



L'ÉVÉNEMENT

L'assurance subit une hausse des incivilités. Assureurs et courtiers renforcent l'accompagnement des salariés victimes d'agressions verbales ou physiques. Sans toujours convaincre les syndicats.

« *s sont minables* », « *bande d'incapables* », « *de chien galeux* ». Le mécontentement des assurés se déverse chaque jour sur les sites de notation en ligne. Certains s'emportent. Les premiers à pâtir de cette colère envers les assureurs sont les conseillers en agence ou en centre d'appels.

Macif, déclarer toutes les incivilités

À la Macif, les incivilités signalées par les salariés ont bondi de 340 à 737 entre 2021 et 2024. Cette même année, ces impolitesses, insultes, menaces, bousculades ou coups et blessures ont entraîné vingt-six arrêts de travail contre huit trois ans plus tôt. Plus inquiétant encore, sur le seul début de l'année 2025, au moins sept salariés ont déclaré avoir été agressés physiquement. « *Nous constatons une augmentation importante des incivilités sur tous les canaux de contact* », confirme Mathieu Cornillaud, délégué central FO. Il l'explique par une utilisation plus accrue de l'outil créé pour les recenser, auquel les salariés ont été sensibilisés. Mais pas seulement. Mi-juin, la CGT alertait la direction : « *Nous sommes effarés par la hausse de la violence, inquiets face à la pauvreté des réponses apportée et alarmés par certaines décisions de la direction qui aggravent encore les risques*. » La deuxième organisation syndicale du groupe citait l'exemple d'un sociétaire, revenu à douze reprises « *se défouler* » dans une agence Macif.

La mutuelle d'assurance, elle, défend la mise en place d'une « *politique volontariste pour encourager les collaborateurs à déclarer toute incivilité et agression* ». Elle revendique la formation ou la sensibilisation de 3 162 d'entre eux en 2024 et l'organisation de « *Rendez-vous de la civilité* » avec les 7 500 salariés au contact des sociétaires « *pour partager les*

mesures de prévention, faire un état des lieux et ajuster les plans d'action ». Selon elle, l'outil de déclaration des incivilités assure une prise en charge rapide et un suivi. De leurs côtés, FO comme la CGT regrettent que les sinistres soient désormais gérés par les centres d'appels et non plus par les salariés en agence, alors même qu'ils sont bien souvent à l'origine de l'insatisfaction des clients. Les deux syndicats demandent également l'anonymat des conseillers, dont le nom figure sur leur badge et les courriers envoyés aux assurés. Enfin, les élus du personnel déplorent un manque de transparence quant aux mesures prises par la Macif vis-à-vis des sociétaires fautifs. Le sujet est délicat pour les assureurs, soucieux

de leur image. « *On peut se séparer de certains clients très problématiques* », dédramatisait le 12 juin Daniel Ray, enseignant chercheur à l'école de management de Grenoble. Face à lui, sur une péniche privatisée par des prestataires de solutions dédiées à la relation client, une ►►►

737
incivilités signalées
en 2024 par des salariés
de la Macif,
contre 340 en 2021

“ **Quand notre collaborateur est face à une incivilité qui le bouleverse émotionnellement, nous devons aider en premier lieu le collaborateur.** ”

VALÉRIE IMBERT
DIRECTRICE DES OPÉRATIONS CHEZ SOLLY AZAR



Être confronté à l'agressivité de certains clients fait désormais partie du quotidien des collaborateurs en assurance.

N CLIENT

s de ntés des lités

Incivilités externes, de quoi parle-t-on...

Les actes d'incivilités externes peuvent prendre la forme de manquements aux normes sociales (politesse, courtoisie, respect d'autrui), d'agressions verbales (insultes, menaces, propos discriminatoires), d'incivilités numériques (diffusion sur les réseaux sociaux notamment), ou d'agressions physiques volontaires ou non (bousculades, coups, dégradations de matériel). Ces incivilités, commises à l'encontre des collaborateurs par des personnes extérieures à l'entreprise (clients, partenaires, prestataires, prospects), peuvent survenir sur le lieu de travail (sur ou devant le site, en télétravail, en déplacement, en rendez-vous, en formation) ou lors des trajets domicile-travail (transports en commun, parkings...). Elles sont imputables, directement ou non, à l'activité professionnelle exercée soit en situation de face-à-face, soit à distance (à l'oral ou par écrit).

SOURCE : ACCORD COLLECTIF COVÉA RELATIF À L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ENTRE LES HOMMES ET LES FEMMES, AU HANDICAP ET À LA QUALITÉ DE VIE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (2025-2027)

160
incivilités signalées
en 2024 par les
salariés de la Matmut
contre 123 en 2023

90 %
des salariés du service client
de Solly Azar déclaraient
début 2025 avoir été
confrontés à de l'incivilité,
du sexisme ou du racisme

■ L'ÉVÉNEMENT

Les salariés de l'assurance confrontés à l'explosion des incivilités

►►► centaine de professionnels de l'assurance, venus assister à cette matinée « Parcours client sous tension, reprenez le contrôle ! ».

Solly Azar, l'IA au service des conseillers

Valérie Imbert, directrice des opérations chez Solly Azar, était fière de présenter les nouvelles pratiques initiées par le courtier grossiste. Une soixantaine de salariés travaillent au téléphone au service clients. Début 2025, 90 % d'entre

eux déclaraient avoir été confrontés à de l'incivilité, du sexisme, du racisme. « Quand notre collaborateur est face à une incivilité qui le bouleverse émotionnellement, nous devons aider en premier lieu le collaborateur, soutient-elle. Il doit immédiatement alerter son manager. Ce dernier lui propose soit de quitter le téléphone quelques minutes pour prendre le temps de respirer, soit de faire appel à nos collaborateurs bien-être qui sont à même, à partir de petits exercices de sophrologie, de respiration, de faire redescendre son état émotionnel. » Les conseillers sont aussi formés deux jours à la gestion des émotions, notamment par de la simula-

Matmut, une meilleure détection

tion d'appels avec un formateur, également comédien de théâtre. Enfin, grâce à une application IA développée en interne ils peuvent s'exercer à désamorcer une situation tendue en cinq interactions. Que deviennent les auteurs ? « Le manager a toute latitude pour traiter l'incivilité », défend Valérie Imbert.

À la Matmut, « nous évoluons progressivement vers une meilleure détection et



Afin de mieux se prémunir face aux incivilités, une centaine de professionnels des mutuelles et des assurances ont suivi le 12 juin une matinée de réflexion : « Parcours client sous tension, reprenez le contrôle ! », organisée par trois prestataires de solutions dédiées à la relation client (Eloquent, Greenbureau et Apizee).

Un représentant syndical de Covéa, qui dispose d'un module en ligne pour former les salariés à la gestion des incivilités décrit les périodes d'annonce de revalorisation tarifaire comme particulièrement sensibles, notamment à la Maaf, connue pour son slogan « Efficace et pas chère ». Les hausses des primes d'assurance obligatoire ou les complications d'indemnisation après un sinistre cristallisent alors la colère des ménages dans un contexte plus global de baisse de leur pouvoir d'achat. Les salariés de l'assurance figurent encore parmi les interlocuteurs disponibles pour les écouter.

Des périodes plus sensibles

fois des excuses des agresseurs. « Nous sommes alertés sur des situations qu'on ne voyait pas avant. Dans certains cas, des ordinateurs sont jetés par terre. Et cela arrive y compris dans des endroits considérés comme calmes », témoigne Frédéric Poichet, délégué syndical central CFE-CGC. La majorité de ces violences signalées se déroulent en face-à-face. Les forces de l'ordre ont été appelées à neuf reprises l'année passée et des agents de sécurité quatre fois déployés. Dans les situations les plus graves, une plainte ou une main courante sont également déposées. Comme dans la plupart des grandes sociétés d'assurance, les salariés qui se déclarent victimes bénéficient d'un accompagnement RH, managérial et d'un soutien psychologique.

La Matmut, qui n'a pas souhaité répondre à nos questions sur ce sujet, recense également les motifs à l'origine de ces incivilités. Ces données, auxquelles L'Argus de l'assurance a pu avoir accès, révèlent que la gestion de sinistre apparaît loin devant la gestion de contrat, le paiement de cotisation ou encore le refus d'assurance.

Des périodes plus sensibles

Un représentant syndical de Covéa, qui dispose d'un module en ligne pour former les salariés à la gestion des incivilités décrit les périodes d'annonce de revalorisation tarifaire comme particulièrement sensibles, notamment à la Maaf, connue pour son slogan « Efficace et pas chère ». Les hausses des primes d'assurance obligatoire ou les complications d'indemnisation après un sinistre cristallisent alors la colère des ménages dans un contexte plus global de baisse de leur pouvoir d'achat. Les salariés de l'assurance figurent encore parmi les interlocuteurs disponibles pour les écouter.

● NATHALIE TISSOT

“ Nous sommes alertés sur des situations qu'on ne voyait pas avant. [...] Et cela arrive y compris dans des endroits considérés comme calmes. ”

FRÉDÉRIC POICHET, DÉLÉGUÉ CENTRAL CFE-CGC MATMUT