



POINT SUR L'ACTIVITÉ COMMERCIALE DE LA DIRECTION DÉVELOPPEMENT

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.

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.



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 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.



Brèves CSEE Niort Septembre / Octobre 2025

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.

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.

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.

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.

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 ?

- 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 ?

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 !

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.**



INFORMATION CONSULTATION SUR LE PROJET DE RÉINTERNALISATION DE L'ACTIVITÉ SÉCHERESSE AU SEIN DU CENTRE MATÉRIEL IRD DE NIORT ET DU SERVICE IRD MAJEUR

En 2021, avec la croissance de l'activité, la Direction a fait le choix d'externaliser une partie de gestion des dossiers au prestataire DOCAPOSTE. Et en 2024 il y a eu une évolution réglementaire du régime CATNAT (règles et critères) qui a impacté le nombre de communes éligibles, de fait le nombre de dossiers sinistres.

Il n'y aura pas de ligne téléphonique dédiée pour la « sécheresse ». Ce sont l'ensemble des CMI qui prendront les déclarations et qui feront suivre les demandes sécheresses aux équipes de Niort.

La sous-traitance n'a jamais été une finalité mais un moyen. Avec plus de recul sur l'activité sécheresse aujourd'hui et notamment avec le responsable conseil et animation RC dédiée à la sous-traitance qui était en étroite relation avec DOCAPOSTE, il est envisageable de réinternaliser cette activité. Concernant le stock de DOCAPOSTE, il concerne plutôt des dossiers anciens. Il y a en effet un grand moment d'attente entre 2 actes de gestion.



INFORMATION SUR L'ÉVOLUTION DES HORAIRES AU SEIN DES CENTRES D'INDEMNISATION DES DROM

Cette évolution concerne la Guadeloupe et la Martinique. Pas d'harmonisation avec les agences ou groupe d'indemnisation de la Réunion.

- Semaines de 5/7 jours sur des horaires de prise de poste et de fin de poste identiques tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi) avec un choix des formules JATT 4, 8 et 12 avec Des amplitudes horaires de 07h30 à 8h30 le matin et de 16h00 à 17h00 en fin de journée. et 1 heure de pause méridienne minimum.
- 3 modèles d'organisation sont proposés le choix final sera fait par le directeur de centre.
- Mise en place en janvier 2026.

Les clients de CAYENNE sont rattachés à la Guadeloupe. Oui, confirmé par la Direction.

Il est arrivé par le passé que des clients qui venaient à l'agence se rendait ensuite au service indemnisation pour leur sinistre, ce problème est-il résolu ?

Oui, la partie Agence et Indemnisation est bien fermée et séparée.



INFORMATION SUR L'ADAPTATION D'ORGANISATION AU SEIN DE LA DIRECTION PERFORMANCE COMMERCIALE (DPC) : PROJET DE TRANSFERT DES ÉQUIPES « QUALITÉ ET SOUS TRAITANCE » DE LA DIRECTION PILOTAGE OMNISCANAL (DPO) VERS LA DPC

La direction du Développement dispose de deux divisions support :

- La division Performance Commerciale (DPC)
- La division Pilotage Omniscanal (DPO)

En réalité la DPO, et notamment le pôle « qualité et sous-traitance » contribue de concert avec les équipes de la DPC. Le regroupement du pôle « Qualité et Sous-traitance » avec les pôles Projet et Accompagnement au sein d'une même division favorise la coopération entre les équipes.

Il y aura également la création d'une strate managériale supplémentaire pour encadrer et accompagner les pôles projet et accompagnement de la DPC, et harmoniser les structures hiérarchiques de chaque pôle.

Pas d'appel d'offres pour les managers, ils sont déjà pressentis.

Au pôle projet ce sont des référents terrain qui vont accompagner le plan de déploiement ECLA. Ce pôle est temporaire car il s'agit d'une mission.



POINT SUR L'ACTIVITÉ DE LA DIRECTION MARKETING ET COMMUNICATION

Emission impactante en fin d'année dernière (augmentation). C'est pourquoi la reconquête n'a débuté qu'au mois de mars. 100 € pour tous contrats auto, 50 € pour remplacement véhicule. Même offre sur habitation et pros. Fin juillet, même campagne.

Objectif : créer du flux. De gros moyens sur le digital tout le long de l'année.

Le client cherche à obtenir une remise, c'est humain mais impossible de le faire sur tous les segments.

Lors de chaque campagne, on constate un pic de production brute sur l'AUTO et l'HABITATION, c'est moins vrai sur le PRO.



Brèves CSEE Niort Septembre / Octobre 2025

QUESTIONS DIVERSES

DAV : Les conseillers financiers se plaignent des délais de réception des chèques à Maaf vie. Le retard se répercute dans les services et crée de l'insatisfaction client. Avez-vous des solutions pour écourter ces délais ?

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 : Le pilier efficacité opérationnelle (qui peut représenter à lui seul jusqu'à 2300 € sur les 3400 € disponibles de la P3CO Agence 2025) est calculé par rapport au net de la plupart de nos produits. Nos résultats s'annoncent particulièrement mauvais en raison des augmentations tarifaires à l'échéance. Nous demandons une révision du calcul.

Pas de possibilité de modification en ce sens.

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

Pas de données car pas de pilotage. Il faudrait solliciter chaque manager pour avoir par zone les types de compétences données.

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

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 ?

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

CRC : Comment sont pris en compte les remontées négatives des clients ?

Toutes les remontées des CRC sont prises en compte, de plus les CCIS peuvent se rendre sur terrain.

CONGES SANS SOLDE : On ne propose que le congé sabbatique, alors que le salarié n'a pas forcément besoin de tout ce temps ?

Un congé sabbatique est de 6 mois. Chaque demande est un cas particulier et notamment pour celle de congés sans solde. C'est le manager qui pourra indiquer s'il peut se séparer du collaborateur sur une courte période sans déstabiliser son équipe.