

DÉCLARATION CFTC : Routage de flux prospects santé

Ce projet de routage de flux prospects santé vers les agences soulève différentes problématiques. Tout d'abord, nous vous avons demandé ce point depuis Décembre 2025 car nous avons des échos de ce projet. Nous avons dû insister dans différentes instances pendant plusieurs semaines pour que nous arrivions ce jour à cette présentation ...

A la lecture du dossier, nous constatons que ce pilote est désormais clos. Nous ne pouvons pas nous satisfaire d'être informé à posteriori d'une expérience pouvant avoir des impacts sur de nombreuses entités. Nous vous demandons donc de ne plus reproduire cette information tardive à l'avenir et de nous partager vos projets en amont des tests.

Enfin, nous vous interrogeons depuis plusieurs mois sur le routage des appels. Votre réponse revient à nous dire que cela ne se fait pas voire que c' est impossible alors que sur le terrain, les collègues en mesurent l'impact chaque semaine.

Pourquoi insistons-nous sur le routage des appels ?

La Macif a décidé de calculer les objectifs des salariés de la DDRS de manière uniforme. Or, le dossier l'indique : il vous est possible d'individualiser les flux de la relation à distance. Qui dit routage des flux par la supervision, implique la possibilité volontaire ou non de favoriser telle entité plutôt que telle autre. Quand un salarié ne reçoit pas les mêmes opportunités de contact, la Macif crée des inégalités entre salariés, qu'elle pourrait corriger en adaptant leurs objectifs. N'oublions pas que ces éléments ont un impact sur la rémunération variable, sur les EEP des collègues des CRC commerciaux et des agences...

Vu l'importance de ce sujet, la CFTC demande un point à l'ordre du jour du prochain CSE sur le routage des appels au sein de la DDRS.

[Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?](#)

[Retrouvez-nous sur Facebook & Instagram !](#)

© Section SN2A-CFTC MACIF - cftcmacif@gmail.com - JUIN 2026

