



CONGRÈS DE BLOIS

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE DES 19 ET 20 OCTOBRE 2017

Notre Présidente Marie-Odile Cormier ouvre l'Assemblée Générale à 14h30.

« Je suis très heureuse de vous accueillir à notre 8^e congrès. Je remercie tous nos adhérents présents, mais aussi tous ceux qui n'ont pas pu se déplacer et à qui nous pensons.

Avant de vous présenter nos invités, et de dérouler notre Assemblée Générale Ordinaire, je vous demande une minute de silence à la mémoire de nos disparus depuis notre congrès d'Avignon, et je pense particulièrement à **Jean-Claude Aubry**, et **Gérard Beune**. Merci. »

Elle passe la parole à **Alain Robert** pour accueillir M^{me} **Corinne Garcia** première adjointe au maire de Blois, lequel la remercie chaleureusement d'être venue à l'ouverture de notre Assemblée Générale. Elle nous présente cette magnifique ville historique au cœur du Val de Loire classée au patrimoine mondial de l'UNESCO, avec des mots très aimables pour notre Amicale. « Nous nous connaissons très bien » précise-t-elle, elle est de surcroît « cliente AXA » et elle se réjouit que nous ayons choisi cette belle ville de Blois pour y tenir notre congrès. M^{me} Garcia explique comment elle travaille au sein de la municipalité pour accueillir les nombreux touristes, améliorer les sites historiques...

Marie-Odile présente les invités : **Antoine Mattei** qu'elle félicite, car il vient d'être nommé directeur adjoint des ventes et de la distribution, en charge de la distribution et de la transformation, il était précédemment à la tête de la région nord-est ; **Bruno Bure**, adjoint de **Mathieu Godard**, directeur général de la région ouest, qui n'a pas pu être là aujourd'hui ; **Clémence Delestre** qui nous parlera longuement du digital ; **Bruno Mabire** président de la région ouest pour RÉUSSIR ; **Gérard Lebègue** Président de L'UNAAGAR ; **Michel Hascœt** qu'on ne présente plus tant il a œuvré chez AXA, et qui est aussi le père d'un agent général est également présent. Ils interviendront après notre assemblée générale.

Nous passons au déroulé statutaire de notre Assemblée en commençant par le rapport moral de la Présidente, suivi du rapport d'activité du Secrétaire Général et du rapport des comptes par la Trésorière. L'administrateur chargé de la complémentaire santé se glissera entre deux.



Rapport moral de la Présidente :

« Nous sommes encore jeunes, puisque nous n'avons que 8 ans d'existence, mais nous sommes riches des acquis des 6 années présidées par Jean Martin-Vivier, nous sommes riches aussi du travail effectué par les anciennes amicales. De plus ne dit-on pas que la valeur n'attend pas le nombre des années. Notre amicale se porte à merveille avec le dynamisme, la vitalité et le dévouement de tous, comme vous pourrez en juger avec les comptes rendus qui vont être exposés.

Mon propos comportera trois sujets : relations avec AXA - CAVAMAC - RÉUSSIR.

Nos relations avec AXA :

Nos accords tarifaires avec AXA et nos relations avec les différents interlocuteurs sont bons. Nous avons rencontré, cette année, la direction d'AXA pour exposer nos travaux et nos besoins. Ils sont à notre écoute, et je les en remercie. Remerciement pour la subvention qui reste cependant la même cette année, et remerciements pour nous informer des départs en retraite de nos confrères. Il faut souligner que plus de 60 % des nouveaux retraités rejoignent notre amicale.

Nous avons rencontré, Michel Daniélou et moi-même, Serge Morelli, patron d'AXA Assistance, pour échanger sur les nouveaux enjeux de l'assistance et de l'assurance yachting. Je vous rappelle qu'ils sont contributeurs généreux de RÉUSSIR SENIOR. Nous les avons donc remerciés pour leur soutien.

CONGRÈS de BLOIS

Dans le but d'étoffer un peu plus le nombre de nos adhérents, je me suis rapprochée du syndicat des agents A2P, qui sont très soucieux en ce moment, mais ils n'ont pas d'amicale de retraités, et pour l'instant pas d'avancées significatives.

Je vais rester sur le sujet de nos relations avec AXA, mais pour annoncer un chiffre qui va certainement « gratter là où ça fait mal », pour un certain nombre d'entre vous, la rente AXIVA, sera revalorisée de 0,45 % au 1^{er} juillet.

Ce chiffre m'amène directement aux taux de revalorisation de la retraite RCO soit 0,20 %. Bien entendu ce chiffre ne nous satisfait pas.

Nos relations avec la CAVAMAC :

Vous le savez, la CAVAMAC a renouvelé son conseil d'administration, et grâce à l'acharnement, entre autres, de L'UNAAGAR, nous sommes maintenant 4 élus sur 20 membres, dont 2 de RÉUSSIR SENIOR, Jean Martin-Vivier élu au bureau et moi-même.

Vous comprendrez que n'étant pas majoritaires et malgré nos interventions quelquefois « musclées », il est très difficile de faire admettre le point de vue des retraités.

Nous n'avons cependant cessé d'expliquer que les actifs sont des retraités en puissance et que nous travaillons ensemble pour une même cause.

En juin dernier, des décisions importantes ont été prises, vous avez pu en prendre connaissance dans notre bulletin de juillet : sur l'affirmation que le régime RCO est enfin stabilisé, les décisions suivantes ont été adoptées :

- Une baisse du taux d'appel de 142,90 à 129,50 soit une baisse de 9,40 %. Cela concerne les actifs. Mais quid de la pérennité des encaissements donc des réserves ? Le directeur de la CAVAMAC nous affirme qu'une projection de celles-ci nous garantit au moins 50 ans.

- Modification des conditions de revalorisation du point : nous revenons à une revalorisation en janvier. La valeur du point sera fixée par le conseil en fonction de l'évolution de l'assiette de cotisation (masse des commissions plafonnées) et de la moyenne annuelle de l'indice INSEE, taux incontestable.
- La cotisation de fin de carrière qui était facultative, devient obligatoire, mais génératrice de droit bien entendu.

Nos relations avec les actifs :

Maintenant une satisfaction : le renforcement de nos liens avec les actifs.

Nous sommes sur le bon chemin avec RÉUSSIR. Le dossier a été initié depuis quelques années. Mais quelquefois il faut laisser du temps au temps, et les meilleures idées doivent « germer ». Nous devrions trouver notre place dans la cohésion d'une même famille. Lors du dernier congrès de RÉUSSIR à La Rochelle, j'ai exprimé, en tribune, devant nos confrères actifs, notre solidarité intergénérationnelle. La réussite économique des Agents Généraux nous concerne et nous voulons en être les témoins, vous le savez sans doute 1/3 des agents sont filles ou fils d'Agents Généraux retraités.

L'année 2017 est pour nos consœurs et confrères ce qu'on pourrait appeler en français, une année horrible (annus horribilis) : augmentation des tarifs sans concertation et dans des proportions jamais vues, services inaccessibles, ou incompetents, informatique en panne à répétition, une conjoncture désastreuse, loi Hamon entraînant une concurrence déloyale des banques. Leur fut quotidien infernal.

La perte du chiffre d'affaires pour la France représenterait l'équivalent de la disparition de 200 agences. Mais il faut rester positif, nous aussi, nous avons connu des années noires, et la plupart d'entre nous ont surmonté les difficultés. Je les ai vus à La Rochelle, ils attendent d'AXA une nouvelle stratégie, pour sortir la tête hors de l'eau. Antoine Mattei nous en dira plus toute à l'heure. »

Rapport d'activité 2017 du Secrétaire Général Bernard Brossard

« Que s'est-il passé depuis le 15 septembre 2016 où nous étions réunis en assemblée générale à Avignon ?

Une nouvelle équipe a été élue avec à sa tête Marie-Odile Cormier, Présidente. Il a fallu ensuite s'approprier les us et coutumes de l'Amicale, découvrir le fonctionnement de l'informatique et du site Internet, comprendre l'articulation RÉUSSIR SENIOR / UNAAGAR et le site Internet Sigar qui gère le fichier des adhérents, mais aussi comprendre comment fonctionnent les adhésions avec le BUA (bulletin unique d'adhésion), etc.

Un peu de travail quand même !

Alors, prenons dans l'ordre chronologique :

Une première réunion du conseil d'administration a eu lieu le 19 octobre 2016, conseil d'administration élargi aux vice-présidents de région, avec comme principaux sujets à traiter :

1. La passation des pouvoirs ancienne équipe / nouvelle équipe, et notamment dans les régions les changements de trésoriers et l'enregistrement des nouvelles signatures. Ça a été un peu compliqué pour certains.



2. Le renouvellement des cotisations au 1^{er} janvier 2017 : il a été décidé de communiquer en priorité par mail, mais le papier continue à être utilisé, d'une part parce que certains adhérents n'ont pas d'adresse mail, d'autre part parce que ceux qui ont l'informatique ne l'utilisent pas forcément.
3. L'animation des régions par les présidents régionaux.
4. La rédaction du bulletin semestriel : c'est Anne-Marie Rétif qui

a pris ce sujet à bras le corps, et vous avez pu voir que le bulletin de janvier, comme le bulletin de juillet ont été de grande qualité. C'est un très gros travail et nous la remercions de son investissement dans cette tâche.

5. L'envoi des chocolats à nos membres les plus âgés en fin d'année : Jacques Bigot a géré cette action qui est, je crois, très appréciée par les bénéficiaires. Merci à lui.
6. Le fonctionnement du fonds de solidarité. Alain Robert en est le responsable, il vous en reparlera tout à l'heure.
7. L'assemblée générale 2017 : fixation de la date et ville à choisir.



8. Les prochains voyages organisés par l'Amicale : merci à Michel Daniélou de continuer à passer du temps pour l'organisation de ces voyages.

Vous voyez que les sujets ne manquent pas et que vos élus doivent y consacrer du temps, que ce soit au national ou en région.

Au sujet de nos représentations dans les instances :

- À l'UNAAGAR : je vous rappelle que notre présidente Marie-Odile Cormier est vice-présidente, que Jean Martin-Vivier, notre syndic et ancien président, en est trésorier adjoint. Par ailleurs Jean-Pierre Chatellier, ici présent est secrétaire adjoint et Raymond Bourbouloux, également présent aujourd'hui est administrateur.
- À la CAVAMAC : Marie-Odile Cormier est membre du conseil d'administration et responsable de la commission sociale.
- Pour le régime PRAGA : Jacques Bigot en est administrateur.
- À l'UNACOPL, Marie-Odile occupe la fonction de vice-présidente, il s'agit de l'Union Nationale des conjoints des professionnels libéraux, faisant partie intégrante de l'UNAPL (Union Nationale des Professionnels Libéraux) .

Puis une réunion de bureau s'est tenue le 1^{er} décembre 2016, toujours dans les locaux de Réussir rue Réaumur à Paris, pour, notamment, finaliser les sujets évoqués précédemment : l'envoi des chocolats, l'envoi des appels de cotisation et la décision de tenir l'A.G 2017 à Blois.

Un sujet est évoqué régulièrement, c'est la recherche d'annonceurs pour le bulletin semestriel. Sans eux, nous ne pourrions pas équilibrer les comptes pour l'édition de notre revue et c'est donc un sujet très important. Si de votre côté, vous avez des contacts intéressants dans ce domaine, n'hésitez pas à nous le dire.

La deuxième réunion de conseil d'administration s'est tenue le 28 février 2017. Je vous rappelle que suivant les statuts, le conseil d'administration est composé du bureau et des présidents de région. Les points importants suivants ont été traités :

- Confirmation par AXA de l'attribution de notre subvention au même niveau que l'année précédente. Vous le verrez dans le rapport financier. Donc merci à la compagnie, officiellement, d'être attentive à la bonne marche financière de notre amicale. Compte tenu de l'atmosphère en début d'année, nous étions un peu inquiets.
- Contacts avec Pascal Chapelon, président de Réussir (actifs), suite au malaise existant dans le réseau de nos confrères agents.
- Les actions dans les régions.
- L'encaissement des renouvellements de cotisation. Nos adhérents (pas vous... les autres !) ne règlent pas toujours très rapidement.
- Budget prévisionnel pour le congrès d'aujourd'hui à Blois. La préparation du congrès a nécessité deux déplacements à Blois, moi-même, accompagné d'Alain Robert, et pas mal d'échanges avec les différents prestataires. J'espère que vous serez pleinement satisfaits ; si ce n'est pas le cas, vous vous en prendrez au responsable, c'est à dire... à moi !

Un troisième conseil d'administration s'est réuni le 27 juin dernier. La présidente a rendu compte du congrès de l'UNAAGAR à Nantes et des infos d'actualité sur la CAVAMAC. Il est prévu aussi de participer au congrès de Réussir à La Rochelle début octobre.

Michel Daniélou et Marie-Odile Cormier ont rencontré Serge Morelli (AXA Assistance), d'une part comme annonceur pour le bulletin, et d'autre part pour envisager la mise en place de nouveaux avantages pour nos adhérents.

Une réflexion est menée à l'initiative d'Anne-Marie Rétif, pour améliorer l'action « chocolats » de fin d'année, tant au niveau de la teneur que du coût et du nombre de bénéficiaires.

Une réorganisation a été décidée au sein du bureau : Anne-Marie Rétif a souhaité être déchargée de la trésorerie et c'est Françoise Tallon qui la remplacera. Anne-Marie a une lourde charge avec le bulletin.

Une commission informatique est créée concernant notamment la gestion et la modernisation de notre site Internet. Elle est en plein travail, et nous espérons vous présenter notre nouveau site bientôt. Avant de terminer, un mot sur les voyages, Michel Daniélou nous présente alors ses projets de voyages (vous les trouverez dans les dernières pages de la revue).

La dernière réunion du conseil d'administration, conseil élargi aux vice-présidents de région, s'est déroulée ici, hier soir et ce matin. Pour terminer, je conclurai en disant que cette année a été principalement une année de prise en main et de rodage pour la nouvelle équipe, mais que nous sommes depuis quelques mois maintenant en ordre de marche. »

CONGRÈS de BLOIS

Intervention de Michel Daniélou sur les améliorations du contrat complémentaire santé de RÉUSSIR SENIOR à effet du 01/01/2018

Il nous rappelle que ce contrat est géré paritairement entre Réussir, Réussir Senior et AXA. Tout en adaptant les garanties, nous restons vigilants au rapport Sinistres/Primes afin de ne pas dégrader les résultats de ce contrat.

Au 1/1/2018 nos adhérents pourront bénéficier des améliorations suivantes :

- **Mise à disposition d'une plaquette commerciale** où ils pourront trouver tous les renseignements concernant ce contrat, à savoir (elle sera disponible à partir de mi-novembre 2017) :
 - le taux de cotisation,
 - un bilan de prévention qui comprend : un bilan de santé personnalisé de prévention des cancers et maladies cardio-vasculaires,
 - un service « Hopsiway » (permet de connaître les meilleurs hôpitaux de votre région en fonction de votre pathologie),
 - la possibilité de téléconsultation médicale (disponible 24/24, 7/7) en toute confidentialité et partout dans le monde. Sur simple appel téléphonique, vous bénéficiez d'une téléconsultation avec un médecin, avec le Réseau de partenaires Itélis (permet de géolocaliser les opticiens, dentistes et audioprothésistes partenaires),
 - le résumé de vos garanties, des exemples de remboursements,
 - la couverture prévoyance,
 - l'ensemble des équipes dédiées pour une prise en charge de qualité (noms, adresses, emails, téléphones des différents intervenants),
 - la mise en place du Test Septime 9 de dépistage du cancer du côlon, soit un forfait de 95 €,
 - l'amélioration de la garantie « Sevrage Tabagique »,
 - l'amélioration de la garantie « Médecine douce »,
 - l'amélioration de la garantie formule 150 % à savoir : adjonction de la médecine douce dans la limite de 3 séances ainsi que l'examen d'ostéodensitométrie non pris en charge par la SS dans une limite d'un forfait de 1,5 % du PMSS / an / bénéficiaire,
 - les vaccins non pris en charge par la SS et prescrits par un médecin.
- **Prévoyance retraités** : mise en place d'une option décès minimum (voir garanties sur plaquette commerciale).

Toutes ces informations seront sur le site de Réussir Senior ainsi qu'un comparatif de vos garanties par rapport à d'autres organismes. Merci de le consulter.

Pour tout renseignement complémentaire : Michel Daniélou
06 74 45 49 40 - Email : michel.danielou@wanadoo.fr
reste à votre disposition.

PS : nous vous rappelons également que notre régime se décompose de la façon suivante :

Le régime obligatoire : le Praga 100 (obligatoire pour bénéficier d'une surcomplémentaire)

La surcomplémentaire : soit Praga 200 ou 300, soit Réussir 150 ou 300.



PRÉSENTATION DES COMPTES 2016

Anne-Marie Rétif présente les trois tableaux synthétisant les comptes de l'Amicale en 2016.

Les recettes 2016

Nature des recettes	Montants
Cotisations encaissées	47 684 €
Cotisations de soutien et de solidarité et intérêts	3 943 €
Publicités pour les revues	6 500 €
Subvention AXA	40 000 €
Recettes congrès d'Avignon	44 289 €
Total des recettes	142 416 €



Les dépenses 2016

Nature des dépenses	Montants
Cotisations UNAAGAR	16 237 €
Réunions statutaires et bureaux	24 112 €
Missions et commissions	5 955 €
Bulletins RÉUSSIR SENIOR 2 revues	10 169 €
Gestion administrative et informatique	4 504 €
Cadeaux chocolat (370 envois)	9 208 €
Affranchissements	2 698 €
Abondements aux régions et subventions repas	8 500 €
Organisation / prestations du congrès d'Avignon	63 059 €
Total des dépenses	144 442 €

L'état de la trésorerie

Comptes des banques	Montants
BNP compte courant	5 130 €
BNP compte d'épargne	64 099 €
Trésorerie disponible	69 229 €

**Le déficit s'élève à 2 026 €
inférieur à celui de l'an dernier
(2 980 €)**

Présentation du rapport des contrôleurs aux comptes Exercice 2016

« Suite au renouvellement de ma mission et à l'élection de notre ami Alain Vayssettes lors de l'Assemblée Générale d'Avignon en septembre 2016, nous avons procédé au contrôle des comptes de Réussir Senior pour l'année 2016.

Lors de notre entretien, les trésoriers Anne-Marie Rétif et Françoise Tallon nous ont remis « Le Grand Livre » et « La Balance Globale », nous avons pu ainsi échanger nos avis sur les résultats financiers de notre amicale. La comptabilité a été tenue jusqu'au 22 septembre 2016 par Rémi Guernier.

Les frais de missions, réunions et commissions sont en légère diminution, en revanche, on constate de nouveau une augmentation des frais de l'assemblée générale d'Avignon par rapport à celle de Strasbourg.

Le coût du bulletin de Réussir Senior est en augmentation, la mise à jour du fichier permettra de réduire le nombre d'envois.

Le nombre d'adhérents est stable (1 402 en 2016 contre 1 405 en 2015), le montant total des cotisations est en augmentation (52 695 € en 2016 contre 50 508 € pour 2015) grâce à des dons supplémentaires.

La subvention AXA est stable depuis plusieurs années.



Norbert Poignet

Le fonds de solidarité de 11 020 € en 2015 passe à 11 108 € en 2016. Il a été alloué la somme de 980 € à 4 confrères qui ont présenté un dossier.

Pour cette année nous clôturons avec un déficit de 2 026 €, inférieur à celui de 2015 qui était de 2 980 €.

Nous avons effectué un sondage de quelques factures et nous n'avons pas d'observations à formuler pour l'année 2016. Nous confirmons une comptabilité sincère et véritable qui n'attire aucune remarque particulière. »

■ Norbert Poignet - Alain Vayssettes

VOTES : le Secrétaire Général Bernard Brossard fait voter l'Assemblée Générale sur les trois rapports statutaires : rapport moral de la Présidente, rapport d'activité du Secrétaire Général et rapport financier de la Trésorière. Les trois rapports sont adoptés à l'unanimité. Merci pour eux. La Présidente clôture l'assemblée générale à 15h30 et ouvre notre congrès en donnant la parole à Antoine Mattei d'AXA.

CONGRÈS de BLOIS

Intervention d'Antoine Mattei, Directeur Adjoint Ventes et Distribution AXA France - Congrès de l'Amicale RÉUSSIR SENIOR à Blois le 19 octobre 2017



Situation d'AXA

Le Groupe AXA, qui emploie aujourd'hui 165 000 collaborateurs dans 64 pays, a encore connu des résultats très solides en 2016 : le chiffre d'affaires a dépassé les 100 mds €, en hausse de 2 %, pour un résultat opérationnel de 5,3 mds €, également en hausse, de 3 %. Le Groupe conserve également un bilan financier solide (notation AA-Standard & Poor's), ratio de solvabilité II à 197 % (largement au-dessus des 100 % minimum réglementaire).

Autre atout important du Groupe : il possède une marque forte et reconnue. Dans le classement international Interbrand, AXA est nommé comme 48^e marque dans un sondage réalisé auprès de 103 millions de clients dans le monde, et arrive de loin en tête des compagnies d'assurance (pour la 9^e année consécutive). C'est une vraie fierté pour notre entreprise : la reconnaissance du client est pour nous essentielle.

La France est toujours le premier marché du Groupe : le chiffre d'affaires d'AXA en France atteint 23 % du chiffre d'affaires mondial. 30 % de ce chiffre d'affaires est de surcroît réalisé par le réseau des Agents Généraux, qui reste le réseau le plus important tous produits confondus.

Le nombre d'Agents Généraux AXA en France reste d'ailleurs stable, à ~3200. En comparaison, le nombre d'Agents Généraux en France a baissé de près de 30 % entre 2007 et 2016, en passant de 17 000 à 12 000.

Il faut pourtant admettre que 2017 a été une année difficile. Ces difficultés, nous les devons parfois à des problèmes internes (par exemple la transformation des services Engagements qui a parfois mis plus de temps que prévu à se mettre en place), mais aussi à un environnement extrêmement difficile, qui induit des nécessités de changement dans la manière dont fonctionne le réseau.

Les tendances actuelles

Le premier changement majeur est l'évolution du comportement des clients : ils sont plus volatils, avec des attentes fortes en termes d'accessibilité et d'instantanéité liées à leur utilisation des outils digitaux, qui conduisent à une bipolarisation du marché : une partie de l'offre, sur les produits les plus simples (Auto / MRH), deviennent des produits de commodités, mais il y a au contraire un vrai besoin de conseils et d'expertise sur les autres produits.

En parallèle, le climat économique et réglementaire évolue fortement : une influence croissante de la régulation sur notre activité (loi Hamon, IDD, contrôles ACPR...), jumelée à un environnement persistant de taux bas ont conduit à une montée en puissance des bancassureurs, obligés de se développer sur ce marché.

Au Japon, par exemple, 1/3 des sociétés d'assurance ont disparu : celles qui ont survécu se sont développées sur des produits de conseil, à plus forte valeur, comme la santé, la prévoyance. En France, la réglementation est devenue très lourde : nous devons, sur l'ensemble de nos processus, contrôler notre travail et conserver les preuves qu'il a été effectué correctement. Mais l'évolution des comportements clients, plus digitaux et autonomes, mais aussi en recherche constante de plus de conseils et d'expertises, et la croissance de nouveaux marchés (emprunteurs, autoentrepreneurs...) offrent aussi de vraies opportunités pour une compagnie comme AXA.

Notre stratégie de distribution

Un large réseau d'Agents Généraux experts, managers et commerciaux, acteurs de la rentabilité technique pour plus de compétitivité

Une organisation des Agences et des outils orientés vers la vente, dans des lieux d'accueils conviviaux et rassurants



Des clients à plus forte valeur (Affluents, Pros / Entreprises, clients multi-équipés...)

Des produits simples pour capter de nouveaux clients et les multi-équiper par l'apport d'expertises (multi-spécialités)

Un modèle omnicanal où le client peut choisir à tout instant son mode d'interaction avec AXA, en toute fluidité (Vision 360°).

La transformation du métier d'Agents Généraux

Le métier d'Agent Général doit donc évoluer avec 3 objectifs majeurs :

- Simplifier la vie du client.
- Simplifier la vie de l'Agence.
- Et le plus important, et aussi la résultante de ces 2 premiers points : être plus efficace commercialement.

Cette transformation ne doit pas se faire à marche forcée, mais il faut aussi comprendre que le tempo est donné par le client.

Nous travaillons sur 3 axes : libérer du temps commercial, multiplier les flux et opportunités, et enfin augmenter notre taux de transformation sur ces flux :

Pour libérer du temps commercial, nous nous appuyons sur des outils et services que nous mettons à disposition des Agents Généraux :

- La GSP, le nouveau modèle de gestion des sinistres qui est venu remplacer le CSE.
- Amplitude, un service qui permet à l'Agence de déporter les appels entrants vers une plateforme, sur des horaires élargis.
- Mon AXA, qui permet au client de réaliser lui-même, quand il le souhaite, une partie des actes de gestion, ou mêmes de souscription, sur internet ou sur son mobile.
- Enfin, tous les outils informatiques ou « digitaux » en agence, comme la GED ou la signature électronique, qui permettent de digitaliser complètement les processus de travail et d'arriver à de véritables agences sans papier.

La 2^e étape de la transformation, c'est ensuite de **multiplier les opportunités commerciales** :

- Nous nous appuyons par exemple sur le @-Business : nous repérons les prospects qui cherchent une assurance sur Internet, nous les géolocalisons, et nous envoyons un « lead » à l'Agence inscrite dans ce dispositif-là plus proche. Cela a déjà permis de réaliser plus de 70k affaires nouvelles en 2017. Et à partir de 2018, chaque Agent pourra générer ses propres leads et réaliser des affaires directement sur son propre site Agent.
- Les services de télémarketing et la télévente.
- Enfin, pour aller chercher plus de clients en dehors des agences, nous allons fournir à tous les Agents qui le souhaitent à partir de 2018 des outils de mobilité (tablette, ordinateurs portables...).
- Nous avons aussi travaillé sur un nouveau look d'agence, qui vient matérialiser la transformation et lui donner de la visibilité pour les clients.

Enfin pour être plus efficace en agence (maximisation du taux de transformation), nous nous appuyons sur la démarche « **Booster d'efficacité commerciale** » : les principes de cette démarche sont basés sur le recueil de ce qui se fait de mieux chez les Agents Généraux. Elle s'appuie sur 5 solutions, simples mais essentielles : définir une stratégie d'agence et piloter son activité, animer régulièrement l'équipe en agence, organiser l'activité commerciale chaque semaine, cibler des contacts mieux qualifiés, et avoir une démarche de vente globale. Le déploiement d'un nouveau CRM moderne en agence, Salesforce, viendra appuyer cette méthodologie.

Conclusion

Avec cette transformation, nous avons donc toutes les raisons d'être optimistes sur l'avenir de l'Agent Général. AXA et Réussir se sont d'ailleurs engagés lors de l'AG de La Rochelle, à formaliser, dans un Livre Blanc co-écrit entre la compagnie et le syndicat d'Agents Généraux, leur vision de la place de l'Agent Général en 2020.

Intervention de Clémence Delestre, Directeur des Ventes Multi-Accès AXA France - Congrès de l'Amicale RÉUSSIR SENIOR à Blois le 19 octobre 2017

Introduction

Rappelons que le mot « digital » provient du mot « digitus » signifiant « doigt » en latin. « Digital » définit donc l'idée de créer un lien dématérialisé entre le client et le vendeur grâce aux interfaces activables à l'aide du doigt. Celles-ci sont qualifiées d'interactives, car elles sont utilisées par le client et le vendeur. Les innovations, d'ailleurs, ont permis de faire évoluer ces interfaces de l'ordinateur au smartphone en passant par la tablette. Les usages digitaux ont évolué en corrélation avec ces interfaces. Considérant les signaux faibles, ces usages ne semblent pas se stabiliser et les entreprises doivent rester en alerte pour les intégrer dans leurs parcours clients. Découvrons les trois principaux usages en devenir digitaux et analysons, par la même occasion, les attentes qu'ils suscitent pour nos clients et prospects.

Partie 1 : Les trois usages digitaux en devenir

Nouvel usage 1 : les connexions sur un smartphone

Hier, nous avons besoin d'un ordinateur et d'une connexion filaire



à Internet pour écrire un e-mail. Aujourd'hui, plus de la moitié des connexions à Internet sont faites sans fil sur un smartphone en France. Pour AXA.fr, ce sont 34 % des connexions en 2017 qui sont faites sur smartphone soit huit points de plus qu'à la même période en 2016.

Nouvel usage 2 : l'utilisation de la voix plutôt que du doigt

Aujourd'hui, nous utilisons l'interface tactile de notre smartphone pour écrire un e-mail. Demain, sans avoir à toucher notre smartphone,

CONGRÈS de BLOIS

nous dicterons de façon fluide l'e-mail que nous souhaitons écrire, indiquerons son destinataire et l'enversons grâce à un assistant vocal. Ainsi d'ici à 2020, il est estimé que 30 % des interfaces seront purement vocales.

Nouvel usage 3 : le traitement des données avec l'intelligence artificielle

Aujourd'hui, quand nous recevons un e-mail dans la boîte aux lettres électronique de l'application Google Inbox, celle-ci affecte automatiquement l'e-mail à une catégorie telle que « Promotions » ou « Voyages » par exemple. Demain, la boîte aux lettres électronique proposera des e-mails de réponse personnalisés aux e-mails reçus ; il n'y aura alors qu'à les valider ou demander leurs modifications avant de les envoyer. Cette évolution sera permise par les six milliards d'appareils connectés embarquant une intelligence artificielle attendus en 2018.

Partie 2 : Les nouvelles attentes de nos clients et prospects

Ces trois nouveaux usages créent de nouvelles exigences chez nos clients et prospects. Ces dernières se caractérisent par de nouvelles attentes vis-à-vis des entreprises. Elles convergent toutes en un seul thème : le multi-accès. Les prospects et les clients exigent un parcours sans couture incluant des réponses 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, l'accès à des conseils en ultra-local et des services personnalisés après la souscription.

Nouvelle attente 1 : une réponse 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7

Les 20 millions de visites annuelles du site AXA.fr sont l'expression d'un besoin d'information à toute heure des internautes. C'est 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, l'immédiateté, pour ces nouveaux consommateurs qui veulent une réactivité optimale.

Avec 50% des prospects utilisant Internet en France pour rechercher leur nouvelle solution d'assurance, AXA.fr constitue une vitrine digitale essentielle pour capter ce trafic, le qualifier et l'orienter vers l'Agent, expert.

Internet permet également très facilement de comparer les offres des différents assureurs (nous sommes à un clic de la concurrence !) : ils peuvent au choix utiliser les comparateurs tels que lesfurets.com et lelynx.fr ou effectuer des devis sur les sites Internet des principaux assureurs de la place. De ce besoin de solliciter l'assureur 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 découle le fait qu'aujourd'hui 23 %

des prospects seraient prêts à souscrire une assurance chez un fournisseur de services en ligne non spécialisé tel que Google ou Amazon.

Nouvelle attente 2 : un conseil et une expertise ultra-locaux

Au-delà de l'aspect vitrine, AXA.fr est également l'interface permettant d'envoyer plus de 500 000 leads¹ IARD aux Agents Généraux tous les ans. Le besoin d'un accès hyper local reste donc bien au cœur de la relation entre AXA et ses prospects et clients. Le besoin est maintenant d'assurer aux prospects et aux clients un parcours fluide depuis Internet jusqu'à l'agence. En plus des leads en provenance de AXA.fr, plus de 3 000 Agents Généraux vont bénéficier d'ici à fin 2017 de leurs propres sites Internet, marchands, où les internautes pourront leur demander directement un devis. Pour aller encore plus loin, les Agents Généraux peuvent bénéficier d'une formation aux réseaux sociaux qui s'avèrent être une nouvelle façon d'être proche de nos clients et prospects.

Nouvelle attente 3 : un service personnalisé pour nos clients

Pour bénéficier d'un service personnalisé, près de 850 000 clients ont déjà créé leurs comptes Mon AXA. Cette nouvelle interface leur permet d'être autonomes sur les actes administratifs ou les actes simples de gestion tels que le changement d'adresse postale, le téléchargement de l'attestation de rentrée scolaire ou encore le e-reversement pour l'assurance vie. Mon AXA est également un lieu où les clients retrouvent des informations utiles et adaptées telles que les événements climatiques locaux ou des suggestions de produits en fonction de leurs moments de vie. Enfin, Mon AXA est un lieu d'échange entre le client et son Agent Général via une messagerie ou encore une redirection vers le site de son Agent Général.

Conclusion

Le digital a pénétré le quotidien des Français et connaît encore des mutations importantes dans les usages. L'utilisation généralisée des smartphones, l'usage de la voix et le traitement systématique des données avec l'intelligence artificielle sont au cœur des usages de demain. Ces évolutions impliquent une augmentation des exigences de nos clients et prospects. En conséquence, nous leur proposons d'accéder à une vitrine nationale disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, de bénéficier d'une relation ultra-locale avec un Agent Général et de jouir d'un service personnalisé au quotidien.

¹ Lead : contact commercial auprès d'un prospect dans un contexte marketing, il peut être qualifié. Prospect ou client ayant montré un intérêt pour un produit vendu sur Internet. Exemple : un internaute demandant un devis pour assurance Auto sur AXA.fr est un « lead ». C'est un terme générique qui s'applique à toutes les industries disposant de e-Business.



Intervention de Gérard Lebègue, Président de l'UNAAGAR Congrès de l'Amicale RÉUSSIR SENIOR à Blois le 19 octobre 2017

« Dans cette maison RÉUSSIR SENIOR, je suis un adhérent comme vous, ni plus ni moins, heureux de retrouver la famille et heureux d'avoir pu, au moment de sa création, lui offrir une boîte aux lettres et la clé de la maison RÉUSSIR des actifs.

Bravo, vous avez bien fait prospérer cette création : 1 402 adhérents, la plus importante Amicale adhérente à l'UNAAGAR.

Avec un grand merci tout particulier, si vous me le permettez, à Jean Martin-Vivier qui a su godiller pour ne pas dire négocier, afin de faire voguer ce bateau au-delà des écueils. Il faut souligner ce travail.

Toutefois il me faut nuancer ce merci à Jean, car il est le responsable de ma vocation tardive avec cette présidence de l'UNAAGAR.

J'ai toujours cru et milité pour la double appartenance syndicale verticale et horizontale. Pour une démarche assurée, il faut marcher sur deux jambes. Aujourd'hui ma deuxième jambe, c'est l'UNAAGAR. Mais pour les plus jeunes d'entre nous, c'est quoi l'UNAAGAR ? Un nom qui fleure bien les années cinquante, qui a une légitimité. Serait-ce une fédération vintage ou collector ? Union des Agents Généraux retraités, elle regroupe 30 amicales : 20 de régions et 10 de syndicats verticaux soit 7 000 adhérents. 7 000 adhérents retraités et 7500 adhérents actifs à « agéa ». Cela fait une belle addition !

Merci à notre présidente Marie-Odile Cormier qui m'accueille dans ce congrès de Blois. Je l'ai connue dans une équipe nationale très



active et aujourd'hui encore très active et toujours jeune dans les fonctions qui sont les siennes à Réussir Senior, mais aussi en qualité de Vice-présidente de l'UNAAGAR. Dès mon élection en mai 2017, j'ai annoncé quelles étaient mes priorités. Une des premières était de retisser les liens naturels et de confiance avec nos partenaires actifs. C'est ainsi que le 6 septembre, j'ai eu un long entretien avec Patrick Evrard président d'agéa et le 10 octobre, nous nous retrouvions tous les deux avec Sylvain de Nombel, président CAVAMAC et Jean-Louis Jacob, président PRAGA.

J'ai constaté, c'était une surprise pour moi, qu'il y avait un microclimat un peu crispé. On a fait l'état des lieux : la famille est « complémentaire », c'est une chaîne, elle ne doit pas s'interrompre, il faut qu'on crée des liens, des vrais liens d'amitié, qu'on gère le présent et le futur, qu'on réfléchisse à changer peut-être, de nom : pourquoi pas AGEA SENIOR ! Cela serait cohérent 14 500, ça signifie quelque chose.



Ainsi, nous avons commencé à recréer des liens utiles en termes de bonifications des rapports : voir ce qui est possible ou pas, ce qui est raisonnable, nos méthodes de fonctionnement et l'expression de nos responsabilités respectives sur les sujets prévoyance et retraite. À cet effet, nous avons prévu de nous rencontrer au moins trois fois par an pour faire le point et regarder comment peuvent évoluer les sujets qui nous sont communs. Autre sujet très important : les adhésions à l'UNAAGAR : la première année, c'est facile, on paie la totalité d'une cotisation globale. Mais la deuxième année, deux envois d'adhésions, c'est une aberration totale. Le constat est qu'on perd 20 % d'adhérents la deuxième année ! Dommage pour la collectivité et pour notre fonctionnement. La profession, à l'époque de la FNSAGA a trouvé la solution avec le RGC. J'ai donc demandé à mon équipe une réflexion aboutie pour la fin de l'année : essayer la double appartenance automatique pour les nouveaux adhérents, en tenant compte, bien sûr, des spécificités de chacun.

Je voulais vous dire aussi pour sourire et en termes de conclusion, que lorsque j'avais fait le tour de l'Europe en tant que Président du BIPAR, j'avais beaucoup frappé mes interlocuteurs à l'époque, quand je leur indiquais que l'isolement est l'ennemi de l'indépendance. Pour les retraités, l'isolement est - aussi - l'ennemi de la sérénité. Il ne faut donc pas s'isoler. Il faut rester unis.

Une bonne raison d'adhérer à Réussir-Senior et... à l'UNAAGAR !
Merci à tous. »



CONGRÈS de BLOIS

Intervention de Bruno Mabire, Président de la région Ouest de RÉUSSIR - Congrès de l'Amicale RÉUSSIR SENIOR à Blois le 19 octobre 2017

Bruno présente un court film illustrant le métier d'agent général en agence aujourd'hui. Puis il nous fait part de sa satisfaction de voir des liens se nouer fortement entre ceux qui sont encore en activité et nous, retraités.

« Élu Président de la région Ouest, j'ai 57 ans, agent général depuis 31 ans. J'ai beaucoup travaillé dans les commissions syndicales telles que l'agricole, le service aux clients, ainsi que celle de la qualité de service aux agents.

Élu l'an dernier, avec une équipe régionale bien dynamique dont quatre présidents adjoints. Dans la région Ouest, on ne s'attendait pas à tant d'animation, beaucoup de choses se sont passées depuis un an.

Thomas Buberl est arrivé en 2016 avec Jacques de Peretti, revenu du Japon. Fin septembre élections à RÉUSSIR, nous avons tout de suite senti qu'il se passait quelque chose, les banques devenaient de plus en plus agressives, et toutes les réunions de commissions se terminaient par « on perd de l'argent »... « il faut rétablir la rentabilité », comment ? Nous avons compris le 7 décembre, quand le terme de janvier 2017 est sorti. Les décisions prises pour rétablir la rentabilité, ce furent des augmentations démesurées avec les mises en demeure intégrées dans le scoring comme les sinistres. Le réseau va être dans une misère absolue, laminé. « Ne faites pas cela ». « Nous prenons nos responsabilités » fut leur réponse. Plus possible d'arrêter le terme de janvier ; en même temps, tous les budgets commerciaux régionaux allaient s'arrêter pour être pilotés par le national et intégrés dans le tarif...

Mi-décembre, Conseil national à Paris. Nous sommes une vingtaine, tous décidés à nous déplacer à Nanterre pour rencontrer Matthieu Bébéar, et lui faire part des réactions négatives de nos clients : 60 % d'augmentation, c'est sûrement une erreur ! Ces clients avaient en tête la loi Hamon avec des résiliations possibles en cours d'année, Matthieu Bébéar a dit qu'il avait pris ses responsabilités, peut-être un peu lourdes, mais c'est fait, sinon il fallait se retirer du marché des particuliers ! Nous avons alors décidé de boycotter les réunions, en retour nous avons reçu quelques moyens pour faire passer le terme, des budgets commerciaux pour atténuer toutes ces mesures. Assaillis par nos clients, certains ont pu être sauvés par nos équipes, mais beaucoup sont partis. Ce fut un travail de Titan pour nos collaborateurs. Des régions avec moins d'autonomie qui passent sous l'autorité du national. On a multiplié les rencontres à tous les niveaux. Les négociations ont repris en février, car les Agents Généraux les plus fragiles ne pouvaient plus continuer, il est devenu clair alors que nous allions perdre un certain nombre de nos confrères.

Notre quotidien est toujours une galère, pas de réponses satisfaisantes, on ne peut occulter cependant l'avenir, c'est aussi notre mission ; ne pas rester figés sur un schéma d'exercice. Parler de notre avenir, a-t-il toujours sa place chez AXA ? Ont-ils une autre



solution que nous ? Le métier d'indépendant n'est pas incompatible, aidé de plateformes, pourquoi pas, à condition qu'elles soient de qualité et performantes ? Mais l'intelligence émotionnelle a toujours sa place. Rassurés mais méfiants, nous avons mis en avant nos quatre interdits : confiance : abandonner la relation client ; respect : brader notre mandat ; valorisation : renoncer à notre rémunération ; audace : perdre notre indépendance.

Le réseau partage nos quatre interdits. Apports nets en chute catastrophique, nous avons cherché la sérénité et la confiance. Nous avons un gros problème de confiance avec AXA, ils n'ont pas su ou pas voulu expliquer ce qu'ils voulaient faire, ni comment. Les banques se sont engouffrées, on va compter les morts bientôt, et par-dessus tout cela, une réorganisation à la hussarde de tous les services s'est réalisée : plus possible d'avoir les personnes au téléphone.

RÉUSSIR a fait appel à des huissiers pour faire le constat de cette situation, à fin septembre 2017, l'apport net négatif énorme est une perte de plus de 200.000 affaires. Matthieu Bébéar est venu expliquer pourquoi et présenter des solutions pour corriger un peu et tenter d'inverser la tendance, cependant on continue encore à chuter. C'est le fruit d'une stratégie bien précise mais on ne la comprend plus. Un chantier avec l'AGEA sur la refondation du métier a été mis en œuvre. Nous avons signé une lettre d'intention en vue d'écrire un livre blanc pour être force de propositions, et non soumis à des solutions imposées. Peut-être, vous vous dites : je suis parti au bon moment ou le métier est foutu... mais, il y a 30 ans on le disait déjà, on y croit encore, on s'est adapté. Autrefois, il y avait un respect réciproque, une clarté sur où le groupe voulait aller.

Je peux d'ailleurs citer une phrase de Françoise Colloc'h dans l'entretien que vous avez eu avec Claude Bébéar dans le dernier numéro de votre revue : « citant Jacques Vandier : vous auriez été imbattables avec vos Agents Généraux qui sont au plus près du client, si vous étiez en cohérence d'intérêts avec eux. » Eh bien, ce n'est toujours pas le cas !

« Au Bureau exécutif on consacre notre énergie pour sauver notre métier, on est fier d'être Agent Général d'AXA. » Bruno pour conclure, termine par un film sur le congrès à La Rochelle de RÉUSSIR. Nous souhaitons beaucoup de courage à la nouvelle équipe pour mener à bien leurs négociations.



Il est 18h30, Marie-Odile Cormier clôture notre congrès et remercie les intervenants pour leurs brillantes prestations. Bernard donne les dernières consignes pour le dîner de gala qui se déroulera dans les salles du château de Blois. Un orchestre permettra une détente musicale bien agréable. Le lendemain, un grand nombre d'entre nous se retrouvera pour une journée détente, gastronomie et tourisme entre Cheverny et Chambord.

Soirée du 19 octobre

Avant de pénétrer dans ce lieu historique, que les conjoints et accompagnants avaient pu visiter dans l'après-midi, chacun a pu admirer la magnifique vue sur la Loire à la nuit tombante, depuis l'esplanade du château. Les convives montèrent ensuite au 1^{er} étage pour un cocktail musical et très convivial, avant de se répartir dans les deux salles attenantes pour le dîner de gala, la grande salle « Gaston d'Orléans » étant trop petite pour accueillir tout le monde. Gambas, pintade et autres douceurs contentèrent les papilles des présents qui purent terminer la soirée en dansant devant la cheminée monumentale, au son d'un orchestre local recruté pour l'occasion.

Journée du vendredi 20 octobre

Après une nuit réparatrice, nos trois bus démarrèrent à 9h en direction de Cheverny, pour découvrir le Domaine de Montcy, exploitation viticole en biodynamie, produisant les appellations « Cheverny » et « Cour-Cheverny » en vins blancs et rouges. Des explications sur la culture des vignes, l'élaboration des vins (y compris l'élaboration... en amphores), et la fabrique de confitures, le tout à base de cultures et de produits bio nous furent données.

Après une dégustation de vins et de produits du terroir (rillons, fromages de chèvres...), chacun trouva une table dans la grande



salle du Domaine de Montcy afin d'apprécier la fricassée de volailles et la tarte tatin notamment. Direction Chambord où la visite du château construit par François 1^{er} se déroula sous un soleil magnifique. Quatre guides expérimentés nous accompagnèrent pour un bond historique dans l'Histoire de France.

La soirée se termina dans un restaurant à l'architecture très moderne, en bord de Loire, pour un dîner en musique, où quelques danseurs acharnés purent faire admirer leurs pas de valse ou de madison...

Notre ami Bernard BROSSARD qui avait pour la première fois la lourde tâche d'organiser cette manifestation à Blois est chaleureusement remercié pour la qualité de cette rencontre et son parfait déroulement. Bravo Bernard ! Il ne faut pas oublier Alain ROBERT notre vice-président dont c'est la ville, et qui lui a fait ouvrir de nombreuses portes pour cette réalisation. Merci Alain, aussi ! Avant de se quitter notre Présidente, Marie-Odile CORMIER, donna rendez-vous à chacun en 2018 pour le prochain congrès dans une ville de la région sud-ouest... Pourquoi pas Dax ?



Toutes les photos de l'Assemblée Générale et du congrès, des sorties et voyages se trouvent sur le site REUSSIRSENIOR.fr, onglet « galerie ».