



Flash Infos AEP

En direct du CSE AEP 18 et 19 février

Au CSE AEP du 18 Février 2021 Guillaume BORIE, présente le bilan 2020 et ses perspectives 2021.

Le réseau AEP est au cœur de la stratégie 2023 d'Axa France. Son ADN est la visite chez le client, et malgré une année fortement ébranlée, les hommes et femmes ont su réaliser une belle performance en 2020, avec une capacité d'adaptation remarquable. Il souligne une transformation atteinte en un temps record. Nous affichons notre confiance dans le réseau, et de conclure pour définir le réseau.

Confiance, performance et transformation.

Perspectives 2021 : 6 enjeux déclinés par G. Borie

- **Croissance rentable** : développement de notre dynamique commerciale axés sur nos 2 jambes : **Epargne et Protection**
- **L'Epargne** avec la poursuite d'Euro croissance, Drouot Estate et la GSM bancaire et la **Protection** avec la prévoyance, la santé, et la retraite. Nous avons tous les produits pour développer la clientèle stratégique. Soit en objectif chiffré :
 - +16,4 % d'APE prévoyance,
 - +15 % APE retraite,
 - +9,2 % collecte diversifiée,
 - 59,1 % taux diversification,
 - +30 % Affaires Nouvelles en santé
- **Qualité de service** : Axa est positionné dans le top 3 en Epargne et en prévoyance et santé dans la moyenne du marché. Accroché le client et renforcer le contact par des services additionnels. Améliorer la gestion des clients orphelins.
- **Simplification** : vie du réseau et des clients, avec une gamme plus simple en épargne appelée **perspectiv**, traiter les outils et les irritants et faire plus d'investissement sur les petites choses pour simplifier le quotidien.
- **Culture et engagement** : effort supplémentaire, encourager la participation à l'enquête PULSE. Risques psychosociaux, suivi individualisé et faire remonter les alertes. Engagement d'Axa pour que le salarié soit heureux de travailler.
- **Réglementaire** : qualité du conseil et formation.

En page 3 et 4, retrouvez la version détaillée des interventions UDPA et réponses de Guillaume Borie.

L'UDPA est intervenue sur les thèmes suivants

- Face à cette réussite commerciale, prime exceptionnelle avec une augmentation du taux de commission lors de la NAO ?
- Epargne : frais d'entrée hors marché
- Actions pour la défense du portefeuille en santé individuelle.
- Accès aux offres d'assurances en collectives.
- Accès à l'outil OSE (MRP) en réponse à notre clientèle TNS et TPE.
- IARD respect des conseillers et de la gestion du portefeuille.
- Travailler sur la répartition des clients orphelins
- Stratégie du réseau dans l'élaboration de la ligne de vie professionnelle et de ses perspectives
- Ouverture aux salariés itinérants à la vaccination covid entreprise.

En quelques mots, les réponses de G. Borie

- Simplifions les dispositifs de rémunération
- **Pas de modification du taux de frais d'entrée** sert à l'équilibre économique du réseau. Vendre le service et le mix produit. Axa est dans les taux du marché.
- **Santé individuelle concurrence localisée**, autrement Axa est bien situé dans le marché
- **Collectives : réflexion en cours** pour une entrée massive mais attention **rentabilité**.
- IARD : on continue avec nos classes D
- **Pas d'accès OSE** sur AEP, ce n'est pas notre choix stratégique.
- **Confiance** dans ce réseau, avec nos mesures de soutien prises pendant le confinement. La force du réseau est le **contact chez le client** et le restera, même si on utilisera de plus en plus le distanciel. Non, nous ne nous transformerons pas en plateforme.
- Vaccination Covid : Volontariat, oui aux itinérants dans la mesure du possible.

Interventions UDPA	Réponses Guillaume Borie	Commentaires UDPA
<p>- La réussite commerciale spectaculaire du réseau va-t-elle se traduire pour les salariés par une prime exceptionnelle ? une NAO avec une augmentation du taux de commission ? La situation actuelle est difficile pour les commerciaux : ils mettent leur santé en jeu, les conditions de travail se sont dégradées, aussi un signe fort de reconnaissance par une prime exceptionnelle serait bienvenue.</p>	<p>Concernant la Nao : on en parlera en son temps. La reconnaissance s'est matérialisée par les mesures que nous avons prises pendant le confinement, c'est le signe de notre confiance.</p> <p>Simplifier la rémunération des commerciaux sans pour autant modifier le système actuel « Phénix ».</p>	<p>Il aurait été fort surprenant d'avoir en live une réponse positive à notre répartition des richesses, mais les élus UDPA sont tenaces et renouvelleront cette demande.</p>
<p>- L'UDPA intervient régulièrement sur le taux de frais d'entrée à 4.85 % qui nous met hors marché. Des commerciaux même les plus aguerris sont obligés de baisser systématiquement les frais. A quoi sert d'avoir ce taux d'affichage, si la moyenne du réseau est de 2.25 % ?</p>	<p>Pas question de modifier cet affichage : Ces frais servent à l'équilibre économique du réseau, et sont la contrepartie du conseil donné, de l'accompagnement du client et du mix produit. De plus nous sommes dans les taux du marché. Si l'épargne délivre une bonne performance, le sujet des frais est oublié.</p>	<p>Pour l'UDPA, l'abondement ne répond que partiellement à l'incidence de rémunération suite à la baisse des frais.</p> <p>Hormis sur les versements supplémentaires, les frais d'entrée sont systématiquement revus à la baisse. Sommes-nous vraiment dans le marché ?</p>
<p>- En santé individuelle, un marché chahuté avec une concurrence accrue la résiliation infra annuelle. Un constat en souscription il est impossible de passer sans appliquer toutes les réductions tarifaires. L'UDPA porte-parole des commerciaux vous demande d'accélérer sur les moyens à mettre en place pour défendre notre portefeuille.</p>	<p>Pas de problème de tarification nationale, mais une concurrence accrue fortement localisée. Actuellement le réseau réalise plus d'affaires nouvelles qu'il n'enregistre de résiliations.</p>	<p>L'UDPA n'a pas le même retour du terrain, où alors la concurrence s'est localisée dans toutes nos régions !</p> <p>L'UDPA reviendra sur la défense de notre portefeuille au prochain CSE car c'est la préoccupation des salariés.</p>
<p>- Vous nous demandez de développer la clientèle de chef d'entreprise et nous n'avons pas la possibilité de travailler correctement sur le créneau des collectives. Pourquoi se priver du dynamisme des commerciaux AEP ? Certains producteurs nous quittent car ils ne peuvent apporter ce service à leurs clients.</p>	<p>Sur les Collectives : on est en train d'y réfléchir. Notre décision dépendra du retour sur investissement.</p>	<p>L'UDPA espère que les travaux aboutiront rapidement. Le contrat standard des collectives pour les TPE de 1 à 5 salariés qui sont notre cible, n'est pas compliqué. Aujourd'hui seuls nos classes S ont un accès FIA, mais ils ne sont pas animés et le process est long ce qui décourage plus d'un commercial. Ne peut-on pas trouver une simplification d'accès pour eux rapidement ?</p>
<p>- L'UDPA vous demande de travailler sur une répartition des clients orphelins auprès des commerciaux terrain ?</p>	<p>Oui effectivement il faut augmenter les fréquences de contact avec ces clients et étudier une répartition dans le réseau.</p>	<p>Avec l'interdiction de transférer des clients IARD, on appauvrit la ressource client pour les nouveaux entrants La cellule «clients orphelins» pourrait peut-être améliorer la situation de certains de nos confrères...</p>

Interventions UDPA	Réponses Guillaume Borie	Commentaires UDPA
<p>- Jacques de Peretti au CSE Central de Janvier 2021 a déclaré « Nous gérons la décroissance de l'activité IARD dans le réseau AEP avec beaucoup de respect des uns et des autres. » quels sont les moyens mis en place pour respecter cet engagement ?</p> <p>- Nous ne pouvons pas nous écarter de la satisfaction client même en IARD. Avez-vous l'intention que l'ensemble des réseaux puissent avoir accès aux outils comme OSE, afin de continuer à gérer les mouvements des contrats en portefeuille MRP et MRI, RC ... ?</p> <p>Il ne faut pas abandonner nos collaborateurs qui ont constitué ce portefeuille et qui le voit s'éroder de mois en mois. Certains d'entre eux bénéficient d'une indemnité de portefeuille en fin de carrière. Compte tenu de la stratégie de l'entreprise sur l'IARD, et afin d'éviter des départs anticipés de ces commerciaux, l'UDPA vous demande de sécuriser dès maintenant leur indemnité.</p>	<p>Axa Epargne et Protection ne s'appelle pas Axa Dommages, Epargne et Protection. Gérer la décroissance en IARD, consiste à maintenir l'activité pour les classes D. La mise à disposition de « mon auto et ma maison » : prend du temps et représente un coût de lancement, mais un calendrier sera présenté à l'été.</p> <p>Nous n'avons pas d'objectif de mettre OSE sur AEP, car les coûts seraient bien supérieurs à l'activité.</p> <p>Nous ne privons pas le développement du réseau en privilégiant d'investir plus sur d'autres gammes cœur de notre métier. Notre enveloppe d'investissement est limitée et nous faisons des choix en se concentrant sur l'Epargne et la Prévoyance.</p>	<p>L'UDPA n'approuve pas la stratégie de l'entreprise, et nous pensons depuis longtemps que l'IARD peut être une porte d'entrée, facilitateur de multi-équipement et de fidélité du client.</p> <p>Le commissionnement IARD est fondé sur un principe de récurrence qui comme chacun le sait, permet au commercial de ne pas repartir à zéro tous les mois.</p> <p>L'arrivée de Mon auto et Ma Maison dans le réseau sera assortie d'une négociation et l'UDPA appuiera pour conserver un commissionnement d'acquisition et de récurrence.</p>
<p>- Discordance entre la simplification pour le client, le modèle sans couture et multi-distributeur mis en place par les transferts clients IARD.</p> <p>- En allant tous sur une clientèle aisée, de TNS en prévoyance, santé et retraite, ne risque-t-on de créer une concurrence entre réseaux ? Quelles sont vos ambitions pour le réseau AEP ? comment le voyez vous dans les années à venir ? Est-ce pouponnière de salariés qui pourraient demain être mandataires, AGA ou A2P ? Les commerciaux ont besoin de perspectives professionnelles ?</p>	<p>Client peut être présent sur différents réseaux, et ce n'est pas un problème, sauf cas marginal.</p> <p>Notre ADN et notre force c'est le contact avec ses clients sur le terrain. Non le réseau ne se transformera pas en une plateforme gigantesque. Nous voulons permettre au réseau de se développer encore plus vite et utiliser les outils digitaux afin de prendre le meilleur des 2 mondes.</p> <p>Stabilité des effectifs de production aux alentours de 2300 personnes. Une décroissance progressive des autres métiers. Etude en cours des missions des fonctions supports. Développement du pôle mandataire pour atteindre un objectif de 1600 mandataires.</p>	<p>L'UDPA reste convaincu que la notion de multi-distributeur pour un même client va entraîner des comportements différents entre les Agents Généraux et AEP, et que la direction aurait tout intérêt également à ce que le client soit satisfait d'avoir 2 spécialistes.</p> <p>Ce sujet tient particulièrement à cœur les élus UDPA et nous reviendrons en discussion auprès de Guillaume Borie et Patrick Le Chatelier.</p>
<p>- Nous savons qu'AXA s'engagera dans la vaccination Covid pour ses salariés. L'UDPA vous demande d'inclure le personnel itinérant dans cette campagne. Nos forces de vente doivent rester en bonne santé.</p>	<p>Oui à partir du moment où Axa aura la possibilité de procéder à la vaccination de ses salariés.</p>	

Les prises de parole de l'UDPA au CSE du 18 Février 2021.

1

La crise sanitaire a nécessité une adaptation du réseau AEP pour maintenir l'activité. Pendant la période du confinement et à la demande de l'Entreprise, les salariés ont conservé le lien avec la clientèle, assuré le SAV, adapté leur process de vente à distance, et se sont formés. Le 18 Mai 2020, les rendez-vous en clientèle ont repris, mais les nombreux échanges à distance par teams et les formations ont sensiblement modifié l'exercice du métier de commercial. De sorte que sur l'année 2020, et en raison de la crise sanitaire, nos collègues ont été contraints de rester à leur domicile et ont supporté des frais supplémentaires dans la mise à disposition d'une pièce dédiée à leur activité nécessitant chauffage électricité et prise du repas à la maison. Ces coûts sont restés à la charge du salarié et n'ont pu être répercutés dans leur enveloppe de frais professionnels. **Pour l'UDPA, il serait juste et équitable que l'Entreprise verse une prime d'un montant de 450 € aux salariés commerciaux en compensation.**

2

Lors du dernier CSE, nous vous avons alerté sur les difficultés à vendre les frais d'entrée à 4,85% sur notre gamme épargne prime unique. La réponse que vous nous avez apportée nous semble incohérente avec la réalité du terrain. Or la seule vérité à ce sujet, c'est celle qui remonte du terrain car tous les salariés sont confronté régulièrement à cette complexité de proposer des frais à 4,85% ! C'est vraiment anti commercial et contre-productif ! Pour illustrer notre déclaration, le représentant **UDPA** va lire un mail d'un salarié qui a plus de 30 ans d'ancienneté et qui tous les jours rencontre cette difficulté.... **L'UDPA renouvelle donc une demande d'abaissement des frais d'entrée sur les contrats d'épargne sans réduction de commission pour le salarié et rester compétitif avec la concurrence qui affiche des frais d'entrée avoisinant les 2 %.**

A vos côtés, chaque jour



Dominique Gulluscio
06 74 53 70 09



Xavier Bouilly
06 40 46 29 16



UDPA
UNSA



Pascal Souillard
06 09 95 26 55



Christophe Rocher
06 09 94 06 87



Claudine Magusto Bourgeois
06 60 64 93 65



Giulia Schumacher
06 76 71 38 06



François Blanchecotte
06 09 11 87 43



Bertrand Testu de Balincourt
06 84 79 30 76



Jaime Martins
06 18 44 52 22



Christophe Sessiecq
06 03 78 61 86



Eric Graziani
06 51 11 45 44

Pourquoi pas vous ?



Nathalie Loustalot
06 79 61 80 97



Fernando Jorge
06 89 90 11 97



Syndicat autonome des salariés Axa

Adhérez à l'



Nom :		Prénom	
Région :		Date entrée	
Métier :		Email	
Tél fixe		Tél Mobile	
Adresse		CP et Ville	

Le ____/____/2021 Signature

Cotisation	Commercial I (EB)	Commercial II (EI)	Inspection	Alternant
Par an	100 €	120 €	160 €	40 €
Par trimestre	25 €	30 €	40 €	10 €

Remettez votre adhésion à un délégué UDPA ou l'adresser au siège UDPA 207 Jardins de l'Arche 92000 Nanterre
Ou par mail service.udpa@axa.fr

Déduction fiscale
66 % du montant de la cotisation remboursé sous forme de crédit l'impôt l'année suivante.

<input type="checkbox"/>	Chèque (à l'ordre de l'UDPA)
<input type="checkbox"/>	Virement sur compte IBAN FR76 3000 3031 0500 7423 389 SOGEFRPP
<input type="checkbox"/>	Prélèvement trimestriel (joindre un RIB)