

Excellente année Business mais un back office toujours à la traine

2^{ème} année consécutive avec des résultats excellents, en épargne, retraite aidée, prévoyance et Santé Pérenne.

- Un taux d'UC atteignant 47.9 % Certes la conjoncture des taux bas, des fonds structurés et une gestion pilotée favorisent cette accélération, néanmoins **l'UDPA-UNSA met en garde la Direction sur l'éventuel retournement de marché, sur le risque du défaut de conseil et demande de modérer son objectif UC pour 2016**. Dans ce contexte, le « mieux vous connaître » et le Référentiel diversification est un bon outil mais **laisse perplexes les commerciaux devant le profil prudent...**

Objectif prévisionnel 2016 : taux d'UC à 49 % ! Et l'Argus du 11 décembre « Axa France entend devenir l'assureur qui affiche le plus fort taux d'unités de compte, sachant qu'à ce jour les records sont autour de 60 % » alors que la Direction n'a pas osé répondre à notre question sur notre limite aux objectifs des UC !

- Près de 75 % des producteurs sont à l'OMP, soit + 7 points par rapport à 2014, et un taux d'intégration qui s'améliore, limitant des objectifs de recrutement à la baisse par rapport à l'an passé.

La direction se veut rassurante sur ce point en terminant l'année avec environ 520 CDI (issus de Cap@ventes et l'alternance). C'est dit : « Aux alentours de 2600 producteurs c'est la taille qu'Axa souhaite maintenir dans le réseau » et « un objectif ambitieux avec 530 recrutements par an dont une vingtaine d'expérimentés ». **Pour l'UDPA-UNSA la maîtrise des sorties est un point d'attention pour que l'effectif du réseau reste bien stable.**

- Le pôle mandataire atteint son objectif de 1315 mandataires (dont 63 % sont en réussite) pour + 470 RC et IC avec mandataires. **La direction réaffirme sa logique de ne pas nommer de RC avec AM sans mandataires...à suivre.**
- A notre alerte sur la situation des ATP, la Direction affirme qu'elle n'a pas de projet de fusion ATP/ADV.

Toutefois l'UDPA-UNSA réitère sa demande d'échanges sur les missions et objectifs des ATP (le critère nouveau client pénalisant les objectifs de nombre d'ATP – taille des équipes – recherches de solutions pour la conquête des nouveaux clients, pérennisation du métier, etc...)

Des bons résultats et des payes qui devraient normalement suivre et pour autant pressions sur le chiffre, sur Salesforce et contraintes administratives, et un certain ras le bol des dysfonctionnements. Car faire des affaires c'est bien, être payé c'est mieux ! **Le mal dont souffrent principalement les commerciaux, c'est le S.A.V en souscription et en gestion, vie et prévoyance mais aussi du côté des règlements de sinistres IARD. On est loin de l'excellence souhaitée sur la qualité de service. Pour l'UDPA-UNSA un seul remède : des emplois !**

L'UDPA-UNSA soucieuse du métier commercial, et de son bien-être professionnel, s'inquiète du monde dans lequel nous évoluons, basé sur un réglementaire exacerbé, qui risque de transformer notre commercial autoentrepreneur en conseiller gestionnaire du client.

N'oublions pas qu'être commercial est difficile et que ses principaux attraits sont une rémunération correcte et non plafonnée, et une liberté d'action. Innovation et autonomie sont des termes appropriés depuis longtemps par cette population et AXA devrait sans souvenir.

Comme d'autres de vos collègues, n'hésitez pas à nous contacter, et soutenez ce travail collaboratif essentiel pour l'avenir, en donnant votre chèque syndical à l'UDPA-UNSA.

Alimentation de mon CPF (Compte Personnel de Formation)



En principe, vous avez ouvert début 2015 sur le site ouvert par les pouvoirs publics : www.moncompteformation.gouv.fr, votre Compte Personnel de Formation (CPF) et vous y avez reporté le solde de votre DIF figurant sur l'attestation employeur téléchargeable dans l'intranet AXA France : <https://formation.axa-fr.intraxa/Saba/Web/MainSSO>

Votre compte va être alimenté en fin d'année au titre de votre activité salariale en 2015 avec 24 heures pour une activité à temps plein et prorata temporis pour les temps partiels. **Attention, il ne le sera que si vous l'avez ouvert et il n'est pas trop tard pour y penser si vous avez omis de le faire.**

Côté Direction

Ambition AXA :

- **Respect du Réglementaire**
- **Un service client irréprochable**
- **Etre exemplaire partout !**

Visite annuelle des clients, suivi Salesforce

- 18 mois de délai pour les clients grand public
- 12 mois pour les clients grand public

Planification obligatoire dans Salesforce, autrement les clients seront considérés comme non suivis et pourraient à ce titre être confiés à un autre conseiller.

Stratégie de transfert des clients


Un cadre avec de critères objectifs nationaux.


1. Distance raisonnable entre le client et le conseiller
2. Attribution de clients supplémentaires sous condition de taille maximale de portefeuille et d'un taux de clients dormants stratégiques < ou = au taux du réseau n-1.
Au 31/12/2014 le taux est de 60 % .
3. Dotation obligatoire minimum de 50 clients à tout nouvel entrant dès son habilitation.
4. Clients stratégiques affectés aux conseillers confirmés ou expérimentés, et clients exclusiv aux seuls conseillers labellisés.


+ des règles de principes


Pas de transfert client IARD vers des portefeuilles avec mandataires ou vers jeunes entrants.
Pas de transfert de client Bancaires vers des salariés non habilités IOBSP.


Commentaires, revendications UDPA-UNSA

 Axa devrait revoir sa procédure de rachat suite au décès : Si le CSE réclame le RIB au client, et vire les fonds, beaucoup plus difficile pour le commercial de convaincre les ayants droits de placer cet argent, surtout quand il est prévenu au mieux en même temps que le virement ! **L'UDPA-UNSA demande à ce que les commerciaux soient prévenus au moins dix jours avant l'envoi des fonds pour qu'ils aient le temps de contacter les bénéficiaires.**

 Le démarrage de la gestion partagée ne se fait pas sans douleurs et dysfonctionnements. Des calages sont encore opérés, et **l'UDPA-UNSA a réussi à faire retirer l'anomalie qui consistait à clôturer tous les dossiers** même si ceux-ci étaient encore en état « attente de pièces ou règlement ». Par contre, pour plus de clarté il serait préférable de supprimer les affaires traitées du déroulant Salesforce.

 Lorsqu'un acte de gestion est fait sur un contrat sans signature électronique, l'outil devrait permettre l'impression de la fiche de liaison immédiatement, afin d'éviter au commercial de revenir plus tard. Axa doit faciliter et simplifier le travail administratif de ses commerciaux !


 Les commerciaux ne peuvent être tenus responsables des dysfonctionnements (courrier, chèque perdu) , retards des émissions et des demandes incongrues des CSE (comme demandé au client qu'il fasse un courrier à la réclamation client pour décaler la date de souscription lié à la perte d'un chèque, ou réclamer une copie des conditions particulières signées alors que le rentré signé figure déjà dans Salesforce).


 Corollaire d'un réglementaire exigeant à l'excès, les clients sont aussi intransigeant vis-à-vis du commercial sur les prestations et les biens fondés de nos questionnaires.

Si l'UDPA-UNSA partage le fait qu'un client doit être visité régulièrement, même sans faire de nouvelles souscriptions, nous réclapons une **formation plus approfondie sur Salesforce et une rémunération sur le devoir de conseil**. Complètement inadmissible : les rendez-vous clients IARD ne peuvent pas être notés dans l'agenda Salesforce. D'une part cela fait partie du contrat de travail et de l'activité du commercial, et d'autre part lors du rendez-vous IARD, le conseiller va parler à son client des autres produits cœur de métier ! **L'UDPA-UNSA demande la modification de l'agenda.**

Nous **dénonçons** également la **sanction appliquée**, et **comptons avant tout sur la pédagogie qui sera déployée par nos managers pour l'éviter**. A ce titre, nous rappelons à nos dirigeants, que si le client n'appartient pas au collaborateur, son retrait entraîne une conséquence pécuniaire. Or l'employeur n'a pas le droit d'exercer une sanction qui entraîne une perte de salaire...cqfd.

Acceptable pour l'UDPA-UNSA, mais attention au dérapage et notre crainte porte particulièrement sur :

 les clients stratégiques, et nous faisons le parallèle avec la ligne de vie professionnelle. Les ADV ont tous été formés et habilités Exclusiv, en vue d'accompagner leurs collaborateurs à monter en compétences. Nous craignons qu'un raccourci s'opère et que les clients stratégiques (affluent, exclusiv, gestion privée, ou TNS) soient principalement confiés aux producteurs directs ou assistés à des dérives de détachement de l'équipe ADV.

 Clients IARD ou Clients ayant un contrat bancaire : Sans aucune politique de développement sur l'IARD ou la Banque depuis des années, et malgré les interventions répétées de l'UDPA à ce titre, nous avons mis en garde la Direction sur le risque de création de clients orphelins...

<p>Ficovie : renforcement de la connaissance client imposé aux banques et assureurs. 10 critères sur la fiche client à renseigner et à transmettre à l'administration fiscale, sinon amende (pour Axa) de 150 € par omission ou inexactitude par critère.</p>	<p>Après un plan Oconnor, voici FICOVIE dont le premier lot (janvier 2016) sera sur l'épargne individuelle, puis dans quelques mois sur la prévoyance individuelle et collective.</p> <p>Certes il y aura des corrections de masse, normalement avant la remise du listing clients mais chaque commercial sera chargé de compléter les éléments manquants, ce qui représentera encore du travail supplémentaire. Pour l'UDPA-UNSA cette opération ne doit pas monopoliser les commerciaux à titre gracieux !</p> <p><i>Or les commerciaux ont dans le passé (1995 à 2005 environ) fait correctement leur travail en notant sur la proposition date et lieux de naissance, mais le masque informatique de souscription ne reprenait pas ces données à l'époque !</i> Pour des producteurs qui sont à l'origine du client, on peut présumer que les données sont inscrites dans son dossier papier. Pour les clients transférés, la recherche prendra plus de temps et nécessitera un rendez-vous client ! N'oubliez pas de l'inscrire dans Salesforce pour qu'il compte au moins dans vos obligations de visite du client.</p>
<p>Evolutions des mesures de réemploi</p>	<p>Axa procède à une logique de protection des clients qui bénéficient d'anciens contrats à taux garanti de 3 ou 4 %, en n'incitant plus le réemploi en supprimant la sur-rémunération ou bonus.</p>
<p>Stimulation du dernier trimestre 2016</p>	<p>L'UDPA-UNSA est intervenu auprès de la Direction (sans succès) pour dénoncer la multiplication de critères d'éligibilité (prévoyance, retraite, signature électronique, connexion « mon axa ». tout ceci décourage les commerciaux à concourir, et surtout ne leur permet pas d'atteindre les tranches de primes supérieures. Une stimulation commerciale doit porté sur peu d'items et permettre un vrai pilotage par le commercial.</p> <p>L'UDPA-UNSA demande l'accès aux résultats et une étude comparative par rapport aux autres années, ne se contentera pas d'une présentation globale, mais souhaite connaître le nombre de lauréats par palier de primes.</p>
<p>Evolution du parc informatique : IPAD PRO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilote prévu en juillet • Généralisation dernier trimestre 2016 	<p>L'UDPA-UNSA a demandé à la Direction que l'accès IARD soit opérante pour tous, puisque la direction compte nous retirer le portable Newton. La direction ayant tendance à concentrer ses efforts uniquement sur les classes D. Nous espérons que les IPAD auront bien entendu un clavier AZERTY, et non QWERTY !</p>
<p>Frais Professionnels</p> <p>Une réglementation stricte et contraignante poussée par les exigences URSSAF, et une politique de remboursement de frais cloisonné dans un budget.</p>	<p>Pour l'UDPA-UNSA il est temps de mettre fin à des injustices :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre fin aux paliers de kilomètres en fonction du montant de la production ou augmenter le plafond des kilomètres (véhicule de fonction ou privé). • Les téléphones surtaxés (Axa banque, Assistance Informatique...) peuvent certes être pris en compte dans le budget (fournir la facture détaillée) mais surtout Axa doit imposer que les services auxquels les commerciaux accèdent, ne soient pas surtaxés. • Les boites aux lettres postales devraient être prises en charge, mais stop aux différents discours entre PBR, assistantes et Direction centrale.
<p>Evolution des bureaux d'inspection</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localiser le bureau pour qu'à minima 80 % des salariés soient moins de 45 minutes de trajet. • Bureaux de passage en open-space, connectique, imprimante, fax, scan, téléphone, wi-fi. Salles de réunion et phoning. • Stockage par casiers individuels et armoires de rangements mutualisés. 	<p>D'ici 5 années, tous les inspecteurs devront être logés dans des BIMC aux normes fixés par AXA. Pour l'UDPA-UNSA c'est une bonne chose, car cela mettra fin à certains bureaux « exotiques » où les conditions de travail n'étaient plus dignes d'une entreprise moderne et à l'image d'AXA.</p> <p>De plus les IMC n'ont pas le temps et la mission d'être gestionnaire du bail et de son entretien quotidien, donc nous approuvons cette mesure. Reste à être vigilant sur le maillage territorial, afin que ce projet honorable ne conduise pas à une disparition de secteurs éloignés pour un recentrage trop important.</p>



Si vous comptez
sur le père Noël
pour défendre
vos droits,
Vous vous en
mordrez
les doigts !!



**C'est le
moment
d'avoir un
syndicat à
vos côtés**



*Tous les élus
UDPA-UNSA vous
souhaitent de
joyeuses fêtes de
fin d'année.*

Région Sud-Est	Karl Combette (Coordinateur Régional, élu CE)	06 03 78 73 33
	Michel Gonzales (coordinateur EB/EI- élu DP)	06 09 85 28 69
	Valérie Lengagne (DS)	04 67 20 28 30
	Eric Graziani (élu DP et CE)	06 51 11 45 44
	Murielle Phaure (élue CHS-CT)	04 72 75 45 33
	Frédéric Roesch (Coordinateur Cadre + RS CE)	06 72 43 24 50
	Pascal Soulie (élu DP)	06 61 06 98 76
	Christophe Sessiecq (élu DP et CE)	06 03 78 61 86
Région Sud-Ouest	Sylvia Adam (Coordinatrice régionale)	06 79 25 19 68
	Jean Rouat (RS CE)	06 81 69 92 27
	Fernando Jorge (élu CE et DP)	06 89 90 11 97
	Fémi Dossut (élu CE et DP)	06 70 44 94 67
	Gérard Lasalde (élu DP)	06 86 84 36 42
	Bertrand Testu de Balincourt (élu DP)	06 84 79 30 76
	Nathalie Loustalot (RS CHS-CT déléguée syndicale)	06 79 61 60 97
	Frédérique Remy (Elue CHS-CT déléguée syndicale)	06 58 99 49 49
Région Nord-Est	Xavier Bouilly (coordinateur régional – élu CE)	06 40 46 29 16
	Dominique Gulluscio (élu DP + CE)	06 74 53 70 09
	Franck Oudoire (élu CHS-CT)	06 60 58 65 00
	Bruno Clément (assistant DP)	06 13 78 62 35
	Manuel Rodrigues (élu CE)	06 16 08 61 97
	Dominique Dupont (élu CHS-CT)	06 38 82 93 64
	Eric Gavillot (élu DP et RS CHS-CT)	06 83 23 70 03
	Marie Christine Faure (secrétaire CE + élue DP, DS)	06 87 98 79 94
	Frédéric Mulin (élu DP)	06 08 07 02 28
Région Ouest	Marc Perret (RSS régional, commission produit)	06 38 38 34 30
	Pascal Soullard (élu CHS-CT)	06 09 95 26 55
	Valérie Legrand (RS en CHS-CT)	06 08 02 02 99
Ile de France	Marylène Baltazart (Coordinatrice Régionale)	01 30 82 86 12
	Giulia Schumacher (élue CE, CCE, DSC Négociation)	06 76 71 38 06
	Georges Cusinato (RS CHS-CT)	06 75 98 38 04
	Claudine Magusto-Bourgeois (élu DP et CHS-CT)	06 60 64 93 65
	Arnaud Martin (élu DP)	06 11 86 99 29
	Patrice Gout (DS et commission formation)	06 70 07 07 35
	François Blanchecotte (élu CE)	06 09 11 87 43