



POINT SUR L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE LA DIRECTION DÉVELOPPEMENT PRÉSENTÉ PAR NICOLAS BOSSIS

Plusieurs défis et opportunités sont rencontrés dans le secteur de l'assurance, notamment avec une baisse significative des devis spontanés depuis 2019.

Les problèmes informatiques récurrents, notamment liés à Windows 11 et à l'application ECLA, compliquent le travail des employés, mais des corrections sont en cours d'élaboration avec le soutien de l'équipe DSIN.

Il est crucial d'optimiser l'utilisation des budgets commerciaux, notamment en fidélisant les clients multi-équipés et en étant proactif face aux clients potentiellement perdus. Il est nécessaire de persévérer dans l'accroissement de la production pour compenser la diminution des flux spontanés. En outre, le secteur IARD est confronté à des défis de rentabilité, mais une stratégie de communication claire et à long terme pourrait améliorer la perspective des employés et les résultats de l'entreprise.

La gestion efficace des budgets dans les agences est cruciale pour maintenir les clients multi équipés, surtout dans un contexte où la fidélité des clients est mise à l'épreuve. Utiliser judicieusement le budget commercial tout au long de l'année plutôt que de le dépenser impulsivement à la fin est essentiel pour maximiser le rendement. Lorsqu'un client envisage de partir, il est impératif de lui proposer une offre captivante pour le retenir. Nicolas Bossis souligne que nous sommes à un moment décisif, où les tendances du marché montrent que les clients sont enclins à faire des compromis sur les offres d'assurance, malgré une baisse des garanties. Dans le secteur de l'IARD, la rentabilité reste un défi majeur. Bien que COVEA ait perdu des parts de marché face à Groupama et Axa, cette dynamique pourrait s'inverser.

Il ne faut avoir peur des bancassureurs car ils n'ont pas la culture de garder leur client. Ce qui compte pour eux c'est principalement le crédit accordé au client.

Effet de bord de la hausse tarifaire, la TRF seule a été beaucoup résiliée.

Les nouvelles normes DEMTEL, qui stipulent que le « non » du client est valable pour 60 jours, apportent plusieurs défis et nécessitent des ajustements stratégiques. Avec un maximum de 4 appels permis sur une période de 20 jours, les entreprises doivent repenser leurs stratégies de suivi et de relance des clients. L'impact majeur réside dans la gestion des relances qui ne peuvent être effectuées immédiatement, ce qui exige des systèmes robustes pour maintenir la performance financière. De plus, avec le droit à renonciation qui devient plus accessible, les entreprises risquent de perdre une partie de leur capacité de relance. Il est donc crucial de concevoir des systèmes innovants et efficaces qui permettent de maximiser l'engagement client tout en respectant les nouvelles réglementations.

Il semble que la direction envisage une révision du travail du samedi, en réduisant sa fréquence, mais cela sera discuté et décidé en fin d'année. L'objectif principal pour cette période est de réaliser les objectifs fixés pour les quatre derniers mois afin d'assurer une « victoire du Réseau », ce qui est considéré comme essentiel pour créer une dynamique positive.



ETAT D'AVANCEMENT DES AGENCES MAAF ET VOUS

Début septembre **198** agences bénéficient du nouveau concept.

INFORMATION SUR L'ADAPTATION DE L'ORGANISATION DES CHARGÉS DE CONSEIL ET ANIMATION DE LA RELATION CLIENT (CCARC) AU SEIN DE L'EXPERTISE DE LA DIRECTION INDEMNISATION

La création des Centres de Compétence et d'Accompagnement des Ressources Collaboratives (CCARC) en 2022 représente une étape importante dans le développement et l'accompagnement des collaborateurs de l'expertise salariée.

Actuellement, quatre CCARC sont rattachés au responsable de la zone ouest et quatre à celui de la zone est. Le responsable, qui est également le manager, supervise le travail des CCARC, qui peuvent intervenir sur la maîtrise de certains dossiers et effectuer des contrôles sur les rapports avant de les remettre au manager.

Cependant, pour optimiser l'efficacité de cette structure, il est nécessaire de créer une équipe harmonisée regroupant tous les CCARC, ainsi qu'un management de proximité dédié. Le manager de cette nouvelle équipe sera formé pour son rôle et rattaché au directeur DSTI, avec une personne déjà pressentie pour le poste.

Chaque CCARC continuera à travailler depuis son lieu d'affectation actuel, et aucun mouvement supplémentaire n'est prévu pour le moment.

AVIS UNSA SUR LA GÉNÉRALISATION DU DISPOSITIF DES ÉCOUTES PÉDAGOGIQUES AU SEIN DU DCRC.

“Dans le cadre des consultations du CSEE Niort, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur la généralisation du dispositif des écoutes pédagogiques au sein du DCRC.

Ce nouveau dispositif de doubles écoutes se veut pédagogique et en porte même le nom. Il va sans dire que pour l'UNSA l'objectif de ces écoutes (pédagogiques ou pas) est et doit demeurer à l'avantage du salarié (se sentir en confiance lors de l'appel téléphonique que ce soit dans son élocution, dans la compréhension de la demande de l'interlocuteur, dans la maîtrise de la conversation et dans son domaine technique principalement).

L'auto-évaluation semble dans ce dispositif la partie la plus intéressante, car elle met le salarié au cœur même du dispositif. Toutefois une personne dite assurée ou insécure ou encore perfectionniste ne percevra pas de la même façon ces communications, surtout sur une écoute à chaud.

Prévoir un dispositif d'accompagnement à l'auto-évaluation est indispensable.

L'écoute à froid des appels et la grille identique pour les analyses managériales et les auto-évaluations sont des plus indéniables et devront permettre à un panel d'individus de mieux entrevoir leurs points forts et leurs points faibles ou leurs oublis, sans stress, avec implication et sérénité.



Brèves CSEE Niort Septembre 2025

Il nous semble par ailleurs que l'on devait communiquer aux élus une grille d'évaluation et de synthèse anonymisés ? Un oubli ? C'est dommage... Ces éléments sont l'atout majeur de ce dispositif. Ils définissent les attendus au poste dans sa généralité.

Sur la perception des grilles d'analyse il y a consensus.

Cependant concernant la satisfaction sur le processus global, le pourcentage de 59 % voire 57 % en mai de personnes qui pensent que cela va contribuer à développer leur maîtrise de l'entretien nous interpellent. Le sondage a-t-il permis de saisir par des commentaires libres pourquoi la maîtrise de l'entretien pose ce diagnostic ? Est-ce selon l'interlocuteur en ligne ? Est-ce un manque de maîtrise du métier ? Est-ce la fatigue et la répétition ? Ou d'autres facteurs ?

A-t-il été prévu de faire une écoute d'un appel téléphonique qui s'est excellemment déroulé à des personnes du service en pouvant modifier la voix du salarié ? Ce qui constituerait un partage de bonnes pratiques.

L'UNSA a pris note que ces enregistrements ne serviront pas à d'autres fins que professionnelles. Pouvez-vous nous préciser si les CDD sont concernés par ce dispositif ? les alternants ?

Le manager a un rôle déterminant car il doit communiquer le nombre de collaborateurs qui maîtrisent leur métier. Y aura-t-il un consensus sur les remises à niveau à effectuer pour l'atteinte des objectifs et est-ce que ce temps dédié pour ces remises à niveau ne pénalisera pas les salariés, voire le groupe ?

La charge de travail a été soulevée par la Prévention. Il serait souhaitable que dans la formation initiale ce dispositif soit intégré. Ainsi le nouvel arrivant ne sera pas hésitant. De plus la formation initiale devrait-être enrichie si des domaines particuliers ont été relevés comme incomplets par les managers car le plan d'action SMART semble être à la seule main des managers et pour leurs équipes dédiées.

Les élus UNSA prennent donc acte de ce dispositif."

AVIS UNSA SUR LE PROJET D'ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DU RÉSEAU DES CONSEILLERS FINANCIERS MAAF VIE

"Dans le cadre des consultations du CSEE Niort, les élus UNSa sont amenés à rendre un avis sur le projet d'évolution de l'organisation du réseau des conseillers financiers MAAF VIE.

La croissance du Marché de l'Assurance Vie qui se poursuit en 2025 ouvre des perspectives sur une hausse des résultats en assurance vie et en épargne retraite qui sont plébiscités par les épargnants mais cela sous-entend de pouvoir prendre au moins quelques parts de marché sur le secteur des bancassureurs.

La dernière organisation date de 2022 avec 86 territoires Conseillers Financiers avec 8 secteurs sous la responsabilité d'un manager et deux zones animées par deux responsables de zone.

L'activité vie contribue fortement au résultat net du groupe. Est-ce que les ambitions du réseau MAAF pour 2026 - 2028 se donnent les moyens pour parvenir à ces objectifs ?



Brèves CSEE Niort Septembre 2025

Pour la poursuite du développement de la collecte, les mots « augmenter » « accélérer » « faire progresser » « accentuer » sont les moteurs.

Pour accompagner la transformation des réseaux, ce sont les termes « assimiler » « améliorer » « méthode » « plus efficace ».

Pour améliorer l'activité des conseillers financiers, ce sont les termes « maintenir » « accentuer » « continuer les plans d'actions ».

Pour améliorer la qualité de l'activité commerciale, ce sont les termes « orienter » « optimiser » « conserver » « rajeunir le portefeuille ».

Enfin, les conseillers financiers doivent développer la production sur les marchés à forte valeur ajoutée. Pour finir, l'amélioration de l'accompagnement managérial du réseau des conseillers financiers est vu comme un axe majeur dans la réussite du projet.

En résumé faire plus, mieux et sous contrôle.

En 2026 le recrutement de 5 conseillers financiers et d'un manager semble être la clef de la réussite pour ce projet.

Mais quand est-il de la rémunération des conseillers financiers qui devront se partager les résultats avec des objectifs identiques en raison des réaffectations et du recrutement de 5 conseillers financiers supplémentaires ?

Dans ce projet il est indiqué que le temps de trajet maximum est de 1h30 entre l'agence de rattachement et l'agence la plus éloignée du territoire. C'est plutôt raisonnable.

Mais quand est-il du temps de trajet des conseillers financiers de leur domicile à l'agence de rattachement ? Est-ce l'agence la plus proche ? Cela permettrait de diminuer les frais de route et la distance à parcourir.

Quand est-il de la perte d'une grosse agence dans le portefeuille d'un conseiller financier ? ou voire de plusieurs agences ?

Quand est-il de la répartition des agences ? 73 % des conseillers financiers avec 5 agences maximum. La moyenne étant de 5. Mais que dire de ceux avec 7 ou 8 agences ? Et des conseillers financiers qui n'en ont que trois ? Quelle disparité entre 3 et 8.

Cela ne correspond pas à la cible souhaitée par le projet.

Pour 22 conseillers financiers aucun impact lié à la nouvelle territorialité, pour 4 conseillers financiers un changement de zone, 26 conseillers financiers changent de secteur, 2 conseillers financiers perdent plus de 20 % de portefeuille et bénéficieront d'une veille sur leur rémunération comme le prévoit l'accord.

Ce sont de gros changements annoncés pour 32 conseillers financiers au moins, et 45 avec une baisse de portefeuille clients, ce n'est pas rien !

Un changement de portefeuille est complexe et nécessitera un examen plus approfondi par le conseiller financier, avec la détermination ou l'intention d'obtenir la confiance du client et ainsi déployer un arsenal de moyens tant professionnels qu'empathiques.

Que dire du renforcement managérial ? Pour certains ce sera un plus et notamment pour les nouveaux arrivants, pour les autres la pression n'en sera sans doute que plus forte.

Ce projet a été brièvement partagé au mois de juillet 2025 et les conseillers financiers notent vraiment le trop peu d'informations communiqué.

Les conseillers financiers ne bénéficient pas de la prime d'itinérance.

Une prime comparable pourrait certainement redynamiser ce métier bien difficile et pourtant précieux sur le résultat de l'Entreprise !

Nous avons maintes fois parlé de l'absentéisme sur ce métier et ce projet ne permettra pas de le résoudre sans améliorations notables des conditions de travail.

En raison des éléments sus-évoqués et notamment la différence importante de la répartition des agences, **les élus UNSA émettent un avis défavorable.**"



QUESTIONS DIVERSES

DAV :

Les conseillers financiers se plaignent des délais de réception des chèques à Maaf vie. Les pochettes courriers avec les chèques arrivent trop tardivement au siège social. Le retard se répercute dans les services et crée de l'insatisfaction client. Pour exemple, un chèque signé le 20 mai et envoyé le 20/05 par navette sur Niort a été numérisé avec les documents liés au versement complémentaire le 26 mai et traité par les équipes le 27/05. Une date de valeur au 02/06 mais un encaissement uniquement au 06 juin.

Soit 15 jours de délai !

Ces délais impactent l'activité au CSR car les CF veulent savoir quand le client sera débité. L'impact est aussi présent à la production côté CF ainsi que pour les équipes de gestion. Côté clients insatisfaction ils ne comprennent pas le temps d'encaissement du chèque émis.

Avez-vous des solutions pour écourter ces délais ?

Réponse RH : Depuis 2 ans la logistique a supprimé les navettes papier tous les jours par semaine pour passer à 2 ou 3 semaines par agence.

Dans le sud-est il y a eu un problème avec un prestataire qui ne respectaient pas ni les jours ni les heures de passage. Cela est résolu.

Il faudrait favoriser la signature électronique et les virements.

P3CO :

Sur le pilier Efficacité opérationnelle qui peut représenter à lui seul jusqu'à 2300 euros sur les 3400 euros possible de la P3CO Agence 2025 la performance est calculée par rapport au Net de la plupart de nos produits (4 roues, habitation, Pro Prévoyance santé). Vu nos mauvais résultats en net et notamment en 2, 4 roues et Habitation en raison des augmentations tarifaires à l'échéance et des fortes

Réponse RH : pas de possibilité de modification en ce sens.

CMA :

Combien de journées avec des vacations de flux chaud de 3 heures en continu les salariés des CMA ont-ils effectués en 2024 et à mi année 2025 ?

Réponse RH : 20 vacations, 10 vacations.

COMPETENCE FINANCIERE CCIS :

Quel pourcentage de CCIS (experts IRD) ont la compétence financière maximum (soit 23 000 €) et ce par centres d'expertises ?

Réponse RH : par de données car pas de pilotage. Cela commence à 0 €, c'est le manager qui fait évoluer la compétence financière jusqu'à 23 000 €. Il faudrait solliciter chaque manager pour avoir par zone les types de compétences données.

Remarque des élus, il paraît invraisemblable de ne pas pouvoir avoir ces chiffres et si cette demande est impossible à obtenir en raison qu'elle n'est pas pilotée, cela reste quand même possible d'obtenir ces informations.



QUESTIONS DIVERSES

CCP ITINERANT :

La problématique est dans le cas de remplacement, le CCP itinérant n'a en gestion par exemple une petite agence et lors de l'absence de son collègue il a augmenté son portefeuille pendant un certain laps de temps.

La direction peut-elle nous éclairer sur les postes de CCP itinérant à qui l'on a attribué une petite agence définitivement ?

Réponse RH : CCP de remplacement ou ITI. Il n'existe pas de nombres définis et ils sont rattachés au DR territoire et seulement en cas d'absence d'un CCP.

OBJECTIFS 2025 :

Il semblerait que les objectifs du second semestre ont été augmentés au DCRC ainsi qu'en Agence ? Quelles sont ces nouveaux objectifs ?

Réponse RH : Révision ETP théorique par centre au lieu de ETP terrain estimée. Demande d'une réponse plus claire par les élus. Question sera reposée.

3015 :

Quel est le nombre d'appels réceptionnés ?

Réponse RH : 100 000 pour les agences. 359500 pour le DCRC.

4 % arrivent à l'agence du client, 25 % sur les autres agences, et 71 % sur le DCRC.

HABITATION :

Les conseillers se sentent contraints de vendre la formule essentielle et on leur indique que leurs résultats seront analysés. Est-ce exact ?

Réponse RH : la formule essentielle est la formule présentée en premier au client. Si le client exprime d'autres besoins la formule confort peut lui être proposée.

BOURSE DU SAMEDI :

Les DCRC dans leur ensemble ont-ils accès à cette bourse du samedi ?

Réponse RH : L'ensemble des DCRC sont informés. Par contre, la visibilité n'est visible que par un centre en même temps.

A priori non...

Le cas sera remonté à la Direction avec les captures d'écran si possible.