Construisons ensemble

la cgt

DIRECT ASSURANCE

Fédération Banques & Assurances

Rennes, le 6 Octobre 2016

ON GAGNERAIT TOUJOURS A ÊTRE DIRECT !

L'AVENIR DU PARTENARIAT BNP PARIBAS

D'APRES LES INFORMATIONS OBTENUES PAR LA CGT, LES NEGOCIATIONS ENTRE LA BNP PARIBAS ET DIRECT ASSURANCE N'AURAIENT PAS ABOUTI. A L'INVERSE, CELLES ENTRE LA BNPP ET UNE AUTRE ASSURANCE IMPORTANTE EN FRANCE SERAIENT SUR LE POINT D'ÊTRE FINALISEES PAR LA SIGNATURE D'UN ACCORD.

Si ces informations s'avèrent exactes, il s'agirait alors de **l'échec d'un des plus importants projets de la Direction**, et ne feraient que confirmer ce que nous craignions déjà.

En effet, d'après un article du site Les Echos.fr publié le 16 mars 2016, la BNP Paribas estimait à l'époque que l'accord avec AXA/DA n'avait pas porté tous les fruits espérés et qu'ils étaient **à la recherche d'un partenaire dans l'Hexagone**.

A qui la faute ? Qu'on ne s'y trompe pas : les salariés du Front et du Back Office se sont investis pendant toutes ces années pour fournir au partenaire le meilleur service possible.

Alors, faut-il voir dans ce divorce annoncé une preuve que les choix stratégiques de la Direction n'ont pas été à la hauteur des aspirations de notre partenaire ? Vis-à-vis d'une clientèle exigeante, le positionnement de la marque BNPP Assurance ainsi que le recours au « offshoring » étaient-ils réellement pertinents ?

Quoi qu'il en soit, **nous attendons aujourd'hui que la Direction communique auprès de ses salariés de la façon la plus claire possible** pour que chacun puisse envisager son avenir de façon sereine.

Par ailleurs, nous regrettons qu'au mois de juillet, la CFDT et la CFE-CGC aient signé un nouvel accord GPEC* qui prend effet au 1er janvier 2017. Signer avec 6 mois d'avance un accord alors que nous ne savions rien de l'avenir d'un partenariat stratégique, c'était un peu comme signer un chèque en blanc…

Pour la CGT, il ne fait aucun doute : au vu de notre ancienneté, de notre expérience, de notre maîtrise dans nos différents métiers, le site de Rennes est un site d'experts dont la valeur ajoutée n'est plus à prouver. Aussi, **la pérennité de notre site est pour nous une évidence.**

N**ous demandons maintenant à la Direction quelles solutions seront proposées aux salariés,** entre particulier pour ceux du sinistre MRH, **pour affronter en toute quiétude l'année 2017 qui s'annonce comme une année de transition**.

2017, LA FIN PROGRESSIVE DE MAURICE

Décidément, 2017 sera une année de transition dans tous les domaines.

Nous avons en effet appris au CCE du 29 septembre dernier que **la part des équipes de Maurice dans l'activité SOUS et FID va décroître, pour disparaître totalement à horizon fin 2017**.

---

* *La **G**estion **P**révisionnelle de l'**E**mploi et des **C**ompétences est une gestion anticipative et préventive des ressources humaines, en fonction des contraintes de l'environnement et des choix stratégiques de l'entreprise.*

Faut-il y voir encore le nouvel échec d'un choix stratégique de la Direction ? A-t-elle enfin pris conscience que concilier qualité de service et montée en compétence de sites délocalisés à fort turn-over est impossible ?

Il faut croire que non : pour remplacer nos collègues mauriciens, **la Direction va avoir recours à des sociétés extérieures au Maroc**. L'ambition de la Direction étant à terme que ces prestataires de services représentent près d'un tiers de l'activité SOUS et FID.

La nouveauté ici, c'est que **l'externalisation auprès de sociétés hors groupe AXA semble devenir désormais le mot d'ordre de notre Direction**.

Tout comme nous autres salariés de Rennes sommes mis en concurrence avec des salariés extérieurs de Meilleur Contact à Redon (qui coûteraient, d'après la Direction, nettement moins cher que nous), les salariés rabatis de Direct Assurance sont mis en concurrence avec des salariés de prestataires extérieurs (qui coûtent également moins cher que des salariés marocains en interne).

La CGT Direct Assurance dénonce ces choix purement comptables et court-termistes. On se souvient tous des débuts pour le moins chaotique de WebHelp, aussi nous ne nous faisons aucune illusion : la qualité de service et de relation client va encore se dégrader pendant une longue période.

Et dans le même temps, alors que l'activité en Sinistre Auto est dans le rouge depuis des mois, nous apprenons que les CDDs qui arrivent à terme de leur période contractuelle, des CEAS formés et compétents, ne seront pas CDIser. Idem pour nos collègues de YouDrive qui se sont investis pour assurer le lancement difficile d'un tout nouveau produit.

Au bout de combien d'erreurs la Direction apprendra-t-elle ?

LES OIES SONT GAVEES.

Début septembre, un mail a par erreur était adressé à des CEAs et managers du service Sinistre MRH de Rennes. **Dans ce mail émanant d'un membre de la Direction, il était question que les conseillers du sinistre MRH « se gavaient »** sur la partie déplafonnée de leur variable.

La CGT Direct Assurance condamne de tels propos injurieux vis-à-vis des salariés et attend de la Direction qu'elle les condamne également de façon publique.

Cependant, nous ne sommes pas dupes : cette vision est hélas vraisemblablement partagée par la Direction. Après tout, nous autres salariés sommes pour elle des charges.

Et cela rejoint finalement le point précédent : la Direction de Direct Assurance recherche des salariés moins chers à l'extérieur (prestataires en France et au Maroc), en clair, elle recherche des charges moins lourdes que les salariés en interne.

Or, ce que la Direction oublie, c'est qu'avant d'être des charges, **nous sommes avant tout les ressources humaines qui font vivre au quotidien cette société !**

Ce qui fait la qualité de la relation-client, ce veulent finalement les clients, ce sont des professionnels investis et maîtrisant leur métier, pas d'absence de mots noirs ou de présentation en deux temps. Et, au vu de notre expérience dans nos différents métiers, c'est bien sur les sites de Rennes et de Suresnes que sont ces professionnels !

Respect des salariés, reconnaissance de nos compétences et développement de l'emploi en France : voilà ce que nous réclamons !

L'équipe CGT Direct Assurance : Corine, Fabienne, Alain, Nolwenn, Nathalie, Sébastien, Agnès, Hélène, Myriam.