

Groupe AXA

La Lettre du S.Y.N.P.A.-F.O.

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

Y aura-t-il encore un réseau de salariés demain ?

Depuis 1998, au fil des réformes des réseaux, notre organisation syndicale avait annoncé que celles-ci s'organisaient autour d'un principe :

Détruire les réseaux !

En effet, cette orientation stratégique de la direction d'Axa, allait déboucher, à terme, sur le remplacement des Échelons de Base par des mandataires, la suppression des Inspecteurs Managers et la disparition des Échelons Intermédiaires chargés de l'animation.

En un mot, seul resterait, et encore en nombre restreint, les « salariés affectés directement à la production » et rattachés aux plates formes.

Fini les ADV, fini les CC, fini les IMC.

Vive les plateformes, les mandataires, les AGVS...

Comme nous l'avions indiqué, l'arrivée à la direction du Développement social du dénommé Alain ROUBIN, avait comme objectif de continuer voire de développer la réduction des effectifs et la destruction du réseau salarié. La capacité à adhérer et à appliquer les valeurs effectivement en vigueur chez Axa ont donc été reconnues. Ce sont les seules que la direction lui demande d'avoir, ce sont les seules qu'il a.

Exterminateur en chef il a été, exterminateur en chef il reste. On ne se refait pas et chacun sait que l'habitude devient une deuxième nature.

Aujourd'hui, les faits démontrent que les analyses que nous avons faites sur les orientations de la direction se sont avérées malheureusement exactes.

Comme à l'accoutumée, la direction entend mettre en place « ses réformes » sans le dire, en catimini. C'est cagoulée qu'elle avance et cela au nom de la « transparence », souvent évoquée jamais appliquée, et « du respect de la parole donnée » à laquelle la direction est tellement attachée qu'à peine donnée elle la reprend. On ne sait jamais elle peut encore servir.

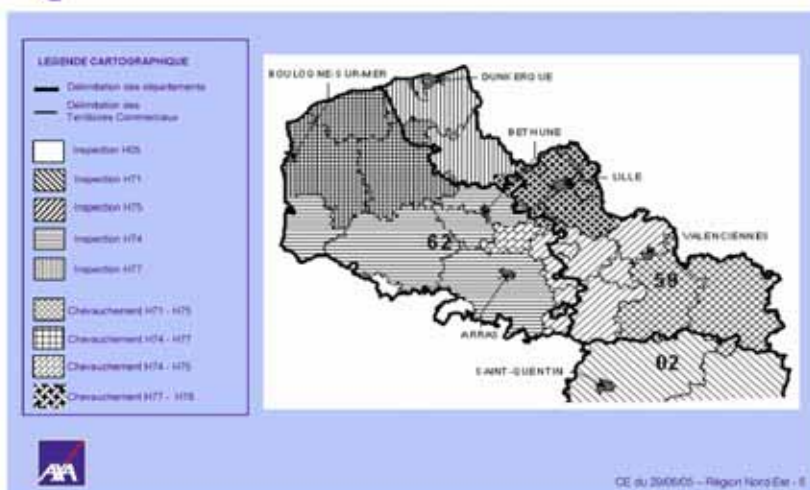
Chez AXA, il y a les valeurs affichées, celles permettant d'être labellisée (notamment par l'ex-secrétaire général de la CFDT, Nicole Notat), et les vraies valeurs, celles qui sont réellement en vigueur comme notamment :

- ⇒ Mensonges et camouflage (les deux mamelles d'Axa),
- ⇒ Chacun pour soi et dieu pour tous,
- ⇒ La fin justifie les moyens...

C'est dans ce cadre là et avec de telles méthodes que la direction générale, à travers la direction part/pro de la région Nord-Est entendait présenter lors de la réunion du Comité d'Établissement du 29 juin 2005, un projet intitulé : « *Projet d'évolution des inspections de la DCR Nord : Information en vue de consultation* ».

Ce dossier est tellement révélateur que nous en publions, en les commentant, de larges extraits.

Vue d'ensemble de la situation actuelle



Description de la situation actuelle

- Le découpage administratif des départements du Nord et du Pas de Calais ne correspond pas à la réalité en matière de vie économique.
- Le potentiel de développement est considérable (Tx de pénétration par commune qui oscille entre 0,11 % et 0,5 % et de 0,05 % sur Lille).
- Une forte densité du réseau salarié AXA sur ce territoire
 - 5 inspections différentes interviennent sur cette zone.
- Des chevauchements d'inspections sur certaines zones géographiques qui donnent peu de visibilité sur la clientèle.



12 | © 2015 AXA - Région Nord-Pas de Calais

Commentaires FO

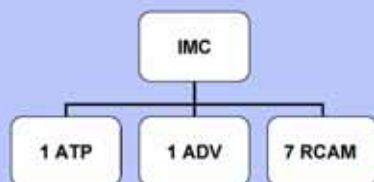
Ah bon ? Il suffisait peut-être d'y penser plus tôt !

Si elle est trop forte, c'est qu'il faut la réduire. Notons que la direction ne parle que des salariés, pas des mandataires ou des agents généraux. Pourquoi ? Parce que ce qui est trop fort ce n'est pas la densité commerciale, mais la densité des salariés. Conséquence : Exit les salariés.

Nous verrons plus loin les conséquences de ces chevauchements.

Tout cela n'est en fait que prétexte pour tenter de justifier des changements profonds.

Situation actuelle H 75



- CA 31 719 781
- Provisions Mathématiques 260 479 989
- Contrats 28 719
- Clients 15 052



13 | © 2015 AXA - Région Nord-Pas de Calais

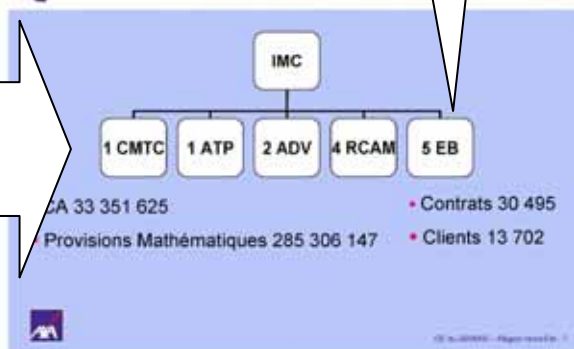
Commentaires FO

Important On constate que les EI sont directement rattachés à l'IMC.

Mais où sont passés les EB (Chargé de clientèle) qui sont pourtant, dans cette inspection, au nombre de 14 ? Déjà morts !?

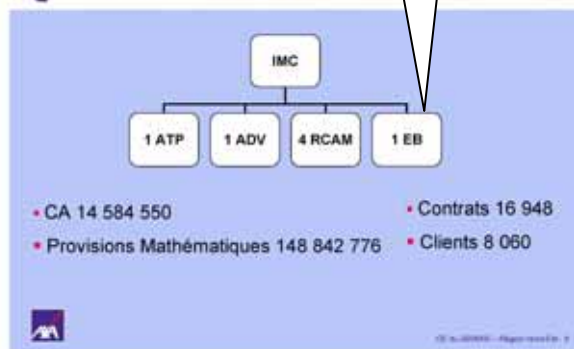
Ou sont passé les 9 EB manquants ?

Situation actuelle H 76



Ou sont passé les 6 EB manquants ?

Situation actuelle H 77

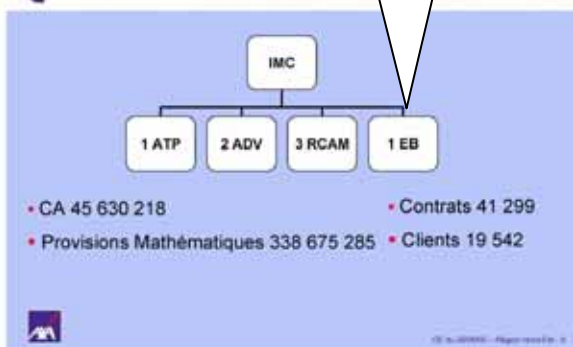


Commentaires FO

Important : On constate, conformément aux pratiques de la direction depuis plusieurs décennies, confirmées lors des négociations sur la mise en place du réseau Phénix, que les EB sont directement rattachés à l'IMC.

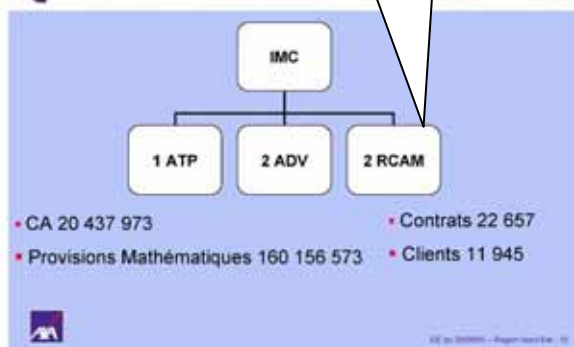
Ou sont passé les 19 EB manquants ?

Situation actuelle H 74



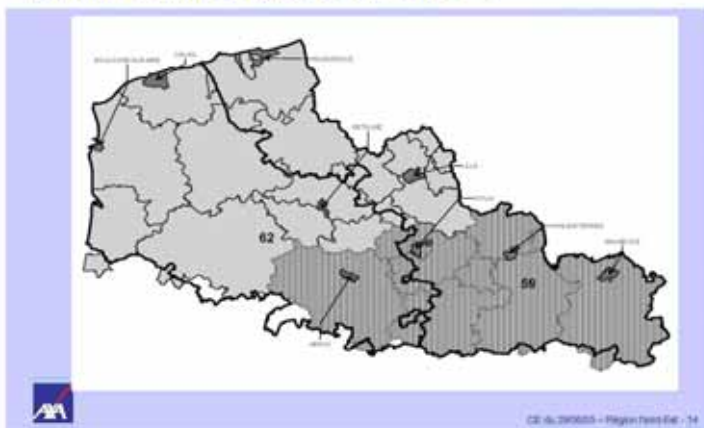
Ou sont passé les 19 EB manquants ?

Situation actuelle H 71



Principe du projet d'évolution

Projet pour le développement de la filière mandataire dans le 62 et le 59



Projet pour le développement des Commerciaux Salariés dans le 62 et le 59



Principes du projet (1/2)

Objectif : accélérer le développement commercial et viser à accélérer le recrutement de commerciaux

- Création d'une inspection supplémentaire
 - Situation actuelle : 5 inspections
 - Situation projet : 6 inspections
- Réorganisation des inspections avec ou sans filière mandataire, pour faciliter la gestion des priorités et leur développement
 - 4 inspections sans filière mandataire
 - 2 inspections avec filière mandataire
 - la filière mandataire (2 RCAM) de l'inspection de l'Aisne est rattachée à l'IMC de la Marne



CE du 20/05/05 - Région Nord-Est - 12

Commentaires FO

« Viser à accélérer le recrutement... » ?! Tout d'abord accélérer le recrutement, sauf à accélérer la procédure (ce qui est secondaire) cela n'a pas de sens. A noter que la direction parle de commerciaux ce qui ne veut pas dire automatiquement de salariés commerciaux qui eux sont en « trop forte densité ». Ce sont donc, très certainement des mandataires et autres agents généraux.

On crée une nouvelle inspection pourquoi ? Aucun sens ! En fait, la direction ne crée pas d'inspection supplémentaire. Il y aura trois inspections sans filière mandataire et deux avec.

Important : On crée deux réseaux. Celui avec mandataires et l'autre avec ??????. C'est un des deux points essentiels de ce projet.

Principes du projet (2/2)

- L'évolution de l'organisation porte sur le rattachement hiérarchique des Echelons Intermédiaires aux Inspecteurs Managers Commerciaux
 - Les portefeuilles des commerciaux restent identiques
 - Aucun changement de métier pour les commerciaux salariés
 - Les binômes RC avec AM et AM restent inchangés
- Ce projet permet, en incidence, d'organiser le rattachement de l'ensemble des collaborateurs Echelon de Base aux Echelons Intermédiaires



CE du 20/05/05 - Région Nord-Est - 13

Commentaires FO

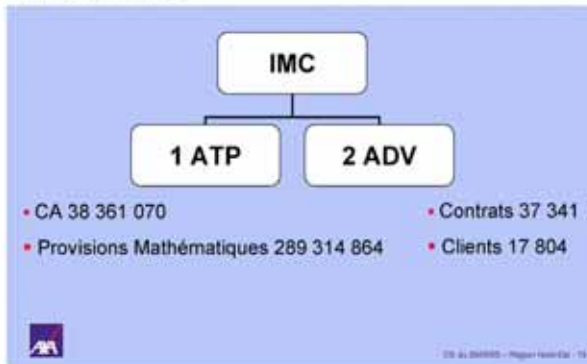
Là, la direction se moque de nous. Comme on l'a vu plus haut, cela fait 50 ans que les EI sont hiérarchiquement, comme les EB, rattachés aux Inspecteurs. Présenter cela comme une nouveauté, il faut le faire.

Rien ne change, ni le métier, ni le portefeuille... c'est le producteur qui disparaît.

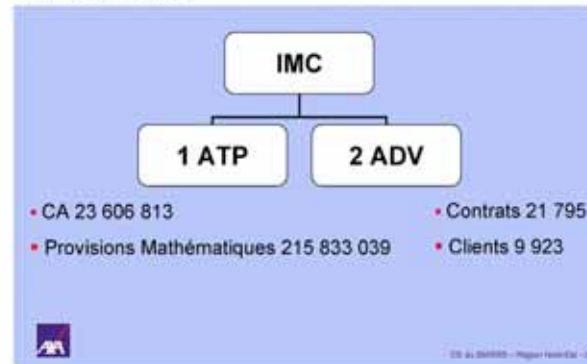
La direction dépasse les bornes. Elle prend carrément les producteurs pour des c---. Cette question serait « incidente ». C'est le deuxième point fondamental de ce dossier. Comment comprendre ? Le rattachement hiérarchique des EB aux EI a toujours été refusé par tous les syndicats. Lors de la négociation Phénix, la direction s'était engagée fermement sur cette question : « pas de rattachement hiérarchique des EB aux EI ». Ce rattachement, c'est la fin programmée des IMC et du réseau.

Regardons la suite du dossier....

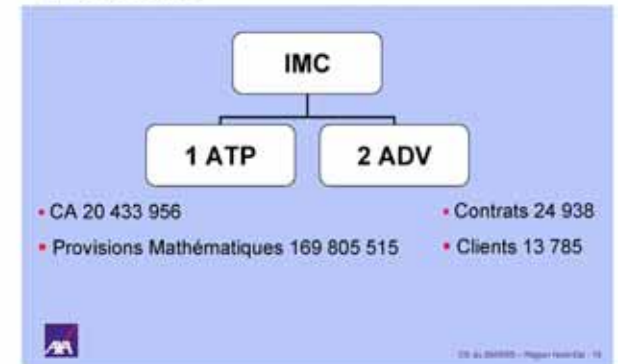
Projet Inspection Ouest sans filière mandataire



Projet Inspection Grand Lille sans filière mandataire



Projet Inspection Est sans filière mandataire



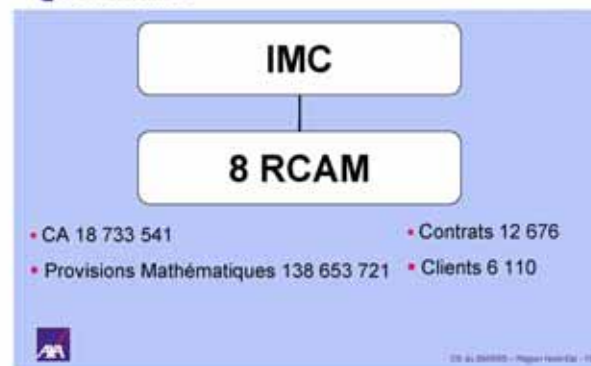
Commentaires FO

On constate, que les EB ont disparu complètement, même rattachés aux EI ? Mais c'est vrai que c'est une « incidente ». Cette absence est très certainement une erreur, un oubli !

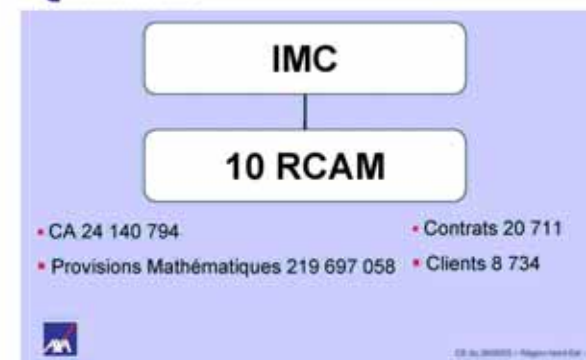
Pour des raisons de « labellisation » la direction n'entend pas mettre en place un plan social. Mais elle n'a pas pour autant décidé de ne pas détruire le réseau. Alors elle y va par petite dose. Tous les EI animateurs, qui de ce point de vue font fonction d'inspecteur, sont regroupés sur trois inspections. A terme ces inspections disparaîtront. Exit les IMC et les EI animateurs.

Comme nous l'avons explicité dans nos dernières brèves, du fait des « moyens modernes » (Sépia 2...) la direction s'interroge sur l'utilité des IMC. Dans le cas des inspections avec filière mandataire, l'inutilité des IMC est patente. Exit les IMC.

Projet Inspection Sud Est avec filière mandataire



Projet Inspection Nord Ouest avec filière mandataire



Avec ce projet, qui ne concerne pas uniquement la région Nord-Est, la direction entame la dernière ligne droite dans la destruction du réseau commercial de salariés.

Elle s'oriente, comme nous l'avions malheureusement pressenti dès la réforme du « S » en 1998, vers un nouveau mode de distribution.

Ce projet s'inscrit dans la continuité de toute la politique anti-sociale de la direction depuis 1997. Il s'inscrit également, dans le projet politique de société que veulent mettre en place Messieurs de Castries et Pierson à travers « gagner la préférence ».

Aujourd'hui, avec ce projet, plus personne ne peut douter des intentions de la direction.

Comme à chaque fois qu'elle envisage « un grand projet d'entreprise » aux conséquences sociales désastreuses, la direction organise des grands messes. C'est ce qu'elle va faire à la rentrée dans tout l'hexagone. Gageons que Monsieur Roubin se déguisera en cow-boy et nous, après avoir été les vaches à lait de la société, nous deviendrons les indiens.

Force Ouvrière considère tout cela intolérable !

Force Ouvrière considère qu'il est encore temps, si l'unité la plus grande se réalise, de faire obstacle au projet de la direction.

C'est pour cette raison, que Force Ouvrière a décidé, à la rentrée, d'appeler les salariés à une conférence de défense de la profession.

Cette décision prise, avant que nous ayons eu connaissance de ce projet, prend depuis une importance nouvelle.

Force Ouvrière a décidé également, d'appeler tous les salariés de la région Nord-Est à des réunions dont les dates et lieux seront communiqués ultérieurement.

Force Ouvrière appelle tous les salariés à se regrouper,

Force Ouvrière appelle tous les salariés à rejoindre ses rangs,

Force Ouvrière appellent tous les salariés à se tenir prêts, dès la rentrée, pour faire front aux projets de la direction.

Le Comité d'Établissement du Nord-Est du 29 juin 2005.

Lors de ce Comité, FO a déclaré que le projet d'évolution des inspections de la DCR du Nord, par son contenu, concernait toutes les régions. En conséquence de quoi, nous avons demandé que cette question soit reportée, jusqu'à ce que le Comité Central d'Entreprise soit consulté conformément à la loi. Après une suspension de séance et le refus de la direction de reporter la question, l'ensemble des élus a quitté la salle refusant de débattre de cette question. Nous regrettons que seul le secrétaire du comité, élu sur une liste CFDT, ait estimé devoir rester en réunion permettant ainsi à la direction de présenter son projet.

Force Ouvrière, avec d'autres syndicats, va étudier la possibilité juridique de faire annuler la « réunion » à deux (direction + secrétaire du comité). Par ailleurs FO n'exclut pas d'assigner devant le Tribunal correctionnel pour entrave au fonctionnement du CCE la direction.

SEPIA II : Un projet au conditionnel pour des commerciaux en liberté / conditionnelle

A lors que le déploiement de **SEPIA 2** bat son plein, et indépendamment des problèmes importants d'indemnisation inhérente à la formation, il nous est apparu nécessaire de porter à votre connaissance, les conditions d'utilisation originelles de l'outil SEPIA 2 et notamment en matière de PRC !

C'est pourquoi nous vous communiquons, pour information les

écrits de la direction concernant le projet **SEPIA 2**.

Voici ce qu'indique le dossier communiqué aux membres du CCE d'AXA Conseil le 12 Juillet 2001 lors de l'information en vue de la consultation, concernant le projet d'évolution de SEPIA !

Concernant la préparation de l'activité commerciale :

" des fonctionnalités d'avant-vente

seraient optimisées et intégrées à l'outil : prise de RDV, agenda, liste des activités à planifier. Toutes ces informations seraient en saisie libre disponible pour le commercial."

Concernant les conséquences :

" Le projet SEPIA 2 n'entraînerait pas de changement au niveau structurel, que ce soit en terme de métier, d'organisation, d'emploi ou de rémunération".

Et voilà la transposition faite par la hiérarchie !

Exemple n°1 : Il s'agit d'une correspondance qu'adresse un inspecteur à l'un de ses collaborateurs.

" Je vous demande d'établir chaque jour, votre PRC et ceci obligatoirement"... " d'établir votre planning prévisionnel dans l'agenda SEPIA 2 avec votre Animateur des Ventes" (13 Avril).

Exemple n°2 : Il s'agit d'une correspondance d'un IFS (Inspecteur Fonction Support) qui demande aux inspecteurs de descendre aux ADV/ATP et RCAM les instructions suivantes pour bien utiliser SEPIA 2 :

Sur l'agenda hebdomadaire :

- Consulter l'écran de votre commercial lors de votre entretien.
- Demander une copie de leur agenda.
- A chaque atelier, en collaboration avec vos moniteurs, 1/4 d'heure sera prévu pour alimenter les activités non planifiées...

Rappels :

- Tous les rachats routés vers la PFAC (15 Avril).

Nous sommes bien à des années lumières des conditions initiales, c'est à dire : « Toutes ces informations seraient en saisie libre disponible pour le commercial ».

Il n'y aurait donc, à les écouter, pas de conséquences en matière d'organisation, d'emploi, etc, et pourtant !

Premier constat : Ces instructions étant descendues au niveau de la hiérarchie " intermédiaire " on s'étonne que les Agents Mandataires soient tenus de fournir leurs activités et leurs prévisionnels. Cet exemple démontre que les Agents Mandataires ont un lien réel de subordination avec les RCAM, par conséquent s'ils ont des devoirs identiques aux salariés, ils doivent avoir des droits similaires !

Deuxième constat : Encore une fois, l'agenda passe d'une « saisie libre et disponible pour le commercial » à une remise obligatoire à la hiérarchie directe.

Troisième constat : « Tous les

rachats routés vers la PFAC », « Alimenter les activités non planifiées », et à part ça « SEPIA 2 n'entraînerait pas de changement au niveau structurel, que ce soit en terme de métier, d'organisation, d'emploi... » !

Mais ils se moquent de qui !

De deux choses l'une, ou la hiérarchie directe fait preuve d'un excès de zèle démesuré, ou alors la direction a volontairement travesti le contenu et la teneur de leur projet !

Pourquoi donc la direction a-t-elle pratiqué de la sorte ?

Quelle est donc la véritable finalité de SEPIA 2 ?

En ce qui nous concerne, il nous paraît évident désormais, par notamment le recoupement des informations qui nous arrivent, qu'il s'agit d'un moyen essentiel pour aller vers un changement radical du métier de commercial tel que nous le connaissons !

Le routage de tous les rachats vers les PFAC, n'augure t-il pas la fin du suivi clients par le commercial de terrain ?

L'alimentation des activités non planifiées, couplée aux échanges de correspondances avec les CSE, ne sont ils pas les signes avant coureur de ce que nous avançons dernièrement dans un de nos tract, " **Des plates-formes au service des commerciaux, aux commerciaux au service des plates-formes !** "

On y vient ! La démarche commerciale, les activités non planifiées, les demandes à traiter, l'agenda prévisionnel à 15 jours ne sont ils pas des éléments concrets qui annoncent la future organisation commerciale ! La finalité n'est elle pas par le biais de cette machiavélique machine, en plus de nous pister, de nous imposer notre journée de travail !

Assurons nous encore demain le suivi clientèle qui a fait notre force ? Assurément NON !

SEPIA 2, n'aurait donc, à les écouter, aucune conséquence en matière d'emploi ! Après tout, ils ont bien eu le culot d'annoncer que SEPIA 2 n'engendrerait aucune conséquence en matière d'organisation, que les informations relatives à l'activité

seraient en saisie libre et disponible pour le commercial !

INDEMNISATION DE LA FORMATION SEPIA 2,

il nous semble nécessaire de rappeler les propos d'Alain ROUBIN tenus lors du CCE du 29 Août 2001 : **"il s'agira d'une formation institutionnelle. Cette formation est envisagée pour le pilote en trois temps (3, 2 et 1 jour). Pour la généralisation, nous verrons les modalités d'organisation"**.

Par conséquent, et conformément aux précisions apportées par Alain ROUBIN (caractère institutionnel de cette formation), nous exigeons la prise en charge des frais de déplacement ainsi que le paiement du temps de formation calculé sur le salaire réel.

Alors, ils peuvent bien dire que SEPIA 2 n'aura pas de conséquences en matière d'emploi ! C'est sans doute, sans aucun rapport, mais on vient d'apprendre que des responsables des ressources humaines, ont rencontré les inspecteurs afin de leur expliquer les modalités à respecter lorsque ces derniers sont confrontés à des problèmes plus ou moins récurrents liés aux insuffisants productifs. D'après les propos qui ont été portés à notre connaissance, certains utiliseraient déjà le PRC des collaborateurs pour justifier le déclenchement des procédures de licenciements !

Mais de là à faire le lien avec SEPIA 2 il y a un pas que l'on... ose franchir !

Les enjeux sur ce sujet sont d'une importance capitale, c'est la raison pour laquelle nous avons écrit à François PIERSON, afin d'obtenir de sa part des garanties écrites sur :

- Le caractère non obligatoire de la saisie libre des fonctionnalités d'avant vente,
- Le libre choix pour le commercial de router ou pas les rachats vers les PFAC,
- Et enfin, d'obtenir la certitude que les PFAC demeureront au service des commerciaux et non l'inverse.

Nous vous communiquons, sur ce point, la copie du courrier que nous avons adressé à F. PIERSON.

Paris le 20 juin 2005

Monsieur François PIERSON
Directeur d'AXA France

Monsieur le Directeur,

En aucun cas, et ce, vous ne pouvez l'ignorer, notre organisation syndicale ne saurait s'opposer à toutes évolutions qui amélioreraient les conditions de travail et de rémunérations des commerciaux et des salariés en général.

La mise en place et la généralisation de SEPIA 2 à l'ensemble du personnel commercial du réseau salariés nous amène à nous interroger sur plusieurs points.

Les évolutions fortement prononcées qu'engendre SEPIA 2 dans sa mise en place sont de nature à nous inquiéter.

L'information consultation du CCE d'AXA Conseil de juillet 2001 évoquait de manière claire les conditions d'utilisation de la dite évolution, notamment en matière de préparation de l'activité commerciale et de garanties en matière structurelle et organisationnelle.

De toutes évidences le déploiement de SEPIA 2, dans sa phase applicative ne correspond pas au contenu de l'information consultation inhérent à ce point.

Ces incohérences de formes et de fond démontrent, que l'instance a été pour le moins, mal informé, ou que ceux, à qui on a confié le déploiement, en font un usage non conforme au projet d'origine.

De toute évidence la situation mérite d'être clarifiée, c'est pourquoi Monsieur le directeur nous exigeons des garanties écrites de votre part sur :

- le caractère non obligatoire de la libre saisie des fonctionnalités d'avant vente,
- le libre choix pour le commercial de router ou pas les rachats vers les PFAC,
- et enfin, nous souhaitons avoir la certitude que les PFAC demeureront au service des commerciaux et non l'inverse.

Dans l'attente de votre réponse,

Veuillez agréer, Monsieur le directeur, l'expression de nos salutations distinguées.

Philippe GENSSE
Secrétaire de la section AXA

DERNIERE MINUTE !!!!

Force ouvrière se félicite de l'initiative des CHSCT des régions SUD- OUEST et NORD-EST concernant SEPIA 2, initiative qui a abouti, à ce qu'une expertise soit lancée. En effet, il est apparu à la lecture de la page 66 du guide d'utilisation du matériel Dell D 600 (autre page suivant les versions) que ce dernier, « **n'est pas conçu pour une utilisation prolongée dans un cadre professionnel** » et qu'il revêt un risque potentiel pour la santé.

Nous vous communiquons en copie le texte des élus de la région Nord Est demandant, et ce à l'unanimité, l'expertise.

MOTION

- Compte tenu du fait que, malgré la demande des membres du CHSCT des commerciaux du Nord/Est, aucun élément significatif précis et documenté sur l'étude ergonomique liée au matériel informatique n'a pu être fourni par la direction.

- De plus, les indications figurant sur le guide d'utilisation du dit matériel, démontrent que celui ci, ne semble pas adapté à un usage professionnel, et qui, de surcroît, pourrait vraisemblablement avoir des conséquences sur la santé des salariés.

- Les membres du CHSCT constatant une aggravation du phénomène des accidents du travail dû, ou concernant ce matériel, le personnel commercial Nord/Est mandate le secrétaire pour diligenter une expertise par un organisme compétent sur ce sujet en application de l'article L236-9 du code du travail et de la loi 2003-699 du 30/07/2003 (journal officiel du 31).

Le 27/06/05

Jean BUTET Bernard FAIVRE Joël MICCUCI
Luc VARIN Patrick MARCDARGENT

NOUS APPELONS L'ENSEMBLE DES SALARIÉS À REJOINDRE FORCE OUVRIÈRE***" La Lettre du SY.N.P.A. - F.O. "***

26^{ème} Année - N° 150 Sup 1

Juillet / Août 2005

**Bulletin Bimestriel d'information
du Syndicat National
des Producteurs d'Assurances
et de Capitalisation**

28, rue des Petits Hôtels 75010 Paris
☎ 01.48.01.91.91

Directeur de la publication
J.C. STÉFANINI

Impression
28, rue des Petits Hôtels 75010 Paris

Commission Paritaire
N°0110 S 07123

BULLETIN D'ADHÉSION OU DE RENOUVELLEMENT

Adhésion

Renouvellement

COTISATIONS MINIMALES 2005

E.I. : 143 €

E.B. : 118 €

Retraités : 78 €

NOMPrénom.....

Adresse

Compagnie :Réseau : Statut :

☎ Fait à le.....

Souhaitez vous recevoir un 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