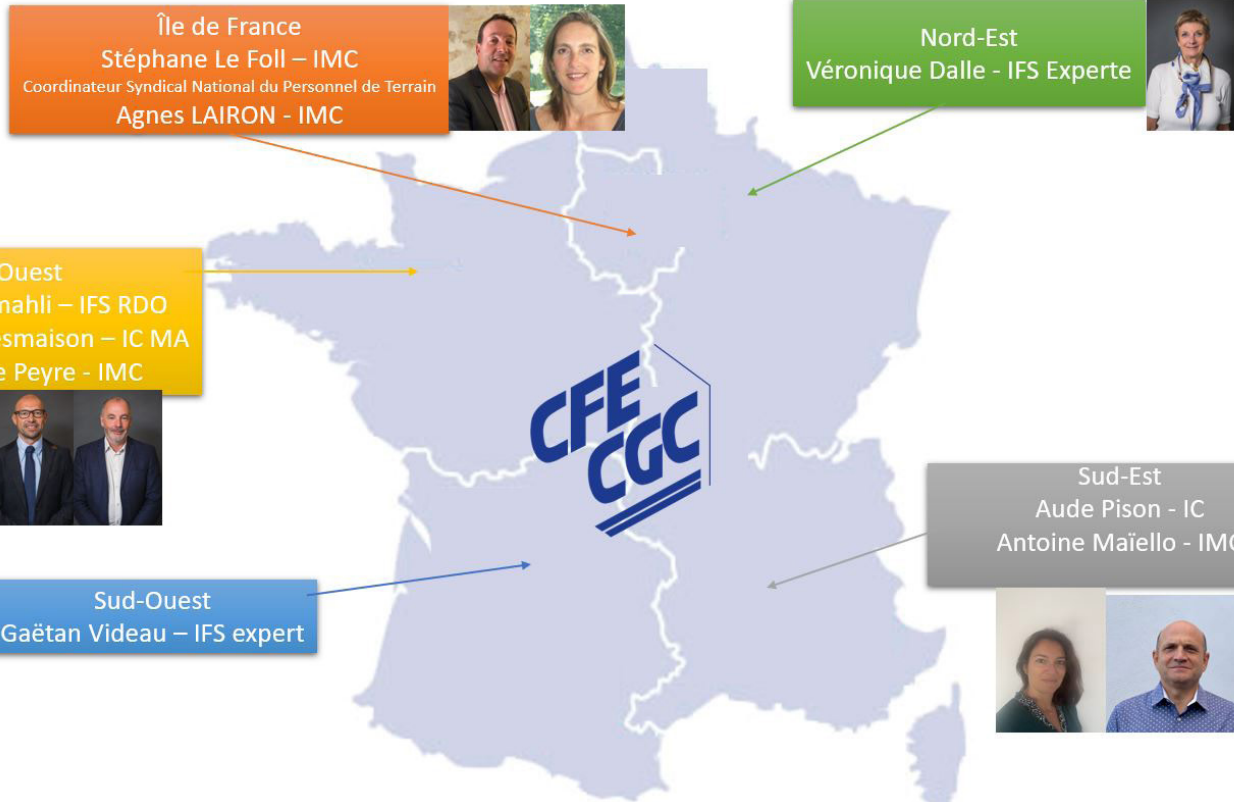


Votre équipe de concertation CFE-CGC



|Suivi de la productivité

Analyse :

- Croissance APE Vie +5,6 % tirée par la retraite + 12,9%.
- Prévoyance stable, belle performance sur la santé, Croissance de la prime moyenne santé.
- Productivité + 3,4 %.

La **CFE-CGC** se satisfait de la hausse des APE et souhaite les corrélés aux UP.

La Direction nous indique une évolution collective des UP de + 1,5%.

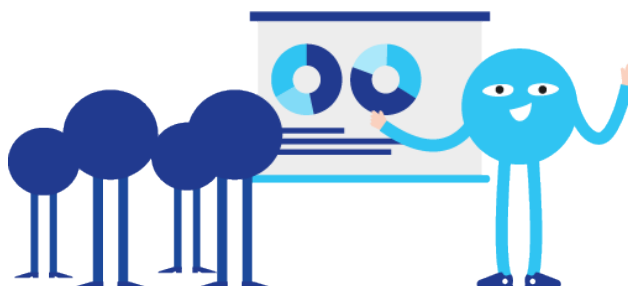
(CCD + 1% ; CCC + 2% ; RC - 0,5% ; RC/MA + 11% ; IC - 1,1% ; IC/MA + 3,4%).

La **CFE-CGC** interroge la Direction sur la **décroissance de l'offre Entourage et Avizen des pros.**

- Pour **Entourage** des retours sur la sélection médicale et les surprimes.
- Pour **AVP** une offre souvent concurrencée par AGIPI.

La Direction nous indique qu'elle souhaite embarquer plus de collaborateurs, 1/3 des collaborateurs qui représentent 50% de la production sur Entourage, concernant la sélection médicale, 70% des contrats sont émis directement, 10% en sélection médicale.

Pour AVP, la direction souhaite réexaminer l'offre pour y apporter des améliorations.



APE cumul janvier par branche

	France						
	12/2023	12/2022	12/2021	12/2020	évol. 12/2023 vs 12/2022	évol. 12/2023 vs 12/2021	évol. 12/2022 vs 12/2021
APE EN VOLUME PAR BRANCHE							
APE Vie *	415 000 K€	392 808 K€	435 226 K€	341 749 K€	+5,6%	-4,6%	-9,7%
dont Epargne PP	59 734 K€	52 938 K€	74 953 K€	71 526 K€	+12,8%	-20,3%	-28,4%
dont Milenium	-1 K€	34 K€	14 846 K€	13 654 K€	-103,6%	-100,0%	-99,8%
dont PERP (Référence) & PER	59 736 K€	52 906 K€	60 139 K€	56 307 K€	+12,9%	-0,7%	-12,0%
dont Retraite des Professionnels	-1 K€	-1 K€	-32 K€	1 566 K€			
dont Epagne PU	282 571 K€	271 452 K€	293 981 K€	218 395 K€	+4,1%	-3,9%	-7,7%
dont Prévoyance	28 225 K€	28 355 K€	29 130 K€	26 962 K€	-0,5%	-3,1%	-2,7%
dont Entourage	4 548 K€	4 821 K€	4 996 K€	4 891 K€	-5,7%	-9,0%	-3,5%
dont Essen'ciel	6 925 K€	6 915 K€	7 395 K€	7 372 K€	+0,1%	-6,4%	-6,5%
dont Protection Familiale	3 287 K€	3 008 K€	3 512 K€	3 554 K€	+9,3%	-6,4%	-14,4%
dont Avizen Pro	10 096 K€	10 286 K€	10 009 K€	7 995 K€	-1,8%	+0,9%	+2,8%
dont Santé	44 470 K€	40 063 K€	37 162 K€	24 866 K€	+11,0%	+19,7%	+7,8%

* APE Santé + Prévoyance + Epargne (Source Cube CDG)

	France						
	12/2023	12/2022	12/2021	12/2020	évol. 12/2023 vs 12/2022	évol. 12/2023 vs 12/2021	évol. 12/2022 vs 12/2021
APE MOYENNE PAR BRANCHE							
APE Vie / producteur habilité *	189 469 €	177 340 €	193 750 €	150 297 €	+6,8%	-2,2%	-8,5%
dont Epargne PP	27 271 €	23 900 €	33 367 €	31 456 €	+14,1%	-18,3%	-28,4%
dont Milenium	-1 €	15 €	6 609 €	6 005 €	-103,6%	-100,0%	-99,8%
dont PERP (Référence) & PER	27 273 €	23 885 €	26 772 €	24 763 €	+14,2%	+1,9%	-10,8%
dont Retraite des Professionnels	-1 €	0 €	-14 €	689 €			
dont Epagne PU	129 008 €	122 552 €	130 872 €	96 047 €	+5,3%	-1,4%	-6,4%
dont Prévoyance	12 886 €	12 801 €	12 968 €	11 857 €	+0,7%	-0,6%	-1,3%
dont Entourage	2 076 €	2 176 €	2 224 €	2 151 €	-4,6%	-6,6%	-2,1%
dont Essen'ciel	3 162 €	3 122 €	3 292 €	3 242 €	+1,3%	-4,0%	-5,2%
dont Protection Familiale	1 501 €	1 358 €	1 564 €	1 563 €	+10,5%	-4,0%	-13,1%
dont Avizen Pro	4 609 €	4 644 €	4 456 €	3 516 €	-0,7%	+3,5%	+4,2%
dont Santé	20 303 €	18 087 €	16 543 €	10 936 €	+12,2%	+22,7%	+9,3%

* APE Santé + Prévoyance + Epargne (Source Cube CDG)

rapporté au nombre moyen de producteurs habilités présents rattachés à une inspection de production en cumul janvier

Productivité cumul janvier par branche

	France						
	12/2023	12/2022	12/2021	12/2020	évol. 12/2023 vs 12/2022	évol. 12/2023 vs 12/2021	évol. 12/2022 vs 12/2021
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR BRANCHE							
Actes de ventes / producteur habilité (toute activité Part.Pro) *	123,2	119,2	135,8	115,6	+3,4%	-9,3%	-12,2%
dont affaires nouvelles Epargne PP	15,7	14,0	21,0	21,2	+11,5%	-25,6%	-33,3%
dont Milenium	0,0	0,0	5,7	5,3	-105,6%	-100,0%	-99,7%
dont PERP (Référence) & PER	15,7	14,0	15,4	15,6	+11,6%	+1,9%	-8,7%
dont Retraite des Professionnels	0,0	0,0	0,0	0,4			
dont affaires nouvelles Epagne PU	18,4	17,6	19,3	14,6	+4,6%	-4,8%	-9,0%
dont Prévoyance	27,1	26,7	27,9	27,2	+1,4%	-2,7%	-4,0%
dont Entourage	2,8	3,1	3,2	3,1	-10,3%	-11,7%	-1,6%
dont Essen'ciel	6,1	6,2	6,6	6,5	-1,5%	-6,7%	-5,3%
dont Protection Familiale	8,0	7,2	8,5	8,6	+10,3%	-6,4%	-15,2%
dont Avizen Pro	4,9	5,0	4,7	3,9	-3,1%	+2,7%	+6,1%
dont Santé	18,0	17,0	16,3	11,1	+5,7%	+10,4%	+4,4%
dont Auto 4R Particuliers	2,1	1,9	2,4	2,5	+8,5%	-14,8%	-21,4%
dont Dommages Particuliers	2,3	2,4	2,8	2,9	-3,7%	-18,4%	-15,3%
dont reversements Epargne PP	14,3	14,4	15,2	11,2	-0,7%	-5,7%	-5,0%
dont PERP (Référence)	13,7	13,5	13,7	9,6	+1,3%	-0,1%	-1,4%
dont Retraite des Professionnels	0,2	0,2	0,3	0,5	-29,9%	-53,0%	-33,0%
dont reversements Epagne PU	25,3	25,1	30,6	24,5	+1,0%	-17,3%	-18,1%
dont Banque (Comptes courants avec Carte Bancaire & Prêt Personnel)	0,1	0,1	0,2	0,2	+28,6%	-72,0%	-78,2%

* Actes de vente en cumul janvier (Source Cube CDG : date d'émission) sur les produits : Epargne PP et PUVL (affaires nouvelles + reversements), Prévoyance, Santé, Auto Particulier, MRH, Banque (CC+CB, Prêt Perso)

rapporté au nombre moyen de producteurs habilités présents rattachés à une inspection de production en cumul janvier

Productivité cumul janvier par branche et par grade

	France						
	12/2023	12/2022	12/2021	12/2020	évol. 12/2023 vs 12/2022	évol. 12/2023 vs 12/2021	évol. 12/2022 vs 12/2021
PRODUCTIVITE MOYENNE PAR GRADE							
Actes de ventes Vie / producteur habilité *	118,8	114,8	130,3	109,9	+3,4%	-8,9%	-11,9%
dont CCD	84,2	83,1	91,1	73,8	+1,4%	-7,5%	-8,8%
dont Epargne PU **	25,6	24,9	27,1	19,6	+2,6%	-5,6%	-7,9%
dont Epargne FP ***	12,9	11,7	17,2	15,5	+10,8%	-24,8%	-32,1%
dont Prévoyance	29,2	29,6	31,0	28,6	-1,2%	-5,9%	-4,7%
dont Santé	16,5	16,9	15,8	10,1	-2,4%	+4,6%	+7,2%
dont CCC (yc non Phénix)	79,9	76,1	88,7	77,3	+5,0%	-9,9%	-14,2%
dont Epargne PU **	37,2	35,0	42,0	33,2	+6,5%	-11,3%	-16,7%
dont Epargne FP ***	10,3	8,9	13,9	14,7	+15,5%	-25,8%	-35,7%
dont Prévoyance	20,2	20,4	20,9	21,1	-1,1%	-3,8%	-2,7%
dont Santé	12,2	11,8	11,9	8,4	+3,4%	+2,8%	-0,6%
dont RCI avec AM (yc O3/O4)	210,2	199,7	233,3	200,7	+5,3%	-9,9%	-14,4%
dont Epargne PU **	109,1	107,4	127,5	101,5	+1,6%	-14,4%	-15,8%
dont Epargne FP ***	27,8	24,9	36,7	40,3	+11,8%	-24,2%	-32,2%
dont Prévoyance	40,9	38,9	41,1	40,0	+5,3%	-0,4%	-5,4%
dont Santé	32,4	28,6	28,0	18,8	+13,2%	+15,6%	+2,1%
dont RCI sans AM	104,9	103,9	119,4	103,4	+1,0%	-12,1%	-13,0%
dont Epargne PU **	58,6	57,7	65,5	52,2	+1,6%	-10,5%	-11,9%
dont Epargne FP ***	12,7	11,9	18,9	18,7	+5,9%	-32,6%	-37,0%
dont Prévoyance	20,7	21,4	22,6	23,4	-3,0%	-8,4%	-5,6%
dont Santé	12,9	13,0	12,4	9,2	-0,7%	+3,6%	+4,3%

* Actes de vente en cumul janvier (Source Cube CDG : date d'émission) sur les produits : Epargne FP et PUVL (affaires nouvelles + versements), Prévoyance, Santé rapporté au nombre moyen de producteurs habilités présents rattachés à une inspection de production en cumul janvier

** nombre d'affaires nouvelles PU + nombre de VS sur FP + nombre de VS sur PU

*** nombre d'affaires nouvelles PP

APE cumul janvier par branche et par grade

	France						
	12/2023	12/2022	12/2021	12/2020	évol. 12/2023 vs 12/2022	évol. 12/2023 vs 12/2021	évol. 12/2022 vs 12/2021
APE MOYEN PAR GRADE							
APE Vie / producteur habilité *	189 469 €	177 340 €	193 750 €	150 297 €	+6,8%	-2,2%	-8,5%
dont CCD	98 008 €	93 974 €	91 521 €	70 004 €	+4,3%	+7,1%	+2,7%
dont Epargne PU	47 582 €	46 062 €	40 182 €	30 149 €	+3,3%	+18,4%	+14,6%
dont Epargne FP	20 486 €	18 045 €	23 676 €	19 931 €	+13,5%	-13,5%	-23,8%
dont Prévoyance	12 230 €	12 740 €	12 563 €	10 744 €	-4,0%	-2,6%	+1,4%
dont Santé	17 710 €	17 126 €	15 100 €	9 180 €	+3,4%	+17,3%	+13,4%
dont CCC (yc non Phénix)	108 305 €	99 599 €	111 589 €	91 722 €	+8,7%	-2,9%	-10,7%
dont Epargne PU	68 624 €	63 560 €	69 682 €	54 271 €	+8,0%	-1,5%	-8,8%
dont Epargne FP	16 959 €	14 532 €	20 624 €	20 471 €	+16,7%	-17,8%	-29,5%
dont Prévoyance	9 187 €	9 406 €	9 569 €	9 100 €	-2,3%	-4,0%	-1,7%
dont Santé	13 535 €	12 100 €	11 715 €	7 880 €	+11,9%	+15,5%	+3,3%
dont RCI avec AM (yc O3/O4)	370 269 €	341 144 €	393 851 €	317 328 €	+8,5%	-6,0%	-13,4%
dont Epargne PU	261 103 €	246 259 €	281 999 €	214 441 €	+6,0%	-7,4%	-12,7%
dont Epargne FP	50 949 €	43 491 €	62 012 €	64 268 €	+17,1%	-17,8%	-29,9%
dont Prévoyance	20 826 €	19 899 €	20 426 €	19 211 €	+4,7%	+2,0%	-2,6%
dont Santé	37 390 €	31 494 €	29 414 €	19 407 €	+18,7%	+27,1%	+7,1%
dont RCI sans AM	183 448 €	173 624 €	190 791 €	147 487 €	+5,7%	-3,8%	-9,0%
dont Epargne PU	135 680 €	128 072 €	136 003 €	99 789 €	+5,9%	-0,2%	-5,8%
dont Epargne FP	22 592 €	21 107 €	30 890 €	27 993 €	+7,0%	-26,9%	-31,7%
dont Prévoyance	10 373 €	10 500 €	11 038 €	10 315 €	-1,2%	-6,0%	-4,9%
dont Santé	14 802 €	13 945 €	12 859 €	9 390 €	+6,1%	+15,1%	+8,4%

* APE Santé + Prévoyance + Epargne (Source Cube CDG)

rapporté au nombre moyen de producteurs habilités présents rattachés à une inspection de production en cumul janvier

Taux d'atteinte des OMP

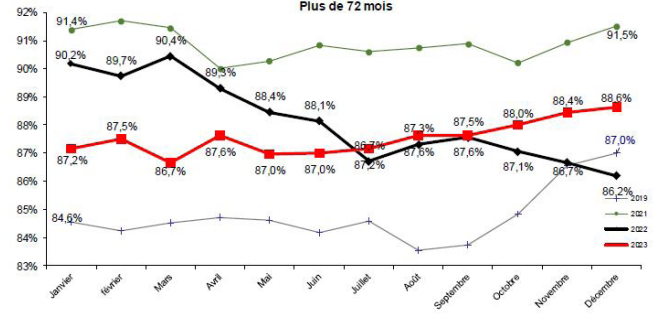
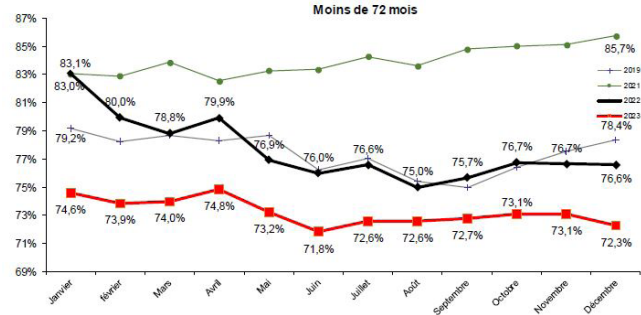
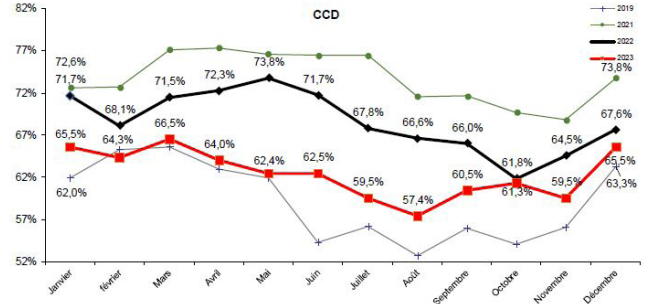
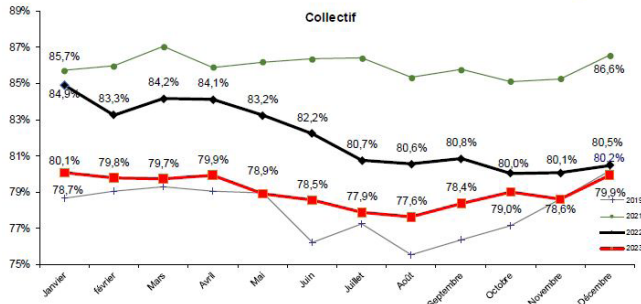
La CFE-CGC alerte de nouveau la Direction sur la dégradation des OMP, notamment pour les CCD et les jeunes CCC.

La Direction a pris des dispositions sur l'intégration des CC avec la création du comité national d'intégration.

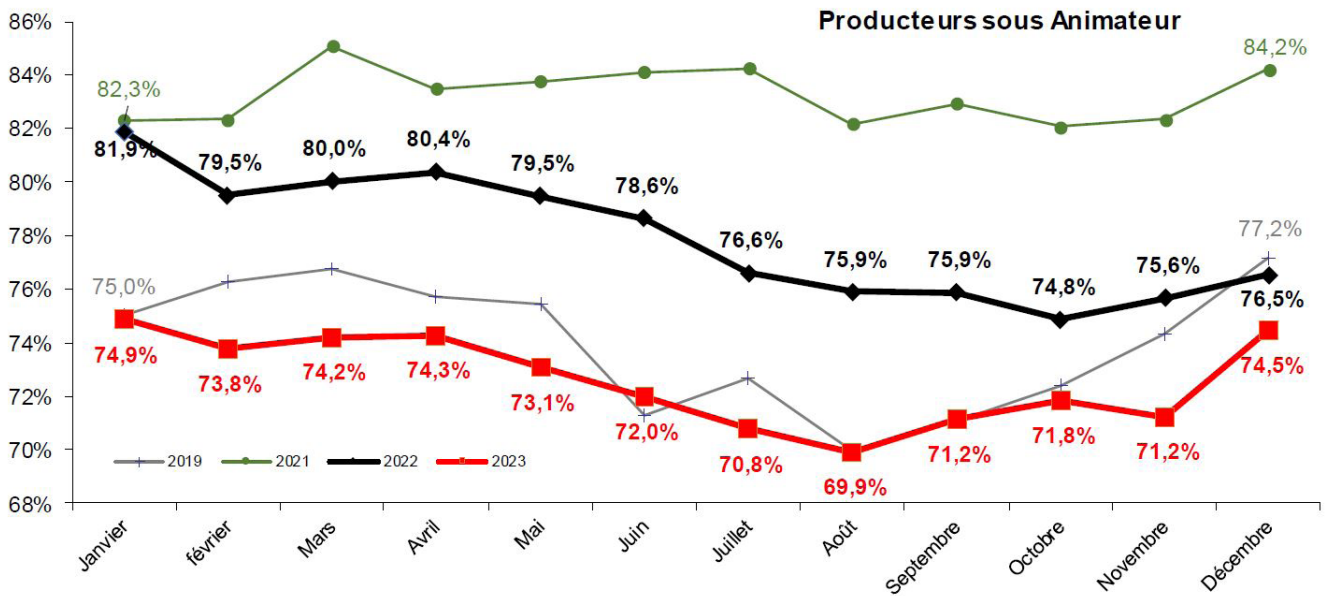
Un process dédié à l'intégration est relancé avec la mise à jour du manuel de l'intégration et la création d'un plan d'action de développement commercial du candidat salarié habilité.

Les animateurs seront réunis en séminaire les 02 et 03 avril prochain.

Taux d'atteinte des OMP 12mg



Taux d'atteinte des OMP 12mg (zoom sous animateur)



|Suivi des objectifs

La direction est satisfaite des performances atteintes sur 2023, une année globalement réussie.

La CFE CGC obtient la neutralisation de l'objectif transformation Taux de connexion App Mon Axa pour les IMC, les IFS CECR et les IFS RDO.

- **Le taux d'atteinte de l'objectif collectif** sur la satisfaction clients est revu à 100% au lieu de 98,3%
- **Neutralisation** également de l'objectif collectif des IFS.
- Nous demandons également à la Direction **une révision sur les intervalles du taux de maintien des salariés à 6 mois** et sur la collecte brute PU/VL en UC pour les IMC et les IFS expert, la Direction nous indique qu'elle ne peut pas revoir ces 2 demandes.

Inspecteurs : Taux d'atteinte des objectifs 2023 (2/2)

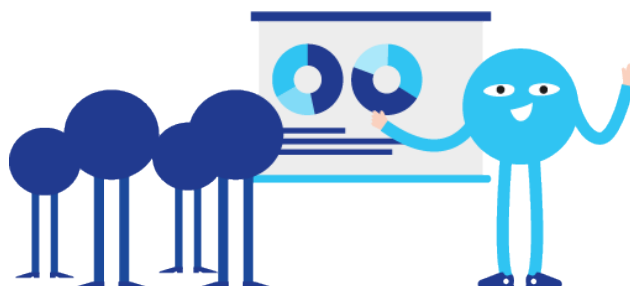
Les calculs ont été réalisés avec un taux d'atteinte capé à 120%

Résultats à fin : DECEMBRE 2023	Pondération	Poids des items	Taux d'atteinte					80% des IMC	Médiane	
			Moins de 70%	[70% - 90% [[90% - 100% [[100% - 120% [120% et plus			
EFFICACITÉ DU RÉSEAU (20%)	Taux de maintien des salariés à l'OMP à 6 mois	25%	5%	42,9%	8,6%	13,3%	2,9%	32,4%	35%	83%
	Nombre de recrutements salariés	25%	5%	22,9%	10,5%	0,0%	30,5%	36,2%	67%	100%
	Nombre de MA habilités depuis le 1er janvier	25%	5%	32,4%	9,5%	0,0%	22,9%	35,2%	50%	100%
	Taux de maintien des MA en réussite à 6 mois (97500 UP base semestrielle)	25%	5%	17,1%	16,2%	7,6%	22,9%	36,2%	76%	114%
EPARGNE ET PROTECTION (40%)	Collecte brute PUVL y compris VS Retraite, Transferts Pacte/Réemploi, Drouot Estate, GSM	20%	8%	2,9%	27,6%	21,9%	35,2%	12,4%	86%	99%
	Collecte brute PUVL UC hors € croissance y compris VS Retraite, Transferts Pacte/Réemploi, Drouot Estate, GSM	20%	8%	7,6%	35,2%	21,0%	27,6%	8,6%	81%	92%
	Production PP Retraite	20%	8%	9,5%	21,0%	18,1%	31,4%	20,0%	83%	100%
	APE Prévoyance	20%	8%	4,8%	32,4%	27,6%	25,7%	9,5%	79%	94%
	APE Santé	20%	8%	7,6%	27,6%	20,0%	32,4%	12,4%	80%	98%
RÈGLEMENTAIRE/SATISF. CLIENTS (20%)	Contrôles de production IMC	45%	9%	5,7%	0,0%	3,8%	85,7%	4,8%	100%	102%
	% de Salariés+Mandataires respectant les 15h de formation DDA	30%	6%	0,0%	1,0%	35,2%	63,8%	0,0%	97%	100%
	% de rappel des clients insatisfaits	25%	5%	0,0%	2,9%	16,2%	81,0%	0,0%	100%	102%
MANAGEMENT(20%)	Transformer (Prévoyance-Santé) : % producteurs actifs en Prévoyance et Santé	30%	6%	25,7%	19,0%	7,6%	18,1%	29,5%	64%	97%
	Transformer (App Mon AXA) : Taux de connexion App Mon AXA	25%	5%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	32%	39%
	Objectif individuel de l'inspecteur	45%	9%							

Inspecteurs Managers Commerciaux

Objectif collectif.

- **Objectif collectif national iMC** : indicateurs de satisfaction clients (hors rappels des clients insatisfaits).
- **Réalisé à fin 12/2023** : 85,5% VS objectifs 2023 à 87%, soit 98,3% d'atteinte.



Inspecteurs Fonctions Support : Taux d'atteinte des objectifs 2023 (2/2)

Les calculs ont été réalisés avec un taux d'atteinte capé à 120%

Réalisé sur objectifs à fin DECEMBRE 2023		Moins de 70%	[70% - 90% [[90% - 100% [[100% - 120% [120% et plus	Médiane
IFS MA	Nombre d'habilitations d'Agents Mandataires	7%	7%	13%	47%	27%	109,1%
	Taux de Maintien des Agents Mandataires en réussite à 6 Mois au 31/12/2023	0%	13%	47%	20%	20%	99,2%
	Part des Mandataires respectant les 15H de formation DDA	0%	7%	53%	40%	0%	98,5%
IFS Expert	Collecte brute UC	4%	37%	33%	22%	4%	95,5%
	APE PP Retraite	4%	15%	30%	44%	7%	100,9%
	APE Prévoyance	0%	22%	37%	37%	4%	93,6%
IFS CECR	Taux de connexion Mon AXA hors Espace Client	100%	0%	0%	0%	0%	41,7%
	Taux de remédiation des cas spécifiques	0%	0%	40%	60%	0%	108,3%
	Mesure de satisfaction Clients (hors traitement ds clients insatisfaits)	0%	0%	60%	40%	0%	99,2%
IFS RDO	Taux de connexion Mon AXA yc Espace Client	8%	85%	8%	0%	0%	80,7%
	Taux de e-VS (en nombre de VS)	8%	0%	15%	69%	8%	105,7%
	Taux de signature électronique	0%	0%	85%	15%	0%	96,9%

Inspecteurs fonctions support

Objectif collectif

- ➔ **Objectif collectif national IFS** : Taux de connexion Mon AXA hors Espace Client depuis le début de l'année
- ➔ Réalisé à fin 10/2023 : **+ 7,8 % vs objectif 2023 à + 20%**, soit atteinte prorataée de 38,8%.

Détail AC et IAC

Les calculs sont réalisés sur les AC présents toute l'année, avec un taux max à 130%

➔ AC

Résultats à fin : DECEMBRE 2023

	Moins de 70%	[70% - 90% [[90% - 100% [[100% - 130% [130% et plus	Médiane	Moyenne
Collecte brute PUVL y compris VS Retraite, Transferts Pacte/Réemplois moyenne	17,1%	21,0%	15,2%	31,4%	15,2%	97,7%	96,7%
Collecte brute PUVL UC y compris VS Retraite, Transferts Pacte/Réemplois moyenne	27,6%	20,0%	12,4%	23,8%	16,2%	91,6%	91,0%
Production PP Retraite moyenne	17,1%	13,3%	11,4%	32,4%	25,7%	104,7%	100,2%
APE Prévoyance Santé moyenne	6,7%	32,4%	25,7%	28,6%	6,7%	93,6%	95,2%

➔ IAC

Résultats à fin : DECEMBRE 2023

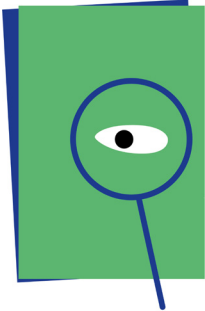
	Moins de 70%	[70% - 90% [[90% - 100% [[100% - 130% [130% et plus	Médiane	Moyenne
Collecte brute PUVL y compris VS Retraite, Transferts Pacte/Réemplois moyenne	3,3%	16,7%	13,3%	40,0%	26,7%	114,1%	109,5%
Collecte brute PUVL UC y compris VS Retraite, Transferts Pacte/Réemplois moyenne	10,0%	16,7%	20,0%	33,3%	20,0%	107,8%	102,5%
Production PP Retraite moyenne	10,0%	16,7%	13,3%	26,7%	33,3%	109,0%	105,8%
APE Prévoyance Santé moyenne	13,3%	16,7%	33,3%	36,7%	0,0%	96,8%	93,8%

Le critère Mon axa pour la nomination des IAC est neutralisé, les 3 critères obligatoires pour devenir IAC sont:

1. Le taux d'atteinte de l'OMP cœur de gamme des collaborateurs en équipe animateurs.
2. le taux d'actifs prévoyance et santé.
3. Le taux de signature électronique.

Critères de nomination

Moyenne des Animateurs au 31/12/2023

- 
- ➔ Taux d'atteinte de l'OMP cœur de gamme des collaborateurs en équipe Animateurs : 73,1%
→ Source : suivi détaillé Unités (OMP CdG 12MG)
 - ➔ Taux d'actifs Prévoyance et Santé des collaborateurs en équipe Animateur : 45,5%
→ Source : Calcul Pilotage Economique AEP
 - ➔ Taux de signature électronique en équipe Animateur : 77,9%
→ Source : Reporting mensuel inov
 - ➔ Taux de connexion App Mon AXA en équipe Animateur : 8,4%
→ Source : Reporting mensuel Direction Clients (hors PRIAM)
 - ➔ Ces moyennes sont communiquées mensuellement aux DV, en même temps que le suivi des objectifs.

| Objectifs 2024

La **CFE-CGC** a été entendue sur la demande d'une ligne actif prévoyance ou actif santé pour les IMC.

Nos propositions ont également abouti sur l'item transformation Mon Axa y compris espace client.

La **CFE-CGC** demande des outils de suivi et de pilotage à jour dans power BI.

La **CFE-CGC** sur la pavé « réglementaire et satisfaction clients » a obtenu la répartition suivante :

- 35% contrôles de production de l'IMC.
- 35% % de salariés + mandataires respectant les 15h de formation DDA.
- 30% sur la mesure de la satisfaction clients.

La **CFE-CGC** demande pour l'item Management, une **uniformisation** du nombre d'items au choix dans les Régions en concertation avec l'inspecteur. La direction nous indique que le nombre d'items ne peut être uniformisé car il est le résultat d'une discussion avec le manager au regard de la spécificité de son inspection.

Nous validons qu'ils doivent être choisis en concertation avec l'inspecteur et non imposés.

Grille d'objectifs IMC 2024 : proposition

2024 (concertation Janvier 2024)

		Proposition de pondération
EFFICACITE DU RESEAU (20%)	Nb de recrutements salariés Nb d'habilitations Salariés	25%
	Taux de maintien des salariés à l'OMP à 6 mois	25%
	Nombre d'habilitations d'Agents Mandataires	25%
	Taux de maintien des Agents mandataires en réussite (97 500 UP base semestrielle) à 6 mois au 31/12/2024	25%
EPARGNE ET PROTECTION (40%)	CA PUVL (y compris VS Retraite et Transferts Pacte), dont CA Gestion Privée	20%
	Collecte brute UC hors € Croissance	20%
	Production PP Retraite	20%
	APE Prévoyance	20%
	APE Santé	20%
REGLEMENTAIRE ET SATISFACTION CLIENTS (20%)	Contrôles de production IMC	45% 30%
	% de Salariés+Mandataires respectant les 15h de formation DDA	30% 30%
	Rappel des clients insatisfaits Mise en œuvre du Grenelle du Client : Mesure de la Satisfaction Clients (hors rappel des clients insatisfaits)	25% 40%
MANAGEMENT (en lien avec les CPR) (20%)	Transformer (Prévoyance-Santé) : % producteurs actifs en Prévoyance <u>et</u> Santé	30%
	Transformer : Taux de connexion Mon Axa (usage y compris Espace client)	25%
	Objectif individuel de l'inspecteur : en lien avec une des 4 CPR (Développer, Client, Collaborer, Délivrer), Exemples "quali" : Animation du Grenelle du Client, Animation de l'identité du réseau, Animation du Club AEP Excellence, Pilotage des clients non-confiés, mise en œuvre de Mon Métier Agiles Ensemble, fiabilisation des données client - KYC. Exemples "quanti" : Formations obligatoires dont DDA, taux de remédiation clients spécifiques, signature électronique, Amel, Kiosk, taux e-VS, Easy-Epargne ; indicateurs de suivi du Grenelle du client : visites clients stratégiques, contact annuel clients grand public à potentiel, taux de multi-équipement, parcours de pro, Mon Axa, rappel des clients insatisfaits ; taux de non habilités à Frémigny, recrutement Expérimentés, pilotage des GG, taille de l'équipe dont avec MA, mix grade ; collecte nette / apport net / résiliations précoces, VS suite à Pacte, frais d'entrée, Drouot Estate, actifs, etc...	45%
OBJECTIF COLLECTIF	Indicateur de satisfaction clients (hors rappel des clients insatisfaits) Taux de maintien à 24 mois des Salariés à l'OMP	

2024 (Concertation Janvier 2024)

Poids des items

Grille d'objectifs IFS 2024 :

IFS AM	Nombre d'habilitations d'Agents Mandataires	20%
	Taux de maintien des Agents mandataires en réussite à 6 mois au 31/12/2024 (97 500 UP base semestrielle)	20%
	% de Mandataires respectant les 15h de formation DDA	30%
	Objectifs individuels de l'inspecteur, dont 1 à hauteur de 20% en lien avec 1 des 5 CPR Exemples : soutien au pilotage de la filière (maintien à 1 an à 440 000 UP, maintien à 24 mois à 1MUP)	30%
IFS Protection sociale	APE Prévoyance et Santé	30%
	APE Retraite	20%
	APE Master Life et AVZP	20%
	Objectifs individuels de l'inspecteur, dont 1 à hauteur de 20% en lien avec 1 des 5 CPR. Exemple : développement des compétences nécessaires à la conquête de clients stratégiques.	30%
IFS CECR	Taux de connexion Mon Axa (usage y compris espace client)	20%
	Taux de remédiation des clients spécifiques	20%
	Mise en œuvre du Grenelle du Client : mesure de la satisfaction clients (hors rappel des clients insatisfaits)	20%
	Objectifs individuels de l'inspecteur, dont 1 à hauteur de 20% en lien avec 1 des 5 CPR Exemples : mettre en place l'animation transversale des RDO et de l'utilisation des outils, s'assurer du déploiement d'Agiles Ensemble, s'assurer de la mise en oeuvre des plans d'actions sur le réglementaire (DDC / taux de justif, personnes vulnérables pour les inspections identifiées/concernées), contribuer à la mise en place des plans d'actions RSE.	40%
IFS RDO (ou Assistants)	Taux de connexion Mon Axa (y compris espace client)	20%
	Taux de e-VS en nombre	20%
	Taux de signature électronique	20%
	Objectifs individuels de l'inspecteur, dont 1 à hauteur de 20% en lien avec 1 des 5 CPR Exemples : Utilisation des outils (signature électronique, AMEL, KIOSK, % de clients connectés à axa.fr), mise en œuvre des formations Agiles Ensemble, et soutien du DV dans la gestion courante de son périmètre.	40%
IFS Experts (ou Ingénierie Financière)	Collecte brute UC (y compris Retraite, y compris Pacte/Réemplois y compris Drouot GSM)	30%
	APE PP Retraite	20%
	APE Prévoyance	20%
	Objectifs individuels de l'inspecteur, dont 1 à hauteur de 20% en lien avec 1 des 5 CPR Exemples : développement des compétences nécessaires à la conquête de clients stratégiques (clients pros et chefs d'entreprise notamment), collaboration avec la GP visant à développer la QP dans le CA. Animation des pratiques et objectifs PActe. Mise en place de la démarche Partenaires.	30%
OBJECTIF COLLECTIF	Taux de connexion Mon Axa hors Espace client Indicateur de satisfaction client (hors rappels des clients insatisfaits)	

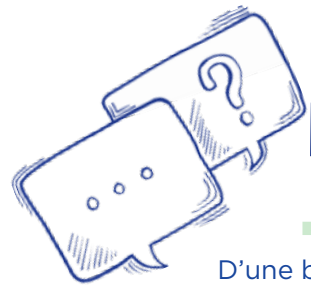
Grille d'objectifs AC et critères de nomination IAC 2024 :

AC 2024 (Concertation Janvier 2024)

		Poids
EPARGNE	Collecte brute PUVL (UC+Euro-Croissance+Euro) (y compris VS Retraite yc Transferts Pacte) par effectif moyen	25%
	Collecte brute PUVL UC (hors Euro-Croissance) (y compris VS Retraite yc Transferts Pacte) par effectif moyen	20%
PROTECTION	Production Retraite PP par effectif moyen	25%
PREV. / SANTE	APE Prévoyance+Santé par effectif moyen	30%

critères nomination IAC 2024

		Vs moy.
EFFICACITE COMMERCIALE	Taux d'OMP CdG	+3 pts
ACTIVITE CLIENTS STRAT	x% d'actifs Prév et Santé	+3 pts
REGLEMENTAIRE	Taux de signature électronique	+3 pts
OBJECTIFS	Taux de connexion Mon Axa (y compris Espace Client)	+5 pts



Questions diverses

Axa Coupon Opportunité :

D'une belle opportunité de marché, ACO devient une belle frustration terrain pour les collaborateurs comme pour les clients. L'ensemble du réseau s'est mobilisé fortement dès la fin d'année pour planifier des rdvs sur une vision janvier, faire profiter à nos clients de cette belle offre et redonner confiance à des clients mal menés par les performances de nos gestions pilotées. Aujourd'hui, les collaborateurs ne comprennent pas cette fermeture plus que prématurée, l'offre n'aura duré que 8 jours. Ces sentiments de frustration, d'agacement et d'énerverment risquent de rester « en travers la gorge » de nombreux collabs, il va falloir un peu de temps pour relancer la machine.

Concur :

Nous avons de bons retours concernant l'**assistance dédiée** néanmoins il reste des situations particulières difficiles à résoudre.

Nous vous demandons de pouvoir vous remonter les dysfonctionnements et difficultés constatés sur le terrain afin qu'au moment du déploiement l'outil puisse être paramétré aux plus proches des besoins des commerciaux.

La Direction nous répond :

Nous sommes conscients des retours du terrain, nous allons tout mettre en œuvre pour que les affaires en état complet avant le 26/01 puissent être émises.



La Direction nous répond :

Notre objectif est que l'outil puisse être fiable et fonctionnel lors du déploiement prévu en avril par une formation beaucoup plus adaptée au terrain.

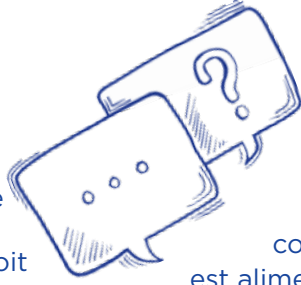
Power BI :

Nous sommes le 19/01/2024 est toujours pas de

chiffres mis à jour.

Nous sommes inquiets car cet outil doit remplacer PRIMO.

Difficile de d'animer et de suivre sans outil fiable.

**La Direction nous répond :**

Le Power Bi qui sera livré ne correspond pas au Power Bi actuel qui est alimenté manuellement, **il sera mis à jour en temps réel.**

Service ADP Commissionnement :

- 2 démissions, 1 mobilité.
- 2 personnes présentes pour 5 régions et 2 réseaux AEP et A2P.

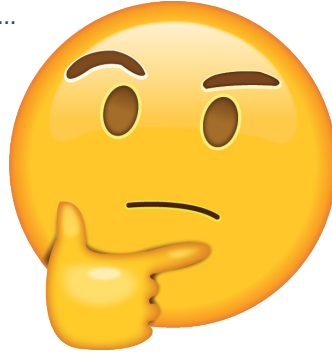
Le contexte est de plus de plus compliqué avec bcp de réclamations.

Les réclas de décembre commencent tout juste à être traitées.

Quelles sont les solutions futures pour améliorer les retours suite à réclamation ?

La Direction nous répond :

2 ouvertures de poste à l'embauche ont été réalisées, à ce jour les postes ne sont pas pourvus...

**Plan Epargne Avenir Climat :**

Aurons-nous un contrat Plan Epargne Avenir Climat destiné aux enfants ?

La Direction nous répond :

Nous avons analysé la faisabilité, à ce stade la solution n'a pas été retenue.

Prime nouveau client :

La prime nouveau client est reprise si le contrat générateur est résilié alors que d'autres contrats signés dans le cadre d'une multi vente sont encore en portefeuille.

Est-il possible de le prendre en considération ?

La Direction nous répond :

il est difficile via nos outils et notre informatique d'analyser et de considérer cette demande.

PER :

L'augmentation d'une prime sur un PER entraine une **proratisation du commissionnement** en fonction de la durée qui reste jusqu'au 10 ans, si le collaborateur avait ouvert un nouveau PER il aurait été payé à taux plein.

Est-il possible d'obtenir une dérogation ?

La Direction nous répond :

Non, le protocole a été respecté. Nous réfléchissons à faire évoluer la prime annuelle maximum.

Proratisation :

Nous renouvelons notre demande de **proratisation pour absence d'un collaborateur** sur une certaine durée pour les actifs prév/Santé, la conquête des nouveaux clients, la prime de performance etc...

La Direction nous répond :

l'IT ne peut pas prendre en généralisation ces éléments...

Les prochaines commissions de concertation de 2024

- Jeudi 11 juillet
- Jeudi 05 décembre