

Intervention préalable CFE-CGC, IARD Réseau AEP

Lors des dernières réunions des Représentants de Proximité PC, La **CFE-CGC** avons réclamé une véritable analyse profonde des **problématiques IARD** (plate-forme qui dirige les clients vers des agents non habilités, transferts impossibles, accessibilité des services, responsabilité des agents non habilités, perte des clients non-gérés et dispatchés vers plusieurs Agents, etc...).

Il devient urgent, après de nombreuses alertes sur les dysfonctionnements et les multiples cas graves de **clients** qui se découvrent **non-assurés**, tant en auto qu'en habitation voire en immeuble, suite à la mise en place de la nouvelle politique en IARD, de faire un bilan et d'**améliorer tous les process** en écoutant les producteurs qui se trouvent confrontés à



un manque total de moyens, de soutien et de formations.

L'IARD ne peut et ne doit pas être déconsidéré et traité avec désinvolture par la Direction au sein du réseau AEP en laissant se dégrader la qualité de la relation client et de la gestion des contrats.

Notre métier c'est prévoir, diriger c'est anticiper. »

Réponse de la Direction au préalable :

La Direction est consciente des problématiques rencontrées sur les plateformes et analyse les dysfonctionnements sur le réseau AEP afin de conserver une relation client de qualité

Informations complémentaires et consultation sur le déploiement de l'outil de saisie des frais professionnels (Concur) dans le réseau AEP.



La **CFE-CGC demande** que l'information soit faite régulièrement au réseau lors de modifications de l'OUTIL et que les MODOP soit communiqués avec une grande réactivité.

La **CFE-CGC demande** qu'il y ait le respect de la parole donnée à savoir, le déploiement général du nouvel outil CONCUR au sein du réseau AEP uniquement quand ce dernier sera opérationnel et que l'ensemble du retard des pochettes soit traité au 31 Mars 2024.

La **Direction répond** sur le respect de la TEMPORALITE, avec un engagement pris sur les pilotes élargis et du déploiement par vague afin d'assurer la fiabilité de l'OUTIL.

La **direction prend l'engagement** du traitement du retard des pochettes avant le déploiement total.

2 Enjeux / 2 dates:

1. **Jusque 31/12/23** : TOUTES les pochettes doivent être créées.
2. **Jusque 31/03/24** : TOUTES les pochettes doivent être soumises.

Avis de la CFE-CGC sur l'info-Consultation concernant le déploiement de CONCUR :

Après quelques années de gestation, CONCUR doit arriver pour le **1er Avril 2024**.

La **CFE-CGC** constate que les retours du pilote, initié le 17 Octobre 2022, relèvent encore de **nombreux dysfonctionnements** :

- Non-redescende des rendez-vous Salesforce.
- Paramétrages du profil du salarié incomplet.
- Gestion du budget et de la dette.
- Application mobile instable.
- Compteur kilométrique erroné // kilomètres personnels pour les VH de fonction.

La **CFE-CGC dénonce** un dispositif de formation qui doit être réajusté :

- Un contenu de formation **incomplet**, complexe et sous évalué.
- **Une formation à distance** pour 75% des pilotes malgré nos demandes de formation en Présentiel.
- Une période de formation **inadéquate**.
- **La qualité des échanges** avec l'assistance technique.

La **Direction reconnaît les difficultés rencontrées** sur le lancement du Pilote et les réponses non adaptées aux problématiques des commerciaux du réseau.

Suite en page 2

La **CFE-CGC** souhaite s'assurer de son bon fonctionnement avec les garanties de :

- La **fiabilisation** totale de la chaîne technique de l'outil.
- Une **adaptation** du process pour chaque métier du réseau.
- La **synchronisation** de l'ensemble des agendas sur l'OUTIL : SF et Outlook.

- Un **déploiement** par vague.
- Une **formation** en PRESENTIEL pour toutes et tous.
- Une **assistance fonctionnelle** FORMEE et PRÉSENTE pour le Réseau.

La **CFE-CGC** est régulièrement favorable au déploiement de nouveaux outils mais dans ces conditions la **CFE-CGC demande à ses élus(es) de rendre un avis d'ABSTENTION.**

Point Emploi.

La **CFE-CGC** s'inquiète d'une **accélération des départs** à fin juin, pas seulement dûs aux départs à la retraite mais aussi aux **difficultés rencontrées pour retenir les jeunes entrants** avec un ralentissement sur les 2 dernières promos CAP VENTE.

La **CFE-CGC alerte** la Direction sur la taille des équipes sous AC/IAC qui dans certains cas se situe en dessous des 10- 12 collaborateurs.

La Direction maintient son Objectif de 400 recrutements pour la fin d'année.

Analyse des motifs de démissions et fins de période d'essai salariés

Retours des enquêtes menées par les régions - Départs de S2 2021 et 2022

	Rappels	
	Analyse départs 2020 et S1 2021 (CSE AEP du 19 oct 2021)	Analyse départs 2019 et début 2020 (CSE AEP du 29 mai 2020)
➔ 46% expriment un motif de départ en lien avec le métier (pas à l'aise dans le métier, manque de résultats, recherche d'un poste sédentaire, difficultés d'organisation personnelle, ...)	50%	55%
➔ 14% en lien avec la rémunération	5%	12%
➔ 3% en lien avec leur encadrement/animation (difficultés avec l'IMC ou l'AC, manque d'accompagnement ressenti, contexte spécifique d'inspection, ...)	4%	7%
➔ 27% en lien avec leur projet professionnel (manque de perspectives, souhaits d'évolution non satisfaits, passages AGA ou A2P, réalisation d'un projet professionnel dans un tout autre secteur)	29%	18%
➔ 10% en lien avec des motifs personnels (familiaux, santé, ...)	12%	8%

La **CFE-CGC** demande un **accompagnement particulier** sur les projets d'évolution professionnelle au sein du Groupe AXA.

Nous demandons une **analyse plus précise** sur les motifs de départs ainsi qu'un élargissement de l'analyse avec des critères d'ancienneté.

La **CFE CGC** demande une **méthode commune des RH** dans ces échanges afin de cibler au mieux l'analyse.



Santé Sécurité Conditions de Travail

La **CFE-CGC** a obtenu l'**affichage dans les BICS et sur Site** de vos contacts PLURIDIS ainsi que de vos représentants de la CSST.

Plus d'information, **ICI**

**SANTÉ**

CA + 15,5%
APE + 15,5%
NB an +9,5%

**PREVOYANCE**

CA + 5,8%
APE 0,0 %
NB an +1,9%

**RETRAITE AIDEE**

CA +2,1%
APE +10,2%
NB an PU/VC -8,1%
NB PP/VLP +16,2%

**EPARGNE**

COLLECTE PU/VL +4,6%
APE +6,5%
NB an VC -3,3%
NB PP/VLP +15,9%
TX UC 48 ;9%

- **En Santé**, croissance non négligeable en AN de 10% et en apport net malgré la majoration tarifaire du mois d'Avril avec un APE à +15%.
- **En prévoyance**, légère croissance en AN de 2% et stable en APE.
- **La PREV du PRO** se porte bien.
- **Croissance à 2 chiffres sur MLC** bien que la concurrence est agressive sur La Défense avec des contre propositions. La parts des assureurs est de 40% suite à la loi LEMOINE.
- **Baisse plus marquée sur ENTOUR'age** sur le premier semestre.

Pas trop d'inquiétude avec la journée des aidants et d'Alzheimer prévues pour septembre et octobre.

- **Retraite aidée** : Enjeu pour le réseau sur la PP dans l'ADN du réseau AEP.

Croissance de 10% en APE et 16% en AN.

Une stabilité pour le PTF pour plusieurs années sur les produits retraite.

- **Une collecte PU/VL** en hausse.

Le poids des transferts PACTE est de 30% environ du CA soit 500 Millions VS 340 Millions en N-1.

La **CFE-CGC** s'inquiète de la part du **CA Pacte** non rémunérateur sans VL entraînant la baisse des OMP du réseau.

Un fond de campagne démarrera le 6 Septembre dans la continuité des 2 premiers de l'année.

La **CFE-CGC** exprime à la Direction que **les collaborateurs ont besoin de RETROUVER de la Confiance et de la NOUVEAUTÉ** dans nos gestions afin de le retranscrire en clientèle.

La Direction annonce que Le QUAD 3 2023 , a pour but de voir aboutir la version définitive de la nouvelle Gestion Pilotée et d'accompagner le réseau sur ce sujet avec **un système de BONUS Client**.

| Compte-rendu de la commission Emploi Formation Egalité du 14 juin



- **36% de femmes** dans le réseau VS 64 % Hommes.
- **Vivier en développement** sur les postes d'AC puis IMC.
- **Mise en ligne** de poste d'évolution sur INAXA.
- **Suivi des objectifs** d'amélioration du plan d'Action 2021-23 en faveur de l'Egalité Professionnelle entre les femmes et les hommes.
- **Objectif de la Direction** : 25 à 30% de femmes parmi les Directeurs des ventes, Inspecteurs managers, Commerciaux et Animateurs Commerciaux du réseau AEP d'ici fin 2023.

Egalement et pour rappel, retrouvez le dispositif du **Congé de paternité** et accueil de l'enfant

ICI



Information sur le programme KYC (Know Your Customer)

BESOINS MINIMAUX EN TERME DE KYC

Personne physique			Epargne & Prev indiv.*	Autre²	Personne morale			Epargne & Prev indiv.*	Autre**
DONNEE DECLARATIVE	Etat civil	Genre, nom d'usage, nom de naissance, prénom(s), statut marital, date de naissance, commune de naissance, pays de naissance, nationalité		✓	DONNEE DECLARATIVE	Immatriculation	Raison sociale, N° SIREN (SIRET), Forme Juridique		
	Statut	Curatelle, tutelle, émancipation	✓	x		Adresse du siège social	Adresse, Ville, Code postal, Pays		
	Domiciliation postale du souscripteur	Adresse, ville, code postal, pays		✓		Secteur d'activité	Secteur d'activité		
	Profession	Code CSP, code activité, profession précise				Représentant légal	Genre, Nom d'usage, Nom de naissance, Prénom, Date de naissance, Commune de naissance (code postal), Pays de naissance, Nationalité		✓
	Autre domiciliation fiscale	Oui/non	✓	✓		Bénéficiaire effectif	Genre, Nom d'usage, Nom de naissance, Prénom, adresse, date de naissance, profession, Code CSP, % de détention	✓	
	Revenu/patrimoine	Revenu, patrimoine, répartition financier et immobilier	SI PPE	x		Immatriculation	Kbis ou publication au JO ou justif. d'immatriculation à l'INSEE ou justif. de nomination et des pouvoirs du signataire (non exhaustif)		
JUSTIFICATIF	Pièce d'identité du souscripteur***	Carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour ou résident	✓	✓	JUSTIFICATIF	Statut	Statuts signés		x
	Justificatif de domicile***	Quittance de loyer, facture d'électricité, facture eau, avis d'imposition Fr ou étranger	✓	x		Etat financier	Liasse fiscale ou dernier bilan comptable ou compte de résultat avec répartition du capital		
	Justificatif revenu et patrimoine	Avis d'imposition et/ou IFI de l'année précédente	✓	x		Pièce d'identité	Représentant légal (RL) + bénéficiaire effectif		✓ RL si VR
	Particularités (Mineur, mesure judiciaire, client non résident)	Données et justificatifs complémentaires à collecter				Particularités	Société étrangère, construction juridique, PMO détenue par une autre PMO, PMO dont le BE est une PPE, PMO dans pays HR	Documents et justificatifs spécifiques	

AMBITION ET PRINCIPES DIRECTEURS DU PROGRAMME KYC AXA FRANCE

Le programme KYC a pour ambition d'avoir à fin 2025 un dispositif à jour, fiable et pérenne permettant de regrouper en un seul lieu l'ensemble des éléments de connaissance de nos clients (flux et stock) tels qu'exigés par la réglementation.

Remédier le portefeuille de clients

Mettre en œuvre la cible KYC garantissant la pérennité

- Priorisation et séquençement de la remédiation selon une **approche par les risques**
 - Une **remédiation** qui commence tout début 2023
- Une **analyse préalable** des informations existantes chez AXA avant de solliciter les clients
 - Implication des **lignes métiers** et des **forces commerciales et des services clients**
 - Un **accompagnement en continue** à toutes les étapes du programme

- Un processus de remédiation qui s'appuie sur :
 - Une **digitalisation** / automatisation (self-care)
 - Les **distributeurs**
 - Un **dispositif externalisé**
- S'appuyer sur une **plateforme de remédiation centralisée**
- Développer une approche fortement **digitalisée** pour les risques standards (constituant le plus gros des volumes)
- Capitaliser sur les **initiatives digitales clés déjà lancées**

- Construction d'un dispositif pérenne :**
- Des process revus pour avoir un KYC **dès l'entrée en relation** y compris actualisation en fonction de la fréquence définie
 - Une approche KYC digitale avec une **approche self-care**
 - Un dispositif de **contrôle interne** défini avec l'organisation adéquate
 - Une **gouvernance de la donnée** révisée avec un **SI client unique** et interfacé avec les SI assurances

Le BUT du programme :

1. **Collecter**, mettre à jour et stocker les informations des clients tout au long de la relation d'affaire.
2. **Contrôler** la conformité et la cohérence des informations collectées.
3. **Identifier** les clients sous mesure de gel.
4. **Calculer** le profil de risque du client et procéder aux diligences appropriées.

La **CFE-CGC** demande que les collaborateurs du réseau ne soient pas impactés par un travail complémentaire et non rémunéré dans le cadre de ce programme.

La **CFE-CGC** affirme que LA COMPLÉTUDE DES DONNÉES est importante dans nos réseaux afin d'éviter la remédiation future.

L'équipe CFE-CGC AEP, vous souhaite de bonnes vacances!