



Réponses aux questions des représentants de proximité TNE CFTC avril 2025

1 / Les formations guidewire habitation ont lieu pour certaines dans les SGD. La plupart des SGD du TNE ont un restaurant d'entreprise. Avez-vous pensé à prévenir les cuisiniers en amont de chaque formation afin qu'ils s'organisent pour préparer le nombre de repas à délivrer en adéquation avec le nombre de convives ?

Réponse: La question a été soulevée lors de la CRP TNE du 14 mars 2025 et une réponse a été apportée par mail en date du 7 avril. Nous avons communiqué à tous les chefs des restaurants MACIF un estimatif du nombre de stagiaires inscrits aux formations going habitation en précisant bien qu'il s'agit d'un prévisionnel de présents et non d'un nombre ferme et définitif.

2/ Des conseillers clientèle renoncent parfois à cette fonction pour redevenir conseillers commerciaux. Cette rétrogradation à l'initiative du salarié amène-t-elle de facto à un nouvel appel d'offre pour pallier cette absence ?

Réponse: Chaque mouvement de salarié donne lieu à une instruction sur les besoins tant en effectifs qu'en nature de fonction. Le sujet est instruit au cas par cas.

3 / Nous revenons sur notre 3e question du mois de mars 2025 sur les e cesu. Nous avons bien compris que les e cesu 2023, reportés en 2024 sont perdus au 31/01/2025 pour le salarié. Vous n'avez pas répondu à l'intégralité de notre question : qui récupère l'argent non consommé par le salarié ? Est ce le prestataire Up ? Est ce la Macif ?

Réponse: Les sommes non utilisées par le salarié restent chez le prestataire. Il n'y a pas de remboursement à la Macif.

4/ Les conseillers commerciaux ont toujours de grandes difficultés pour joindre Mutavie. Les demandes de retrait ne sont pas traitées. Un plan d'action avait été annoncé aux élus mais les difficultés persistent. Que se passe t il ?

Réponse: Malgré quelques incidents IT récents sur les appels entrants (y compris côté Macif), la joignabilité s'est améliorée depuis janvier, et les délais dans le traitement des rachats, notamment rachats totaux, se sont améliorés également.

Sur les rachats totaux, le délai est de 17 jours (vs 29 jours début janvier). Les délais sur les retraits partiels sont quant à eux bien inférieurs.

Le dispositif de boîte mail pour les cas les plus urgents a été maintenu, cette boîte mail est traitée au fil de l'eau et dans un délai de 48h.