

CCNI des 7, 8 et 14 février 23 - #1/2

INSPECTION COURTAGE

La Direction félicite l'Inspection Commerciale pour cette belle année 2022. Tous les objectifs sont atteints et même dépassés sauf la MRP. Le taux moyen d'atteinte des Inspecteurs commerciaux sur l'item MRP est de 99% avec aménagement, sans, il aurait été de 95 %.

Comme déjà évoqué par la **CFE-CGC** lors des précédentes commissions de concertation, nous sommes déçus du lancement du nouveau produit MRP et de son tarif. La **CFE-CGC** demande à la Direction qu'une analyse soit faite afin de vérifier le positionnement tarifaire du produit Atout Pro PME sur le marché.

La Direction précise que 2022 est la meilleure année depuis la création de la Direction Courtage, taux d'atteinte de 108% et 24 chelems (77% des inspecteurs dont 13 grands chelems).

La **CFE-CGC** rappelle que nous ne pouvons atteindre de tels résultats sans un investissement important de la part de l'Inspection, nous demandons un taux de Quali reconnaissant ce travail et surtout que celui-ci ne vienne pas baisser le taux d'atteinte quantitatif. La Direction nous confirme qu'elle portera une attention particulière à ce sujet.

La **CFE-CGC** rappelle également les règles de bonne conduite concernant l'organisation des réunions, des dérives d'agenda réapparaissent. Nous rappelons que sauf situation exceptionnelle, les réunions doivent être planifiées à l'avance le lundi ou éventuellement le vendredi.

Pour 2023, les objectifs seront composés de 8 items.

Les nouveautés sont principalement le nouvel item AXA PASSION et le remplacement de MASTERLIFE par la PJ. Pour information, le nombre de 8 items ne change pas la règles des chelems (exemple, pour un grand chelem il faudra 6 item supérieurs à 100 %).

La **CFE-CGC** rappelle que l'année 2022 est exceptionnelle et des objectifs 2023 trop ambitieux ne seraient pas raisonnables à notre sens.



INSPECTION AGA

Présentation de la Direction :

Stratégie AXA:

- Belles performances du réseau AGA en Santé, lard ENT. mais aussi Part/Prof., avec une augmentation des commissions de +4%, soit la + forte hausse du marché. Axa gagne en parts de marché sur toutes les lignes. NPS en hausse, > ou = à la moyenne du marché, y compris en lard.
- Dans un environnement pas simple (climatique, économique, géopolitique).

Nouveaux enjeux à court ou moyen terme:

- Maîtrise technique (taux d'orientation garage).
- **E-business** : parcours business digitaux pour les clients, au-delà des process existants pour les prospects.
- **Fracture sociale** : AXA doit être présent (image mutualiste, inclusion/RSE).
- Règlementaire.

Malgré la satisfaction de la Direction sur les résultats et les aménagements obtenus à la commission de Concertation d'octobre, la **CFE-CGC** pense que le compte n'y est pas.

De plus nous rappelons les irritants (dernier exemple en date OARA) :

- Mille-feuille de missions.
- Reportings excessifs.
- Co-animations de formations avec des déplacements d'Inspecteurs (trices) qui ne va pas dans le sens de la RSE



Pour les Inspecteurs Commerciaux la CFE-CGC demande :

- L'**aménagement** obtenu en OCTOBRE pour les IAP sur la Prévoyance .
- Pour les Inspecteurs dont l'objectif ne permettait **pas l'atteinte à 130** pour l'EGP (satisfaction client) , dès que les 100% sont atteints ajustement à 130 .
- **Pour le réseau**, tenir compte des évènements exceptionnels pour réajuster le taux d'atteinte dv (certaines dv sont à 90 % en raison d'évènements exceptionnels non maîtrisables).

Pour les Inspecteurs Assurances de Personne la CFE-CGC demande :

- **Pour 7 Inspecteurs** qui sont à zéro en Agences Actives Prev des pros l'application du taux d'atteinte réel sur objectif . La CFE CGC a alerté plusieurs fois la Direction sur les objectifs mal calibrés pour de nombreux items, la prev des pros en est la preuve .
- **La simplification** de l'item quanti collectif et plus particulièrement « easy epargne » non pilotable et qui vient baisser le résultat total .

Aménagements obtenus des CRI 2022 des IC et des IAP :

- **Pour les IC et les IAP** : pour les objectifs dont le taux d'atteinte est fonction du nombre d'Agences de la circonscription (EGP, Banque et Satisfaction Client pour les IC ; Actives Prévoyance Pros, Actives Santé Pros, Actives Epargne et Actives Retraite pour les IAP), ce taux d'atteinte sera porté à 130% si toutes les Agences de la Circonscription sont à l'objectif concerné .
- **Pour les IAP** : quand le taux d'atteinte Business en APE Prev Pros/ARC dépasse la moyenne nationale de 88%, alors le calcul du taux d'atteinte des Agences Actives en Prev Pros sera calculé en stock .
- **Pour les IC** : pour le critère collectif du nombre d'Agents, une analyse plus fine de l'ensemble des situations spécifiques par circonscription (démission, révocation, décès, etc...) permettra d'apprécier l'opportunité de réviser les quelques cas dont le taux d'atteinte serait inférieur à la garantie plancher de 50%.

INSPECTION A2P

La direction se félicite à nouveau des bons résultats du réseau A2P en 2023, notant tout de même un affaïssement du chiffre d'affaires retraite en fin d'année.

Lors de nos échanges et à la demande de la **CFE-CGC**, compte tenu du contexte économique en 2023, la Direction procédera au rattrapage des Inspecteurs dont le taux d'atteinte est proche de 80% sur les item business.

Par ailleurs, l'Inspection A2P avait 2 items pour l'objectif collectif par DCR. La Direction accepte de ne considérer que l'item n°2 (aucune DCR n'ayant atteint le 1er item, pour récompenser le travail de l'Inspection sur l'utilisation de Sales Force).

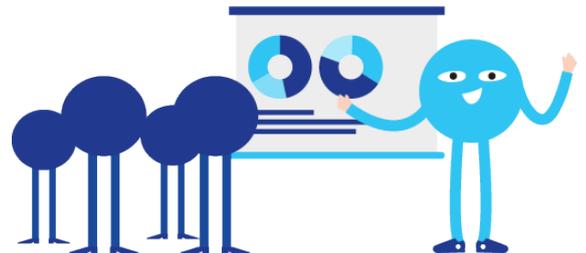
La CFE-CGC obtient donc le bonus collectif de 5% pour 7 DCR.

La **CFE-CGC** est revenue sur l'application de notre protocole de rémunération stipulant bien que tous les agents doivent être suivi par un Inspecteur en circonscription.

La Direction A2P s'engage en 2023 à rattacher tous les Agents actuellement sous un code DCR vers un code Inspecteur de niveau 2 ou 3 pour les agents de moins de 6 ans et vers le code Inspecteur de niveau 2, 3 ou 4 pour les agences de plus de 6 ans d'ancienneté.

La **CFE-CGC** demande à la Direction de bien vouloir remettre sous PRIMO les reportings : Drouot Estate, Crédit Pat, Production Lux ...

Pour le recrutement des Agents en 2023, l'objectif passera à 250 recrutements afin de diminuer la pression sur l'inspection et ainsi favoriser l'intégration des jeunes .



AXA WEALTH MANAGEMENT

La Direction fait un bilan très mitigé de cette année 2022 . En effet , la guerre en Ukraine , la conjoncture économique et la volatilité des marchés ont augmenté les inquiétudes des clients et généré beaucoup de service après-vente sur les contrats .

La **CFE-CGC** s'inquiète effectivement de cette surcharge de travail pour les Conseillers en Gestion de Fortune (par exemple) qui , en plus , ont du travailler en hybride (CGF et Chargé d'affaire) suite au départ de certains collègues en Région . La Direction a tenu ses engagements au sujet des recrutements , toutefois nous restons persuadés que , compte tenu du volume d'affaires , des postes doivent être créés .

La **CFE-CGC** fait part encore cette année de son inquiétude sur la banque et le crédit patrimonial, dossiers refusés, taux hors marché
La Direction a su mettre en place les mesures nécessaires pour revoir les objectifs :

- **THEMA**
décision de réajuster quatre items :
 1. **Banque** : abaissement de l'objectif à 148M€ soit 122% de taux d'atteinte versus 43%.
 2. **MyShareSCPI** : application de 100% de taux d'atteinte pour tous au lieu de 5% en moyenne.
 3. **PER** : application de 90% de taux d'atteinte pour tous au lieu de 43%.
 4. **RDV** : ajustement de l'objectif RDV tenant compte des mobilités.
- **Gestion Privée**
décision de réajuster deux items :
 1. **Multi Equipement** : abaissement de l'objectif Banque au sein du Multi Equipement à 92M€ (148M€ d'objectif y compris Drouot Estate) soit 89% de taux d'atteinte versus 35%.
 2. **Gestion Déléguée** : abaissement de l'objectif Gestion Déléguée à 148M€ soit 104% de taux d'atteinte au lieu de 71%.
- **Partenaires Bancaires**
décision de réajuster deux items :
 1. **Banque** : Abaissement de l'objectif Crédit Patrimonial à 35M€ soit un taux d'atteinte de 150% versus 71%.
 2. **PUVL Luxembourg** : ajustement de l'objectif Luxembourg à 72M€ versus 172M€ soit un taux d'atteinte de 90% et 128% au lieu de 38% et 53%.
- **Taux d'atteinte 2022** :
En moyenne un taux d'atteinte quanti de 100% et un quali de 97% tous réseaux confondus avec un ajustement moyen de 8% pour le périmètre .

Comme déjà évoqué la **CFE-CGC** demande la plus grande **bienveillance** pour toutes les équipes et une vigilance particulière pour les CGF France Entière qui risquent encore cette année la surchauffe de gestion dossiers clients . La Direction nous affirme son **engagement** sur le sujet et s'engage pour 2023 à « déshybridiser » les CGF pour revenir au cœur de leur métier .
Nous insistons sur le besoin de postes supplémentaires .

NOTE DE FRAIS ET VEHICULES DE FONCTION

Après les triples excuses de la Direction, nous arrivons au temps de l'explication de la hausse du prix du KM Perso . En effet le KMP est passé de 6 cts d'€ à près de 10,14 cts le 1 novembre 2022, plusieurs raisons à cela :

- **Concur doit revaloriser** le KMP régulièrement sur une période de 12 mois.
- **Le prix du carburant** est passé de 1,40€ en Octobre 2021 à 1,90€ en Octobre 2022.
- **La valeur de référence** des constructeurs concernant la consommation moyenne a changé (passage de la norme NEDC à la norme WLTP en 2022 décidé par la CEE).

La Direction reconnaît sa **mauvaise communication** et s'engage à échanger en Commission de Concertation des qu'une modification de valeur du KMP sera nécessaire .

La **CFE-CGC** rappelle depuis la Commission de Concertation du 18 Octobre 2022, que le calcul des KMP sur véhicules Hybrides rechargeables et électriques est faux puisque le même tarif est appliqué pour ces véhicules que les moteurs thermiques . La Direction s'en est rendue compte et travaille avec la DSI pour régulariser tous les itinérants concernés avant fin Mars .

Pour les véhicule de fonction, l'appel d'offre est bouclé, le partenaire sera SOLUCAR qui n'est pas un loueur mais un gestionnaire de flotte pour les entreprises, ce partenariat débutera au 1 avril 2023 .

La **CFE-CGC** demande à la Direction de profiter de ce moment pour mettre en place une vraie application sur One Axa via mes déplacements pour avoir le maximum d'information sur les véhicules de fonctions :

- Grille
- Assistance accident
- Assistance dépannage
- Entretien
- Pneumatiques
- Assurance

Hotellerie:

A la demande de la **CFE-CGC** à la CCNI d'octobre 2022 (en déplacement, beaucoup de villes sont au-dessus de 90€ la nuitée), la Direction présente le projet d'augmentation des remboursements de nuitées en déplacement, ce projet sera présenté en CSE Central début Mars et probablement validé début Avril 2023 .

Retrouvez les éléments [ici](#)