



Sommaire

- KYC : Point d'étape technique et opérationnel.
- Activité commerciale : Progression globale, déséquilibres locaux.
- Emploi et recrutement : Entre attractivité et stabilité
- zones urbaines.
- Fonctionnement de la cellule maladie : Complexité, risques et attentes;
- Egalité femmes-hommes : Des progrès mais encore des freins.

“ LA CFE-CGC À VOS CÔTÉS
Notre vigilance reste intacte. ”



la CFE-CGC interpelle la Direction KYC

KYC : un malaise qui persiste dans le réseau

Depuis plus d'un an, la CFE-CGC alerte régulièrement sur les **difficultés** rencontrées autour du dispositif KYC dans le réseau AEP.

Malgré les échanges en instance et les ajustements annoncés, le ressenti du terrain reste profondément préoccupant.

Ce qui relevait au départ d'un enjeu réglementaire est devenu, dans certaines cas, un facteur de **déstabilisation** au quotidien, avec des conséquences bien réelles :

- Des collaborateurs sous tension
- Une appréhension croissante face au sujet
- Des risques d'arrêts de travail

La **complexité** des règles, le manque de lisibilité des indicateurs et l'**absence de repères** partagés alimentent un malaise diffus mais persistant, que vous ne pouvez plus ignorer.

Le KYC ne doit pas devenir un élément de **désorganisation** ou de **souffrance**.

Nous demandons qu'un **diagnostic sérieux** soit posé sur les effets du dispositif.

La CFE-CGC exige un accompagnement adapté dans le cadre des résultats de la STIM de fin juillet et, à ce titre, la prise en compte de tous les dossiers déposés et remédiés jusqu'à fin août.



Gilles Assous
gilles.assous@axa.fr
06 72 48 13 29

“ Suite à notre intervention, la Direction repousse la date du 31 juillet au 18 août pour la prise en compte des dossiers KYC finalisés. ”



Francisco Canete y munoz
francisco.caneteymunoz@axa.fr
06 11 55 26 03

KYC : POINT D'ÉTAPE TECHNIQUE ET OPÉRATIONNEL

La Direction nous rappelle: les nécessités **réglementaires** du KYC dans le cadre de la « loi Industrie verte » et de la **recommandation ACPR** sur la mise à jour du devoir de conseil en épargne et en non-épargne.

Où en est-on ?

- 45 % de remédiation atteint sur les clients prioritaires (vs 42 % début juillet).
- Objectif : 85 % d'ici fin décembre.
- Relance des clients prioritaires non-répondants par l'entreprise prévue pour l'automne.

Outils mis en place :

- Rapport Power BI et points d'échange réguliers avec l'encadrement.
- Tests en cours avec la plateforme Accor pour les clients Priam.

Power BI 

La CFE-CGC se fait l'écho de la réalité du terrain: délais parfois plus longs que les 7 jours ouvrés annoncés, incompréhension concernant des rejets de pièces, l'impossibilité de corriger certains dossiers dans Salesforce, trop de pression et de charge de travail.

KYC: compliqué d'être en conformité.



La CFE-CGC demande qu'aucune sanction ni retrait de portefeuille soit réalisé, qu'un point intermédiaire soit effectué à la rentrée, avec un retour détaillé par Inspection.

Nous demandons également une prise en compte équitable des situations individuelles (arrêts maladie, portefeuilles réduits...) et le traitement spécifique des cas sensibles (clients âgés, situations complexes).

La Direction répond favorablement à nos demandes en acceptant certaines pièces pour les clients âgés (>85 ans) avec la possibilité d'utiliser la carte d'identité périmée comme justificatif de domicile lorsque l'adresse est à jour, la Carte Vitale en supplément d'une pièce d'identité périmée. (cf: FAQ sous InAXA)

La Direction confirme qu'à ce stade aucune sanction ou retrait de portefeuille ne sont envisagés et rappelle que l'objectif est collectif.

La CFE-CGC regrette, malgré notre demande répétée, que ce travail supplémentaire ne soit pas lié à une rémunération et restera vigilante sur une dérive possible d'éventuelle sanction.



ACTIVITÉ COMMERCIAL :

progression globale, déséquilibres locaux

La Direction a présenté un bilan à mi-parcours de l'activité 2024-2026.

Si les indicateurs globaux sont plutôt bien orientés, **plusieurs points de vigilance demeurent.**

Santé :

- Chiffre d'affaires en hausse de +15 %.
- Amélioration des affaires nouvelles +7,2 %.

Prévoyance :

- Progression modérée +1,5 % APE.
- Forte concentration des ventes sur le produit Essen'Ciel.
- Recul marqué des produits Entour'Âge et MasterLife.
- Recul d'AVP lié aux récentes hausses tarifaires sur certaines professions.

La CFE-CGC encourage la poursuite de la simplification des parcours produits, demande à la Direction d'accentuer son soutien dans le cadre des hausses tarifaires pour la défense de portefeuille; et de réviser les offres vieillissantes afin de soutenir la dynamique commerciale.

Retraite :

- +15,5 % en APE, bonne dynamique de conquête.

Épargne :

- Chiffre d'affaires hors PACTE en hausse +4,4 %.
- Ralentissement de la collecte nette négative à -6,7 %.
- Chute marquée des transferts PACTE -35 %.



EMPLOI ET RECRUTEMENT : *entre attractivité et stabilité*

Recrutement à fin juin 2025 : solde positif mais fragile

Enquête qualitative sur 140 démissionnaires :

- Motifs de départs :
 - Insatisfaction sur le poste.
 - Opportunités externes.
 - Rémunération.
 - Raisons personnelles.
 - Relations managériales.
- **86 % recommanderaient AXA** comme employeur.
- Point d'attention sur les **démissions** nombreuses en **période d'essai**.

La CFE-CGC demande une nouvelle fois le suivi des départs, des ruptures conventionnelles, une analyse par typologie de salariés (grade, ancienneté) et une meilleure lisibilité du parcours d'intégration.



Nathalie Lebegue
nathalie.lebegue@axa.fr
06 82 69 77 84



Aurélie Jean
aurelie.a.jean@axa.fr
06 61 32 56 30



Elvis Atannon
elvis.atannon@axa.fr
06 23 28 33 24

ZONES URBAINES

Le plan de recrutement urbain lancé en mi-2024 vise à renforcer la présence du réseau AEP dans les grandes métropoles.

Point d'étape :

- **73 profils** recrutés, dont 63 en poste.
- **10 départs** enregistrés à fin juin.
- **Recrutements concentrés** à Paris, Lyon, Marseille, Bordeaux, Toulouse et Lille....
- **16 en formation**, d'autres prévus à la rentrée.

Les élus **CFE-CGC** ont soulevé plusieurs points d'attention, notamment le manque de clarté des conditions contractuelles, de la rémunération et du besoin de sécurisation des parcours Urbains (coaching, outils, portefeuille).

La Direction annonce l'uniformisation du statut Urbain en statut RC, une rémunération personnalisée selon le profil. Un bilan qualitatif est prévu d'ici fin 2025.

Pour la **CFE-CGC**, il est essentiel que ces recrutements soient **pérennes**, et que la dynamique engagée bénéficie à l'ensemble du réseau.



Katia Haestesko
katia.haestesko@axa.fr
06 14 05 05 06



Magali Grosogoeat
magali.grosogoeat@axa.fr
06 62 13 78 29



Jérôme Toutain
Jerome.toutain@axa.fr
06 16 08 09 15

FONCTIONNEMENT DE LA CELLULE MALADIE : *complexité, risques et attentes*

A la demande de la **CFE-CGC**, la Direction a présenté un **état des lieux** complet du fonctionnement de la **cellule maladie** d'AXA France.

- Depuis fin 2024, une nouvelle organisation est en place, avec une répartition par typologie de population et un encadrement dédié. Le traitement des absences maladie, invalidité, parentalité ou longue maladie s'appuie sur la cellule interne (ADP) et sur un prestataire externe « Ad Astra ».
- Environ **15 000 arrêts maladie** sont gérés chaque année, dont 16 % concernant le personnel commercial, représentant 23 % du volume des processus au regard de la complexité de la structure de la rémunération.



La CFE-CGC alerte et déplore :

- **La complexité du dispositif** aux multiples acteurs : CPAM, BCAC, Assurances Collectives, nouveau CERFA arrêt de travail.
- **Le manque de lisibilité** des bulletins de paie en arrêt maladie.
- **L'absence de communication** pédagogique adaptée aux situations individuelles.
- **Des paies à 0€ voire négatives** non conformes au Code du Travail dans certains cas d'arrêt d'incapacité ou d'invalidité.
- **Des paies erronées incompréhensibles** générant une gestion longue et complexe : situations financières et familiales à risque.
- **Aucun accord ni échelonnement** proposé dans le cadre des trop-perçus.
- **Un ressenti de solitude ou d'incompréhension pour des salariés déjà fragilisés.**

La CFE-CGC demande la mise en place d'un «**référént cellule maladie**» pour les situations sensibles favorisant la prise en charge individualisée et rapide des cas complexes, et l'instauration d'un revenu plancher sur chaque paie, même en cas de transition entre les indemnités (ex : arrêt de travail + grossesse...)

La Direction affirme avoir renforcé la cellule **maladie**, avoir mis en place des contrôles de paie systématiques, et améliorer les processus d'appels et de suivis des dossiers.

Un accompagnement spécifique est prévu sous 48h pour les cas identifiés.

Les RH régionaux sont sollicités mensuellement pour fluidifier les échanges.

La CFE-CGC s'inquiète de l'efficacité de ses mesures qui à ce jour ne sont pas efficaces et appelle à une vigilance continue avec une vraie pédagogie sur les arrêts maladie : ne pas ajouter de la précarité à des situations déjà difficiles.

La CFE-CGC regrette le départ des sachants de la cellule maladie et appelle à leur remplacement en urgence avec l'expertise requise.



Didier Fumery
didier.fumery@axa.fr
06 08 54 30 82



Laurence Torrossian
laurence.torrossian@axa.fr
06 84 98 79 46



Yannick Routtier
yannick.routtier@axa.fr
06 74 59 46 24

Contacts Utiles:

• Equipe Cellule Maladie

- BAL de service : service.cellulemaladie@axa.fr

• Prestataire AD ASTRA

- BAL de service pour la gestion des dossiers invalidités : service.dossierinvalidite@axa.fr
- HOTLINE via l'Accueil RH au 01.47.74.42.37 (les lundi, mercredi, jeudi de 9h à 17h et les mardi, vendredi de 9h à 14h)

ASSURANCES COLLECTIVES

- BAL de service toutes absences santé : service.at.sp@axa.fr
- BAL de service réclamation : service.qualite.sp@axa.fr
- IGESTION_BCAC
 - relationadherent@bcac.igestion-gd.fr



Les démarche en cas d'arrêt maladie:

Le collaborateur adresse sous 48h le volet 3 au service paie via ses self-services Pléiades .

Le manager et l'HRBP peuvent déclarer l'arrêt de travail pour le compte du collaborateur.

L'arrêt de travail peut également être adressé par voie postale à :

AXA France - Administration du Personnel, TSA 60046, 69836 SAINT PRIEST Cedex 09



Les démarches en cas de passage en invalidité :

Le collaborateur doit adresser sa notification à service.dossierinvalidite@axa.fr.

La brochure invalidité disponible dans l'Espace RH communique toutes les informations nécessaires à la constitution du dossier



Collaborateur ayant moins d'un an d'ancienneté en arrêt maladie:

Une sous-catégorie créée dans l'Espace RH lui permet d'adresser ses **décompte IJSS** pour constituer son dossier prévoyance

« Mes servicesRH_Arrêt maladie_Mes décomptes »

La Commission Emploi Formation Egalité du 19 juin 2025 a permis un échange riche sur les questions d'égalité professionnelle femmes-hommes, de parentalité et d'évolution de carrière dans le réseau AEP.

- **468 embauches en CDI** ont été réalisées en 2024, avec une parité relative (55 % hommes - 45 % femmes). Mais **des écarts apparaissent** dès le passage au niveau 2 (64 % d'hommes) et s'amplifient en niveau 3 (76 % d'hommes chez les inspecteurs).



La CFE-CGC précise que ces données interrogent sur l'accessibilité réelle des femmes aux fonctions d'encadrement, malgré une politique d'égalité affichée de l'entreprise.

La CFE-CGC soutient une approche exigeante mais équilibrée: la compétence doit rester le critère premier, l'identification de talents féminins et la suppression des freins systémiques sont des priorités.

La Direction nous informe que les postes d'encadrement sont détenus par 26,6 % de femmes, et que des actions sont en cours afin de faire progresser ce taux.

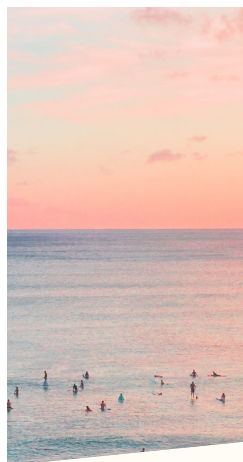
POUR CONCLURE : ANTICIPER, ACCOMPAGNER, SOUTENIR.

Vos représentants **CFE-CGC** maintiennent une posture de dialogue exigeante, avec une priorité constante :

- Accompagner les évolutions tout en préservant les conditions de travail.

Nous poursuivons notre engagement sur les dossiers clés :

- Suivi du programme KYC et de ses effets
- Analyse des dynamiques de recrutement et des facteurs de départs
- Soutien aux équipes face aux hausses tarifaires et aux enjeux de défense de portefeuille



L'ÉQUIPE CFE-CGC AXA
VOUS SOUHAITE UNE BONNE PAUSE ESTIVALE



cfecgcaxa.fr