



Réponses aux questions des représentants de proximité TNE CFTC juillet 2025

1 - Lors de notre récente visite au SGD d'Illzach, dans le contexte des fortes chaleurs caniculaires, nous avons constaté un manque d'efficacité de la climatisation dans certaines zones du bâtiment, en particulier aux 1er et 2^e étages.

Nous avons noté que les collègues du 2^e étage ont été équipés de ventilateurs pour pallier cette situation. En revanche, les services du 1er étage ne disposent pas de ces équipements, ce qui génère une inégalité de conditions de travail en période de fortes chaleurs.

Afin d'anticiper les prochains épisodes caniculaires et d'améliorer le confort des collègues, pourriez-vous équiper les services du 1er étage (corpo, mat auto, ird) en ventilateurs ?

Réponse: Ce sujet est bien identifié et connu par la DIET. En cas de fortes chaleurs dans ce bâtiment, la climatisation est moins performante au 2^{ème} étage. Lors de ces conditions extrêmes, des prises de température sont réalisées. Celles relevées au 1er étage sont conformes aux températures de consigne dictées par l'entreprise alors que ce n'est pas le cas au 2^{ème} étage, ce qui explique que seul ce dernier ait été équipé de ventilateurs.

2 - Agences de Meaux Coulommiers :

La CFTC vous avait fait part de son étonnement lors du rattachement des agences de Meaux et Coulommiers au secteur de Reims Tinquieux, Epernay, Saint Dizier. En effet, auparavant ces 2 agences localisées en Ile de France représentaient un seul secteur. Nous vous avons alerté sur les distances entre les différentes agences de ce secteur ne favorisant pas l'aide inter pap ou le management en cas d'absence des membres de ces équipes, que ce soient les conseillers commerciaux ou le manager. Il n'y a plus de manager sur ces 2 sites depuis fin mai 2025. Comment comptez-vous résoudre ces difficultés et à quelle échéance ?

Réponse: Le sujet a déjà été abordé en CRP TNE. Notre cible est bien un responsable de secteur avec des responsables d'équipe. Il n'y a pas de candidature interne. Nous avons lancé un appel d'offre externe. Par ailleurs, concernant l'inter site, nous pouvons si besoin demander du renfort dans d'autres zam. Il n'y a pas de frontières géographiques.

3 - Sur certains petits sites du TNE, lorsqu'un conseiller se retrouve seul sans accueil dédié, il continue de recevoir des rendez-vous en visio. Or, durant ces créneaux, il est régulièrement interrompu par les sociétaires présents physiquement, ce qui génère de l'inconfort pour le conseiller et complique la gestion simultanée du flux physique et du rendez-vous en ligne. Du point de vue des sociétaires, cela peut également nuire à l'image de la MACIF (attente, incompréhensions).

Ne serait-il pas envisageable de suspendre temporairement la prise de rendez-vous en visio sur les sites où un conseiller est seul, afin d'éviter ces situations et garantir une meilleure qualité d'accueil, à la fois en physique et à distance ?

Réponse: Les RDV visios sont à la seule main du conseiller de l'agence et sur Internet à J+1. Leur volume reste à la marge et le conseiller, lors du rappel la veille au sociétaire, a toute latitude pour les repositionner. Nous allons faire un rappel ciblé côté Relation à Distance pour que la consigne soit respectée : pas de RDV visio pris par un conseiller à distance.