



# LA LETTRE DE L'UDPA

## APPRÉCIATION DE LA PERFORMANCE 2020

DEMANDEZ LE PROGRAMME

### EDITO

## LA VRAIE RÉSILIENCE : CELLE DES SALARIÉS

Résilience, maître mot de la communication d'Axa : Citation de Thomas Buberl, à propos des résultats 2020 : « Nos résultats ont montré la résilience d'AXA face à la crise du COVID 19 »

Un Directeur nous propose une quadruple résilience : «...résilience opérationnelle, résilience commerciale, résilience sur la poursuite des projets, résilience de profitabilité et ceci grâce à nos collaborateurs et à nos partenaires sur le terrain.» De quoi parle-t-on? La résilience c'est la capacité à rebondir après un traumatisme.

Si les résultats d'AXA sont au rendez-vous, pour l'Actionnaire avec un dividende annoncé à 1,43 €, on oublie l'essentiel. La vraie résilience est celle des salariés qui ont su s'adapter à ce contexte nouveau et anxiogène, dans des conditions de travail que beaucoup ne connaissaient pas. Ils ont dû déployer des trésors d'organisation face aux contraintes de la situation : gérer les enfants et les proches, un petit logement, l'isolement, une ergonomie du poste de travail à distance insuffisante, des journées de travail à rallonge, prendre en charge de nombreuses dépenses supplémentaires ... La vraie résilience d'AXA est celle de ses salariés, cela devait être dit. Les salariés méritent plus que de simples remerciements.



Michel Colin  
Elu CSE APIE

## PAS DE CADEAUX

DÈS LE PREMIER CONFINEMENT, LA DIRECTION AVAIT REFUSÉ DE REVOIR LES OBJECTIFS POUR PRENDRE EN COMPTE LE CONTEXTE DE RÉALISATION DE LEURS ACTIVITÉS PAR LES SALARIÉS

On pouvait se douter que le refus de la Direction d'une révision des objectifs au bénéfice d'une supposée bienveillance lors de l'évaluation masquait une spoliation.

Pour le confirmer (suite à la période d'évaluation, l'UDPA a lancé un sondage auquel vous avez été nombreux à répondre. Les résultats sont éloquentes et confirment nos inquiétudes.

### L'UDPA dénonce :

- le refus d'adapter les objectifs au contexte de 2020,
- une absence de bienveillance dans la majorité des situations,
- Et par conséquent la baisse des taux d'atteinte pour nombre des salariés.

### Les faits sont cruels :

- le caractère SMART des objectifs est bien réel mais pas dans le cadre d'une démarche loyale. Pour la Direction, la signification de l'acronyme devient le plus souvent :

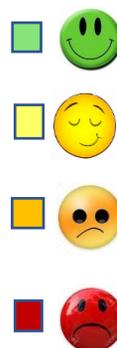
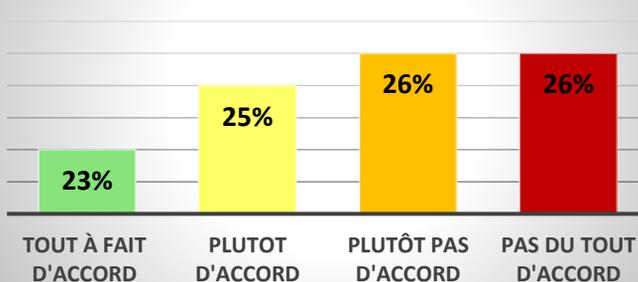


**S**URCHARGES DE TRAVAIL  
**M**OYENS INSUFFISANTS  
**A**BSENCE DE RECONNAISSANCE  
**R**ABAIS DANS L'APPRECIATION  
**T**EMPS PERSONNEL IMPACTE

### UNE ABSENCE DE RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT.

52% des salariés perçoivent une faible reconnaissance de leur travail lors de l'évaluation de leur performance par la hiérarchie.

### L'appréciation 2020 correspond à mes efforts et résultats.

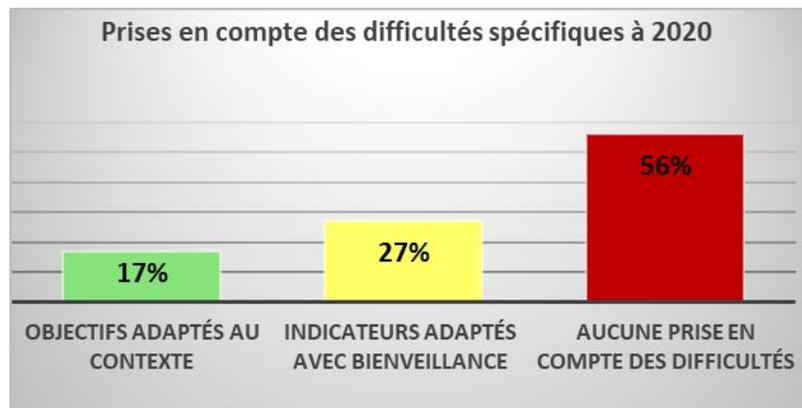


- [Peu de prise en compte du contexte 2020.](#)
- [Des CPR à la tête du client.](#)
- [Des taux d'atteinte décevants.](#)
- [Solaris : le temps passe, les irritants restent](#)
- [Vos contacts UDPA-UNSA](#)

## TROP PEU DE PRISE EN COMPTE DU CONTEXTE 2020

Pour 56% des salariés, les conditions particulièrement difficiles de réalisation de leur travail ont été ignorées dans l'évaluation des résultats. Pourtant, l'effort pour rouler à 30 km/h sur un vélo n'est pas le même avec le vent de face et le vent dans le dos!

En fait de bienveillance, les consignes d'économies ont prévalu avec pour conséquence, dans bien des cas, une baisse des taux d'atteinte. Une minorité d'appréciateurs ont revu les objectifs et/ou ont adopté une attitude bienveillante dans leur appréciation.



### Écrire sur ONE :

« je voudrais très chaleureusement remercier chacune et chacun d'entre vous »

n'est pas une marque de reconnaissance suffisante.

Il faut savoir « passer de la promesse à la preuve ».

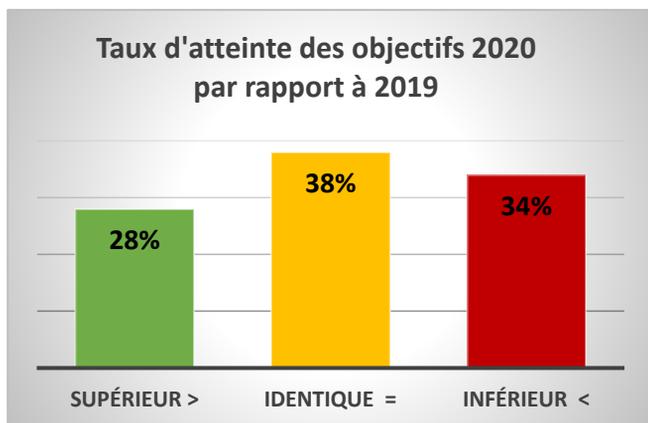
### Quelques verbatims des répondants parmi les plus représentatifs :

- « Pas de prise en compte des activités traitées hors objectifs (formations, nombreuses réunions...) »
- « Aucune prise en considération des nombreuses surcharges de cette année 2020 très difficile. »
- « J'ai fait 10 ans ce système de CRV puis j'en suis sorti car je n'accepte pas le principe de faire 100% de ces objectifs et n'avoir au final que 85 ou 90%. »
- « Cet entretien ne SERT A RIEN :
  - la moitié des objectifs ne sont pas atteignables pour la simple raison qu'ils dépendent d'outils et/ou d'autres moyens qui ne sont pas donnés
  - le manager d'ailleurs n'en parle pas. »

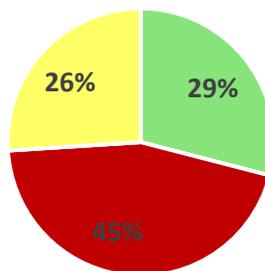
## UN CONSTAT DE BAISSÉ DE MOTIVATION DES SALARIÉS

La motivation ne se décrète pas, elle se gagne par la loyauté, la confiance et la reconnaissance.

- Seuls 28% des salariés ont vu leurs efforts exceptionnels reconnus durant l'année 2020 hors du commun.
- La motivation de 45% des salariés a été affectée par le mépris de leur engagement.



### Comment l'EADP 2020 a affecté votre motivation



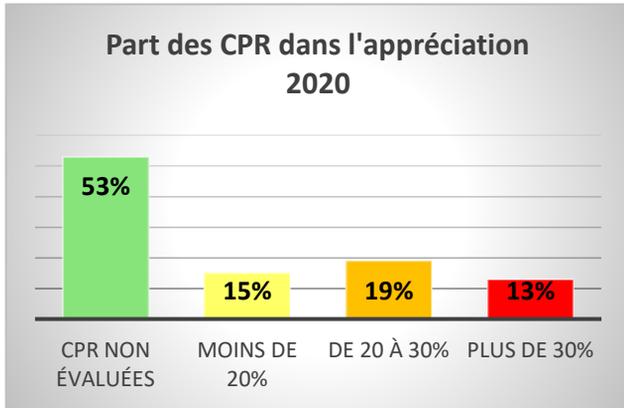
### Quelques verbatims des répondants parmi les plus représentatifs :

- « Assez, voire complètement subjectif et opaque comme les entretiens des années précédentes. »
- « Il n'y a pas eu d'incidence positive sur le taux.... C'est encore une fois un merci avec une tape dans le dos. »
- « Pas de cohérence entre un taux à 95% depuis 5 ans et une absence d'augmentation depuis juillet 2016. »
- « Un sentiment d'écoeurement avec une baisse de 10 points (de 93 à 83 %) ... Renseignements pris auprès de collègues, on fait payer à certains la crise sanitaire, en clair aux anciens chez nous. »

## COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES RELATIONNELLES (CPR) : À LA TÊTE DU CLIENT

Le rejet des CPR par les salariés, équipier ou manager, est criant. Les conditions d'évaluation des CPR sont tellement opaques que bien des hiérarchies évitent d'en parler. Celles qui osent peinent à justifier la subjectivité du système.

- Dans 53% des entretiens, les CPR ne sont pas évaluées.
- Dans 13% des appréciations, les CPR pèsent plus de 30% alors que le poids maximum est de 30% en « classe 7 » et 20% en « classe 5 et 6 ».

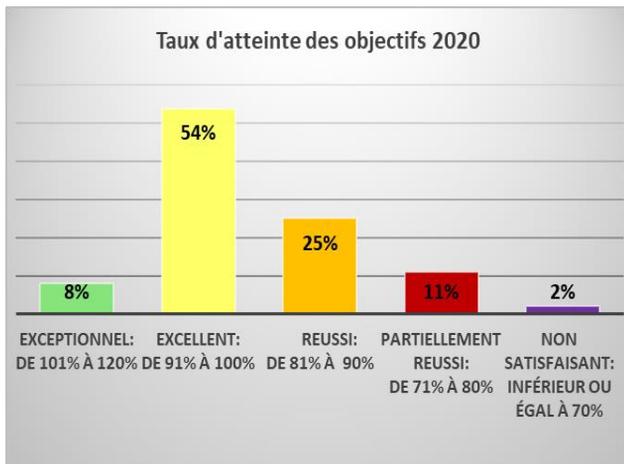


La proposition de la Direction sur les CPR a engendré une situation sur le terrain, difficile à gérer pour l'évaluateur et à comprendre pour le salarié évalué.

L'UDPA se félicite de n'avoir pas signé cette usine à gaz!

## TAUX D'ATTEINTE DÉCEVANT MAIS PROFITS OK !!!

La bienveillance promise par la Direction? Oui celle envers les finances de l'Entreprise, non pour celle envers les salariés.



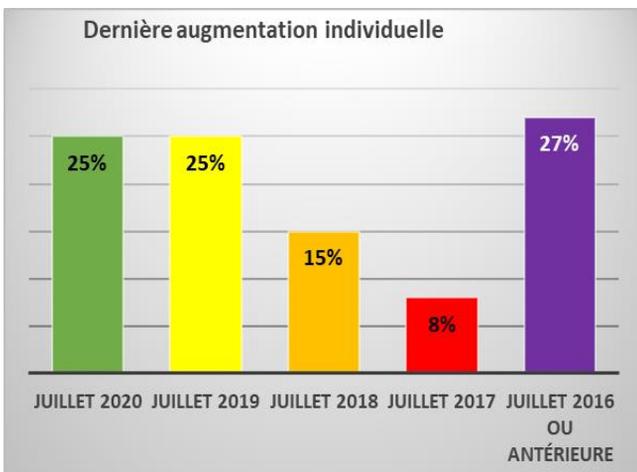
En 2020, dans des conditions exceptionnellement difficiles, AXA France a sauvegardé sa rentabilité. Ceci aurait-il été possible sans un engagement hors du commun salariés ?

La réponse est dans la question mais pas dans les taux d'atteinte.

Les salariés ayant obtenu un taux d'appréciation inférieur ou égal à 80%, sont exposés à la menace d'une supposée insuffisance professionnelle. Pour contester un taux d'appréciation qui semble injustifié, contactez l'UDPA.

## FRÉQUENCE D'AUGMENTATION : LES SALARIÉS MAL RECONNUS SONT NOMBREUX

La Direction prétend que les salariés non augmentés depuis 5 ans ou plus sont une infime minorité. Pourtant 27% sont dans ce cas!



Si 27% des salariés avaient réellement

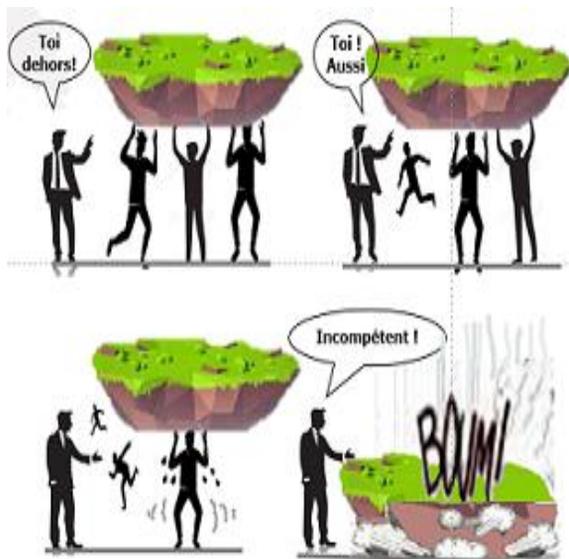
- des performances,
- un savoir-faire,
- un engagement,

ne méritant pas une augmentation depuis 5 ans et plus, alors AXA France ne serait pas une entreprise aussi florissante.

L'UDPA demande qu'aucun salarié ne soit un oublié permanent, quand il s'agit du partage du succès.

## 23 POSTES SUPPRIMÉS

Après le récent départ de l'équipe formation de la **Direction de la Distribution et du Marketing** vers les équipes formations de la RH, la méthode Easy AXA 2.0 frappe à nouveau :



Sous couverts de la création du rôle de **Marketing Business Partner (MBP)**, **23 postes** sont supprimés.

16 départs ne seront pas remplacés et 7 collègues vont devoir se retrouver un autre poste.

Le sujet phare est la création du nouveau rôle clé multi-réseau, multi-canal, multi-tout, au sein de la Direction Marketing et Animation Commerciale (DMAC), sorte de couteau suisse à tout faire au carrefour des chemins de la Distribution.

On nous vend à coup de mots ronflants : nouveaux enjeux, nouveaux produits, nouvelles offres adaptées ... L'UDPA n'est pas dupe, il s'agit bien de la démarche de suppression d'effectifs estampillée Easy AXA, bref faire toujours plus avec toujours moins.

**L'UDPA demande que chaque salarié concerné obtienne l'accompagnement individuel nécessaire.**

### SOLARIS

## LES ANNÉES PASSENT, LES IRRITANTS RESTENT !

**L'UDPA pointe la nécessité urgente du développement de correctifs.**

Lors du CSE APIE, la Direction s'engage régulièrement à améliorer SOLARIS, l'outil de travail quotidien des régleurs de sinistres IARD.

Nous entendons encore les derniers propos rassurants de notre Directeur Général pour 2021: « 115 irritants dont 85 % seront résolus en fin d'année ».

Du côté utilisateurs, ce n'est pas la même limonade : lenteurs, anomalies, problèmes d'ouvertures de documents etc... Depuis la mise en place de Solaris il y a une dizaine d'années chaque modification engendre de nouveaux problèmes.



**L'UDPA a ouvert la séance du CSE de mars, en demandant le déploiement de moyens informatiques suffisants pour que les irritants qui plombent le quotidien des régleurs soient enfin résolus. A suivre !**

### Vos représentants UDPA

Hassan AKID	51 99 54	Bruno GAY	51 98 22	Nathalie PACITTI-DIAZ	57 52 02
Gilles BARY	54 48 02	Sylvaine HARDY	07 80 97 65 88	Jean-Marc PAGAU	52 87 81
Christophe BEZAULT	54 14 23	Jean François HERBERT	01 30 82 87 10	René-Hubert PURSEIGLE	54 14 96
Fançois BLANCHECOTTE	06 19 11 87 43	Yassine KHESSOUMA	58 96 82	Françoise SALA	58 46 33
Xavier BOULLY	06 40 46 29 16	Anne Charlotte LAUMONIER	06 07 56 95 64	Giulia SCHUMACHER	06 76 71 38 06
Yves BRETEL	56 05 45	Yann LE BELLER	06 72 47 06 38	Moussa TOURE	51 17 32
Pierre CLERC	56 05 15	Dominique LE GALL	06 21 44 39 36	Jean Pierre VASSARD	52 72 29
Michel COLIN	01 47 74 02 19	Marie Laure MARCHAND	06 88 53 25 47	<b>Pourquoi pas vous ?</b>	
Patricia DUMAS	51 06 92	Corinne MARZOLF	57 52 76		
Sophie DUMAS	52 87 35	Katy NATIVEL	02 62 30 83 39		

