



LE CANARD DÉCHAÎNÉ



libre ensemble

SOMMAIRE

P1 : Solange
P2 : NPS
P4 : L'équipe UNSA

Directrice de publication
Dominique TABARIE



Conception
Samuel CASULA

Ont Participé
à ce numéro

Benjamin LEYSHON
Gregory MARIE
Christophe LEGRAND
Jean Pierre CASULA
Franck BELLANGER
Sylvain BERTE
Samuel CASULA

Contacts :

Didier BRETON
06-60-93-44-95
Richard CASELLI
06-86-41-82-52

Je m'appelle Solange GAUTHIER-JANIN, Conseillère Commerciale et élue UNSA au CE.

Native de Chambéry et Sportive de haut niveau toute mon adolescence (vice-championne de France en gymnastique), j'ai commencé dans le tourisme dès mes 18 ans et par la suite j'ai eu deux magnifiques filles : Elora et Malorie.

En 2010 suite à une visite d'Eric DUVAL qui est toujours mon IMP et Claudia désormais collègue, plutôt que de me faire signer une GAV ils ont préféré me faire rentrer dans le cursus des commerciaux du Réseau Salarié, dans lequel je baignais quand même depuis plus de 20 ans puisque mon beau-père n'est autre que Henri JANIN le « roi du IARD » du temps de la populaire et de GPA aujourd'hui à la retraite bien méritée !!

Je suis donc rentrée chez Generali en 2011, sur le secteur de Bourg saint Maurice Tarentaise, où j'ai la chance de parfois exercer mon métier en ski, de quoi rendre jaloux mes collègues du nord :)

Grace à mon expérience et mon travail, j'ai pu gravir les échelons.



En 2016 j'ai obtenu mon label « marché du Pro » et le grade de Sénior, et en même temps je rentrais dans l'équipe de l'UNSA qui m'a accueilli avec beaucoup de bienveillance et de bonne humeur, comme j'aime voir les gens qui m'entourent. En 2018, j'ai obtenu mon statut d'Expert .

Je me sens à l'aise avec mon nouveau statut de représentante Syndicale en étant élue au CE qui, d'après mes amies et ma sœur (que j'ai fait rentrer il y a 3 ans dans mon OC avec Eric), me va comme un gant, il n'y a qu'à voir le surnom que l'on me donnait : « Arlette » bien avant de prendre un mandat !!

Voilà en gros mon histoire, et j'espère qu'elle va être très longue au sein du Réseau et au service de mes collègues et de l'UNSA.

DERNIERE MINUTE : Le dossier sur le futur Réseau sera présenté au CE et au CCE cette semaine. Malgré nos demandes récurrentes de la date de l'ouverture de cette négociation, nous ne l'avons appris que cette semaine. Pourquoi tant de mystères ? Bien entendu les élus UNSA vous tiendront informés.

NPS

Définition : Le **Net Promoter Score**® est souvent présenté comme un indicateur de la satisfaction et de la fidélité client. Il est cependant probablement plus juste de le considérer comme un indicateur de la propension ou probabilité de recommandation d'un produit, marque ou service par ses clients ou utilisateurs.

Qu'en est-il chez Generali ?

Pour les Commerciaux, le NPS n'est pas le reflet de leur travail de proximité, mais bien le reflet de la relation entre tous les services Generali (y compris le Commercial) et nos clients.

Le score NPS devient un outil de management avec des dérives... un critère de concours aléatoire que les collaborateurs ne maîtrisent pas... un sujet de tension avec la hiérarchie et avec les populations du back-office (et nous n'en avons pas besoin). Pourquoi l'individualiser ? Pourquoi ne pas l'utiliser pour ce qu'il est fait ???

La satisfaction client ne doit pas devenir le stress du collaborateur mais bien rester sa motivation !!!!! Ou alors il y a d'autres raisons.....

L'UNSA a **une nouvelle fois** demandé à notre Direction, lors du **CE du 31 Mai 2018**, de lui confirmer le fait que l'utilisation du NPS ne servait en aucun cas à convoquer des conseillers en procédure de licenciement ou autre suite aux enquêtes NPS.

La direction a bien entendu confirmé que **le NPS ne servait pas à « enfoncer » les collaborateurs.**

Le « vilain petit canard n'acceptera pas de se laisser noyer par les propos mensongers de la Direction qui dit utiliser le NPS uniquement pour « investiguer » lorsqu'un collaborateur présente de mauvais résultats. Ces investigations pouvant bien entendu aller jusqu'à la convocation.....et c'est du vécu !

Vous l'aurez compris, dans ce cas, le **NPS** devient pour le conseiller synonyme de :

Ne Pas se Sauver ou Ne Pas Survivre !



RTT du 2 Novembre

Des collaborateurs ont souhaité poser leur **jour RTT le 2 novembre** pour bénéficier d'un long week-end. Mais certains IMD ont refusé catégoriquement ce jour sous prétexte d'un gros mois de production.

Les élus UNSA ont écrit à Éric LEMERCIER pour l'informer de ce dysfonctionnement : il leur a répondu de lui faire remonter les situations bloquantes afin qu'il intervienne.

Si vous êtes dans ce cas, contactez-nous pour que votre RTT du 2 novembre soit accepté.

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