

Déclaration CFE-CGC : Mon AXA

De nombreuses **remontées** de collègues de diverses régions nous sont parvenues ces derniers jours.

Concernant les **opérations commerciales** mises en place dans les régions et dans certaines Directions des ventes afin d'**ouvrir l'appli Mon AXA** chez nos clients, qui représente et nous en sommes conscients un objectif affirmé du réseau. La **CFE CGC demande** à la Direction de veiller à ce que celles-ci n'**empiètent** pas sur l'activité commerciale déjà rendue **compliquée** avec la gestion des fonds prudents 2022 et ne rajoutent pas une **charge supplémentaire** aux commerciaux »

Réponse de la Direction : Mon AXA reste un **objectif majeur** pour l'entreprise, néanmoins son développement ne doit pas se faire au **détriment du business**. Nous nous engageons à faire un rappel dans ce sens.



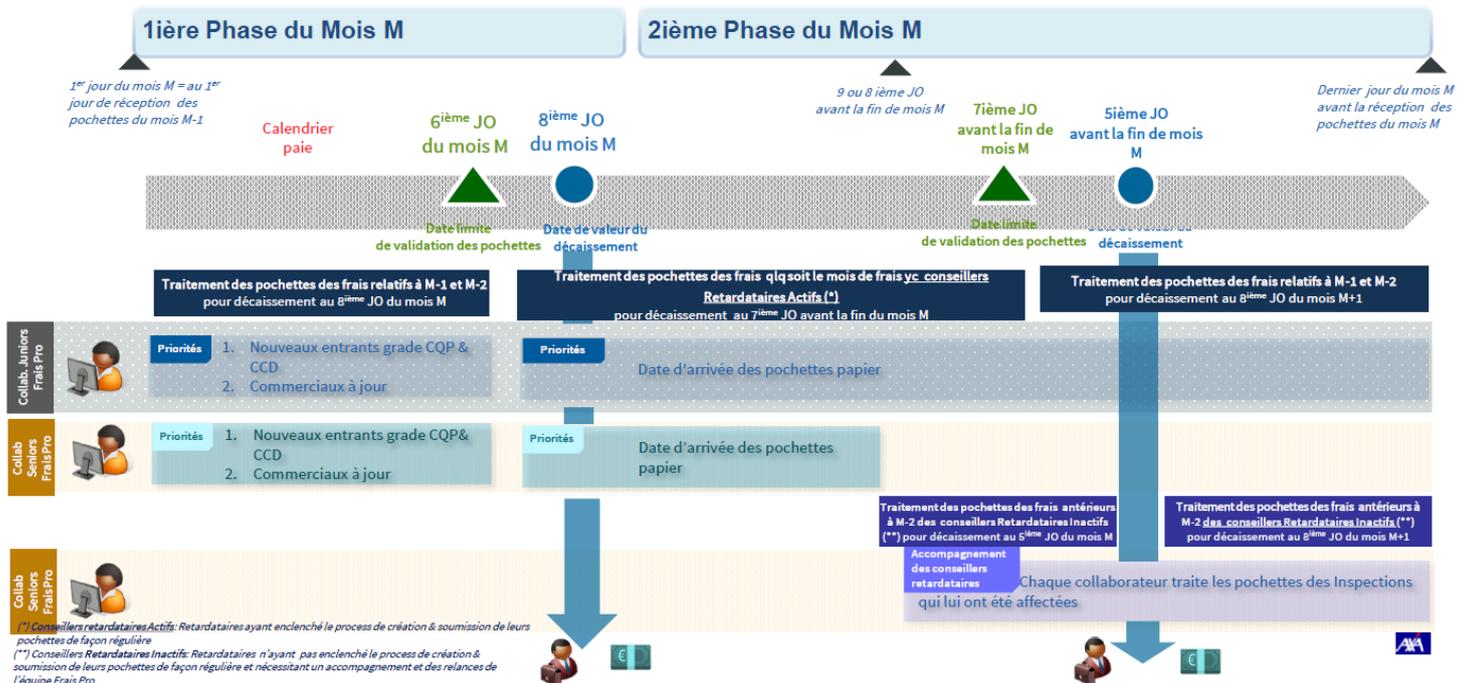
Point de situation SPÉCIAL Note De Frais : Suite aux demandes successives de la CFE CGC

Un PROCESS de traitement par ordre d'arrivée en 2 Phases

Focus Equipe Frais Pro

AXA Epargne et Protection

Focus Organisation du traitement des Frais Pro en fonction des différents jalons du calendrier



Focus à fin Mai 2023

Sur l'ensemble des collaborateurs du réseau AEP:

- 60% sont à jour de leur frais.
- 11% ont 2 ou 3 mois de retard.
- 720 collaborateurs ont au moins 4 mois de retard dont 478 avec un retard supérieur ou égal à 6 mois.

- 28% des collaborateurs ont un véhicule de fonction représentant près de 50% des retardataires ayant des pochettes manquantes de plus de 6 mois.

Organisation du service frais pro à Pessac

-20 collaborateurs pour traiter 30000 pochettes par an.

La Direction affirme que 100% du FLUX est bien traité par les équipes Hors retardataires.

La **CFE-CGC dénonce** à la Direction une nouvelle fois, que **ce n'est pas du fait des commerciaux** si leurs pochettes ne sont pas soumises avec pour conséquence d'entraîner des mois de retard pour le remboursement de l'**avance de leur trésorerie**.

La **CFE-CGC rappelle** à la Direction que depuis des mois nous dénonçons la situation de sous effectifs au service frais pro de Pessac.

La **CFE CGC demande** un **aménagement spécifique** pour le traitement NDF des salariés en retard:

- **Un interlocuteur dédié** par Inspection pour faciliter le dialogue.
- **Une adresse mail dédiée** pour les échanges entre collaborateurs et le service.
- **Un mode opératoire** pour la récupération du calendrier Salesforce de plus d'1 an.
- **Une TASK FORCE dédiée** afin de traiter le STOCK de plus de 10 000 pochettes non réglées.



La Direction a enfin pris la mesure de l'ampleur de la situation dans laquelle est plongé un bon nombre de salariés : tant au niveau des commerciaux qu'au niveau du personnel sur le site de traitement des frais qui subit une forte charge de travail.

Plan d'action annoncé par la Direction: afin que tous les cas puissent être traités d'ici le 31/03/2024 pour le lancement de CONCUR au 01/04/2024:

- La **constitution d'une équipe dédiée** avec le recrutement de 10 CDD efficiente en septembre, pendant 8 à 9 mois.
- Un **accompagnement personnalisé** des collaborateurs les plus en difficulté (appels sortants, mise à disposition des archives Salesforce, aide à la saisie et suivi individualisé).



La **CFE CGC s'engage à suivre de près ce plan d'action afin que tous les salariés puissent retrouver de la Sérénité dans leur travail.**

OUTIL CONCUR POUR LE RÉSEAU AEP

Une seule application permettant de se connecter et de saisir tous types de frais simplement, n'importe où et n'importe quand !



Digitalisation de la note de frais

- ✓ Créer et soumettre sa note de frais depuis son smartphone



Accessibilité et suivi en temps réel

- ✓ Suivre son budget à tout moment



Simplification de l'expérience utilisateur

- ✓ Prendre en photo ses justificatifs avec une pré-saisie automatique des informations
- ✓ Possibilité de valider une note même si une ligne de dépense est incorrecte (sous réserve de cohérence des lignes)



Gain de temps et qualité de traitement

- ✓ Virement émis 48h à 72h (selon la banque) après la validation de la note de frais



LES FRAIS PROFESSIONNELS AU SOLSTICE, EST-CE UN « CONCUR » DE CIRCONSTANCES ?

En ce 21 juin, après **toutes nos interventions dans toutes les Instances Nationales et Européennes**, la Direction a entendu les demandes de la **CFE-CGC** et a décidé de mettre en place une **TASK FORCE**, dédiée aux grands retardataires.

Il est à nouveau possible d'**ouvrir plusieurs pochettes** depuis le 06 juin 2023.

- **PENSEZ bien à OUVRIR vos pochettes manquantes.**

L'ensemble des **retards de pochettes** devra être finalisé pour le **31 mars 2024**, car CONCUR arrive le 01/04/2024, après **5 ans de gestation**.

La **CFE-CGC** constate que les retours du pilote initié le 17 Octobre 2022 révèle encore de **nombreux dysfonctionnements** :

- Non-redescente des rendez-vous Salesforce.
- Paramétrages du profil du salarié incomplet.
- Gestion du budget et de la dette.
- Application mobile instable
- Compteur kilométrique erroné // kilomètres personnels pour les VH de fonction.

La **CFE-CGC dénonce** un dispositif de formation à **réajuster** :

- Un contenu de formation **incomplet**, complexe et sous évalué.
- Une formation à distance pour 75% des pilotes malgré nos demandes de formation en **Présentiel**.
- Une période de formation **inadéquate**.
- La qualité des échanges avec l'assistance technique.

La Direction reconnaît les **difficultés rencontrées** sur le lancement du Pilote avec :

- Un **Démarrage tardif** de l'Assistance fonctionnelle (M+1 du pilote).
- La **Démultiplication** des canaux de communication.
- La **Méconnaissance** des métiers et spécificités du réseau AEP.
- **Peu de communication** sur les incidents et les évolutions IT.
- **Une Formation incomplète** ne prenant pas en compte toutes les spécificités de profils.
- **Des Réponses non adaptées** aux problématiques des commerciaux.

La **CFE-CGC souhaite s'assurer** de son bon fonctionnement avec les garanties de :

- Une **fiabilisation** totale de la chaîne technique de l'outil.
- Une **adaptation** du process pour chaque métiers du réseau.
- La **synchronisation** de l'ensemble des agendas sur l'OUTIL : SF et Outlook.
- Un **déploiement** par vague.
- Une formation en **PRESENTIEL** pour toutes et tous.
- Une **assistance fonctionnelle** FORMEE et PRÉSENTE pour le Réseau.

Une nouvelle vague pour les **encadrants** démarrera par une formation d'une demi journée en présentiel en **septembre 2023**.

Le **déploiement** pour les **producteurs** se fera par vagues dès 2024.

La CFE-CGC demande qu'il y ait le respect de la parole donnée à savoir, le déploiement général du nouvel outil CONCUR au sein du réseau AEP uniquement quand ce dernier sera opérationnel.

Compte rendu de la Commission Emploi Formation Égalité.

- La **CFE-CGC** renouvelle sa demande à la Direction d'une **étude précise** sur les **recrutements** en adéquation avec un **maintien** de la taille du Réseau.
- La **CFE-CGC** demande plus de pertinence sur les **indemnisations** d'heures de formation.
- **Certification IOB-SP 2023**

**Les décrets récents relatifs aux conditions d'exercice de la profession d'IOBSP ont modifié les règles d'entrée dans les métiers. Le décret précise que la formation des salariés notamment, pourra être accélérée, en se concentrant notamment sur les seuls produits distribués.*

**La formation continue annuelle est désormais obligatoire pour l'ensemble des intermédiaires, quelle que soit leur catégorie pour maintenir la certification.*

**En conséquence, AXA France va proposer à l'ensemble des certifiés IOB-SP une formation continue en distanciel, d'une durée estimée de 3,5 h, à réaliser avant le 31/12/2023. Chaque année, nous organiserons une campagne annuelle de formation. Pour mémoire, cette formation n'est pas éligible DDA.*

La **CFE-CGC** demande et obtient une journée de formation **EPARGNE** en **PRESENTIEL** sur le second semestre.

Compte rendu de la commission PRODUITS :

Commission produits du 11 avril et 15 mai 2023

Vos élus **CFE-CGC** ont mis en avant l'arrivée des situations de compte épargne qui mettent en grande difficultés les commerciaux.

PREVOYANCE INDIVIDUELLE

Avizen des pros : à venir, avenants tarifaires via l'outil webnova.

Essentiel :

- Vu de la baisse du taux technique, il sera possible de baisser le tarif d'essentiel.
- Sous réserve des exigences de l'ACPR, réouverture des primes périodiques à 10 15 20 ans...

Nous demandons que la fonction devis soit remise en place et un abaissement de l'âge de souscription à 40 ou 45 ans.

Ma protection: résiliation en infra-annuelle au 1er juillet 23.

Santé: à venir, KIOSK seule application pour la production des contrats Santé.

EPARGNE

Depuis le 01 avril une offre bonus de +1% sur les fonds euro et euro croissance pour les versements, qui bénéficient de 45% d'UC.

Nous demandons une mesure plus forte.

Nous demandons que les clients soient informés quand ils ont obtenu leur coupon sur les fonds structurés.

La Direction nous informe que les fonds en actif réel seront commercialisés à l'année à partir du 01 juillet 2023.

Une présentation de AXA COUPON AMBITION MONDE nous a été faite avec une rentabilité nette de frais de gestion de **5,70%**.



Information sur l'évolution du process de rachat en épargne

La Direction annonce :

- la hausse du Selfcare en Easy épargne de 12 000 à 25 000 €
- la réduction du délai de traitement à 24h après avis du conseiller en cas de rachat

OBJECTIFS

- Uniformiser les règles métiers sur les processus de Rachats Partiels et Totaux, les seuils de défense du portefeuille et les délais
- Traiter un maximum de demandes de rachat en 1 temps peu importe le canal de demande utilisé par le client
- Augmenter le volume d'actes autorisés en selfcare
- Augmenter les taux d'usage Easy Epargne (objectif 2026: 90%)

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Simplification des règles métiers
- Réduction des délais
- Augmentation des usages de l'outil Easy Epargne
- Traitement plus rapide par les services clients
- Faciliter la réactivité et l'apport de valeur des conseillers
- Amélioration de la satisfaction des clients (Easy Epargne et NPS)

La **CFE-CGC** demande et obtient un délai minimum de 48h.