

« Les animateurs et les encadrants ont des objectifs, les producteurs ont des ambitions »

Thierry Goument concertation EB EI du 30 janvier 2018

Ce qu'il faut retenir des 2 journées de réunions de concertation

RESULTATS 2017

Excellente année en production, avec une augmentation du Chiffre d'Affaire sur quasiment tous les domaines, **par l'augmentation de primes moyennes.**

OMP : taux d'atteinte du réseau 81.5 %
Objectifs ADV taux moyen d'atteinte 96 %
Objectifs ATP toujours peu de lauréat 12 sur 56 ont atteint le 1^{er} objectif, et 27 sur le second.

FORMATION loi de Finances

Un dispositif à 2 niveaux, l'un n'excluant pas l'autre :

- ✓ Un COOC obligatoire et devant être réalisé avant le 10 février : Durée 2 h minima.
- ✓ Une journée en présentiel en complément des acquis du COOC + l'étude de cas pratiques. 1200 salariés concernés IMC, IFS, ATP/ADV, classe P, exclusiv et Gespat 1 et 2, filière S.

Même si la formation en ligne permet d'approcher plus de monde au même moment, **l'UDPA-UNSA demande l'élargissement de cette formation pour l'ensemble des commerciaux, et en particulier pour ceux qui le demanderaient.**

OBJECTIFS 2018 AEP

Même si l'année démarre sous un bon présage, les objectifs sont très ambitieux, avec un effectif en baisse et une animation commerciale en transformation.

- **PU/VL + 2,5%**
- **Objectifs retraite aidée (+millenium) -16%**
- **Taux UC 52%**
- **Objectifs santé AN + 11%**
- **Objectifs Prévoyance : + 14 %**
- PF : +24%, AVIZEN PRO : +24%, ESSEN'CIEL : +10% ENTOUR AGE : +9%**
- MASTERLIFE : 5000 Affaires Nouvelles**
- **Productivité : moyenne réseau 114 affaires en cœur de gamme.**

ATP : Mieux vaut tard que jamais ! 1^{er} objectif (nombre de contrats cœur de gamme par cdd) revu à la baisse avec un seuil de 14 soit l'équipe et le trimestre.

2^{ème} objectif identique.

ADV : accent sur Millénium

CMTC : maintien des objectifs 2017

IFS : accent porté sur nombre actes Master life Crédit et Avizen pro et sur taux de rendez-vous annuels sur clients stratégiques

IMC : accent sur le recrutement, clients stratégiques, millénium.

IARD – classe D

Citrix * sur son ordinateur personnel ! Voici la solution AXA pour permettre à nos classes D de travailler plus sereinement. Après un pilote de 30 classes D, généralisation aux classes D pour le 31 mars 2018.

*Citrix : serveur permettant d'accéder à des applications sur un réseau.

L'UDPA-UNSA reste prudente sur cette victoire, d'autant que l'accès à Ose (logiciel de flottes autos) ne sera pas accessible et n'est toujours pas accessible même à nos IFS IARD. Nous continuons le combat.

Signature électronique IARD/via Spoolnet repoussé au 14 février...

Objectif recrutement 450 producteurs

- 100 issus de l'alternance
- 250 Confirmés de la vente
- 100 Expérimentés de banque et/ou assurances

Aidé par une campagne média « attirer et recruter les talents commerciaux », et une campagne de cooptation : 1.000 € pour un candidat confirmé et 1.500 € pour un expérimenté, versée en 2 fois, l'une à la sortie du campus Frémigny et l'autre à 12 mois, si le collaborateur recruté est à l'OMP.

Valable pour une cooptation jusqu'au 31/07/2018 pour un recrutement jusqu'au 31/12/2018.

Les mandataires sont éligibles à cette prime s'ils cooptent un confirmé ou un expérimenté.

Pour l'UDPA-UNSA il est temps de reprendre pied avec la politique de recrutement.

Recrutés des expérimentés, c'est bien, mais pour l'UDPA-UNSA n'oublions pas l'accompagnement de nos collègues en activité et ne créons pas de disparité de traitement.

NOTE DE FRAIS

Repas revalorisé à 18.60 € - invitation repas d'affaires limité à 55.80 €

Pour les RC et IC avec mandataires autorisation de 4 repas d'affaires par mois sans critère d'éloignement.

Ouverture à 2 repas d'affaires et/ou d'animation pour les ATP/ADV. L'UDPA-UNSA approuve mais avait revendiqué une possibilité jusqu'à 4 repas/mois.

L'UDPA-UNSA demande une amélioration de l'outil NDF, avec :

- Un affichage de l'enveloppe restante
- Un mail les informant du montant et la date du virement des frais.

Lancement de NBO : Offre Recommandée

Big data AEP à la mode Amazon, avec ce nouveau système d'opportunité basé sur la consultation du client sur internet, en croisant son profil de consommateur et ses données client AXA. Cet outil permettra de créer une offre couplée commerciale qui sera proposée au collaborateur sur la base de 5 clients par semaine.

Tous les mercredis le salarié recevra quelques noms extraits de son portefeuille concernant des clients présentant des opportunités "la bonne offre au bon moment" en fonction du profil et du comportement.

Un outil de vente supplémentaire proposé au conseillé mais qui ne sera pas objectivé... à suivre

Vision Epargne 360

Un nouvel outil de consultation des contrats Epargne pour le conseiller : détails sur les rendements.

C'est bien, mais l'UDPA-UNSA déplore le retard que nous avons sur nos concurrents et l'absence de visibilité sur le rendement sur chaque ligne UC.

Néanmoins, **possibilité de faire des simulations de rachat avec impact fiscal**, afin de donner plus de visibilité et d'informations sur la performance et l'évolution de l'épargne client. Déploiement prévu de fin février à juin.

Assistance technique

Amélioration des services sont attendue après le **changement de partenaire Assistance fin mars.**

Un service plus réactif aux plages horaires étendues de **7h30 à 20h, et un t'chat à disposition.**

Espérons qu'une information complète sera diffusée avant les modifications.



Des élus et des délégués à votre service, exerçant tout comme vous le métier de commercial, persévérants et attachés à nos conditions de travail, nos rémunérations et les enjeux de notre métier.

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
	Jean Bernard Vidal (RS CHS-CT)	06 23 60 40 48
	Christophe Sessiecq (élu DP et CE)	06 03 78 61 86
Sud-Ouest	Sylvia Matias Adam (Coordinatrice régionale)	06 79 25 19 68
	Fernando Jorge (élu CE et DP)	06 89 90 11 97
	Gérard Lasalde (élu DP)	06 86 84 36 42
	Bertrand Testu de Balincourt (élu DP)	06 84 79 30 76
	Nathalie Loustalot (RS CE et CHS-CT - DS)	06 79 61 60 97
	Frédérique Remy (Elue CHS-CT déléguée syndicale)	06 84 53 82 21
Nord-Est	Xavier Bouilly (coordinateur régional – élu CE CHS CT)	06 40 46 29 16
	Dominique Gulluscio (élu DP + CE)	06 74 53 70 09
	Franck Oudoire (RS CE)	06 60 58 65 00
	Bruno Clément (assistant DP)	06 13 78 62 35
	Manuel Rodrigues (coordinateur Cadre - élu CE)	06 16 08 61 97
	Dominique Dupont (RS CHS CT)	06 38 82 93 64
	Eric Gavillot (élu DP et 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
Ouest	Marc Perret (RSS régional, commission produit)	06 38 38 34 30
	Pascal Soullard (RS CHS-CT)	06 09 95 26 55
	Valérie Legrand	06 08 02 02 99
Ile de France	Georges Cusinato (RS CE et CHS-CT)	06 75 98 38 04
	Claudine Magusto-Bourgeois (élue DP et CHS-CT, DS)	06 60 64 93 65
	Arnaud Martin (élu DP, DS)	06 11 86 99 29
	Giulia Schumacher (élue CE, CCE, DSC Négociation)	06 76 71 38 06
	François Blanchecotte (élu CE, Comité de groupe France et Européen)	06 09 11 87 43
	Patrice Gout (commission formation)	06 70 07 07 35

Rejoignez-nous, Adhérez !



Nom :		Prénom	
Région :		Entré au	
Fonction :		Email	
Tél fixe		Tél Mobile	
Adresse		CP et Ville	
Je déclare adhérer à l'UDPA UNSA, le ____/____/2017			
<i>Signature</i>			
Cotisation	EB	EI	INSP
Par an	100 €	120 €	160 €
Tous les 3 mois	25 €	30 €	40 €
Chèque (à l'ordre de l'UDPA) <input type="checkbox"/>		Faites vos comptes : 66% du montant de la cotisation est remboursé sous forme de crédit d'impôt l'année suivante.	
Par Prélèvement (Joindre un RIB) <input type="checkbox"/>			

« Le caractère multi-spécialiste contribue à la multi-détention et à la pérennité des réseaux qui ont besoin de clients fidèles pour prospérer. Néanmoins, il manque certaines branches au réseau AEP. Vous nous proposez l'offre Masterlife Crédit, mais nous n'avons toujours pas de partenariat avec AXA Banque. Envisagez-vous une action en ce sens ?

Face aux nombreux dysfonctionnements, les salariés administratifs et commerciaux perdent confiance et voient leur métier perdre en intérêt. Il faut mobiliser des moyens pour remédier à ces difficultés. AXA ne peut pas se présenter comme une entreprise très moderne et conserver de tels dysfonctionnements. » **Intervention de l'UDPA-UNSA CCE 16/01/18.**

Jaques de Peretti confirme sa stratégie à horizon 2020 : « Axa doit devenir une entreprise multispecialiste, simple pour le client à tout moment, grâce à un service multi-accès, innovant, compétitif et engagé. Avec nos réseaux, nous devons créer du multi-accès et être présents pour notre client 24h/, 7j/7. Lorsque le client nous interroge sur un canal, tous les intervenants doivent simultanément être au courant : un parcours sans couture et un seul système: Salesforce. Axa doit aller plus vite que les concurrents sur le NPS (net promoter score – benchmark de la satisfaction client). Il confirme être soucieux de la qualité de service, fruit de la qualité de nos outils et de l'engagement des collaborateurs, il n'a pas l'intention de faire bouger Axa France en 2018 mais de la faire fonctionner.»

*Convaincue, que la plupart d'entre nous est perdue dans ces réorganisations successives, l'UDPA-UNSA dresse dans cette communication le **Qui-fait-Quoi et Où, de nos collègues administratifs en lien avec nos activités commerciales : 1^{er} thème LA PREVOYANCE.***

Prévoyance Individuelle

Après une réorganisation amorcée en 2017, cette direction sera composée d'un **centre de prévoyance (CPR) Nord (Isneauville)** et d'un centre de prévoyance Sud (**Balma**). **Sur chacun des sites, 50 personnes réparties en activité de production et de prestation.** Axa a fait le choix d'**externaliser** l'activité de gestion et d'appel téléphonique niveau 1, auprès d'un délégataire **GIEPS situé sur SOFIA ANTOPOLIS**. Les 55 personnes recrutées sur **GIEPS** feront le **traitement de la gestion et vie des contrats, la prise d'appels 1^{er} niveau sur les activités de souscription et de prestations**, lors des pics d'appels et hors plage horaire des CPR (jusqu'à 20 h en semaine, les samedis de 8h30 à 16h, les jours de ponts). **GIEPS sera aussi chargé des contrôles des AN souscrites en délégation pour tous les réseaux.**

Les numéros de téléphone et les mails n'ont pas changés : Pour les clients : 0970 818 335

Souscription et gestion des contrats et prestations Essen'Ciel, Avizen, Entour'Age : 0970 808 034

Souscription actes hors délégation PFI –GAV 0969 39 75 02 de 14h à 17h30 sinistres 0970 80 93 37ou axa assistance.

😊 Améliorations à venir en 2018 pour raccourcir les délais d'émission des affaires nouvelles et faciliter la gestion.

- **Sur INOV** : problème informatique résolu sur les cas des veufs/veuves, et effet différé possible jusqu'à 3 mois pour tous les produits et simplification des clauses bénéficiaires (prévus en mars)
- **Sur espace client axa.fr** : Dès le 5 février, attestation Madelin accessible pour le client. Envoi postal prévu entre le 5 et 9 février. Refonte des situations de Compte Entour'Age et Essen'Ciel et mise à disposition sur espace client. Enrichissement des informations sur la gamme prévoyance. Changement de coordonnées bancaire possible par les clients sur axa.fr.
- **Sur Salesforce** : Notification faite au commercial et client lors d'un rejet de prélèvement ou lors d'un règlement IJ suite à prolongation arrêt de travail.
- **Au second semestre 2018, sélection médicale en ligne** sur Avizen/Avizen Pro : cela devrait couvrir les pathologies les plus courantes. Le client enregistrera le questionnaire sur un espace sécurisé AURA.
- **Visualisation** sous Salesforce des contrats **RCV gérés par CIS (fin février) enfin !**
- **Reconnaissance du numéro de téléphone des clients TNS pour un décrochage sélectif et rapide.**