Numéro 09~ 14 FORCE OUVRIÈRE Novembre 2014

Groupe AXA

Les Brèves du SY.N.P.A.-F.O.

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

273 676 clients... Orphelins au Réseau AEP !

SOMMAIRE

- 273 000 clients... Orphelins !
- Quel réseau demain ?
- Le mystère des clients qui quittent le réseau ?!?!?!
- Pondération PP : Une négociation tragicomique...
- FO n'obient rien ? Indemnisation du domicile : AXA condamnée... Deux fois !
- Licenciement pour ergotage : AXA se fait voler dans les plumes par le Tribunal !
- Dernière Minute : Article sur AXA dans la revue QUE CHOISIR.

C'est à l'occasion du Comité Central d'Entreprise d'octobre que nous avons pris connaissance d'informations chiffrées, à la fois intéressantes et déroutantes concernant le réseau AEP.

Plusieurs éléments ont attiré notre attention au rang desquels bien sûr, le nombre exceptionnellement élevé de clients orphelins. Avec près de 274 000 clients dont 13 700 clients affluents (On voit très bien comment la charte EXCLUSIV est scrupuleusement respectée par la Direction !) laissés sur les plate-formes, le tout pour un peu plus de **2 milliards d'encours** a de quoi surprendre quand on connait la pénurie clients dont souffrent de très nombreux commerciaux.

C'est pourquoi, FO a demandé l'affectation immédiate de clients à potentiel à tous les collaborateurs qui en ont besoin !

Pour la Direction et la CGC, cette situation est normale. Nous considérons pour notre part qu'elle constitue une anomalie flagrante de la gestion du portefeuille clients. Pas étonnant dans ces conditions et avec un turn-over reparti de plus bel que **plus de 80 000 clients aient quitté le réseau salarié** (l'impact des opérations de dédoublage avancé comme explication par la Direction reste tout à fait marginale).

Chaque année, intégration faite des 54 000 nouveaux clients cela représente **une perte nette de 27 000 clients lors des 12 derniers mois**. Une telle situation interpelle.

Le réseau salarié détenait, pour info en Aout 2014, **1 243 668 clients** dont 241 000 clients affluent et gestion privée (2 700).

Quel Réseau demain ?!?!

La cible de clientèle AFFLUENT constitue au fil des ans une part de plus en plus importante du portefeuille du réseau. L'apport net de cette clientèle entre septembre 2012 et Août 2013 est d'ailleurs significatif **(+ 3 886 clients affluents et Pros et +301 clients gestion privée).**

Dans le même temps, comme indiqué ci-dessus, le réseau au global **perdait quand même plus de 80 000 clients** (essentiellement sur le segment grand Public) sur la même période.

Une situation aussi marquée mérite qu'on s'y attarde. Tout d'abord parce qu'elle créée une érosion forte et continue du portefeuille dans sa globalité, mais aussi parce que les orientations stratégiques de la Direction de la Distribution commencent à produire une distorsion très nette du poids des clientèles respectives.

Aujourd'hui, 19 % des clients (les affluents et gestion privée) possèdent 24 des 32 milliards de l'encours du réseau !

Un rapport qui d'ici 5 ans devrait prendre des proportions beaucoup plus aigües, nettement plus aigües !

FO a d'ailleurs interpellé au CCE le Directeur du Réseau sur les conséquences de la poursuite de cette distorsion.

En effet qu'en sera-t-il lorsque 85 % des encours seront détenus par 15 % des clients ?
Mais sauvé par le gong et la DRH pris par le temps, Mr GARIN n'a pas eu le loisir de nous apporter son éclairage sur cet élément essentiel. Ce n'est probablement que partie remise !

Pour autant, il faut mesurer ce que cela signifie. La mise en place de la Dynamique Grand Public (au bénéfice des agents Généraux, et l'arrivée à grand pas de la Digitalisation, où l'aiguillage de la clientèle potentielle sera encore essentiellement orientée vers les Agents Généraux nécessitent de s'interroger avec lucidité sur les conséquences pour le réseau.

Le réseau aura t-il toujours besoin de 4 000 salariés au regard des orientations stratégiques qu'engage l'Entreprise ?

Manifestement tout porte à croire qu'une réduction de la voilure est en cours. Les opérations de « corrections », à en croire certains (ils ont l'info mais ne peuvent la dévoiler) seraient clairement engagées !

C'est peut-être pour cela que la course à l'intégration bat son plein. Il se murmure (on ne peut le croire !!!) qu'une partie de la rémunération variable de hiérarchiques serait assise sur les taux d'intégration à fin décembre. Comme chacun le sait, ce taux peut être corrigé très facilement par les départs de celles et ceux qui ne répondent pas aux critères. **Alors, on vire !**

Et bizarrement, on constate une recrudescence (très nette sur deux régions) du nombre anormalement élevé de départs (licenciements, démissions, départs période d'essai, etc...

Bien entendu, il y aura toujours un syndicat (un des deux syndicats labellisés « fréquentables » par la Direction) pour considérer que les effectifs se seraient stabilisés. En attendant les coupes franches s'opèrent !

80 000 clients perdus... Mais pas pour tout le monde !

C'est au détour d'une messagerie qui n'aurait jamais dû nous parvenir, que nous avons pris connaissance qu'un Agent Général AXA, certes, ancien du réseau AEP, avait récupéré l'intégralité de son portefeuille, un transfert qu'on imaginait jusqu'ici impossible.
FO est intervenu **immédiatement** auprès de la Direction du réseau pour qu'elle s'explique, en prenant le soin d'informer, dans le même temps, l'ensemble des autres syndicats.

L'embarras provoqué par ce dossier tombé dans les mains de FO, (le pire des scénarios) dont ce serait passé bien volontiers la Direction, était palpable dans l'esquisse de réponse élaborée par la Direction du réseau.

Pour cette dernière, il s'agirait d'un cas isolé pour permettre la reprise d'une agence générale.

Hormis cette exception et les demandes de transferts de clients «spontanées» vers les AGA, aucune raison de s'inquiéter...

Nous aimerions croire la Direction. **Mais** de fil en aiguille, il apparaît que ce type de «deals» ne sont pas au final aussi rare que cela. Sans affirmer qu'il s'agisse d'une filière organisée, force est de constater que de nombreux transferts, sans qu'ils soient intégraux, ont bien été opérés. **En** effet, des transferts de plusieurs dizaines de clients appartenant aux cercles proches du nouvel agent ont été, au titre de ces news deals, effectués et beaucoup plus souvent que prétendu.

Ensuite, le temps fait son oeuvre, laisser tout ou partie sur plateforme, les clients sans suivi régulier, sont alors invités par la force des choses... Ou pas, à renouer avec leur première édile et le tour est joué !

Ce schéma, sans être automatique, existe et il ne doit pas être sous estimé.

C'est pourquoi, FO a demandé à la Direction, d'une part de s'engager à arrêter ces pratiques qui transfèrent l'outil de travail des commerciaux salariés vers les agents généraux et de communiquer d'autre part, à l'ensemble des syndicats, une analyse fine des départs des clients (où, pourquoi, comment, pour qui, etc..).

La Direction doit nous apporter ces informations !

Les outils d'analyse existent, reste à savoir si ce qui risque de sortir du chapeau sera présentable. Lorsque 80 000 clients quittent le réseau sachant que la volatilité IARD ne produit quasiment pas d'effet sur le réseau salarié c'est bien qu'il existe d'autres raisons. **Et** il est de la responsabilité de l'employeur de nous éclairer sur ce phénomène, histoire de dissiper les spéculations qui ne cessent de se répandre. **Étrangement** si des transferts ont bien eu lieu du réseau salarié vers les AGA, l'inverse est improbable, jamais le syndicat Réussir, syndicat des agents généraux AXA, ne tolérerait, qu'un seul de leurs clients nous rejoigne ! Nous devons nous aussi, être aussi ferme sur ce point, le portefeuille clients, c'est notre outil de travail !

PONDÉRATION des contrats PP Epargne et Retraite :

Une « Négociation » bouclée avant même qu'elle ne commence !

Nous avons régulièrement, en faisant référence à certaines négociations, utilisé le terme de parodie de négociation ! Mais là nous venons d'atteindre des sommets.

Programmée le 30 Octobre, la première séance censée définir les contours des nouveaux contrats et surtout les nouvelles pondérations dans le cadre de la mise en conformité liée à l'Amendement MARINI (AXA ayant été rappelé à l'ordre par le Sénat), n'a eu in fine pour objet que de respecter les formes légales à toute négociation, l'essentiel ayant été traité en amont entre les syndicats fréquentables et l'honorable Direction, bradant au passage les pondérations de 6 à 4.

Le tract de l'UNSA du 27 octobre, prophétique à souhait, annonçait d'ailleurs la couleur en mettant l'accent sur l'impossibilité de maintenir la pondération à 6 pour le nouveau contrat PP, mais avec l'engagement ferme de leur part d'obtenir au moins une pondération de 4. La prophétie s'est, sans surprise réalisée.

D'autant qu'en coulisse, des Directeurs avaient déjà annoncé à leurs troupes managériales les nouvelles pondérations et ce dès le 20 Octobre.

Sans doute pourvus de prédispositions divinatoires hors du commun, ces braves gens ont donc sorti du chapeau avec 10 jours d'avance... Les propositions patronales.

La Direction confiante jusqu'au bout des ongles, avait d'ailleurs anticipé de son coté la conclusion, en inscrivant à l'ordre du jour du CCE de Novembre ce point alors qu'une autre séance de négociation était pourtant agendée mi-novembre.

Mieux, au terme de la séance du 30 Octobre, en live, la Direction nous proposait un protocole d'accord rédigé et finalisé !

Là ce n'est plus de l'anticipation mais de la pure Divination Babylonienne. Quelle mascarade ! Mais surtout quelle honte !

Conscients de la colère justifiée des commerciaux qui vont encore perdre plus de 30 % d'UP avec ce nouveau contrat PP (millénium) aucun syndicat ne signera cet accord. S'agissant d'un avenant à la NAO 2014 (refusé par tous), la CGC et l'UNSA devraient donc le plus logiquement du monde dénoncer leur signature. À défaut cela signifie bel et bien qu'ils acceptent cette nouvelle réduction d'UP qui s'inscrit pleinement dans la NAO 2014.

La Direction refuse d'apporter des réponses à FO !

En tout cas et depuis maintenant plusieurs mois, la Direction d'AXA est victime d'un étrange syndrome celui du «J'affirme mais je ne démontre pas».

À en croire celle-ci, la pondération de 4 pour Milénium et le maintien à 6 pour les PERP seraient justifiés par des contraintes économiques. Alors nous lui avons le plus simplement du monde demandé qu'elles étaient les marges dégagées par AXA sur ces deux contrats. Leur silence résonne encore ! Idem pour le nombre d'unités produites ayant fait l'objet d'un commissionnement ! **Aucune réponse. Étrangement nos questions gênent à bien des endroits dans la salle et pas seulement coté Direction !**

De son coté FO, a proposé (il paraît que FO ne propose rien) que la pondération des PERP soit portée au minimum à 10 et celle de Milénium à 6 à la souscription, puis 2 à 5 ans et 2 à 10 ans.

Ces revendications nous devrions pourtant les porter tous ensemble jusqu'à satisfaction ! Mais s'opposer à la Direction quand on a un fil à la patte ce doit être compliqué et pour certains vraiment compliqué. **FO pour sa part ne renonce pas**. On doit agir et tout tenter avec la volonté d'aboutir!

La seule bonne nouvelle émanant de cette séance, a été obtenue par notre organisation. **Elle concerne les reprises illégales qu'a opérées la Direction d'AXA sur les contrats PP des commerciaux disposant de contrats de travail EP 92.**

En effet, le Directeur du réseau a confirmé que les reprises seront désormais conformes aux dispositions du contrat de travail et qu'il sera procédé (dès que cela sera demandé) aux rétrocessions des commissions injustement reprises.

Infos pratiques MILENIUM : Commercialisation au 1er Janvier 2015, Il sera accessible à partir de 50 € par mois (maxi 250 € pour le moment), pas de formule euro pure, 3 conventions avec 2 types de gestion évolutive. Frais d'entrée 4,85 % frais de gestion support euro 0,96 % an; 1,2 % sur la partie UC. Pas de frais de dossier, des frais de 15 € à l'association Ampère pour ceux qui ne sont pas membres de la dite Association. Un bonus de 50 % de la prime annuelle d'origine versée à la 10 ème année. Souscription sans chèque avec prélèvement de deux mois, puis 1 mois vers le second semestre 2015, reversement en ligne direct par le client possible.

FO ne propose rien, n'obtient rien ? Indemnisation du Domicile : AXA Condamnée à deux reprises !

Il y a parfois des théories qui ont la vie dure. Ainsi, FO ne proposerait rien et n'obtiendrait rien, c'est ce qu'ose prétendre un syndicat bien connu pour sa fougue et sa détermination... À baisser pavillon.

Affirmer que FO ne propose rien, et n'obtient rien c'est bigrement culotté. Sans doute un problème de mémoire : **Alors on va leur rafraîchir concrètement leur disque dur !**

- Notre pétition (2011) pour la mise en place de la **subrogation**, pétition (500 signatures recueillies) à laquelle ils ont refusé de s'associer.
- Ils ont probablement aussi oublié notre initiative à destination des **futures mamans des PFAC** à laquelle la Directrice du développement Sociale de l'époque (2011) avait apporté une suite favorable, ce qui a d'ailleurs conduit la Direction à revoir sa copie sur les droits des commerciaux sur la parentalité (voir tract FO de mai dernier) et le **congé pour enfant malade** pour les commerciaux.
- Ils ont oublié également l'action de FO au niveau de la branche pour **l'augmentation des minimas de branche** (niveaux sur lesquels sont calculés **les primes d'ancienneté**) où FO en manifestant avec plusieurs centaines de commerciaux devant le siège de la FFSA avait obtenu, après avoir été reçue, l'augmentation de 25 et 30 % de ces minimas !
- C'est vrai aussi que **120 lettres recommandées adressées à tous les IMC** au printemps dernier, pour leur rappeler les droits des commerciaux sur le temps de travail est probablement une action anodine !
- Idem pour notre démarche auprès de la FFSA pour qu'elle revoit sa position (dans le cadre des CCN) sur les **périodes d'essai** des commerciaux (point inscrit au calendrier social de la fédération patronale).
- Que dire de cet autre point de détail (l'Unsa est friande de détails), où FO vient de faire revenir (fin octobre) la Direction sur les **reprises de commissions des contrats PP des salariés EP**.
- Mais oui c'est vrai, FO n'obtient rien, et ne propose rien. Leur mémoire est décidément bien défaillante puisque pas plus tard qu'au mois de juin dernier FO a pourtant proposé un **protocole d'accord sur les rémunérations**.
- L'expertise sur **INOV** est probablement tombée du ciel, sans FO et la secrétaire du CHSCT IDF il ne se serait rien passé, dommage qu'en cours de procédure l'UNSA ait lâché prise !
- Sur la **DEC**, tout le travail d'analyse afin d'obtenir l'expertise sur le sujet a été porté par FO et qui s'est évertué à la bloquer ? On vous laisse deviner !
- FO ne propose rien et pourtant ils ont été conviés par nous mêmes et la CGT à **une rencontre intersyndicale** sur les salaires le mois dernier, proposition dont ils n'ont même pas pris le soin de répondre (idem pour la CGC et la CFDT).

ALORS FO NE PROPOSE RIEN ET FO N'OBTIENT RIEN ?

INDEMNISATION DU DOMICILE : Qui prend l'initiative devant les tribunaux ? FO ou l'UNSA ?

Il n'est pas utile de faire durer le suspense, c'est Force Ouvrière évidement. Ce dossier comme d'autres nous les portons depuis des mois. Mais les résistants de la dernière heure n'hésiteront pas à se montrer lorsque le dénouement sera proche, c'est une question de temps et d'un mode opératoire bien identifié. **Alors allons à l'essentiel !**

En tout cas, on peut dire qu'on commence à y voir un peu plus clair. Les arguments avancés, triturés, ou inventés de toute pièce par la Direction trompent de moins en moins souvent les juges. La position d'AXA est désormais difficilement soutenable. Pour autant AXA continue, histoire d'économiser encore quelques milliers d'€ sur le dos des commerciaux.

Mais là, l'étau se resserre, après une Cour d'appel du Sud Est, la Cour d'appel de Montpellier vient également de donner raison à un ancien commercial d'AXA qui vient d'obtenir 10 000 € au titre de l'indemnisation de son domicile à usage professionnel pour une période de 4 ans. Il s'agit d'une décision importante qui dès lors qu'elle est démontrée facilite grandement la position des juges.

Cette décision sanctionne un état de fait incontestable de l'activité de commercial, que seule AXA tente de nier pour s'exonérer de ses responsabilités. L'heure est venue de codifier par un accord, l'indemnisation du domicile lorsque celui-ci est utilisé à des fins professionnelles. C'est pourquoi nous allons écrire à nouveau à la Direction pour lui demander d'inscrire dans les meilleurs délais ce sujet au planning des négociations.

L'Ergotage = Licenciement sans cause réelle et sérieuse. Le conseil des prud'hommes de Bar le duc condamne AXA !

En mars 2012 nous vous avions relaté la mésaventure d'un salarié de la région Nord Est qui avait été licencié par AXA pour un motif tout à fait inédit **«l'ergotage»** ! AXA, après avoir fait traîner les choses pendant des mois et des mois vient de prendre connaissance du jugement du conseil des prud'hommes de Bar le duc doté, pour l'occasion, d'un juge départiteur.

Ce jugement daté du 13 Novembre 2014 est intéressant. Bien entendu, il confirme que le licenciement de cet ancien Responsable de Clientèle avec AM **est sans cause réelle et sérieuse** en condamnant AXA à lui verser 50 000 €, mais il rappelle surtout que le recrutement des AM est bien de la compétence du manager et non, comme a tenté de le faire croire abusivement AXA, de la responsabilité du commercial.

Au delà du caractère outrancier de ce licenciement et de la nouvelle déconvenue de l'employeur à la responsabilité sociale de haut vol, nous ne pouvons résister à l'envie de vous rapporter comment notre ex collègue est venu vers FO.

À l'origine, il ne fait pas appel à FO, il contacte un autre syndicat pour assurer sa défense.
Stupéfait par le positionnement de ce syndicat, qui d'une certaine manière, invite le salarié à accepter la proposition de la hiérarchie commerciale pour échapper aux pressions de plus en plus vives qu'exerce l'IMC (également représentant du personnel) de l'époque, P.L, dérouté par une telle attitude décide alors de se rapprocher de FO pour s'assurer le soutien qu'il était en droit espérer.

Aujourd'hui encore et bien qu'ayant quitté l'entreprise, cet ancien commercial du réseau est toujours syndiqué auprès de FO.

Ces remerciements réitérés sont pour nous un encouragement à poursuivre sur la voie de l'indépendance, la vraie, sans connivence et sans compromission.

Non seulement nous proposons, non seulement nous obtenons et en plus et surtout... Nous soutenons ! En tout cas FO, dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit et le moins que l'on puisse dire c'est que tout le monde ne peut pas en dire autant. **Alors à bon entendeur...**

DERNIÈRE MINUTE : Revue UFC QUE CHOISIR de décembre 2014. AXA dans l'oeil du cyclone !

Nous venons de prendre connaissance des 5 pages que vient de publier la revue Que Choisir sur AXA. Cette publicité certes factuelle mais peu flatteuse, les commerciaux d'AXA s'en passerait bien en cette période difficile. Manifestement la revue spécialisée semble bien informée. **FO est souvent cité, alors que nous n'avons à aucun moment été contacté par cette revue de défense des consommateurs**. À force de jouer avec les lignes AXA est désormais dans l'oeil du cyclone (AGIPI, le Luxembourg, pratiques commerciales et managériales douteuses, etc...). FO n'a cessé d'alerter la Direction sur ces risques, la Direction a fait comme si cela n'existait pas ! On voit maintenant où cela nous mène et la concurrence va se délecter de ces articles incriminants. Il est hors de question que les commerciaux aient, d'une manière ou d'une autre, à payer la note. AXA doit assumer ses actes et préserver la probité et le salaire de ses commerciaux. Là ça commence à bien faire, y en a marre !

✂

BULLETIN D'ADHÉSION OU DE RENOUVELLEMENT

Cotisations 2014

Inspecteurs : 175 € **RC/ADV/ATP/CM : 163 €**.....**CCD/CCC : 133 €**

Nom..... **Prénom**.....✉.....

☏.....@ .....

Fait à.....**le**..... **Signature**.....

Adhésion à adresser À : Patrice DITTIERE, 11, RUE Adèle CONSIDÈRE 49 200 BRISSAC QUINCÉ