

DÉCLARATION CFTC : GESTION DES SINISTRES BG

La CFTC souhaite vous alerter, sur les conséquences observées depuis la mise en place du nouveau dispositif de gestion des sinistres bris de glace déployés depuis début juin.

Si nous comprenons les objectifs poursuivis pour cette évolution et ne remettons pas en cause son principe, nous constatons que son déploiement génère de fortes tensions pour les salariés en contact avec les sociétaires.

Malgré les alertes formulées par les organisations syndicales lors de la présentation du projet, les remontées des CRC Sinistres, des services Matériels et des PAP font état d'une incompréhension importante des sociétaires face aux nouvelles règles d'indemnisation et aux plafonds appliqués. Cette situation entraîne des temps de traitement allongés, une surcharge d'explications à fournir, ainsi qu'une augmentation des situations de mécontentement, d'incivilité et parfois d'agressivité à l'égard des salariés.

Plusieurs difficultés sont également remontées :

- une communication jugée insuffisante auprès des sociétaires sur les nouvelles modalités de prise en charge
- des interrogations sur l'application des nouvelles règles selon la date de souscription du contrat
- des difficultés techniques et dysfonctionnement de l'outil

Encore une fois, le front office subit les conséquences d'un défaut de compréhension ou d'information des sociétaires. Cette situation fait peser un risque sur leurs conditions de travail, leur santé et leur sécurité.

Nous demandons donc à la direction :

- de mettre en place dans les plus brefs délais une communication officielle, claire et exhaustive à destination de l'ensemble des sociétaires
- de renforcer l'accompagnement des équipes et de sécuriser les outils mis à leur disposition

La CFTC restera attentive aux suites qui seront données à cette alerte et aux mesures mises en œuvre pour accompagner les salariés confrontés à ces difficultés. Nous souhaitons qu'un retour en CSE soit apporté rapidement afin de garantir à la fois la qualité de la relation client et des conditions de travail sereine pour les salariés.

Vous voulez avoir toutes les infos en temps réel ?

Retrouvez-nous sur Facebook & Instagram !

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

