

Comité social et économique du Réseau commercial de La France Assurances Conseil

Séance ordinaire du mardi 27 janvier 2026

Représentants de la Direction

Thierry LESCURE, Président du Comité social et économique, Directeur en charge du Réseau commercial de La France Assurance Conseil
Antoine SICOT, Responsable Relations sociales
Sandra BEZY-BONNET, Juriste en droit social

Membres du Comité social et économique :

Collège « Non-cadres commerciaux niveaux 1 et 2 »		
Grégory ARDIET	CFE-CGC	Titulaire
Cécile AUSSAGUEL	CFE-CGC	Titulaire
Damien FAVIER	CFE-CGC	Titulaire
Jean-Luc GUIMET	CFE-CGC	Titulaire
Emmanuel HERBIN	CFE-CGC	Titulaire
Maxime BOURRAS	CFE-CGC	Suppléant
Walter LOZIC	CFE-CGC	Suppléant
Karine CHAMI	UNSA	Suppléante
Pierre PERRAULT	UNSA	Suppléant

Représentants syndicaux		
Sylvain DELERUE	UNSA	

Ordre du jour

- | | | |
|----|--|---|
| 1. | Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 23 septembre 2025 | 3 |
| 2. | Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 19 décembre 2025 | 3 |
| 3. | Communications Direction | 3 |
| 4. | Communications du secrétaire | 5 |
| 5. | Questions diverses | 5 |

*La séance ordinaire du Comité social et économique
du Réseau commercial de La France Assurances Conseil est ouverte à 10 heures 05
sous la présidence de Thierry LESCURE.*

*Cette réunion ordinaire du Comité social et économique se tient conjointement en présentiel
et en distanciel.*

1. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 23 septembre 2025

*Sous réserve des modifications apportées en séance par la Direction, le procès-verbal est
approuvé à l'unanimité.*

2. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 19 décembre 2025

*Sous réserve des modifications apportées en séance par la Direction, le procès-verbal est
approuvé à l'unanimité.*

3. Communications Direction

3.1 Point sur l'activité économique du Réseau Commercial de La France Assurances Conseil

Thierry LESCURE indique que d'après les résultats au 25 janvier, le chiffre d'affaires AN-MO se situe à 83 % de n-1, avec des écarts-types assez importants. Ainsi, Klesia n'est qu'à 62 %. La partie dirigeants est à 87 % et la collective à 126 %, avec une retraite collective qui se porte très bien par rapport à l'an dernier. Globalement, les résultats sont légèrement en retrait par rapport à l'an dernier en raison notamment d'une activité Klesia plus faible.

Les objectifs sont à 67 % de n-1 en AN-MO, avec Klesia qui est à 63 %. La retraite individuelle a du mal à décoller, alors que la retraite collective 20-300 se porte plutôt bien.

Ces résultats doivent être reçus avec précaution. La clôture approche. Or de nombreuses saisies se font la dernière semaine. Il ne faut donc pas tirer de conclusions hâtives des résultats au 25 janvier, même si le résultat de Klesia constitue une petite surprise, alors que l'objectif est le même que l'an dernier.

Début janvier, les effectifs comprenaient 176 collaborateurs (représentant 160 ETP). 11 recrutements sont prévus au 1^{er} février. Les recrutements se portent plutôt bien depuis un an, avec quasiment 10 collaborateurs par session. La session de février permettra de porter les objectifs de croissance de l'année.

Cécile AUSSAGUEL signale que les équipes ont été très occupées en début d'année par les par les émissions de contrats et les affiliations de décembre.

Thierry LESCURE en convient, d'où la nécessité de garder la tête froide face aux résultats au 25 janvier. A ce stade, il n'y a pas d'inquiétude hors Klesia.

Emmanuel HERBIN s'enquiert de la date à laquelle le CSE aura connaissance de ses budgets de l'année.

Antoine SICOT indique qu'il a pour objectif de donner l'information en février, sans forcément attendre la réunion plénière du CSE.

Emmanuel HERBIN invite la Direction à relayer la demande du CSE à la directrice des relations sociales.

Antoine SICOT assure que la demande est entendue.

3.2 Consultation du CSE à la suite de la déclaration d'inaptitude de Madame Chloé FOUCHER

Sandra BEZY-BONNET explique que Madame Foucher est actuellement chargée de développement de l'activité (CDA) à l'agence de Caen. Elle occupe ce poste depuis son embauche. Madame Foucher est âgée de 38 ans et son ancienneté est de 3 ans et 11 mois. Elle ne détient aucun mandat et n'a pas été candidate aux dernières élections professionnelles.

Madame Foucher a été en arrêt de travail pour maladie sur différentes périodes, notamment du 13 octobre 2025 au 7 janvier 2026. Le docteur Ouziol, qui a rencontré Madame Foucher le 17 novembre 2025 dans le cadre d'une visite de pré-reprise, a estimé que son état de santé contre-indiquait la conduite de véhicule et qu'en conséquence, elle ne pourrait certainement pas reprendre son poste de travail, celui-ci nécessitant des déplacements réguliers.

Une étude de poste a été réalisée le 27 novembre 2025 entre le médecin du travail et la RH opérationnelle du périmètre. Le 15 décembre 2025, le docteur Ouziol a déclaré Madame Foucher définitivement inapte à son poste de CDA au cours d'une visite de reprise.

Il s'en est suivi des échanges entre la direction des relations sociales et le médecin du travail pour bien comprendre l'avis d'inaptitude, qui mentionne la conduite de véhicule et la frappe prolongée sur clavier. Il en est ressorti que Madame Foucher pourrait être reclassée sur un poste permettant d'alterner une activité de saisie sur clavier de 30 minutes maximum et une autre activité sans saisie sur clavier de 15 minutes minimum.

Sur cette base, les RH ont identifié trois postes (non-cadre) de technicien d'opérations d'assurance qui pourraient convenir à Madame Foucher : deux sont basés à Saint Denis et un à Lyon, sachant que Madame Foucher habite dans le Calvados.

Les fiches de poste ont été portées à la connaissance du médecin du travail par courriel du 20 janvier 2026. En réponse, le médecin a validé la compatibilité de ces postes avec les restrictions imposées.

Emmanuel HERBIN remercie la Direction des Relations Sociales pour son travail d'identification de trois postes qui sont en adéquation avec la santé de Madame Foucher, même si ces postes ne conviendront probablement pas à l'intéressée en raison de sa situation. Pour ces raisons, la CFE-CGC s'abstiendra, comme elle le fait habituellement dans ce type de dossier.

Sandra BEZY-BONNET précise que ces postes seront proposées à Madame Foucher après la remise d'avis du CSE.

Sylvain DELERUE annonce que l'UNSA s'abstiendra également, tout en soulignant l'effort de la Direction et la difficulté récurrente à reclasser les commerciaux itinérants qui ne sont pas basés au siège.

Soumise au vote du CSE, la procédure de reclassement qui fait suite à l'inaptitude de Madame Chloé FOUCHER ne recueille ni voix favorable, ni aucune voix défavorable ; il y a 9 abstentions.

3.3 Point sur les effectifs du 4^{ème} trimestre 2025

Sandra BEZY-BONNET annonce que les effectifs au 31 décembre 2025 s'établissent à 204 collaborateurs, soit 12 collaborateurs de plus que l'effectif arrêté au 4^{ème} trimestre 2024 et 7 collaborateurs de plus que l'effectif arrêté au 3^{ème} trimestre 2025. Au cours du 4^{ème} trimestre, l'Entreprise a recruté 9 chargés de développement de l'activité et, en sens inverse, enregistré 2 sorties : une démission et une fin de période d'essai à l'initiative de l'employeur.

Emmanuel HERBIN note que la présentation des objectifs 2026 prévoyait une stagnation des effectifs.

Thierry LESCURE assure qu'il n'existe pas de contrainte sur le recrutement, comme en témoigne la session de 11 embauches prévue en février. Toutefois, l'Entreprise sort d'une période de stagnation, malgré 25 à 30 recrutements par an pendant 4 ans. Il faut donc rester prudent.

4. Communications du secrétaire

Emmanuel HERBIN indique qu'il n'a pas d'autre communication à faire que sa demande de communication au plus vite des budgets du CSE, sachant qu'il serait préférable que ces budgets reposent sur les effectifs au 1^{er} février plutôt qu'au 31 janvier car la différence est notable. Cette demande aurait plus de poids si elle était portée par deux organisations syndicales lors des NAO.

5. Questions diverses

Pierre PERRAULT signale que l'UNSA n'a pas de question diverse.

Questions de la CFE-CGC

1. Bordereaux de commissions CDA

Voici un bordereau de CDA :

60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	CASTELIMMO	0001003237906				Cotisation Periodique	01/09/2023	01/08/2025 - 31/08/2025	162,87	1,50 %	2,44
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	CASTELIMMO	0001003237906				Cotisation Periodique	01/09/2023	01/07/2025 - 31/07/2025	162,87	1,50 %	2,44
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	CASTELIMMO	0001003237906				Cotisation Periodique	01/09/2023	01/09/2025 - 30/09/2025	162,87	1,50 %	2,44
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	CASTELIMMO	0001003237923				Cotisation Periodique	01/09/2023	01/08/2025 - 31/08/2025	209,98	1,50 %	3,15
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	CASTELIMMO	0001003237923				Cotisation Periodique	01/09/2023	01/07/2025 - 31/07/2025	209,98	1,50 %	3,15
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	CASTELIMMO	0001003237923				Cotisation Periodique	01/09/2023	01/09/2025 - 30/09/2025	209,98	1,50 %	3,15
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	LA PEPITE IMMOBILIER	0001003398913				Cotisation Periodique	01/02/2025	01/08/2025 - 31/08/2025	7,71	10,00 %	0,77
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	LA PEPITE IMMOBILIER	0001003398913				Cotisation Periodique	01/02/2025	01/07/2025 - 31/07/2025	5,78	10,00 %	0,58
60-D1495	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	Klesia_collectif CSS_03_IMMO	LA PEPITE IMMOBILIER	0001003398913				Cotisation Periodique	01/02/2025	01/09/2025 - 30/09/2025	4,83	10,00 %	0,48
Sous total COMMISSIONS KLESIA														3 480,44
TOTAL Commissions														9 846,03

Voici un bordereau de CDC :

60-L0166	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	5018-Klesia_m utuelle	M DELSOUC SERGE	TS001164				REGULARISATI ON	01/04/2012		177,35	3,00 %	5,32
60-L0166	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	5018-Klesia_m utuelle	M DELSOUC SERGE	TS001164				REGULARISATI ON	01/04/2012		182,71	3,00 %	5,48
60-L0166	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	5018-Klesia_m utuelle	M DELSOUC SERGE	TS001164				REGULARISATI ON	01/04/2012		182,71	3,00 %	5,48
60-L0166	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	5018-Klesia_m utuelle	M DELSOUC SERGE	TS001164				REGULARISATI ON	01/04/2012		182,71	3,00 %	5,48
60-L0166	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	5018-Klesia_m utuelle	M DELSOUC SERGE	TS001164				REGULARISATI ON	01/04/2012		177,35	3,00 %	5,32
60-L0166	COMMISSIONS KLESIA	AGI externes	5018-Klesia_m utuelle	M DELSOUC SERGE	TS001164				REGULARISATI ON	01/04/2012		177,35	3,00 %	5,32
Sous total COMMISSIONS KLESIA												219 383,52		6 581,56
TOTAL												715 175,60		16 729,43

Sur le bordereau CDA il manque le total de l'assiette. Pourrait-il y avoir uniformisation ? pour avoir la totalité des informations sur les commissions.

Nous souhaiterions que le numéro SIREN apparaisse. Le nom sous le format de l'enseigne n'est pas suffisant pour affecter et vérifier nos commissions.

Nous avons également toujours des dizaines de lignes de commissions pour 1 seul contrat (car KLESIA transfère les montants par ligne de garanties) alors que nos clients règlent leur DSN par contrat santé cadre, santé non-cadre, PREV cadre et PREV non-cadre.

Nous souhaitons la mise en place d'une commission de travail pour simplifier et améliorer la lisibilité des bordereaux.

Le gain de temps pour les commerciaux et leur manager serait appréciable.

Thierry LESCURE indique que l'écart entre les bordereaux des CDA et des CDC relève d'un bug. Un correctif a été demandé à l'IT. Concernant le SIREN, l'information n'est pas disponible dans les flux de commissionnement, ce qui rend son ajout peu probable.

Jean-Luc GUIMET précise que la demande concerne surtout Klesia, où l'identification par le nom est parfois difficile.

Maxime BOURRAS signale qu'il se pose également un problème concernant le nombre de lignes de commissions sur les contrats Klesia : le grand nombre de lignes complexifie la reconstitution des encaissements.

Thierry LESCURE observe que le sujet a déjà été étudié et rationalisé. Il n'existe pas d'autre méthode. Le commissionnement est lié à chaque numéro de contrat, ce qui exige une traçabilité détaillée dans les bordereaux. Cette granularité, demandée par les élus, entraîne la multiplication des lignes.

Cécile AUSSAGUEL indique que les lignes d'une même entreprise ne sont pas toujours regroupées, ce qui complique la lecture.

Thierry LESCURE rappelle que le premier objectif était de rendre l'information disponible, ce qui paraît contradictoire avec une quelconque concentration. Il n'est pas donc prévu d'investir massivement pour travailler sur le sujet, sachant que l'Entreprise est tributaire de ce qui est livré par Klesia.

2. Courrier Generali sans indication du nom du client

Nous revenons sur un sujet que nous avons déjà abordé qui concerne l'envoi de courrier et/ou d'Email ou le nom du client n'est pas cité et où la référence est faite seulement avec un n° de dossier ou de contrat interne à GENERALI.

Vous trouverez en exemple ci-dessous le cas d'un courrier adressé à un notaire à la suite d'un décès.

Pouvez-vous faire demander à l'éditique de modifier ces pratiques qui entache l'image de GENERALI

Quel est le circuit d'information pour faire remonter ces dysfonctionnements ?

Votre espace client
www.monespace.generali.fr
Personnel, sécurisé et disponible 24h/24

Contrat La retraite n° G00030439

LA POSTE

88603159656725
05945_G4_11.9__16589003_100027_■



SD : 86503159656725U



MAITRE GUILLAUME BALLOT
30 AVENUE DU MARECHAL JOFFRE
94290 VILLENEUVE LE ROI



Courrier de relance

Suite à notre courrier du 8 septembre 2025

Paris, le 12 décembre 2025

Maître,

Nous revenons vers vous car vous n'avez pas, sauf erreur de notre part, donné suite à notre précédente correspondance.

Thierry LESCURE assure qu'un correctif a été demandé. Un retour sur la date de mise en production est attendu.

3. *Espaces clients Generali : notre cliente ne possédant plus son identifiant et/ou son mot de passe.*

La modification de sa nouvelle adresse mail a été effectuée dans GRC. Lors de sa demande du renvoi de ses identifiants, elle les reçoit sur son ancienne adresse mail inactive l'invitant à se connecter sur son Espace client pour modifier ses coordonnées. Ce qui est impossible puisqu'elle n'a pas reçu son identifiant.

Pouvez-vous nous confirmer que nous pouvons contacter cette adresse mail à usage interne serviceclientinternet@generali.com afin de résoudre ces problèmes de connexions complexes ?

Thierry LESCURE explique que la nouvelle adresse électronique doit être définie comme « principale » dans GRC pour être mise à jour sur l'espace client dans les parcours de renvoi d'identifiants. Il ne faut pas oublier de supprimer l'ancienne adresse. Par ailleurs, il est possible de recevoir les identifiants sur un mobile. En cas de problème sur l'espace client, il convient de créer un incident sur ServiceNow.

4. *Problèmes affectation OAV*

Nous rencontrons de nombreux problèmes d'affectation clients dans l'OAV alors que nous en sommes l'apporteur. Par conséquent, l'OAV est bloqué et ne permet pas de consulter les informations sur la fiche OAV (notamment les identifiants des espaces clients et les contrats en cours) ou de faire des études.

Nous devons systématiquement envoyer un mail à Karim ou Patrick pour demander la réaffectation ce qui prend du temps et génère de l'insatisfaction client et exco.

Est-ce que cela a un impact sur les commissionnements pendant la période de non-visibilité ?

Thierry LESCURE rappelle que l'OAV n'a rien à voir avec le commissionnement, qui dépend des bases de gestion. Un correctif a été livré la semaine dernière sur une problématique non-identifiée qui tenait à un sujet de délai. La situation devrait donc s'améliorer. Ce correctif a permis de protéger les pharmacies affectées. L'ensemble des pharmacies resteront affectées à la LFAC en priorité. Il devrait en résulter une diminution considérable des interactions.

5. *Adresses e-mail Santé*

Plusieurs de nos clients nous ont signalé que l'adresse e-mail RELATIONCLIENTSANTE@GENERALI.FR génère un message d'erreur et semble ne plus être active.

Nous vous remercions de bien vouloir nous confirmer que l'adresse GGSRELATION@GENERALI.FR est désormais celle à utiliser pour l'ensemble des contrats santé GENERALI (hors délégations).

Par ailleurs, pourriez-vous prévoir la mise en place d'une communication destinée à informer les clients qui utilisent encore l'ancienne adresse, afin de les orienter vers la nouvelle adresse ainsi que vers leur espace client GENERALI ?

Thierry LESCURE assure que les deux adresses sont fonctionnelles et arrivent au même endroit. L'adresse relationclientsante@generali.fr a eu un problème ponctuel de mémoire informatique qui a été résolu.

6. RADIATION - ESPACE CLIENT ENTREPRISE – GENERALI :

La radiation des salariés n'est toujours pas possible sur l'espace client entreprise Generali.

Est-il possible de faire le nécessaire pour que la fonction soit active ou nous indiquer un délai de mise en place ?

La radiation manuelle est importante car la mise à jour par DSN intervient minimum 2 mois après, nous avons plusieurs risques :

- *Remboursement par erreur d'un salarié qui est parti depuis plus d'1 mois*
- *La bascule en portabilité est retardée*
- *Nous bloquons la mise en place de télétransmission chez le nouvel employeur du salarié*

Thierry LESCURE indique que les travaux sont en cours pour avoir une meilleure réactivité sur la DSN. L'objectif consiste à traiter la DSN événementielle en temps réel. La solution ne sera pas livrée avant la fin de l'année 2026. Le traitement des DSN s'est déjà beaucoup amélioré, mais il reste du travail.

7. PORTABILITE - ESPACE CLIENT ENTREPRISE – GENERALI :

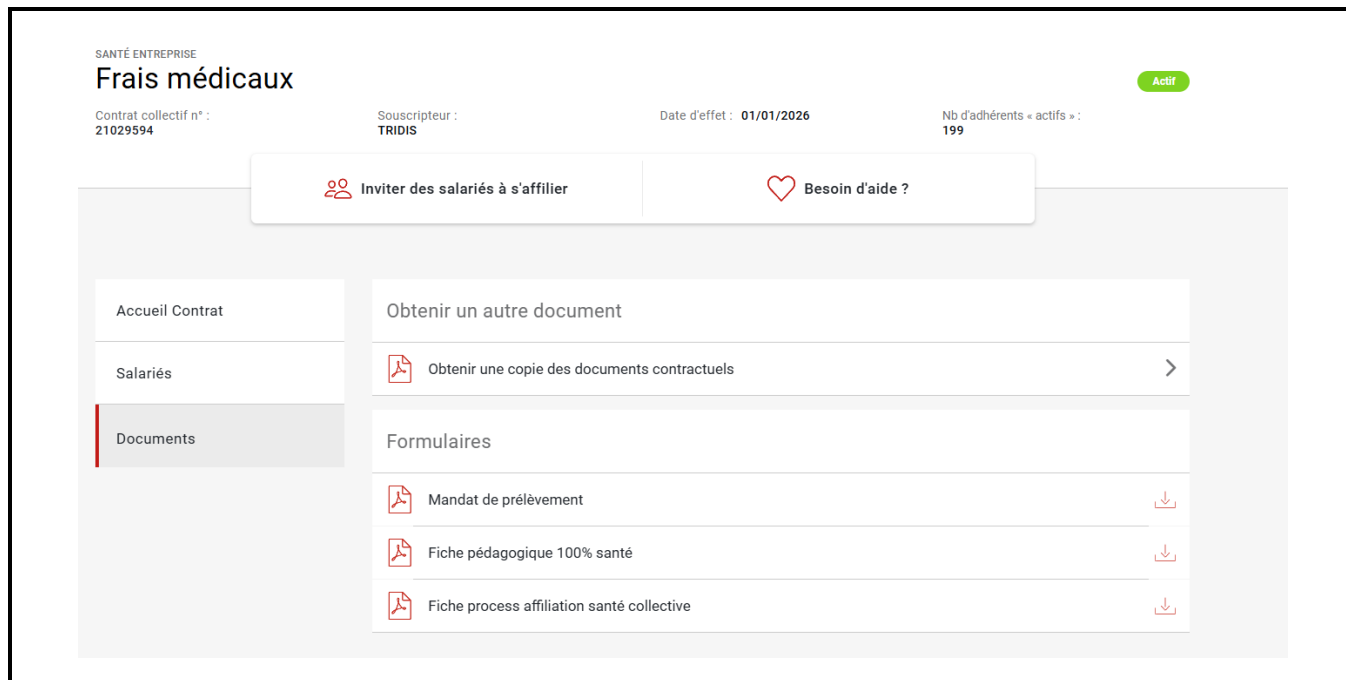
Serait-il possible d'inclure la fonction de demande de Portabilité (lien vers FAST) dans l'espace client entreprise ?

Thierry LESCURE explique que la responsabilité de la demande incombe au salarié, qui doit transmettre des documents. Tout ne pourra pas se faire au travers de l'espace client.

Cécile AUSSAGUEL rétorque que la responsabilité première incombe à l'entreprise, qui doit fournir le document au salarié. Sans ce document, le salarié ne peut rien faire. Les concurrents proposent un processus chaîné : la sortie d'un salarié déclenche une question sur le motif (démission ou licenciement), ce qui initie automatiquement la proposition de portabilité. Ce système protège les petits employeurs, qui ne sont pas toujours au fait de ce qu'est la portabilité.

8. Intégration des documents contractuels dans les espaces clients entreprise et salariés - Generali

Les documents contractuel (CP/CG/ bulletin affiliation papier) ne sont pas intégrés automatiquement à l'espace client entreprise et sur l'espace client salariés.



Serait-il possible de les intégrer comme le font la majorité de nos concurrents ?

Thierry LESCURE annonce qu'un BIA vierge non-contextualisé est en cours de développement pour le dépannage des clients qui n'ont pas d'accès Internet, l'objectif principal restant la promotion de l'affiliation en ligne.

Jean-Luc GUIMET observe que cela ne répond pas vraiment à la demande, qui consiste à permettre aux clients de voir leurs garanties dans leur espace. Toutes les sociétés concurrentes proposent cette fonctionnalité.

Thierry LESCURE suggère de faire un point sur le sujet lors du CSE de mars.

Cécile AUSSAGUEL estime qu'il serait tout à fait normal que les assurés puissent consulter leurs garanties.

Thierry LESCURE rappelle que d'importants travaux de modernisation d'AVT sont en cours. Ce projet massif permettra de rendre les espaces clients plus modernes et interactifs.

Jean-Luc GUIMET signale que les chargés de clientèle peinent parfois à trouver les bonnes informations sur les garanties des clients, notamment pour les contrats anciens non disponibles sur Léa, ce qui les expose au risque de transmettre de mauvaises informations.

9. Télétransmission avec tous les organismes

La télétransmission existe-t-elle avec la MGEN pour nos différents contrats Santé ?

Thierry LESCURE annonce que le problème a été réglé avec la MGEN.

10. Santé collective Generali

Lorsque le changement de structure de cotisation est à l'initiative du salarié, serait-il possible d'informer l'entreprise par mail plus rapidement ?

Par exemple lors d'un passage d'Isolé à Duo, l'entreprise reçoit un mail à partir du moment où Generali constate un écart de DSN. Ce qui nécessite une régularisation sur le bulletin de paie de plusieurs mois avec un rattrapage.

Thierry LESCURE explique que pour les contrats 1-20, un courrier est envoyé mensuellement et automatiquement au client en cas de changement de structure pour un salarié. Concernant les contrats 20-300, un *mail* est envoyé à l'entreprise à chaque changement. Tout exemple contraire doit être remonté.

Cécile AUSSAGUEL signale qu'elle n'a pas connaissance d'un flux automatique vers les clients sur les contrats 1-20.

Thierry LESCURE invite les élus à remonter les cas contraires.

Cécile AUSSAGUEL estime qu'il serait utile de voir le courrier, car les clients ne comprennent pas toujours les courriers qu'ils reçoivent.

Sur un tout autre point, Sandra BEZY-BONNET annonce que l'assistante sociale Esther Gomis sera absente jusqu'au 2 février inclus.

Emmanuel HERBIN signale que des salariés se plaignent de ne pas pouvoir joindre Social Inter en l'absence d'Esther Gomis.

Sandra BEZY-BONNET indique que les salariés peuvent joindre Social Inter par *mail* à contact@socialinter.fr ou par téléphone au 01-43-55-65-65 de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h. Les demandes sont prises en charge par une autre assistante sociale.

La séance ordinaire du Comité social et économique est levée et close à 11 heures.

Document rédigé par la société Ubiquis – Tél : 01.44.14.15.16 – <https://www.ubiquis.com> – infofrance@ubiquis.com