

BON DE FINANCEMENT SYNDICAL



C'EST UNE SOURCE DE **FINANCEMENT** POUR VOTRE ÉQUIPE CFE-CGC :

- **FORMER LES ÉLUS, VENIR À VOTRE RENCONTRE.**
- **ORGANISER DES RÉUNIONS D'INFORMATION, LES COMMUNICATIONS.**

NOUS COMPTONS SUR VOTRE SOUTIEN.

LA CFE-CGC alerte une nouvelle fois la direction :

Nous pouvons parfois comprendre le **mécontentement des clients** face à diverses situations, comme des relevés de situation affichant **des résultats décevants**, ou encore un **règlement de sinistre** qui ne serait pas à la hauteur de celui attendu.

Toutefois, nous ne pouvons tolérer que **nos collègues commerciaux ou administratifs** du Groupe AXA, qui sont en permanence en contact physique ou téléphonique avec le client, **subissent des menaces verbales ou physiques dans le cadre de leur activité.**

Une des solutions rapides à mettre en œuvre serait, dans un premier temps, de **remplacer les adresses personnelles** des conseillers par l'adresse du siège sur les relevés de situation d'épargne envoyés aux clients. C'est bien là le sujet qui cristallise les tensions de ces derniers depuis de très nombreux mois et qui pourrait précipiter **une situation conflictuelle vers un évènement irréparable.**

En prenant en considération les actes de violence qui augmentent malheureusement un peu partout en France, la **CFE-CGC demande** que ce sujet récurrent soit **traité sérieusement** dans notre entreprise.

La Direction se doit d'explorer tous les moyens de communication envisageables vers nos assurés afin que la relation client/agent retrouve sérénité et climat de confiance.

C'est une demande d'assistance à personne en danger.

Nous proposons :

- La mise en place sur l'espace client d'un numéro de téléphone via lequel **une cellule spécifique pourrait répondre aux inquiétudes.**
- Un lien vers les performances globales et **des explications contextuelles qui pourraient rassurer le client.**
- Que dans l'espace client, il soit indiqué que « **les performances éventuellement négatives ne sont pas de la responsabilité du conseiller** »

Information sur l'ajustement du parcours de formation initiale du réseau AEP concernant la formation CAP Vente pour la promo 4/2024 et CQP pour le deuxième semestre 2024

La formation toujours progressive, mais en 2 temps au lieu de 3 temps aujourd'hui :

- **Actuellement :**
 - **Temps 1** de 7 semaines + 4 mois terrain + **Temps 2** de 1 semaine + 6 mois terrain + **Temps 3** de 1 semaine >>> **9 semaines au total en 3 temps.**
- **Projet :**
 - **Temps 1** de 8 semaines + 6 mois terrain + **Temps 2** de 1 semaine >>> **9 semaines au total en 2 temps.**

Un nombre de jours en présentiel augmenté de 5 jours sur l'ensemble du parcours de Formation Initiale.

Déclinaison des ajustements du nouveau C@pVentes Temps 1 sur le cursus CQP en restant sur un programme global de **66 Jours de formation sur 7-8 mois** (AXA + Organisme Formation Partenaire).

- La **CFE-CGC** demandait **plus de présentiel** dans le parcours de formation initial

La Direction considère notre demande et re-modélise le séquençement CAPVENTE sur 8 semaines avec 5 jours complémentaires en présentiel.

- La **CFE-CGC** se félicite de la mise en place de **plus de présentiel** en TEMPS 1 et demande également une semaine en TEMPS 2 complète en présentiel.
- La **CFE-CGC** considère que **l'ensemble des offres** doit être vu en Temps 1 afin de répondre aux besoins des clients et de faciliter l'arrivée sur le terrain.

La direction met en avant le rôle des animateurs et des Inspecteurs sur la qualité du vivier et sur l'apprentissage post-formation.

- La **CFE-CGC** demande une **formation plus opérationnelle** afin de faciliter l'arrivée sur le terrain de nos jeunes entrants.
- La **CFE-CGC** demande que **des points outils complémentaires** soient ajoutés aux cursus de formation afin de faciliter l'arrivée sur le terrain

Le Cursus de formation doit prendre en compte **les problématiques métiers** et favoriser le travail de nos animateurs commerciaux.



Point CQP

La **CFE-CGC** demande à nouveau que les **trajets des formations CQP soient au plus juste**, en fonction de leur secteur d'habitation.

Nous regrettons que les avantages du groupe AXA ne soient pas abordés.

Cliquez/touchez l'image ci-contre et retrouvez sur notre site (en milieu de page), le livret édité par la CFE-CGC.



CONCURSUJET RECCURENT avec ALERTE mensuelle à la direction

Depuis plusieurs mois nous déplorons la mise en place de cet outil qui ne répond pas aux problématiques du réseau.

Nous avons obtenu le report du déploiement mais cependant à ce jour les problématiques persistent sur le pilote et son extension à l'encadrement.

Après un pilote compliqué, et une 1ère vague de déploiement compliquée, La CFE-CGC met en avant les problèmes persistants de Concur :

- Les **bugs**.
- Les **problèmes de compteurs**.
- Les RDV planifiés **non réalisés**.
- La **formation trop light**, pas adaptée au terrain et au bon fonctionnement de l'outil.
- Un **process imprécis** qui a généré des incompréhensions et des retards.



La CFE-CGC demande à la Direction :

Une grande **VIGILANCE** et la **résolution de tous ces irritants** avant la généralisation. Il serait irresponsable et donc inenvisageable de déployer CONCUR dans ces conditions.

La CFE-CGC demandera le **report de la généralisation** tant que l'outil ne sera pas suffisamment fiable.

LA CFE-CGC met en avant encore et encore une **alerte sur les retards de paiement sur NDF et un raz-le-bol des collaborateurs**.

La Direction répond que l'équipe dédiée avance bien sur le sujet mais qu'un bug en novembre a ralenti le bon déroulement.

La CFE-CGC reste attentive au sujet suite aux remontées quotidiennes et suit de près la résolution de ce problème ubuesque.

La CFE-CGC demande une **meilleure communication** auprès des collaborateurs pour éviter les interprétations sur des sujets aussi importants.

Cliquez/touchez l'image et retrouvez, l'équipe CFE-CGC du CSE AEP

