

CCNI des 7, 8 et 14 février 23 - #2/2

IREM-IRE-IREX

Indicateurs	Toutes régions
Saisines retraitées	103%
Nb affaires nouvelles	101%
Mt affaires nouvelles	109%
Nb Résiliations	110%
Mt Résiliations	102%
S/C écrété	102%
Nb Total Deleg	99%
AN Multidet	103%
Taux moyen d'atteinte	103%

	CRV MINI	CRV MAXI	CRV MOYEN
Nord-est	100	115	105
Ouest	93	105	101
Sud-est	98	110	102
Sud-ouest	95	105	100
Global	93	115	102

La Direction souhaite accélérer le développement de l'Entreprise dans le réseau Agents généraux :

- **Accompagnement par les MB** des jeunes agents généraux pour monter en compétences Entreprise.
- **Accompagnement par les IREM** des agences Actives Entreprise et des affaires exceptionnelles.
- **Prise en main de l'outil Ose** avec les équipes MB pour les agents généraux.

INSPECTION DOMMAGES AUX BIENS

Une année 2022 très marquée par la sinistralité :

Sinistres Majeurs:

- **28 nouveaux sinistres** majeurs pour une charge brute de 216 M€
 - o Dont 8 supérieurs à 10 M€ pour 111 M€
 - o Evolution 2021 -2022 : + 11 majeurs /+ 3 supérieurs à 10 M€

Evènements climatiques Mai - Juillet:

- **246 sinistres graves** pour une charge brute de 122 M€
 - 24 dossiers supérieurs à 1 M€ pour une charge brute de 46,5 M€.
 - Déclenchement du plan de crise Antares et entraide DAB.

Total de 18 inspecteurs, 4 managers. 7 recrutements en 2022 dont 2 externes.

Le recrutement n'est pas évident, c'est une Inspection experte, technique et juridique.

Volonté de la Direction de faire monter en compétences ses équipes, donner des perspectives d'évolution à tous.

La Direction souhaite mettre en place un **indicateur de valorisation de l'Inspection**.

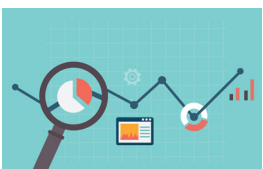
La **CFE-CGC** s'interroge sur cet indicateur, la Direction nous informe qu'elle voit cet indicateur comme un échange de bonnes pratiques et un indice quali collectif qui est en cours de finalisation. La formation des jeunes fait aussi partie du plan d'action 2023 de la Direction.

Le CRV moyen national est de 102% (mini 93, maxi 115).

INSPECTION COMPTABLE

La **CFE-CGC** fait part à la Direction **des bugs** constatés en Janvier 2023 sur le **nouveau logiciel comptable** des Agents Généraux Itools, beaucoup d'Inspecteurs ont dû pointer manuellement les comptes des Agents ayant opté pour cet outil entraînant une **surchauffe d'activité** sur une période déjà difficile.

La Direction reconnaît effectivement ces difficultés qui selon elle ne sont que passagères pour quelques Agents et au mois de janvier seulement. A suivre ...



Nous demandons à la Direction si l'effectif de l'Inspection comptable est au complet, il est de 28 dont 1 recrutement en cours. La Direction nous affirme que le nombre cible est de 28 et compte tenu des nouveaux outils à disposition des Agents l'Inspection sera moins surchargée.

Le CRV est de 99%.

La **CFE-CGC** évoque les difficultés rencontrées par les Inspections Collectives Spécialistes et Généralistes tout en relevant que les résultats commerciaux sont au rendez-vous (avec un peu plus de nuances pour les équipes ERE).

Les principales difficultés rencontrées portent sur les mises en conformité CCN:

- Pression des clients et apporteurs
- Mise en place tardive de la cellule dédiée.
- Temps important consacré par l'inspection sur ce sujet.
- L'incertitude autour de la valeur du plafond annuel de la SS.
- Le lancement d'Osmose Prévoyance avec une offre en décalage avec ce que le marché propose).
- Des incertitudes autour de positions techniques (par exemple, le sujet de la reprise d'encours).
- Des conditions de renouvellement qui s'expliquent, mais ambitieuses, etc...



Ces difficultés n'ont pas contribué ni à la QVT, ni à un bon équilibre entre les temps professionnel et le temps personnel.

La Direction répond que le constat est sans surprise, le management ayant fait remonter ces difficultés. Le sujet de la mise en conformité vient notamment du fait qu'AXA a un gros portefeuille en sur mesure qui a nécessité une resouscription dossier par dossier..

Un retour d'expérience va être fait et un plan d'action va être élaboré pour aborder les prochaines campagnes de mise en conformité avec plus de sérénité. Ce que nous espérons toutes et tous...

La Direction met en avant 2 points qui ont contribué à rendre la situation difficile : des difficultés au niveau de la souscription du fait d'un nombre conséquent d'absences, ce qui a entraîné un transfert de charge vers les équipes d'Inspection et indique que vraisemblablement, on a lancé trop de choses en même temps : Osmose Prévoyance, la nouvelle offre SOLES, RIVER, etc...

Concernant Osmose Prévoyance, la Direction reconnaît que l'on a moins transformé que les autres années en Prévoyance, même si cela s'est amélioré en fin d'année.

Compte tenu des difficultés rencontrées, nous demandons la plus grande bienveillance pour les inspecteurs.trices qui ne seraient pas à l'objectif.

La **CFE-CGC alerte** la Direction sur la souffrance des équipes d'adjoint.es (ATC), sujet principalement de charge de travail qui concerne tant les ATC Spécialistes que les ATC Généralistes. **Nous attirons l'attention sur le risque sérieux et réel de burn out latent dans ces équipes.**

La Direction répond que le sujet est parfaitement identifié, notamment du côté des équipes spécialistes où des groupes d'échanges ont été formés en vue de former un plan d'action. Ce dernier sera partagé avec les équipes Généralistes et devra être adapté aux spécificités du réseau Généraliste.

Il nous est répondu que **Diane Deperrois est à l'écoute** de le sujet ATC.

Le plan d'action 2024-2026 devra en tenir compte.

La **CFE-CGC insiste** sur l'urgence de la situation, et demande que **des recrutements** puissent être envisagés à court terme.

La question n'ayant pas amené de réponse, la **CFE-CGC** sera particulièrement **vigilante** et cette alerte ATC sera remontée en CSE ASC.

La **CFE-CGC relève** à la fois une réduction importante au sein des équipes ERE et un atterrissage attendu en deçà de l'attendu en terme d'objectifs. **Sur le 1er point** la Direction nous répond que cette réduction est due à la récente réorganisation et au transfert de collaborateurs.trices vers les équipes spécialistes. **Concernant le second point**, la situation est due en partie à l'absence en nombre suffisant de « gros tickets ». Il est également précisé par la Direction que pour quelques personnes une montée en compétence est nécessaire. La **CFE-CGC s'assurera** lors de la prochaine CCNI que des actions ont été mises en place pour assurer cette montée en compétence.

Le réalisé 2022 n'étant pas encore complètement finalisé, la Direction nous indique que la tendance est bonne en Santé/Prévoyance et en Epargne Salariale. En Retraite l'objectif ne devrait pas être atteint. Concernant le renouvellement, le résultat de la campagne 2023 n'est pas encore définitivement connu, mais la Direction se veut optimiste. Nous devrions être à l'attendu en terme de ressources attendues.

Enfin, un point est fait concernant le réseau des **Agents Spécialisés Collectives (ASC)**. La Direction souligne un **très beau résultat commercial** avec 16 M€ de CA nouveau enregistré. 2 régions sont un peu plus en difficulté du fait de la difficulté à recruter des candidats de qualité. Pour la Direction, les résultats enregistrés sont conformes au plan établi à la création du réseau.

La Direction fait état d'une expérience de partenariat entre les ASC et des AGA qui ne font pas de collectives ou qui n'ont pas envie de s'investir sur le sujet des collectives.

La CFE-CGC suivra régulièrement cette expérience.