



# LE CANARD DÉCHAÎNÉ

libre ensemble



## SOMMAIRE

P1 : Philippe CAUNEGRE

P2 : RS 2022 / Signature

P3 : Service client

P4 : L'équipe UNSA

Directrice de publication  
Dominique TABARIE

Conception  
Samuel CASULA



Ont Participé  
à ce numéro

Richard CASELLI

Joël CUNY

Pierre TRICAUD

Philippe CAUNEGRE

Denis VIEILHOMME

Solange GAUTHIER-JANIN

Didier BRETON

Contacts :

Didier BRETON

06-60-93-44-95

Richard CASELLI

06-86-41-82-52

Je m'appelle **Philippe CAUNEGRE**. Je viens d'entamer ma 36ème année en tant que Conseiller Commercial dans l'OD des LANDES.

En 2005, l'**UNSA** est arrivée chez Generali. J'ai été immédiatement séduit par la marque de fabrique de l'**UNSA** qui incarnait une certaine autonomie.

J'ai donc rejoint l'**UNSA** sur un mandat de Délégué Syndical et je travaillais avec les Délégués du Personnel en tant qu'assistant syndical.

Lors des élections de juin 2010, mon organisation m'a proposé d'aller sur un mandat d'élu au **COMITÉ D'HYGIÈNE ET DE SÉCURITÉ DES CONDITIONS DE TRAVAIL**. J'ai aussitôt été emballé, car pour moi, le CHSCT incarne l'essence même du syndicalisme, par sa contribution au bien-être et à la satisfaction au travail de l'humain, car c'est bien l'humain qui est le centre de cette instance. **Je me suis spécialisé dans la détection, la gestion et l'accompagnement des salariés du Réseau victimes de RISQUES PSYCHO-SOCIAUX ( harcèlement, burnout, discrimination...).**

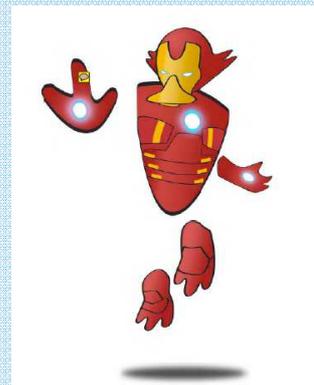
J'exerce d'autres fonctions au niveau fédéral et départemental, et j'ai à cœur de travailler en partenariat avec la **DIRECCTE**, ainsi qu'avec une **avocate du réseau UNSavocats**.



**Mes valeurs sont basées sur la déférence, la compassion, le courage de mes convictions, la conscience.**

Le sens du devoir, le respect de la dignité d'autrui, la disponibilité, la proximité, le don de soi, et l'engagement guident toujours ma réflexion.

J'aime la franchise, l'honnêteté, l'ordre social, et c'est toujours avec sang-froid que je me bats pour des idéaux de solidarité et de justice !



## RS 2022

Dans le cadre du projet **Excellence 2022**, le Réseau va être transformé : il en aurait besoin pour rester compétitif et attractif dicit la Direction !

Cependant, avant que la Direction présente ses projets concrets, les élus UNSA veulent entendre toutes les populations du Réseau sur leurs envies, leurs besoins, leur vision du futur Réseau. Comment voyez-vous le CC de demain ? Qu'attend le CC de l'EXPERT ? Du Moniteur ? De l'IMP ? Quel sera le rôle du futur IMD ?

Qui fait quoi ? Qui apporte quoi ? Comment ? Avec quels moyens ? Avec quelle rémunération ? Quels outils ? Qui gère qui ?

Le sujet est vaste car les missions de chacun sont nombreuses et parfois se chevauchent.

**Le Canard a décidé de vous donner la parole : personne ne connaît le terrain mieux que vous. Personne ne rencontre les clients sauf vous ! Vous êtes l'interface entre les clients et Generali. Vous savez ce dont vous avez besoin pour pouvoir bien travailler. C'est vous qui devez construire le Réseau de demain.**

Lâchez-vous ! Aucune idée n'est farfelue ! Ne restez pas dans les schémas actuels, soyez innovants, créatifs, imaginatifs, à la hauteur des ambitions de chacun et chacune et en adéquation avec nos contraintes réglementaires.

**Le Canard compte sur vous pour construire le Réseau de Demain.**

Une adresse : [contact@unsa-general.com](mailto:contact@unsa-general.com)

Le Canard reviendra vers vous tout au long des débats ! Vous pouvez y compter !



## Signature électronique

La législation (et notamment l'article 1316 du code civil) définit la signature électronique comme « *l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache* ».

Comment ça marche ?

**Montrer à votre client le document à signer.**

**Lui faire taper un code PIN reçu sur son téléphone portable, de sa main en présentiel**

**Lui faire valider le tout !**

Bien entendu, pas question de valider la signature électronique au bureau ou en distanciel, même si le Conseiller a fait auparavant signer une proposition papier chez le client pour à cause d'une mauvaise connexion ou d'un dysfonctionnement.

**Cela vous coûterait une convocation à entretien préalable à licenciement par la RH car ce n'est pas légal.** Les élus UNSA vous en parlent en connaissance de cause car ils ont malheureusement accompagné certains collègues de bonne foi qui avaient voulu régulariser de cette manière et se sont retrouvés licenciés.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'utiliser la signature électronique : Envoyez la proposition papier, signée manuellement par le client !

Si votre hiérarchie vous impose 100 % de signature électronique, sans tenir compte des aléas, refusez-le et contactez vos élus UNSA ; Car **ce n'est pas votre hiérarchie qui sera convoquée à votre place !**

**Croyez-en le Canard, c'est du vécu ! L'issue, c'est « La porte ! »**



## SERVICE CLIENT : Vous êtes sur la boîte vocale de Generali , merci de patienter...

**Vous l'avez tous remarqué, depuis quelques mois, le service « Client » de GENERALI est difficile à joindre. Et les services INDEMNISATIONS sont carrément injoignables.**

Il est compréhensible que ce service soit débordé et saturé suite aux intempéries qui ont touché la France (en mai et juin) et que les délais soient rallongés pour les contacter. Mais qu'un client reste plus de 30 mn en attente est inadmissible ! En août des clients ont contacté les CC en vacances : soit ils n'arrivaient pas à joindre le service ni à se connecter à leur compte Generali, soit lorsqu'il arrivaient à avoir un décroché, ils étaient renvoyés vers leur Agent ... Et ce n'est pas la faute des salariés en place qui font un travail extraordinaire mais ils ne sont pas assez nombreux pour répondre aux nombreux appels et traiter les dossiers.

**Et pourtant, la stratégie de GENERALI n'est-elle pas de mettre le client au centre de ses préoccupations ? C'est mal barré en parlant vrai !**

Depuis que cette stratégie a été mise en place cela va de mal en pire. Les clients sont mécontents car ils ne joignent personne ; ils appellent leur conseiller qui est pieds et poings liés car il ne peut rien faire. Interdiction de joindre le service client, interdiction de joindre le SRI !

Même nos managers (IMP ET IMD) ne savent plus vers qui se tourner pour résoudre les problèmes. Les conseillers sont usés moralement par toutes ces relances de clients par téléphone et perdent de l'argent car les clients, très en colère, résilient leurs contrats ce qui entraîne des reprises de commissions...



Pourquoi avoir décidé de fermer le SRI ? Ce service était le seul lien entre le CC et la compagnie, sa **hot line**. Plus personne à qui s'adresser ! Comment faire pour récupérer les Dispositions Générales, les contrats, le détail d'un encaissement ? A quoi cela sert la géolocalisation tant commentée si le CC n'a pas les informations basiques pour discuter de ses contrats avec un client ? La direction nous parle et nous vante le digital. C'est bien mais au lieu d'en parler il faut l'appliquer de suite et **intégrer dans MERCURE tous ces éléments qui faciliteraient la vie du CC dans son service CLIENT**. Quant aux retards dans le traitement des sinistres, le CC ne sait plus quoi raconter à son client. **Pourquoi ne pas créer un « bloc-notes » pour informer le CC en temps réel de l'évolution du sinistre du client ?** Les IMP bénéficient de ces informations. Il faut les redescendre au niveau des CC ; tout peut se faire en informatique !

Lorsque les élus **UNSA** posent ces questions, il est répondu que MERCURE s'essouffle et qu'il faudra attendre un nouveau programme pour améliorer les informations. Cela fait 4 ans que nous posons les questions et toujours pas de nouveau programme en vue. A croire que la direction se fiche de perdre des clients car c'est la 1<sup>ère</sup> conséquence du manque d'informations. Elle préfère investir des millions d'euros récupérés grâce au CRÉDIT IMPOT COMPÉTITIVITÉ EMPLOI pour installer un nouveau programme informatique performant pour.... Les agents généraux.

**Le Réseau : toujours parent pauvre de Generali.**

### Generali quitte le BCAC

Generali a pris la décision de résilier son adhésion au BCAC au titre du Régime Professionnel de Prévoyance (RPP) pour les garanties de prévoyance et des frais de santé, pour simplifier la gestion et réduire les coûts.

L'assureur Generali s'engage à maintenir l'ensemble des garanties au niveau actuel. L'employeur Generali s'engage-t-il à geler les cotisations ?

L'UNSA est opposée à cette sortie du BCAC car les services proposés et la gestion sont satisfaisants. Les sinistres Prévoyance des salariés de Generali sont indemnisés beaucoup plus rapidement par le BCAC que par Generali. Idem pour le versement des rentes « Éducation ». De plus, la direction n'a pas garanti que les nombreux services annexes proposés par le BCAC-B2V seraient maintenus. Ils feront l'objet d'une négociation... Encore une fois la direction nous met devant le fait accompli ☹.

## Vos représentants UNSA

Dominique **TABARIE** *MONTPELLIER*

Didier **BRETON** *ALBI*

Samuel **CASULA** *STRASBOURG*

Joel **CUNY** *METZ*

Nicolas **FELON** *AUXERRE*

Denis **VIEILHOMME** *DIJON*

Solange **GAUTHIER JANIN** *ANNECY*

Philippe **CAUNEGRE** *PAU*

Richard **CASELLI** *NANTES*

Franck **BELLANGER** *BORDEAUX*

Benjamin **LEYSHON** *GUINGAMP*

Pascal **RIBARDIERE** *MONTPELLIER*

André **DENIS** *NICE*

Christophe **LEGRAND** *LILLE*

Gregory **MARIE** *TOULOUSE*

Pierre **TRICAUD** *LYON*

Sylvain **BERTE** *PARIS*

Jean Pierre **CASULA** *STRASBOURG*

Eric **DUVAL** *ANNECY*