



CFE-CGC Infos n° 135 - novembre 2016

Direct Assurance

C'est maintenant officiel, la BNPP a dénoncé l'accord qui la liait à Direct Assurance depuis 2004.

Après plusieurs mois d'un feuilleton dont nous nous serions bien passés, la Direction s'est enfin exprimée sur ce sujet.

Nous avons demandé une communication directe auprès des salariés, inquiets et impatients, nous sommes satisfaits de constater que notre demande a été entendue, avec le déplacement de notre P-DG à Rennes.

Les chiffres

Les derniers chiffres du portefeuille Natio transmis par la direction sont :

- MRH (NG + AG) : 422.500 contrats
- Auto (NG + AG) : 131.920 contrats

Le nombre de sinistres déclarés en 2016 (au 15 octobre) :

- 34.000 sinistres MRH
- 18.000 sinistres Auto

L'activité liée à BNPP est gérée à ce jour grâce à 328 ETP avec :

- 62 % de ces ETP à Rabat
- 21 % de ces ETP à Rennes
- 17 % de ces ETP à Suresnes

Les missions et équipes concernées se répartissent sur les 3 sites.

Impacts

Dans les faits, quels seront les impacts pour nous et la société ?

L'accord signé entre les parties prévoit :

- Un préavis de 15 mois à partir du 1^{er} janvier 2017 pendant lequel rien ne change
- Le 1^{er} avril 2018, fermeture des centres d'appels conquêtes / fidélisation BNPP situés à Rabat
- Jusqu'au 31 décembre 2021, gestion des sinistres actuels ou à survenir
- Une diminution progressive du portefeuille sur 4 ans soit une décroissance prévue de 25% par an

Au final ces éléments devraient permettre de limiter et de lisser dans le temps les impacts liés à cette transition ; c'est nettement moins pire que ce que nous pouvions craindre...

Cela n'exclut cependant pas le fait que la disparition, même progressive, des contrats BNPP de notre portefeuille et la perte des commissions associées entraîneront des impacts sur l'organisation de la société telle que nous la connaissons actuellement, et sur son équilibre économique.

Changements d'organisation

Selon la Direction, il est important de prendre le temps de se poser les bonnes questions et surtout de prendre les bonnes décisions pour le Direct Assurance / l'AGD France de demain.

Quels seront les métiers exercés demain, à quel endroit, avec quels effectifs. Quel sera l'impact de la décroissance de l'activité BNPP croisée avec la croissance des portefeuilles de DA et l'émergence d'éventuels nouveaux partenariats ou nouvelles activités ? Des chemins plus ou moins naturels seront peut-être à prendre; mais il ne faudra pas avoir peur de saisir les opportunités.

D'ores et déjà, nous savons que notre accord « GPEC » est un outil qui va jouer son rôle ; la Direction a confirmé que ses travaux seraient partagés par les représentants du personnel au sein de la commission GPEC, et que nos remarques et suggestions seraient prises en compte.

Sur les changements organisationnels qui devront être opérés, nous avons un certain nombre d'idées que nous défendrons.

Investissement

Notre entreprise a investi depuis quelques années des sommes considérables dans des projets innovants comme Colibri, You Drive ou Repair Factory. C'est la preuve de notre capacité d'investissement.

Il est temps maintenant, selon nous, d'investir dans ses collaborateurs en maintenant les effectifs en France et en permettant à chaque salarié de s'exprimer au mieux dans ses fonctions. Il n'y aura pas de meilleur moyen pour la Direction de montrer sa confiance dans l'avenir de l'entreprise.



Michel



Carine



Olivier



Sandrine



Clotaire



Josée



Stéphane



Valérie

Rappelons que l'un des axes forts de la stratégie de croissance de l'activité propre de Direct Assurance est la qualité de service client. Avec la future disponibilité des personnes travaillant aujourd'hui à la gestion des contrats BNPP, nous pourrions augmenter le nombre de salariés pour gérer les portefeuilles Direct Assurance (Auto et MRH).

Nous serons alors assurés d'améliorer la satisfaction client grâce à :

- Un taux de décroché téléphonique plus important et plus rapide
- Un traitement des courriers et des documents plus efficace...

Comme nous l'a à plusieurs reprises indiqué la Direction, un des enjeux liés à l'arrêt du partenariat est la croissance interne de notre portefeuille ; quels meilleurs outils que la satisfaction client et l'engagement des salariés ?!

Pour les réorganisations d'équipes ou évolutions de métiers auxquels nous assisterons, nous pensons qu'ils devront passer par une politique claire. Dans un premier temps, il conviendra de « fixer le cap », c'est-à-dire de se projeter sur le modèle de l'entreprise dans 5 ans ; ensuite, il faudra « tracer la voie » pour y parvenir.

Les collaborateurs sont polyvalents (« polytalents ») et leur technicité est reconnue.

Nous sommes sûrs que chacun saura relever ce défi ; pour peu que ces changements soient cohérents et que nous puissions tous en être acteurs.

Arrêtons les changements d'organisation non concertés auxquels nous assistons fréquemment. Si tous les salariés n'ont pas vocation à manager dans l'entreprise, il nous semble pertinent d'écouter ce qu'ils ont à dire, afin d'optimiser l'adhésion et la logique des évolutions d'organisations

Emploi

Nous attendons aussi un engagement fort en faveur de notre emploi et de notre employabilité.

Nous souhaitons que la fin de ce partenariat se transforme en opportunité pour notre entreprise. Nous savons que, grâce à la qualité et à l'engagement de ses collaborateurs, elle en a les moyens.

Reste à la Direction à trouver les solutions ; et soyons

Pour nous contacter :

DA Suresnes : 534.597 - cfecgc.suresnes@axa-direct.com
DA Rennes : 539.069 - cfecac.rennes@axa-direct.com

clairs, la sous-traitance, surtout dans ce contexte, n'en est pas une à nos yeux ! La sous-traitance doit être considérée comme une solution de court terme. Elle ne doit en aucun cas être un remède miracle ou une excuse pour préserver des tarifs bon marché. Nous devons nous concentrer sur notre compétence d'assureur et ne pas nous reposer sur des sous-traitants qui sont sans doute des bons vendeurs, mais que nous devons former à vendre ou gérer nos contrats d'assurance.

Rentabilité

La Direction veillera à la rentabilité de l'entreprise ; c'est tout à fait normal, et nous y sommes évidemment très attachés.

Mais le calcul n'est pas si simple, entre rentabilité structurelle et situation conjoncturelle.

Pour être rentables nous devons optimiser nos process et surtout faire les choses correctement dès le début. Et pour cela quoi de mieux que d'avoir plus de temps à accorder au client ? De faire les choses en un temps en ayant les moyens de le faire correctement ? « Vite et bien » ? Ou plutôt « bien et vite ». Le débat n'est pas nouveau.

Mettons-nous tous à la place du client en amont, regardons la réalité du terrain, écoutons les collaborateurs qui sont en contact direct avec les clients pour concevoir et développer les produits, les process, les outils, les tarifs. Le client ne s'y trompera pas, et il percevra l'amélioration de la qualité de service. Ça aussi, c'est de l'investissement.

L'investissement, c'est comme quand on fait Suresnes / Rennes en voiture : le plein d'essence, il vaut mieux le faire au départ.

Pour finir, nous pensons qu'il est nécessaire de voir au delà des coûts. Lorsque l'on parle de « masse salariale » il faut penser « force brute » ; lorsque l'on parle d'investissement, il ne faut pas penser uniquement « financier » mais aussi « humain » et « management ».

Les collaborateurs sont la base la plus solide sur laquelle la société peut se reposer pour assumer son rôle d'assureur et non pas de financier. Ils sont aussi les meilleurs ambassadeurs pour représenter la qualité et l'image de notre marque.



Delphine



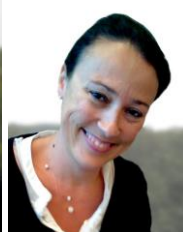
Franck



Laurence



Jérôme



Valérie



Jean-Christophe



Emilie