



LE CANARD DÉCHAÎNÉ

libre ensemble



SOMMAIRE

P1 : Edito
P2 : On ne nous dit pas tout

Directrice de publication
Dominique TABARIE

Conception
Thierry FLAQUIERE
Branislav PETROVSKI



Ont Participé à ce numéro

Octavio PEREIRA
Emmanuelle GUILLON
Jean Christophe MONTERA
Sylvie GOULLIANNE
Fabrice TROUDART
Dalila SAIDI

Tel 01.58.38.81.61
Tel 01.58.38.78.51
Tel 06.62.22.04.64

Lors du dernier Comité d'Etablissement la Direction a informé les organisations syndicales qu'elle mettait en place un dispositif de débordement pour gérer les sinistres MRH (habitation) en cas de pic d'activité.

En d'autres termes, moins politiquement corrects, Generali décide, sans consulter les représentants du personnel, d'externaliser une partie de ses activités qui appartiennent au cœur de notre métier d'assureur.

En tout cas les intentions sont claires ; il s'agit d'optimiser le modèle économique des sinistres en maîtrisant les frais généraux, c'est-à-dire les salaires.

L'ensemble des organisations syndicales a contesté ce choix.

D'abord parce qu'il est dangereux pour notre avenir à tous.

Externaliser la gestion des sinistres c'est dégrader à la fois les résultats techniques, la relation client, la compétence métiers de nos salariés et mettre en péril les emplois en interne. N'importe quel spécialiste de la gestion des sinistres pourra le confirmer.

Ensuite parce que la Direction nous avait promis, lors de l'externalisation des activités de gestion des sinistres santé et des flux sortants (courrier), que les futures externalisations ne concerneraient jamais des activités qui font partie du cœur de notre métier d'assureur.

Il est vrai que les promesses n'engagent que ceux qui les croient... Encore parce que l'intérêt économique même de notre entreprise passe après les intérêts financiers à court terme.

Maîtriser les frais généraux n'est pas une mauvaise stratégie en soi ; mais le faire par une externalisation même partielle des sinistres est une erreur économique qui nous coûtera cher.

Enfin parce qu'il est révélateur de l'ignorance plus ou moins volontaire de nos dirigeants de la capacité des salariés de notre entreprise à prendre en charge ces activités sans avoir recours à un prestataire extérieur.

En effet, la meilleure solution, et de loin, aurait été de rechercher en interne, les ressources nécessaires pour absorber ces pics d'activité.

En plus cela aurait eu un effet bénéfique sur le sentiment général des salariés de faire partie d'un projet commun, ... de la même entreprise !

En dehors de nous permettre de faire des économies et de maîtriser nos frais généraux.

Cet argument soulevé par les représentants du personnel a été balayé d'un revers de main ; comme d'autres suggestions, toutes aussi pertinentes.

La direction aurait pu faire le choix, comme chez nos voisins allemands, que nous prenons en exemple mais seulement quand cela nous arrange, d'intégrer les représentants du personnel dans les réflexions stratégiques.



Avec l'espoir que nos connaissances des métiers et des salariés soit une aide précieuse en matière de conseil et non pas un fardeau à supporter.

Generali, comme d'autres grandes entreprises françaises, n'a pas fait ce choix.

C'est regrettable, surtout quand on se risque à comparer les résultats des entreprises françaises par rapport aux allemandes.

Personne ne détient tout seul les clés de la réussite d'une entreprise comme Generali, notamment quand il s'agit de compétences qui font partie de notre cœur de métier.

Mais rien n'est définitif et tout pourrait encore s'arranger avec une volonté commune, de part et d'autre, de profiter des compétences et des connaissances de chacun pour avancer dans la bonne direction.

Monsieur GRANIER, on compte sur vous !

Amicalement vôtre

Le canard.



On ne nous dit pas tout !!!

Quel que soit le service à Generali, il y a trop de stocks, trop de retards, trop de stress, de l'absentéisme.... Certains services sont obligés de fermer leurs lignes téléphoniques pour essayer de diminuer le nombre de dossiers à traiter....

Et pourtant la direction nous martèle chaque jour que tout va bien et que le client doit être satisfait. Vu comment on est partis.... On peut se faire du souci 🤔

L'UNSA s'est procuré les chiffres réels que nous annonçons ci-dessous et ils sont inquiétants :



CHARGÉS DE RELATION CLIENTÈLE (appels des clients) : taux de décroché à 78 % alors que l'objectif est à 92 %. Inutile de s'étendre sur l'outil GENESYS qui rend fou les clients et les salariés car absolument pas performant et totalement inefficace !

SERVICE PRODUCTION AUTO : plus de 1700 contrats en suspens et sur 1300 appels entrants d'agents et de courtiers moins de 100 ont la chance d'avoir un interlocuteur au téléphone. Et ce n'est pas la faute des salariés dans le service qui font un travail extraordinaire mais le manque flagrant d'effectifs. Au détriment encore des clients car ils attendent leur carte verte d'assurance 10 jours alors qu'ils devraient la recevoir sous 48 heures. Difficile derrière ce manque total d'efficacité de la compagnie d'aller vendre d'autres contrats...

GGG : les prestations sont en train d'être transférées chez ALMERYYS. Et ça coince déjà sur les délais de remboursement car ALMERYYS ne maîtrise pas nos garanties et renvoie les appels et les dossiers vers GGS PRESTATIONS où il ne reste quasiment plus de salariés... Qui subit ? Les clients qui attendent la validation d'un devis ou des remboursements et bien sûr les salariés de GENERALI. Et ce n'est que le début du transfert d'activité...

INDEMNISATION : inutile de revenir dessus. Il y a tellement de retard (plus de 6000 dossiers) que Generali va faire appel à un prestataire extérieur qui ne connaît pas notre métier. Cela aurait été tellement plus simple d'appliquer la GPEC ou de recruter un minimum de personnel.

Les dégâts occasionnés par ces retards, ce mal-être au travail, le stress permanent, les mesures inadéquates et stériles entraînent un climat morose, des salariés inquiets et démotivés, des arrêts de travail en augmentation et des départs nombreux de la compagnie :

Démissions entre 01/2018 et 07/2018 : **83** (128 en 2017 et 71 en 2015)



Recrutements : 287 en 2015, 374 en 2016 et seulement **154** en 2017 avec pourtant 133 départs en retraite.

L'UNSA demande à la direction de Generali **de prendre des mesures urgentes pour embaucher**, comme le prévoit EXCELLENCE 2022, afin de diminuer les stocks et satisfaire nos clients.