



Bilan 2016

Cette année 2016 aura surtout été marquée par le feuillet BNPP. Sorti dans la presse en mars, nous avons dû attendre le mois de novembre pour avoir une annonce officielle. Si la fin de cet épisode semble rassurante, malgré la perte du partenariat, nous resterons attentifs aux changements qui surviendront dans la seconde saison.

Cela aura aussi été l'année de trop pour l'activité délocalisée à Maurice. Entre un turn-over supérieur à 100% et une qualité de service bien en deçà des standards, la direction a décidé de jeter l'éponge. Cette mésaventure doit servir d'avertissement sur les risques d'une politique de sous-traitance à outrance.

Côté chiffres, nous terminerons l'année avec des résultats en demi-teinte, même s'ils sont bons au regard de la concurrence. Moins de contrats que prévus mais un meilleur chiffre d'affaires, un résultat financier inférieur au budget, une exigence de qualité de service par nos clients qui progresse plus vite que les efforts de l'entreprise. Pas sûr que l'intéressement soit un grand cru.

La Direction décide de transférer l'Administration du Personnel chez AXA France « pour mutualiser les moyens au niveau du Groupe ». Si la situation des collègues en charge de l'activité est rassurante (tout n'est pas si simple à Rennes), c'est un service de proximité qui disparaît. Vous avez dit « direct » ?

Enfin, nous aurons l'occasion de faire un bilan sur le télétravail lors du dernier CCE de l'année. Nous espérons que ce sera l'occasion de faire évoluer le dispositif, à l'heure où AXA France vient de signer un accord très intéressant.

Négociations salariales

Lors des négociations sur les salaires se tenant au niveau du Groupe, les représentants CFE-CGC ont défendu les positions suivantes :

- Un accord triennal avec clause de revoyure

- Des mesures protectrices pour les non-cadres et les plus bas salaires (AG)
- Des budgets d'AI qui permettent de récompenser la performance durable ou la progression remarquable, qui permettent aux managers de répondre aux demandes de leurs équipes, qui permettent de récompenser les collaborateurs à qui on en demande toujours plus et qui s'investissent pour l'entreprise
- Une clause de sauvegarde pour les cadres qui ne bénéficient pas d'AI sur la durée de l'accord
- Un système de rémunération variable permettant de récompenser le court terme, mais qui ne doit pas se substituer aux AI
- La revalorisation des planchers, en particulier pour la classe 5
- Des budgets différenciés et complémentaires pour les changements de classe, la prime d'expérience, les mesures liées à l'égalité H/F

La Direction nous a expliqué que nous étions dans un contexte « triple zéro » : pas d'inflation, taux d'intérêts quasi nuls, voire négatifs, croissance faible, et a présenté ses propositions :

- Un accord annuel portant sur 2017 uniquement
- Un budget de 0,7% se décomposant en
 - Pour les non-cadres et les cadres non-optants : 0,35% d'augmentations générales et 0,35% de budget d'augmentations individuelles
 - Pour les cadres optants : 0,7% de budget d'augmentations individuelles ; pas d'AG ; une revalorisation de 0,7% des montants-cibles du CRV

Nous savions que ce serait difficile, cette année ça l'est tout particulièrement. La Direction campe sur ses positions, prenant le risque de rompre le dialogue. À ce stade, un accord est impossible. Mais les discussions se poursuivront début 2017.

En cas d'absence de signataires, la Direction appliquerait ce qu'elle veut, et elle veut peu !



Michel



Carine



Olivier



Sandrine



Clotaire



Josée



Stéphane



Valérie

Sous-traitance

Il y a 3 ans ½, l'entreprise avait découvert une pépite d'or dans l'Océan Indien, et avait signé un contrat de sous-traitance avec AXA Customer Services à l'île Maurice. Tout semblait merveilleux dans ce projet, la qualité de service était présentée comme supérieure à celle du Maroc.

Le projet a fait pschitt, entre la qualité de service et le turn-over, la direction a découvert que l'or était en fait du plomb... Cela explique peut-être pourquoi la prestation était nettement moins chère.

La Direction arrête les frais avec l'île Maurice, et chacun en est heureux, nos clients et les CEA qui devaient reprendre des dossiers mal bouclés.

Interrogés lors du CCE du 29 novembre, nous avons rendu un avis favorable à la fin de ce contrat de prestation de service, et demandé à la Direction de nous recrediter le moins-perçu d'intéressement lié à l'augmentation de l'insatisfaction de nos clients.

Nous avons dénoncé « *Une décision guidée par la dictature des coûts bas, qui a pénalisé l'entreprise, ses clients et ses salariés. Les équipes, opérationnelles et fonctionnelles, de Rennes et Suresnes, ont assuré le service après-vente* ».

Mais la Direction persiste et signe : la sous-traitance, c'est moins cher, donc c'est la pierre philosophale pour réduire nos frais généraux (nos salaires, pour ceux qui n'ont pas compris). On continue donc avec MeilleurContact, à Redon, et avec Sitel à Rabat.

Même si nous apprécions la création d'emplois en France chez MeilleurContact, nous avons répété un avis défavorable à l'externalisation de notre cœur d'activité.

Dans le contexte d'inquiétude de chacun de nos collègues, suite à l'arrêt du partenariat avec la BNP, nous ne comprenons pas que la Direction persiste à privilégier la sous-traitance. Heureusement, les sinistres restent gérés en interne.

Orientations stratégiques

Toujours le 29 novembre dernier, la Direction a présenté ses orientations stratégiques. La route avait été tracée l'an dernier, nous constatons que les

Pour nous contacter :

DA Suresnes : 534.597 - cfecgc.suresnes@axa-direct.com

DA Rennes : 539.069 - cfecac.rennes@axa-direct.com

priorités stratégiques ont quelque peu changé et que nids de poules et virages sont à prévoir : la voie est-elle vraiment tracée ?

Si le client semblait être au cœur de la stratégie de l'entreprise en 2015, est-ce aussi sûr aujourd'hui ? Exit la qualité de service, la relation client, l'expérience client, dans la présentation qui nous est faite ; seules semblent compter aujourd'hui la rentabilité, la profitabilité, et l'équilibre économique de l'entreprise.

Au détriment des collaborateurs pour lesquels les conditions de travail se détériorent et sur qui la pression est mise pour pallier les défaillances de nouveaux outils qui n'apportent pas les gains de productivité annoncés. Où sont les retours sur investissement promis ?

Pour garantir l'équilibre économique, la Direction persiste dans le recours à la sous-traitance. Nous n'adhérons pas à cette perspective car dans un contexte où les clients sont de plus en plus exigeants, nous ne pouvons que constater que la qualité de service se dégrade à mesure que les métiers opérationnels sont externalisés, délocalisés, voir les deux à la fois !

L'entreprise innove, investit, et lance des projets d'envergure, précisément dans le cadre d'orientations stratégiques. C'est très bien, mais se donne-t-elle les moyens de ses ambitions ?

Vu l'absence de précisions sur le détail du « comment » ainsi que sur les conséquences organisationnelles et sociales (le « qui »), vu l'absence de chiffres sur les sommes engagées, sur le retour sur investissement espéré et sur les résultats à ce jour, nous n'en sommes pas convaincus.

Joyeuses fêtes

Vos élus CFE-CGC vous souhaitent d'excellentes fêtes de fin d'année. Profitez de cette période pour vous ressourcer, en famille ou avec vos proches, et oublier un moment le contexte de notre travail, compliqué actuellement.

Nous vous retrouverons en 2017, encore et toujours à votre service.



Delphine



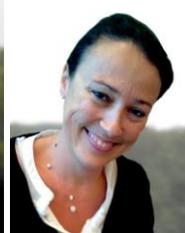
Franck



Laurence



Jérôme



Valérie



Jean-Christophe



Emilie



Elodie