

Compte rendu CSE du 23 Juin 2025

**Vos représentants CFTC au CSE : Catherine FUSS, Valérie SINIGAGLIA,
Sylvie DE MORAIS DEZETTER et Sébastien FRAINEAU**

1. Présentation du rapport d'expertise

Intervenants : Adèle ANGOT et Emmanuel CHARDONNIER (cabinet SECAFI)

Suite à la présentation de ce projet au **CSE du mois de Février 2025**, les élus du CSE ont voté une expertise sur l'hybridation des agences. Nous avons ce jour une **restitution du rapport du cabinet SECAFI**.

Ce projet comporte 3 briques :

- **GOFA** : une harmonisation des pratiques en agence.
- **Pint unique** : un seul logue pour la téléphonie.
- **Les projets locaux** : s'adapter en fonction des particularités et des besoins locaux

Pour l'expert :

Il s'agit d'un pilotage avec des enjeux globaux : un besoin d'optimisation des flux et des ressources de la DDRS qui viennent parfois en contradiction avec l'organisation et la réalité du travail en agence.

***Le sens du projet : pérennisation des agences, l'agence est un centre de profit, accessibilité des agences,
l'agence est un acteur de la relation client.***

Les Impacts : sens, contenu d'activité, objectifs commerciaux, régulation et autonomie

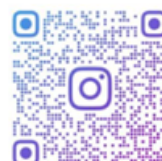
→ Le sens qu'on donne au réseau et le sens qu'on donne aux salariés, il y a certains éléments qui viennent perturber les salariés.

→ Contenu de l'activité : une supervision qui donne une charge de travail prescrite (quantitatif), la charge réelle (les objectifs) et la charge ressentie (le vécu des salariés).

→ Une intégration de différentes activités doit être prise en compte et les projets locaux devront être définis.

⚠ Un point de vigilance sur la charge de travail.

Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?
Retrouvez-nous sur Facebook, Instagram et LinkedIn !
<https://cftc-macif.fr/> - cftcmacif@gmail.com - Juin 2025



→ Objectifs commerciaux : des indicateurs induisent une multitude de contraintes. L'enjeu est d'éviter la sur-supervision. 📌 Attention aux dérives déjà présentes (par exemple : sélection de sociétaires pour atteindre les objectifs).

→ Régulation et autonomie : prendre en compte les activités à l'échelle des zones.

- Des inquiétudes sur l'avenir pour plus de 50% des salariés interrogés. Un problème de communication identifié.
- Un renforcement des effectifs (70 postes), dont l'allocation sera déterminée dans le cadre des projets locaux.
- Les moyens d'accompagnement ne doivent pas être sous estimés : formation, temps.

En conclusion et selon le cabinet SECAFI ce projet d'hybridation des agences tel qu'il est présenté, soulève des incohérences et les bénéfices attendus qui se heurtent à des fortes craintes de la part des salariés. Il menace l'attractivité des métiers du réseau et suscite des inquiétudes quant à la qualité de l'accueil et au dimensionnement des équipes. Il est donc essentiel de clarifier ce qui va concrètement changer pour les salariés, ainsi que les bénéfices qu'ils peuvent en retirer en devenant pleinement acteurs de cette transformation.

L'essentiel à retenir :

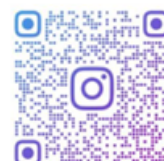
📌 La Direction réaffirme que la réception physique demeure prioritaire. L'activité à distance représente 25% de l'activité des agences et ne doit pas aller au-delà.

📌 Le projet vise à rééquilibrer les activités et renforcer l'équité entre agences. 📌 On demande voir 😞

📌 La supervision conserve un rôle central (plannings, seuils, habilitations visio) mais n'assume pas certaines responsabilités (ex: récupération).

📌 La fixation des seuils de rendez-vous reste à la main des managers, mais les pratiques sont très hétérogènes. 📌 Nous ne sommes pas d'accord sur la fixation des seuils à 0 et nous demandons qu'ils restent à la main des managers!!!

Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?
Retrouvez-nous sur Facebook, Instagram et LinkedIn !
<https://cftc-macif.fr/> - cftcmacif@gmail.com - Juin 2025



🔥 Pour la Direction, il est impératif de renforcer la communication et d'harmoniser les pratiques sans déconnecter des réalités locales et d'agir pour préserver la santé et l'implication des équipes.

Pour la CFTC, le projet GOFA et les projets locaux sont en total contradiction et nous sommes opposés à des pratiques qui remettraient en cause l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des salariés (ex: une fermeture à 20h 😡).

L'employeur reconnaît l'existence de points de vigilance et de crainte mais n'envisage pas de remise en cause du projet... 😬

2. Hybridation des agences – Avis du CSE d'établissement

Intervenants : Eric TIGREAT, Matthieu NALLET

Voir déclaration en PJ

Vote du CSE :

Défavorable à l'unanimité

Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?
Retrouvez-nous sur Facebook, Instagram et LinkedIn !
<https://cftc-macif.fr/> - cftcmacif@gmail.com - Juin 2025

