

Remettre votre B.F.S. à la **CFE-CGC** c'est choisir un syndicat pleinement **engagé** dans la **Responsabilité Sociétale et Environnementale**, qui met tout en œuvre pour **défendre** vos **intérêts** sans démagogie aucune.

Du 12 novembre au 20 décembre 24



MOTION CONCUR CSE AEP

De la CFE-CGC, CFDT, UDPA, FO et SE

Malgré toutes les **alertes** faites à travers les multiples **préalables** au sein de toutes les instances (CSEC, CSE AEP, RP, Commission SSCT etc...) depuis plus de deux ans, la situation est toujours **désespérément déplorable**.

Force est de constater que malgré les actions de la Direction AEP et du service de frais Pro, les salariés du réseau AEP sont confrontés à de **graves problématiques financières et humaines** persistantes.

Face à l'**urgence** dans cette situation de **crise** et afin d'éviter qu'elle ne devienne médiatiquement incontrôlable, nous exigeons le **remboursement immédiat** de toutes les pochettes qui seront soumises jusqu'au 31 décembre 2024.

Pour ces motifs, nous **exigeons** également la présence du Directeur général délégué d'AXA France ainsi que celle du Directeur de la DSI au prochain CSE AEP de décembre. Il est indispensable qu'ils nous soumettent enfin des **solutions fiables** et **pérennes** permettant de rétablir durablement la **confiance** des salariés ainsi que des **conditions normales de travail** au sein du réseau commercial AEP.



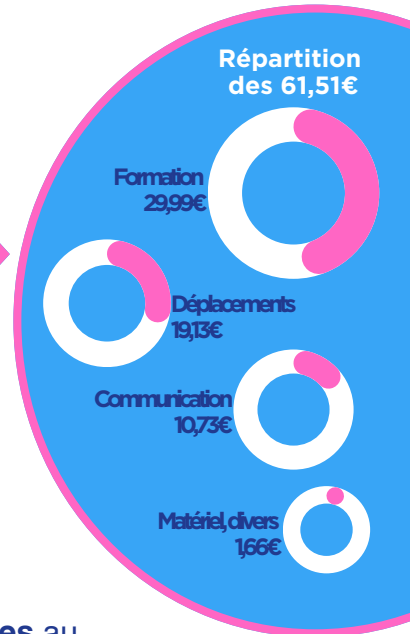
Intervention de G Borie lundi 2 décembre 24 en Comité Groupe France en réponse à notre motion du CSE AEP sur Concur.

Sujet des frais avec Concur :

- Je présente nos excuses, vous avez raison d'employer des mots forts, nous avons collectivement beaucoup trop trainé, il est indispensable de corriger le problème de façon structurelle.
- G. Chahine et C. Vermont viendront au CSE AEP du 17 décembre 24.

Une cellule de crise quotidienne est dirigée par G Chahine avec pour mission :

1. Suppression des stocks avant le 31/12/2024.
2. Souplesse sur le kilométrage.
3. Travaux dans l'outil en regardant tous les scénarios de façon pérenne.
4. Engagement de regarder les situations personnelles délicates, voire avec une mesure d'ordre général si besoin.
5. Ce ne doit être qu'un mauvais souvenir au prochain CGF (1er trimestre 2025).



| Point de situation sur l'outil Concur

En réponse à la motion, pour les véhicules de fonction comme pour les véhicules personnels, la Direction nous annonce l'**assouplissement des contrôles au service frais pro afin que le maximum de pochettes soumises et conformes soit mis en paiement avant le 31 décembre.**

Pour un règlement de vos pochettes en retard (véhicule personnel), la **CFE-CGC vous recommande** :

- Si une pochette est **bloquée**, vous pouvez tout de même soumettre les suivantes.
- Préparez vos pochettes car vous pouvez **les soumettre groupées** par trimestre civil.

Pour rappel, des **séances de coaching individuel** sont toujours disponibles à l'assistance (choix 2).



La CFE-CGC ne peut accepter que des salariés puissent renoncer à des frais professionnels engagés au motif d'un outil déficient. L'ensemble de vos élus CFE-CGC reste à votre disposition pour vous aider.

— “ —
En cas d'anomalie outils, chacun de vos appels est pris en considération et comptabilisé. Aujourd'hui et à la suite de la demande de la CFE-CGC la qualification en incident majeur se déclenche désormais à partir du 5ème appel.

| Point outils

Le dysfonctionnement des outils informatiques parmi nos principales préoccupations.

La **CFE-CGC** n'a eu de cesse d'alerter depuis des mois la Direction au sujet du dysfonctionnement des outils **pénalisant au quotidien l'activité du réseau** :

- **Discovery** et ses pertes de données.
- **L'application Retraite** qui rejette la 2ème souscription Retraite.
- **Universign** et son horloge orange.
- **Web nova** (ma Prévoyance).
- Les problèmes **d'impression**.
- **Espaces clients** et les limites de nombre de documents.
- Etc...

La **CFE-CGC** réclamait et a obtenu plus de transparence sur cette situation ainsi que la présence des responsables de la Direction Technique au CSE AEP.



” —
La Direction s'explique et met enfin en place des solutions :

- **Anticiper les MAJ des prestataires** et vérifier la cohérence avec nos outils.
- **Vérification en amont des impacts** et renforcement des tests avec la possibilité de revenir en arrière si besoin.
- **Check matinal des outils** pour corriger et vérifier que le système soit bien fonctionnel.

Dans ce contexte, la Direction a décidé de lancer **un plan d'urgence Qualité**, l'objectif étant de revenir à une situation parfaitement stable pour les Réseaux de Distribution d'AXA France.

La Direction nous informe que la mise à jour du 04/12 doit permettre de solutionner une grande partie des irritants.

La CFE-CGC sera attentive et restera vigilante sur ce sujet.



Indicateur erroné des affaires sur Salesforce

Date

- Anomalie non systématique apparue en novembre 2023

Description

- Dans le rapport « Indicateurs de l'IMC », le nombre d'affaires déclarées par domaine sur les opportunités Salesforce est multiplié avec modification de la date de réalisation de l'affaire (exemple : une affaire du mois d'octobre peut apparaître à nouveau sur le mois de novembre).

Affaires déclarées par domaine		
Domaine	Nombre d'enregistrements	Somme de Montant net
Patrimoine	3	121 135 €
Rotatoire	11	25 923 €
Protection sociale	7	4 801 €
Total	21	151 859 €

1 enregistrement correspond à 1 affaire déclarée

Statut

- Livraison d'un premier correctif partiel en juin 2024
- Livraison d'un deuxième correctif partiel en pilote en septembre 2024
- Généralisation du correctif partiel prévue le 4/12/2024 et poursuite des travaux d'analyse et de fiabilisation sur T1 2025.

Migration WebNOVA vers Ma Prévoyance

Date

- Le 21 juin 2024 WebNOVA est devenu « Ma Prévoyance »

Description et statut

Principales régressions constatées :

- Le nom « Ma Prévoyance » porte à confusion car l'outil permet aussi de consulter des contrats épargne. Le nom a été ajusté le 05/08/2024 en « Ma Prévoyance & Consultation Prévoyance, Epargne et Retraite »
- Contraintes de sécurité : impossibilité d'imprimer plusieurs contrats sur un même PDF/papier. Analyse en cours.
- Impression d'un seul contrat avec le double de pages car impression non optimisée avec de nombreux espaces vides. Une nouvelle version du PDF optimisée sera livrée le 3/12.

Impression AirPrint avec iPadOS 17

Date

- Février 2024

Description et statut

- Impossibilité d'imprimer directement un document avec la fonctionnalité AirPrint depuis l'iPad Pro lorsque le VPN est activé. L'impression avec l'application HP Smart reste possible. Correctif VPN livré le 17/09/2024.

Espace Client et Mon AXA : limite des 250 documents

Description et statut :

- Les clients avec plus de 150 documents liés à leurs contrats ne pouvaient y accéder
- Des corrections ont permis d'augmenter cette limite à 250 documents, résolvant ainsi le problème dans 80% des cas
- Des travaux sont en cours pour solutionner le dispositif pour les derniers clients concernés.
- Si le client a plus de 250 documents, il doit passer par son Distributeur ou par le Service Client

Horloges orange en console Epargne

Date

- Fin mai 2024 : Augmentation du nombre d'incidents (70/semaine)

Description

- Envoi en signature électronique bloqué, sans de retour Universign, icône « Horloge orange » en console



Statut

- Généralisation d'un correctif le 21/06/2024
- Diminution du nombre d'incidents (env. 7/semaine) : poursuite des travaux d'analyse et de fiabilisation

Perte de données Discovery

Date

- Recrudescence suite à la généralisation Discovery du 13/12/2023. Le volume mesuré n'est pas fiable : les conseillers n'appellent pas l'Assistance car aucune solution possible de récupération des données.

Description

- Après la clôture d'un entretien, perte des données saisies dans Discovery lors de la synchronisation avec Salesforce.

Statut

- Correction partielle avec la généralisation Discovery du 23/05/2024. Poursuite des travaux d'analyse et de fiabilisation.

Les Nouveautés

- Point d'étape STARLIGHT** (CRM unique).

La Direction, dans une volonté de synergie des outils à travers les réseaux, entame une **refonte d'un SALESFORCE unique** pour harmoniser et simplifier les parcours.

Déploiement généralisé prévu courant 2026.

- Information projet NOE** (Nouvel Outil Epargne).

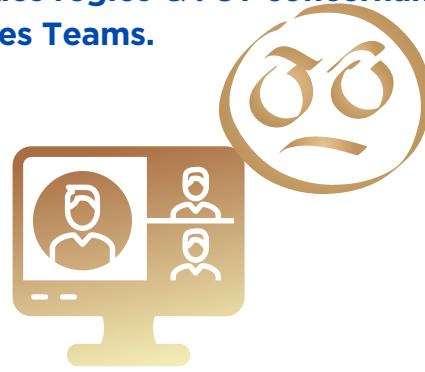
En **remplacement d'ECV**, NOE devrait permettre, *“une expérience conseillers plus fluide, plus simple et plus accompagnante, un outil plus fiable, plus évolutif, plus intégré, des évolutions de l'Offre et Réglementaire plus rapides pour se démarquer de la concurrence”*

La CFE-CGC demande à être co-constructeur de cet outil en prenant en considération l'ensemble des métiers du réseau AEP.

Cyber Attaque DIRECT ASSURANCE du 14 novembre.

La Direction se veut rassurante pour AXA France. Des mesures préventives supplémentaires sont mises en place pour éviter toutes fuites de données.

Rappel en CSE du respect des règles QVCT concernant les Teams.



La CFE-CGC obtient la récupération des JRA pour les IAC

En fonction de votre date de passage en X2 (IAC), le rattrapage des JRA de 2022 et 2023 sera effectué sur la paie de décembre avec 2 lignes de RAPPEL, et les JRA 2024 seront traités sur la paie de janvier.

Un nouvel IPAD pour le réseau en 2025

Nouveaux badges
La Direction communiquera prochainement les modalités de déploiement.

L'acquisition de Congés Payés pendant un arrêt de travail ? La Direction informera le réseau en fin d'année sur sa mise en œuvre.

Vos élues et élus CFE-CGC en Pages 4 et 5



Magali GROSGOGEAT

Référente en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes
magali.grosgogeat@axa.fr
06 62 13 78 29



Kirkor KALPAKCIYAN

kirkor.kalpakciyan@axa.fr
06 52 07 79 08



Céline BALLOFFET

Commission Emploi, Formation, Egalité
celine.balloffet@axa.fr
06 83 52 22 80



Francisco CANETE Y MUNOZ

francisco.caneteymunoz@axa.fr
06 11 55 26 03



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



Yanniss COUZIN
Commission Produits
yanniss.couzin@axa.fr
06 81 27 61 35



Fatima AMAHLI
Représentante du CSE aux fins de
la réglementation RGPD
fatima.amahli@axa.fr
06 16 02 83 90



Christophe ROYER
Commission Produits
christophe.royer@axa.fr
06 07 15 36 23



André RICAU
andre.ricau@axa.fr
06 81 19 35 48



Severine MERIGOT
severine.merigot@axa.fr
06 42 42 13 09



Aziz REDA
aziz.reda@axa.fr
06 24 26 80 39



Laurence TOROSSIAN
Commission Santé, Sécurité,
Conditions de travail
laurence.torossian@axa.fr
06 84 98 79 46



Philippe SURBLED
philippe.surbled@axa.fr
06 13 93 57 54



Jerome TOUTAIN
jerome.toutain@axa.fr
Commission Emploi, Formation,
Egalité
06 16 08 09 15



Severine VERRIER
severine.verrier@axa.fr
06 15 58 05 43



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



Aurelie JEAN
aurelie.a.jean@axa.fr
06 61 32 56 30



Gilles DELAGE
gilles.delage@axa.fr
06 82 32 21 52



François-Xavier DEUDON
francoisxavier.deudon@axa.fr
07 85 78 90 74



Zakia HERLEM
zakia.herlem@axa.fr
06 76 06 19 03



Didier FUMERY
dider.fumery@axa.fr
06 08 54 30 82



Nathalie LEBEGUE
nathalie.lebegue@axa.fr
06 07 25 34 02



Stéphane SAMYN
stephane.samyn@axa.fr
06 44 22 10 58



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



Delphine COUTHOUIS
delphine.couthouis@axa.fr
06 47 31 95 51



Stephane LE FOLL
stephane.lefoll@axa.fr
06 61 23 33 31



Florence MASSIN
florence.massin@axa.fr
06 15 42 55 47



Antoine MAIELLO
antoine.maiello@axa.fr
06 86 07 84 27



Thomas DESMAISON
thomas.desmaison@axa.fr
06 82 61 92 67



Arnaud POUZOL
arnaud.pouzol@axa.fr
07 50 98 49 80



Katia HAESTESKO
katia.haesteko@axa.fr
06 14 05 05 06



Laurent CANTIE
laurent.cantie@axa.fr
06 03 00 40 01