



Réponses aux questions des représentants de proximité CFTC SE d'avril 2025

1. Action groupes ouverts

Dans le "distri" numéro 12 il est précisé : Si un assuré "Groupes ouverts" se rend en Agence, ou s'il contacte le CRC Commercial vous devez le transférer à la ligne dédiée Groupes ouverts. Nos collègues vont donc les contacter pour leur proposer l'offre MACIF.

Pourquoi renvoyer le soc ex Macifilia vers le CRC afin d'établir un devis MACIF lorsque ce dernier passe en PAP ?

Réponse : Comme énoncé dans le Distri'Com, nous rappelons la cible : les assurés Groupes ouverts Macif sont des assurés "ex-Macifilia" avec des contrats sur mesure (Auto/Habitation) négociés dans le cadre de partenariats. Non gérés sous le Host ou GW, les données de ces assurés ne sont pas visibles par le Réseau.

Ces assurés "groupes ouverts" sont donc gérés par une équipe dédiée au CRC Digital & Sortant de Lille sur le mois d'Avril. Ceux-ci seront contactés suite à l'envoi d'un courrier en appel sortant par cette même cellule. Il s'agit de contrats spécifiques.

Le choix a été fait de concentrer l'action sur une équipe pour maîtriser le traitement de ces portefeuilles particuliers

2. Réponses aux questionnaires REX CRC Valence Rovaltain

Seulement 40% des salariés du CRC de Rovaltain ont répondu au REX.

Vous nous avez précisé lors du complément de réponses aux questions CRP que le questionnaire du REX sur Valence Rovaltain était composé de 53 questions et lors du REX présenté en CRP vous nous avez confirmé qu'aucun temps dédié n'avait été accordé aux salariés pour y répondre.

En imaginant qu'il faut en moyenne 30 secondes pour répondre à une question, il aurait fallu plus de 25 minutes pour y répondre en totalité.

Afin d'augmenter le taux de participation et d'avoir un bilan plus fidèle, la direction peut-elle envisager qu'à l'avenir, les salariés puissent disposer d'un créneau sur leur temps de travail, pour répondre au questionnaire sans que cela empiète sur leurs pauses ?

Réponse : Le questionnaire a été administré durant 2 semaines au mois d'octobre dernier. Chaque conseiller avait donc toute latitude pour y répondre. Celui-ci pouvait être complété en plusieurs fois sur toute la période. A notre connaissance, il n'y a pas eu de remontée sur ce sujet de manque de temps pour y répondre.

Si, certes, moins de la moitié des salariés ont répondu au sondage, le taux de 40% n'apparaît pas non plus comme étant négligeable.