



Les Brèves du
SY.N.P.A.-F.O.

SYNDICAT NATIONAL DES PRODUCTEURS D'ASSURANCES ET DE CAPITALISATION C.G.T. - FORCE OUVRIÈRE

SPÉCIAL CONDITIONS DE TRAVAIL

« Combien de temps, ce personnel va pouvoir tenir dans ce contexte doublement insécure ? »

C'est une des questions que pose le rapport d'expertise remis aux membres du CHSCT !

Après les conclusions du rapport de l'ARACT Aquitaine, c'est au tour du rapport du cabinet d'expertise TECHNOLOGIA de constater à quel point la situation des commerciaux et tout particulièrement celle des plus de 40 ans est inquiétante.

C'est après plusieurs suicides et tentatives de suicides de commerciaux survenus dans le courant de l'année 2007 en région Nord Est que le CHSCT, sous l'impulsion de Force Ouvrière, a pu obtenir qu'une expertise sur les conditions de travail soit diligentée.

L'enquête que nous avons également sollicitée de manière concomitante a, quant à elle, été refusée par l'instance, ce que nous déplorons.

Toujours est-il que les éléments d'information mentionnés dans ce rapport confirment hélas, ce que Force Ouvrière ne cesse de dénoncer avec acharnement, depuis des mois et notamment depuis la fusion AXA/UAP qui a marqué, indéniablement, le coup d'envoi des dégradations successives et significatives infligées sans retenue aux commerciaux.

Ce rapport, dont personne ne peut contester l'objectivité, relate avec précision en s'appuyant sur les déclarations factuelles de commerciaux la triste réalité du métier de conseiller à

AXA. A ce titre, Force Ouvrière adresse à tous ceux qui se sont exprimés ses remerciements.

Néanmoins nous comprenons également celles et ceux, et tout particulièrement les nouveaux entrants et les non confirmés, qui n'ont pas osé s'exprimer sur un sujet aussi sensible, de peur des conséquences.

Quels sont les éléments saillants du rapport ?

Le premier constat fait apparaître, sans surprise, que le métier de commercial est un métier exigeant.

En s'appuyant sur les données fournies par l'entreprise, le rapport fait ressortir préalablement que :

- « le taux de départ des nouveaux embauchés, au bout d'un an de formation, est de plus de 40% et de 60% au bout de 18 mois »
- « la rémunération étant fonction des résultats, elle est très faible au départ malgré les aides complémentaires. Au bout de trois ans, les producteurs ne bénéficient plus des aides »

Les témoignages poignants issus du questionnaire démontrent à quel point l'état des commerciaux en situation de travail est préoccupant !

Illustrations :

« On a aucune écoute et aucune reconnaissance de la hiérarchie »,

« J'exerce un métier agréable, mais gâché par certains cadres hiérarchiques qui ne semblent voir en moi qu'une machine quantifiable au détriment de l'humain. Je ressens ce sentiment « combien tu vaux » plutôt que comment vas-tu ? »

« Les efforts fournis ne sont pas récompensés, ni en salaire, ni en considération »

« La reconnaissance du travail fourni n'est plus la même »

« J'ai des formations très qualifiées, on m'a embauché en me promettant une évolution que j'attends toujours, ma hiérarchie m'ignore et me laisse pour mort depuis 2 ans »

« Pour nous anciens de l'UAP, depuis l'ère AXA, nos salaires ont diminué de moitié, nous sommes sous-payés »

« Il faut augmenter les salaires et changer les commissionnements »

« Variables des salaires, fixes et commissions conduisent à un stress permanent, peu de reconnaissance et beaucoup de déception »

« Harcèlement, dévalorisation, isolement, menaces. Le travail a des effets sur la santé au quotidien »

« Au quotidien, le stress, la pression, la fatigue, la dégradation de l'aspect familial, un ras-le-bol général, que faire ? »

« Dépression, maux de dos, sciatalgies,

lumbago, le stress non pas dû aux relations avec les collègues ou chefs, mais à la course au chiffre, à la concurrence et aux contrats pas compétitifs qu'il faut vendre et qui rendent les clients insatisfaits. Et au bout d'un moment, on craque »

« Toujours plus d'objectifs, toujours plus de ventes, toujours plus de rendez vous »

« Un jour, la pression risque de devenir trop importante pour de nombreux commerciaux »

« Beaucoup trop de pression, manque de reconnaissance de ma hiérarchie, on peut être stressé sur la route avec les nouvelles technologies, avec les clients »

« La situation de Producteur salarié devient pesante, lassante et comme il n'y a pas d'autres perspectives, il faut tenir »

« Dans le poste de commercial, nous avons beaucoup de pression pour en faire toujours plus »

Tel est le lot quotidien des commerciaux, où pressions, manque de reconnaissance, travail important, objectifs trop élevés pour un salaire de galérien sont au menu !!

Le moins que l'on puisse dire, c'est que le bilan n'est pas flatteur ! L'expert ne s'y trompe pas, même en prenant les précautions que lui imposent sa mission, il ne peut qu'établir un constat des plus préoccupant en demandant : « Combien de temps, ce personnel va pouvoir tenir dans cet environnement doublement insécure ? »

D'autant que les résultats de l'enquête font ressortir, avec pertinence, des constats qui font froid dans le dos !

- Pour 64% des personnels, la quantité de travail est importante.
- 92% des commerciaux expriment travailler intensément.
- Le niveau d'exigences en termes de quantité de travail et de contraintes temps est élevé.
- Le travail ne répond pas suffisamment aux attentes des commerciaux.
- 54% des salariés souhaitent changer de poste, ce taux exprimerait le désir d'échapper à des situations de travail jugées délétères.
- 60% des producteurs pensent même que leur travail nuit à leur

santé.

- Avec près de 50% de salariés exposés à des tensions potentiellement pathogènes, il y a lieu de prendre en considération ces chiffres, à défaut de voir s'aggraver les indicateurs de santé.
- En somme il est permis de penser que, concernant la population des plus de 40 ans dont on a pu constater qu'ils ne bénéficiaient ni de l'autonomie décisionnelle requise pour répondre aux exigences fortes de travail, ni d'une juste rétribution morale et matérielle en retour de leur contribution, cette catégorie de personnel est particulièrement exposée au risque psycho social avec une probabilité haute de déclencher une pathologie cardiovasculaire et ou anxio-dépressive;
- 80% des plus de 40 ans présentent des troubles du sommeil dont pour la moitié des troubles fréquents.
- Le niveau de stress est avancé par plus de 80% des salariés et 90% des plus de 40 ans.
- La consommation médicamenteuse et le recours au médecin concernent près d'un tiers du personnel.

Pour conclure, le rapport fait état : d'une préoccupation de l'état de santé, à un taux inhabituel, faisant émerger un niveau de tensions psychologiques, au sein du réseau, très nettement supérieur aux standards constatés sur d'autres périmètres et notamment pour les commerciaux de plus de 40 ans. L'expert attire l'attention du CHSCT sur la « *nécessité absolue de prendre en considération ces résultats, de les mettre en débat afin de parvenir ultérieurement à la mise en place d'une véritable politique de gestion des âges* ».

Il poursuit : « En somme des résultats qui imposent d'être pris en considération, à défaut de voir se dégrader un peu plus les individus et par conséquent la production », « *ainsi Producteurs, Animateurs (essentiellement les plus de 40 ans) sont soumis à des tensions dont il y a lieu de se préoccuper et leur activité mériterait d'être analysée d'un point de vue ergonomique** (* Etude qualitative et quantitative du travail) »,

Et attire l'attention sur le fait « **Qu'au**

plan du retentissement des tensions vécues au travail sur la vie hors travail, il est à plusieurs reprises fait état de déstabilisation conjugale familiale, voire pour certains d'une dégradation dramatique des relations familiales du fait du travail »

La retranscription de ces témoignages attestent, sans que le doute soit permis, que les dégâts « collatéraux » touchent la cellule familiale du fait du travail, ce que nie en bloc la direction.

En effet, dès que survient un accident, pire un drame comme ce fût le cas avec ces suicides à répétition (tous avaient plus de 40 ans), la direction évoque automatiquement le cadre familial ou privé.

Facile ! !

C'est vrai, qu'il est si facile de créer les conditions d'un désastre prévisible et de s'en dédouaner sans aucun état d'âme.

Pour Force Ouvrière, les termes de ce rapport, mille fois hélas, ne font que confirmer ce que tout le monde constate au quotidien.

La direction qui semble embarrassée par ce rapport entend déjà, pour contourner les expertises indépendantes, activer la nouvelle structure dédiée, via le CCE, qui utiliserait des questionnaires internes « à la scope », afin d'obtenir les résultats qui lui plaisent

La fusion avec AXA, la mise en place de Phénix, l'instauration du PRC, la généralisation des contrôles de toutes natures, ont engendré la baisse des salaires, l'augmentation des objectifs, des seuils de déclenchements des commissions, accru le temps de travail et dégradé les conditions de travail du métier. Tous ces changements n'ont été possibles que parce que la plupart des syndicats ont accepté de parapher des accords qui entérinaient des reculs gigantesques d'un point de vue des droits et des conditions de travail.

Les changements de rémunération, la baisse des commissionnements, l'augmentation des objectifs de production ne peuvent être sans conséquences sur les conditions de travail et pourtant la plupart l'ont accepté ! Pourquoi ? Pouvaient-ils en ignorer les conséquences ? Force Ouvrière ne prétend pas détenir la vérité révélée, mais combien de fois, avons-nous expliqué que les choix fait par les uns et les autres aboutiraient à la catastrophe.

Combien de temps encore à subir les conséquences désastreuses de la politique sociale de l'entreprise ?

D'ailleurs la direction en a strictement rien à foutre de ces conclusions, elle persiste et signe en poursuivant sa chasse aux non optants, en imposant par la menace le PRC et en exigeant encore plus de RDV, le sourire aux lèvres pardon... le cigare aux lèvres!!!

Combien de temps, allons nous devoir se voir imposer des conditions de travail et de rémunération qui ne répondent en rien aux aspirations et aux besoins des salariés ?

Combien de temps à supporter le mépris patronal, mais combien de temps encore !! **Et combien de drames encore ?? Il leur faut quoi ?** Et on devrait laisser faire ! Ce serait complètement irresponsable !!

N'est il pas temps de reconquérir nos droits ? N'est ils pas temps de faire aboutir nos revendications ?

Regroupons nous ! Arrêtons le massacre ! Mettons un terme à cette hérésie ! Ensemble, pour de meilleures conditions de travail et de meilleurs salaires, construisons le meilleur outil de défense des salariés.

« Quand le métier ne parle plus, il n'est pas rare que les personnes en fassent une maladie. » « C'est le métier qu'il faut soigner. » (Y.CLOT)

C'est par cette citation que l'expert clos le rapport, tout est dit !!!

Avec Force Ouvrière

défendons les revendications :

- 1 800 € de fixe non amortissable pour les CC,
- 2 000 € de fixe non amortissable pour les RC ADV, ATP,
- 2 200 € de fixe non amortissable pour les inspecteurs conseils,
- L'effacement des kilomètres refacturés dans le cadre de l'activité professionnelle,
- L'attribution, à ceux qui le souhaitent, d'une carte de

CHSCT DU LUNDI 6 OCTOBRE 2008

DÉCLARATION DES MEMBRES FORCE OUVRIÈRE

le rapport **TECHNOLOGIA**, qui a été commandé par le CHSCT Part Pro Nord Est des commerciaux suite à des suicides ou tentatives de suicides, a fait ressortir, avec précision, les difficultés qu'un grand nombre de commerciaux, éprouvent à exercer leur métier au sein du réseau commercial salariés d'AXA.

Une majorité de ceux-ci a exprimé avec sincérité et émotion combien la charge de travail est lourde, combien le niveau d'exigence de la part de l'entreprise est élevé, combien les efforts consentis ne se voient pas traduits, ni par un salaire en rapport avec le travail fourni, ni par la reconnaissance qui devrait s'imposer, et combien les commerciaux craignent pour leur santé.

La direction, qui a pourtant pris connaissance de ce rapport il y a plusieurs semaines, ne semble pas s'émouvoir plus que ça de la situation particulièrement préoccupante et angoissante dans laquelle sont plongés des centaines de salariés.

Pire pour toute réponse, la direction, sans doute pas concernée par le contenu et les analyses de ce rapport, n'oppose, ces derniers jours, comme « thérapie » que la poursuite à l'option des non optants et impose de manière méthodique et organisée, le remplissage du PRC pourtant non obligatoire comme seule solution au problème de chiffre d'affaires rencontré par le réseau en exigeant toujours plus de rendez-vous, ce qui a pour conséquence immédiate d'accroître de manière significative la durée du travail déjà conséquente.

Force Ouvrière constate, par ces pratiques, hélas sans surprise, que la direction n'entend pas apporter la moindre solution qui serait de nature à améliorer de façon concrète le quotidien des commerciaux.

L'incitation à la vente de produits UC pourtant en pleine tourmente, le transfert « **vivement conseillé** » des produits en € et à primes de fidélité vers les contrats en unités de compte, en attestent. A ce jour, une seule chose prime pour la direction : **faire du chiffre en général et du chiffre en UC en particulier !**

Force Ouvrière condamne cette politique extrêmement dangereuse !

Force Ouvrière exige que soit arrêtée immédiatement cette politique « sociale » de l'entreprise qui met gravement en péril la santé de ses commerciaux et le réseau salarié par la même occasion.

Force Ouvrière considère, que la direction, si elle est attentive au bien être de ses salariés comme elle le prétend dans les médias, doit revoir maintenant sa politique salariale et sociale en y apportant des réponses immédiates et concrètes en ouvrant sans plus tarder des négociations afin que les salariés puissent bénéficier notamment de : (en reprenant l'ensemble des revendications ci-dessous)

- carburants,
- Le remboursement des frais sur la base des frais réels,
- La pérennisation des primes de performance à tous,
- La rétrocession des allocations d'ancienneté injustement supprimées,
- Le commissionnement dès le premier € de production,
- Le retour aux primes de technicité,
- Le rattachement des salariés de la PFAC aux conventions administratives de 1992,
- Le versement d'une prime de 1 500 € en l'absence d'intéressement.

**Ensemble dans l'unité,
c'est possible !**

**Rejoignez Force
Ouvrière, le Syndicat
Libre Indépendant .**

Frais professionnels et PRC, Attention contrôles !

Mais jusqu'ou iront ils ? Après le scandale de la refacturation des kilomètres réalisés dans le cadre de l'activité professionnelle, la direction, par l'intermédiaire des inspecteurs (pas tous, certains restent corrects) n'hésite pas à procéder à des contrôles extrêmement pointilleux des frais professionnels de ceux ne disposant pas de véhicule de fonction.

Pour grappiller quelques dizaines d'€ par collaborateur les représentants de la direction procèdent à des

vérifications méthodiques en utilisant le PRC des commerciaux afin de s'assurer que les kilomètres déclarés sont bel et bien effectués en se référant au fameux PRC !!

Que des centaines d'€ restent à la charge des producteurs ne les gênent pas, mais si les vigies constatent un écart de 10 kilomètres en défaveur de l'employeur, la vous aurez sur le champ une rectification en bonne et due forme !!

Force Ouvrière, dès son apparition

avez condamné la mise en place du PRC, considérant que cet « outil », contrairement aux affirmations de l'employeur, d'une part se traduirait pas une perte totale d'autonomie des conseillers et serait d'autre part utilisé comme moyen de contrôle de l'activité des commerciaux !

Nous vous rappelons à ce titre que le remplissage du PRC n'est pas obligatoire ! En cas de problème n'hésitez pas à contacter les délégués Force Ouvrière !!!

WEB AUTO , COMME UNE ODEUR DE GAZ pour le RCS !

La direction a fait part lors du dernier CCE de sa volonté de créer une offre auto adaptée au média internet.

Les motivations d'AXA pour justifier son projet repose bien entendu sur l'explosion des achats de toutes natures sur la toile. En se positionnant sur ce support la direction entend donc couvrir les différents segments de consommateurs.

Par ce biais elle compte proposer aux internautes l'accès direct aux offres auto de l'entreprise dans une gamme de prix se positionnant entre les tarifs AXA et Direct Assurance.

Présenté comme une stratégie

complémentaire à l'offre de Direct Assurance, la direction espère par cette offre complémentaire maintenir sa part de marché sur ce secteur.

Une fois encore, les commerciaux du RCS seront exclus de ce dispositif, puisque toutes les demandes de contrats seront routés vers.....**les agents généraux** avec un transfert des opérations de back office en grande partie gérées au Maroc !

Depuis plusieurs mois Force Ouvrière s'inquiète de la stratégie de l'employeur qui consiste à réduire considérablement la voilure de l'IARD dans le RCS.

Les élus Force Ouvrière ont donc lors

du CCE de Juillet interpellé la direction pour connaître les raisons d'une mise à l'index du RCS pour ce qui concerne l'IARD !

Les explications données par la direction n'ont convaincu personne, pire elles sont mêmes de nature à confirmer le doute de la disparition programmée de l'IARD dans le RCS. Et après l'IARD, la vie ... dès que le rapprochement avec la CNP sera rendu possible !!!!!

En tous cas ça sent le Gaz !!! Doit-on accepter le diktat patronal ou tout faire pour que le réseau salarié soit pérenne ?

Pour Force Ouvrière poser la question c'est y répondre !

NOUS APPELONS L'ENSEMBLE DES SALARIÉS À REJOINDRE FORCE OUVRIÈRE

BULLETIN D'ADHÉSION OU DE RENOUVELLEMENT

Adhésion ☐

Renouvellement ☐

COTISATIONS MINIMALES 2008

E.I. : 150 €

E.B. : 125 €

Retraités : 86 €

NOM Prénom.....

Adresse.....

Compagnie : Réseau : Statut :

☎ Email (personnel).....

Fait à le

Reçu Fiscal OUI ☐ NON ☐

(signature)

Adresser votre bulletin accompagné de 4 étiquettes et d'un chèque libellé à l'ordre du SY.N.P.A. - F.O. à
Patrice DITTIÈRE ☒ 11 rue Adèle Considère - 49320 BRISSAC QUINCÉ