

Compte-rendu de la Commission de Concertation CCNI

INSPECTION AGENTS GÉNÉRAUX

Inspection commerciale

Difficultés sur le développement bancaire en agence :

Les Inspecteurs nous remontent des **difficultés** récurrentes concernant le **développement bancaire** en agence :

- La confiance encore très fragile en agence.
- Manque de développeurs bancaires confirmés dans plusieurs régions en raison d'absences ou de remplacements récents.
- A cela s'ajoute, l'absence de manager dédié aux développeurs depuis plusieurs mois.

De plus, **la direction pousse les développeurs** à favoriser le développement de l'épargne bancaire et les comptes à terme en agence, alors que la vente de produits au quotidien (comptes, prêts) reste encore peu ancrée en agence.

Les Inspecteurs s'interrogent également sur le niveau de **délégation** et les **pouvoirs** des **développeurs**, souvent **limités** à répondre la même chose que la ligne téléphonique dédiée aux Inspecteurs sans pouvoir supplémentaire de déroger à une décision prise.

La question que la CFE-CGC se pose est : quel est le niveau de délégation lorsqu'un dossier démarre mal pour les développeurs bancaires.

Face à cela, et afin de renforcer la performance en matière de crédits personnels, la CFE-CGC demande d'appliquer un coefficient multiplicateur x2 sur tous les crédits personnels réalisés au Q3 2025.

L'Entreprise/pros

Concernant l'Entreprise, **la situation est contrastée entre les Régions.**

En termes de contexte, le Marché pourrait être plus fluide, la souscription AXA aussi ! Dans le même temps, les AN ENT. en montant évoluent à +20%. Les taux d'atteinte sur l'objectif IC en saisines ne reflètent pas cette dynamique.

Les objectifs ont-ils été correctement calibrés suite à l'évolution des périmètres consécutive à la réorganisation ENT/Pros ?

Pour les pros, la réorganisation IREP pose la question de l'animation des agents Promium et des nouveaux agents, toutes les régions ne sont plus animées de la même manière et trop souvent c'est l'inspection Commerciale qui doit prendre les sujets or elle n'a pas l'expertise en ce domaine.

La Direction regarde le sujet.

Inspection AP

La **CFE-CGC** craint que l'Inspection ne soit pas au rdv en **UC**, les conditions économiques, géopolitiques, marchés financiers n'inspirent pas confiance aux Agents Généraux et leurs clients.

La Direction nous dit attendre le mois d'octobre pour voir si mesures il doit y avoir.

La **prévoyance** des pros, ses augmentations, sa politique tarifaire préoccupent l'Inspection. Selon nous, compte tenu de l'inertie du réseau nous risquons de **subir de manières très fortes les augmentations du 1^{er} semestre.**

La **CFE-CGC** demande un coefficient multiplicateur de **2** afin d'aider l'Inspection pour ce deuxième semestre.

Proposition rejetée par la direction, on se revoit en octobre, nous y reviendrons.



KYC

Taux d'atteinte 68% au 22 juillet.

Un bon résultat, la CFE-CGC insiste sur l'implication de l'Inspection Commerciale, des IAP et des CDA dans toutes les régions, cette opération nous a pris beaucoup d'énergie et l'Inspection en a fait sa priorité.

Malgré les aménagements annoncés en début d'année (si PU +15% et KYC à 85% augmentation de 15% du CRI total), la CFE-CGC demande un **quali exceptionnel de 20%** en plus de ces aménagements.

Certains que la première mesure ne concernera qu'une partie de l'Inspection, la CFE-CGC souhaite **une mesure pour tous** puisque toute l'Inspection s'est impliquée.

La Direction ne répond pas à notre demande, nous y reviendrons en octobre.

Mesures proposées par la Direction pour 2025 :

- Ecrêtement des affaires 2024 > 4/5 M€ pour l'objectif Epargne
- Si taux d'atteinte < 50%, les items seront retraités soit taux réel / soit min. 50%.

Véhicules de fonction

La Direction nous présente les **nouvelles modalités au sujet des véhicules de fonction** :

- **Carte Total et carte BUMP** (arrivée prévue en septembre).
- **Equipe Borne électrique** à domicile
- **Charge** à domicile.
- **Nouveau barème KMP** au 1 Novembre 2025.

La CFE-CGC regrette le manque d'information auprès de l'Inspection dès qu'un changement de situation se produit (exemple arrêt de paiement par carte de certaines autoroutes), mais aussi de manière plus générale d'informations sur le véhicule de fonction. La direction a mis en place une page d'information sur:

- [ONE-VIE DU SITE-DEPLACEMENTS-VEHICULES DE FONCTION.](#)

Cette base de données va s'enrichir régulièrement et permettra à l'Inspection d'être informée plus rapidement.

INSPECTION COMMERCIALE RESEAU AGENTS SPECIALISES COLLECTIVES

Plan stratégique 24/26 du réseau ASC

Passage de **30 agents** spécialisés pour un portefeuille de 34 M€ Juin 2023 à **60 agents** et 90 M€ de portefeuille fin 2026. **Juin 2025 40 agents et 71 M€ en portefeuille.**

Panorama réseau ASC

Equipe :

- 1 directeur commercial.
- 1 responsable de la Distribution.
- 5 inspecteurs commerciaux.

Lettre de mission taux d'atteinte :

- Recrutement d'agents généraux spécialisés collectives 61%.
- Nombre de saisies (entreprise+20 salariés) 51%.
- Développement des affaires nouvelles en standard Santé Prévoyance (nombre) 74%.
- Développement du chiffre d'affaires standard santé prévoyance (M€) 109%.
- Développement du chiffre d'affaires sur mesure Prévoyance et Santé (M€) 55%.
- Développement du chiffre d'affaires retraite (M€) 44%.
- Développement du chiffre d'affaires Epargne salariale (M€) 17%.

1. Actions envisagées par la Direction concernant Pulse

Observation de la **CFE-CGC** :

- Résultats préoccupants issus de l'enquête.
- Nombre de départs inhabituels dans l'inspection ou les équipes support même s'il y a eu des départs à la retraite.
- La fatigue et la pression croissante chez certains inspecteurs, due à la multitude de sujets à gérer simultanément.
- Superposition des sujets sans finalisation préalable : MRP, RC Pro, Cyber, Challenge et animation, Bilans et ambitions, formations des courtiers, ateliers « prévention », événements (AXA Broker Tours, dîner VIB's, etc.).

Réponse de la Direction :

- La direction reconnaît que le sujet Pulse est préoccupant.
- Elle constate deux points clés : la surcharge de travail des fonctions support et des ICC qui a dû être évalué dans l'item le bien-être au travail.
- **La direction évoque trois axes de réflexion :**
 - **Mieux anticiper** certains sujets, comme celui du Cyber, en évitant d'apprendre en marchant et moins planifier.
 - **Réduire** les sujets moins directement liés à l'activité commerciale par les fonctions supports de la direction courtage comme la conformité.
 - **Favoriser** l'autonomie, une première piste sera la remise des cadeaux de fin d'année.
- Elle souligne que l'équipe PRO porte ses fruits, avec un esprit très orienté business, mais que le blocage reste la formation et l'accompagnement des courtiers.

2. Problèmes liés à Power Bi et aux chiffres

Observation de la **CFE-CGC** :

- **Difficultés** dans la remontée et la fiabilité des chiffres, notamment pour l'échange avec les courtiers.
- La **vision reste orientée vers les objectifs internes** plutôt que la réelle activité des courtiers (Vision Collective, Vie, Santé).

Réponse de la Direction :

- **Des modifications** seront apportées à la suite des réunions du 21 juillet.
- **Un espoir d'obtenir une vision 360°** pour septembre, notamment pour les chiffres collectifs. Les sujets de l'épargne et la santé (par exemple).
- **Laurence va revoir la cohérence** entre le tableau de suivi de l'activité Inspecteur et celui de la vision courtier.

3. Organisation des opérations et événements

Observation de la **CFE-CGC** :

- **Les opérations** ne sont pas suffisamment préparées ou cadrées.
- **Exemple** : Cyber, où une liste est demandée, mais le nombre de courtiers à embarquer est finalement limité, ce qui impacte l'efficacité.

Réponse de la Direction :

- La direction met en avant la nécessité d'un meilleur cadrage et d'une planification plus précise pour ces opérations.





4. Situation du CDEP / PRO et gestion des IREP

Observation de la **CFE-CGC** :

- **Les IREP sont peu ou pas impliqués dans le PRO** ou uniquement sur un nombre limité de courtier, la charge étant reportée sur l'Inspection.
- **Ambitions fortes en MRP**, mais un moyen d'animation et d'accompagnement essentiel a été retiré, malgré le bon travail de l'équipe PRO.
- **Difficulté** à faire monter en compétences des courtiers à potentiel ou récemment codés sans cet accompagnement.

Réponse de la Direction :

- **La forte implication** de l'équipe PRO porte ses fruits, mais le manque d'animation et d'accompagnement freine la montée en compétences.
- **La Direction reconnaît** ces enjeux et cherche à renforcer ces aspects pour améliorer la formation des courtiers.

5. Opération Premium

Observation de la **CFE-CGC** :

- **Limitation du nombre de courtiers bénéficiaires**, avec une utilisation insuffisante de l'enveloppe dédiée.
- **La majorité des résultats** n'ont pas été à la hauteur des attentes.
- **La volonté** d'une généralisation sous forme d'enveloppe fermée pour les actions futures.
- **Il est demandé les CT** possible suivant les niveaux de délégation et l'impact.

6. Problème d'auto / MRP et budget

Observation de la **CFE-CGC** :

- **Croissance** annuelle des objectifs sans augmentation correspondante des budgets.
- **Certains produits** nécessitent encore un budget significatif (ex. Plaisance, MonoPro, ...).

Réponse de la Direction :

- Le fait de ne plus avoir besoin de budget en MRP devait profiter au marché du particulier,

Frédéric SERRES précise aussi qu'il dispose d'une réserve qui n'a pas été utilisée seule une demande a été faite cette année.



Membre CCNI



Membre CCNI



Coordinateur Syndical National
du Personnel de Terrain



Membre CCNI



Membre CCNI



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