

Déclaration CFTC – Projet d'hybridation des agences

Depuis des années, les PAP enchaînent les transformations à marche forcée : NFA, suppression de la compétence sinistre, horaires élargis du lundi au samedi, généralisation des RDV Visio, téléphonie omniprésente... Aujourd'hui, le cœur de métier du conseiller en agence est en train de disparaître.

L'agence est une variable d'ajustement permanente. On lui demande tout, sans jamais rien donner en retour :

- Entraide appels échéance,
- Entraide CRC Com,
- Entraide événements climatiques,
- Et en plus, gérer le quotidien d'un bureau.

À cause de cela, la charge explose. Aujourd'hui, on n'a même plus le temps d'aller aux toilettes ! On éteint les incendies à longueur de journée.

Voilà le quotidien réel dans les agences.

Le projet d'hybridation, c'est la goutte d'eau de trop.

On nous vend une soi-disant autonomie via les « projets locaux » ? C'est faux ! Le terrain voit bien que le pilotage reste centralisé, que la supervision gagne encore en puissance, toujours plus descendante, toujours plus pressante, et jamais pour améliorer les conditions de travail.

Supervision partout, autonomie nulle part.

D'un côté, on uniformise tout : horaires, process, outils...

De l'autre, on prétend vouloir « adapter localement » ?

Le projet est antinomique !

Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?

Retrouvez-nous sur Facebook & Instagram !

© Section SN2A-CFTC MACIF - cftcmacif@gmail.com - JUIN 2025



Le constat est clair et sans appel :

- Le métier s'appauvrit.
- Les agences deviennent le lieu des réclamations, de la rétention, des incivilités, des agressions. L'agence devient le déversoir du mécontentement des sociétaires.
- Pendant que les autres canaux développent leur périmètre, les agences sont à flux tendu, sous pression, avec des objectifs toujours plus hauts et des moyens toujours plus bas.

Et pourtant, malgré les alertes, les rapports, les signaux rouges clignotants, la direction continue à avancer comme si de rien n'était.

Alors aujourd'hui, nous disons stop.

Ce projet d'hybridation n'est ni adapté, ni viable, ni respectueux de la réalité des agences.

Il aggrave les dysfonctionnements au lieu de les résoudre.

C'est pourquoi nous voterons défavorablement sur ce projet.

Parce que défendre les agences, c'est défendre le sens du métier, la qualité de service, et le respect des salariés.

Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?

Retrouvez-nous sur Facebook & Instagram !

© Section SN2A-CFTC MACIF - cftcmacif@gmail.com - JUIN 2025

