutes les notes à lire et à mettre en place, de tous les changements de process, des nouveaux contrats à commercialiser.

Nous demandons que soit désormais intégré dans le quotidien des collaborateurs des temps de back office programmés afin de pouvoir se former, s'approprier, lire, partager ces changements.

Réponse RH : La direction sait que l'activité est tendue. Des temps dédiés pour des échanges sont mis en place de façon hebdomadaire.

Souplesse organisationnelle de fin d'année :

Au regard de l'échéance qui arrive, les élus demandent que la Direction du Développement permette, au travers d'une note dérogatoire, aux collaborateurs des agences MAAF de choisir sur la période d'échéance prochaine, de venir travailler sur une semaine de 5 jours du lundi au vendredi ou de 4.5j du mardi au Samedi midi afin d'avoir un vrai repos de 2 jours et plus.

Réponse RH : Sur la période du 18 novembre au 15 décembre, pour les agences travaillant du lundi au samedi, il sera possible de fermer une fois sur une demi-journée.

Télétravail :

Nous avons des remontées de nouveaux embauchés à qui le manager promet le télétravail Si les objectifs sont atteints. Les élus demandent de rappeler en séance que l'accord sur la mise en place du Télétravail est lié à l'autonomie du collaborateur, et non à l'atteinte d'un objectif.

Réponse RH : L'autonomie regroupe certains critères, l'objectif peut en faire partie. Ce seul critère ne suffit pas bien sûr à exclure un collaborateur du télétravail. Il faut faire remonter les cas à la RH.

Direction Indemnisation – CMI PRO :

De nombreuses démissions sont constatées depuis 2023 mettant ainsi le CMI Pro en difficultés. A date, quel est l'état du service entre effectif et charge de travail ? Quid des recrutements ?

Réponse RH : 82 Pros. 5 départs en 2024, 3 ruptures en période d'essai en 2024.
6 recrutements secs pour 2024, ces personnes sont en cours de formation.
Entraide mise en place pour le moment.

Licenciements :

Les élus s'interrogent par rapport à des licenciements qualifiés d'abusifs par la presse avec une communication qui écorne l'image et la notoriété de la marque Maaf.

Les élus souhaiteraient avoir les informations suivantes pour les années 2022, 2023, 2024 :

- a/ Le nombre total d'assignations visant à contester les licenciements,
- b/ Le nombre de jugements prudhommaux ayant condamnés Maaf pour licenciements « abusifs » comme indiqués dans la presse,
- c/ Le nombre de jugements prudhommaux ayant validés le licenciement prononcé par Maaf,
- d/ Le nombre des jugements prudhommaux ayant faits l'objet d'un appel par chacune des parties.

Réponse RH : Il ne faut pas croire tout ce qui est dit dans la presse. On peut se rapprocher des conseils des prud'hommes (greffes) pour avoir les éléments.

Malaise ou agression des salariés itinérants ou isolés :

Sur le PV extra du 04/04, vous nous confirmez qu'il n'existe pas de protocole pour les salariés itinérants en cas de malaise : « Nous n'avons pas mis en place de protocole particulier pour les salariés qui ne sont pas sur site et la situation est donc gérée au cas par cas. Il est certain que nous avons mis en place un process pour les salariés qui travaillent sur site et qui ne se sentent pas bien. Dans ce cas, nous contactons la sécurité, les infirmières et les pompiers, le cas échéant, mais nous n'avons pas de process spécifique pour les salariés qui sont sur la route. ».

La problématique du malaise se pose également pour les salariés travaillant seuls en agence, et également pour les salariés qui subiraient une agression (en étant chez le client par exemple, ou seuls en agence et sans avoir le temps ou la possibilité d'actionner le bouton alerte sous le bureau).

Il est primordial que la direction avance sur ces sujets, et n'attende pas qu'un drame ait lieu pour se pencher sur la question. Pouvez-vous nous dire où vous en êtes sur ces sujets ?

Réponse RH : question envoyée à la prévention. Pas de retour pour le moment.

Entretien retour d'arrêt maladie :

Lors d'un retour d'arrêt maladie, même très court, certains managers convoquent le salarié afin que celui-ci lui fournisse des explications quant à son arrêt en faisant culpabiliser le salarié quant à son absence par rapport à la surcharge de travail engendrée pour ses collègues. Ces entretiens intrusifs sont très mal vécus. La direction voudra bien nous préciser qu'elle ne cautionne pas ces méthodes.

Réponse RH : Pas de cautionnement sur ces agissements. Faire remonter les cas auprès de la RH.



Brèves de CSEE Niort Octobre 2024

CMI (ADDA) :

Lorsqu'une personne est en arrêt maladie, des déclarations arrivent directement dans son stock avant que son arrêt soit remonté dans l'outil, puis elles sont redispachées sur les autres membres de l'équipe, ce qui peut entraîner une surcharge de travail conséquente ; pourquoi ne pas mutualiser ces déclarations des salariés en arrêt de travail au niveau France entière ?

Réponse RH : Cela est pris en compte dans le fichier des ressources et remonte au robot ADDA qui dispatche les déclarations en gestion solidaire. Le CMR peut venir en renfort pour gérer les flux froids.

Management secteur de Toulouse :

Sur le secteur de Toulouse plusieurs sanctions concernant la population des CCP ont été prononcées ainsi que des départs volontaires, démissions, demandes de ruptures conventionnelles, ... Ces événements nous amènent à nous poser des questions quant au management sur ce secteur ? la direction peut-elle nous apporter des précisions.

Réponse RH : Non, il car il s'agit de dossiers individuels.

RGPD :

La fin d'année s'annonce particulièrement tendue pour le réseau des agences avec les augmentations de tarif et la charge de travail supplémentaire avec la double authentification (RGPD) des actes de gestion qui devront être traitées majoritairement en agence. La direction en a-t-elle conscience ? Pourquoi attendre la fin de l'échéance légale pour mettre cela en place ?

Réponse RH : La direction nous indique qu'aucun report n'est possible car il s'agit de dispositions réglementaires.

BCAC :

Nous sommes alertés par des salariés qui ont depuis quelques temps des refus de paiement sur des factures d'ostéopathie, soins de pédicurie... Est-ce une nouvelle procédure ?

Réponse RH : A notre connaissance, il n'y a rien de nouveau. Ces factures pouvant faire l'objet de fraude, il est normal qu'elles comportent les éléments nécessaires pour validation.

DIMCO :

Certains services de gestion ont eu pour consigne de ne plus fixer de DIMCO aux agences sur les mois de novembre et décembre. La direction peut-elle confirmer cette information ?

Réponse RH : Information sous INTRANET. La DI viendra en soutien.