

## Déclaration CFTC : De l'outil GRC à la galère quotidienne !

Depuis plusieurs mois, les collègues du service Production ainsi que les élus vous alertent sur la situation préoccupante de ce service. L'installation de l'outil GRC était censée améliorer les conditions de travail, permettre aux gestionnaires de disposer de plus de temps pour traiter leurs activités, et réduire les appels. On nous aurait menti ?

Pourtant, force est de constater que la téléphonie reste la priorité et devient l'activité principale des gestionnaires. Votre promesse initiale n'est donc pas respectée.

Comme dans d'autres services de gestion, les stocks s'accumulent, les appels s'enchaînent, le service rendu aux sociétaires se dégrade, et tout cela génère une souffrance au travail ainsi qu'un profond mal-être.

Les collègues sont à bout de souffle, épuisés, et attendent de vraies solutions.

Et vous, que proposez-vous ?

- 👉 Un aménagement des flux en phase de test,
- 👉 Une formation pour les gestionnaires,
- 👉 De l'entraide par des services déjà en entraide pour d'autres services,
- 👉 Un « grand souffle » de 15 secondes supplémentaires entre deux appels .
- 👉 Un rattrapage des effectifs et des CDD ponctuels.

Mais est-ce vraiment suffisant ?

Dans votre présentation, aucune mention n'est faite de règles métiers simples qui permettraient, par exemple, de donner des habilitations aux salariés du réseau afin de réduire les sollicitations chronophages.

Il existe aussi bien d'autres pistes à explorer, que vous n'évoquez à aucun moment :

- Une réorganisation rapide de l'assistance commerciale,
- Une refonte des parcours de formation des collaborateurs DDRS avec davantage de technicité,
- Une révision des niveaux de forçement,
- Un outil informatique réellement facilitateur,
- Une remise en cours des CDS pour les demandes non urgentes.

La CFTC vous demande d'agir rapidement, avec des solutions concrètes, adaptées et multiples, avant que la situation ne se dégrade davantage.

**Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?**

**Retrouvez-nous sur Facebook & Instagram !**

© Section SN2A-CFTC MACIF - [cftcmacif@gmail.com](mailto:cftcmacif@gmail.com) - Août 2025

