



CCE EXCEPTIONNEL JUILLET 2015 :

Externalisation des encaissements par le GERAP : avis du CCE

Déclaration FORCE OUVRIERE :

Vous nous demandez de prendre position sur une externalisation d'activité faite à la MACIF par des salariés MACIF.

Vous nous indiquez je cite « qu'il n'y a pas d'impact social » car les 1,75 ETP qui faisait encore cette tâche auront du temps pour faire autre choses.

Pourtant rien que pour la totalité de la charge de travail transféré par ce projet d'externalisation des encaissements, c'est au total 6,5 ETP qui sont externalisé.

Quand en plus de cela :

- on regarde en détails les activités pouvant être réalisées par le GERAP (je cite le dossier « Ses missions se sont étendues et concernent la logistique, les études informatiques, les études techniques, la gestion des achats, le traitement des documents, la mise sous pli des courriers et également la maîtrise d'œuvre du système d'information ainsi que l'assistance à la maîtrise d'ouvrage »),
- qu'on sait que vous réfléchissez sur l'avenir des services GPS,

On ne peut que s'interroger sur le maintien dans la Macif de tout une partie des services supports.

Nous vous demandons donc l'arrêt des transferts d'activités vers le GIE GERAP, le maintien de tous les emplois dans la Macif SAM et dans cette attente donnerons un avis défavorable à ce projet d'externalisation.

Création d'une plate-forme de proactivité commerciale : avis du CCE

Déclaration FORCE OUVRIERE plateforme proactive:

Le groupe fait état de difficultés de développement accentuées depuis la mise en œuvre de la loi Hamon.

Les réponses apportées nous semblent relever de l'effet d'aubaine, nous ne pouvons donc pas être d'accord avec ces réponses, notamment avec la mise en place d'une plateforme proactive sur laquelle les élus du CCE doivent rendre un avis aujourd'hui.

En effet:

-pas un mot sur la politique tarifaire appliqué depuis plusieurs années en décalage important avec le reste des acteurs du marché,

-pas un mot sur des contrats et garanties de moins en moins en phase avec les attentes des sociétaires

-pas un mot sur le manque d'effectifs dans de nombreux services qui génèrent de l'attente dans les macitel et PAP, des retards dans la gestion des sinistres

-pas un mot la baisse continue de technicité du réseau au profit de techniques commerciales qui pour l'occasion ne démontre pas leur intérêt

-pas un mot sur nos difficultés à gérer le flux spontané dans le réseau

-pas un mot sur nos RDV souvent trop court pour traiter l'ensemble des besoins du sociétaire et qui nous oblige à les faire revenir plusieurs fois

-pas un mot sur les fiches asynchrones faites dans les macitels pour cacher le manque d'effectif

-pas un mot sur la mise en place de méthodes de ventes similaires à la concurrence qui ne satisfont ni les sociétaires, ni les salariés

En résumé, pas un mot sur la disparition de tous les atouts de la MACIF, de tout ce qui faisait qu'elle était différente, qu'elle était attractive pour les sociétaires. Cela s'ajoute au fait que dans le même temps l'entreprise a consommé la plupart de ses marges de manœuvres par la multiplication d'erreurs stratégiques faites par ses dirigeants ces dernières années.

Cela est d'autant plus grave que l'on veut faire payer tous ces choix, toutes ces erreurs aux salariés.

Alors oui il faut certainement être plus proche des sociétaires, plus à leur écoute, mieux répondre à leurs besoins, ce que la Macif n'a pas fait ces dernières années, mais là la réponse envisagée est pour nous inacceptable.

Vous proposez comme réponse aux difficultés la création d'une nouvelle plateforme, rattachée à l'entité juridique du MACIFIN, avec le statut social des salariés du MACIFIN pour effectuer des tâches relevant des assurances et de sa convention collective.

De plus nous pouvons lire dans votre présentation :

-« créer une (des) plateforme(s) proactive(s) »

On peut donc comprendre que ces plateformes vont se développer, se multiplier

-« pour agir sur le développement de tout ce qui : auto, 2 roues, habitation, prévoyance »

Ce qui représente les champs de compétence principaux des téléconseillers

-« en agissant notamment sur :

-les flux internet

-le web call back »

Des activités qui apparaissent comme de la diversification pour les téléconseillers

Ces éléments génèrent beaucoup d'inquiétude pour l'avenir des macitels et la pérennité des emplois de téléconseillers à la Macif sous statuts et dépendants de la convention collective de l'assurance.

En clair vous transférez donc une partie de l'activité macitel (ou de ce qui devrait l'être) vers une

structure à moindre cout (certes une structure du groupe mais vous l'avez souligné avec un statut social moindre), vous débutez donc l'externalisation de l'activité assurance de la MACIF et c'est inacceptable !

Nous vous demandons donc :

-de ne pas ouvrir cette plateforme, d'en confier la tâche à un ou plusieurs macitel avec les embauches correspondantes et couvertes par la CCN des Assurances

-d'engager un vaste programme d'embauches sur les macitels et en agence pour répondre aux besoins de développement

-des engagements sur le maintien de tous les emplois de tous les sites de travail

Compte tenu du projet présenté, projet d'abaissement du cout du travail via externalisation d'une partie de l'activité, FO donnera un avis défavorable à ce projet et en exige le retrait.