

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

Séance ordinaire du mardi 28 janvier 2025

Représentants de la Direction présents

Thierry LESCURE, Directeur en charge du Réseau commercial de LFAC
Antoine SICOT, Responsable relations sociales
Sandra BEZY-BONNET, Juriste en droit social

Membres du Comité social et économique présents

| | | |
|--|---------|------------|
| Collège « Inspecteurs » | | |
| Emmanuel HERBIN (<i>à distance</i>) | CFE-CGC | Titulaire |
| Collège « Non-cadres commerciaux niveaux 1 et 2 » | | |
| Grégory ARDIET | CFE-CGC | Titulaire |
| Cécile AUSSAGUEL | CFE-CGC | Titulaire |
| Marion ROMEYER (<i>à distance</i>) | CFE-CGC | Titulaire |
| Jean-Luc GUIMET | CFE-CGC | Titulaire |
| Elodie GINET | CFE-CGC | Suppléante |
| Frédéric TOURE | CFE-CGC | Suppléant |
| Véronique DAULY | UNSA | Titulaire |
| Karine CHAMI | UNSA | Suppléante |
| Représentants syndicaux | | |

| | | |
|------------------|---------|--|
| Sylvain DELERUE | UNSA | |
| Olivier DEFRANCE | CFE-CGC | |

Ordre du jour

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 17 décembre 2024 | 3 |
| 2. | Communications Direction | 3 |
| 3. | Bilan des réunions CSSCT 2024 | 4 |
| 4. | Communications du secrétaire | 4 |
| 5. | Questions diverses | 5 |

*La séance du Comité social et économique du Réseau commercial
de La France Assurances Conseil est ouverte à 13 heures 50
sous la présidence de Thierry LESCURE.*

1. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 17 décembre 2024

Sous réserve de la prise en compte des modifications apportées en séance, le procès-verbal de la réunion du 17 décembre 2024 est approuvé à l'unanimité.

Emmanuel HERBIN procède à la déclaration suivante :

« A l'occasion de ce CSE, la CFE-CGC tient à rappeler l'importance d'une répartition équitable des richesses et du maintien du pouvoir d'achat de tous les salariés, moteurs de la performance économique de l'Entreprise.

A la vue des bons résultats, à la fois du Groupe Generali France et de La France Assurance en particulier, nous souhaitons que les NAO qui vont débiter reconnaissent l'engagement de toutes et tous. »

2. Communications Direction

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

Thierry LESCURE annonce qu'au 26 janvier, le chiffre d'affaires est stable par rapport à l'année dernière. En revanche, en incluant les modifications, l'activité accuse un retard de cinq points du fait du déficit de la Retraite Collective (-36 %). Toutes les autres branches affichent une avance (+24 % en Santé et Prévoyance Dirigeant, +11 % en Retraite Dirigeant).

Un objectif de 170 collaborateurs était fixé, pour un effectif réel de 164 personnes. Cinq départs en retraite sont d'ores et déjà actés au cours des deux premiers mois de l'année.

Une attention particulière est portée à la session de recrutement prévue en février. Dix personnes ont été retenues pour intégrer le Réseau commercial à compter du 1^{er} février 2025 (contre six l'année précédente). En outre, une personne est d'ores et déjà identifiée pour rejoindre les effectifs au mois de juin.

La Direction interviendra dans les régions au mois de février au cours de quatre réunions, organisées pour partager la stratégie du Groupe et de La France Assurances Conseil avec l'ensemble des collaborateurs.

Thierry LESCURE s'engage par ailleurs à évoquer le rapprochement du Groupe Generali avec BPCE sur les activités d'*asset management*, dès lors que de nouvelles informations sur ce projet seront disponibles.

Emmanuel HERBIN observe qu'une personne du Réseau a rejoint les effectifs DSO. Il souhaite savoir si, en parallèle, les équipes LFAC sont renforcées par l'ancien inspecteur du réseau salarié RSG.

Thierry LESCURE indique que l'intéressé rejoint les équipes détachées LFAC.

Emmanuel HERBIN souhaite savoir si le salarié est rattaché au CSE La France Assurances Conseil à compter du mois de janvier. Si tel n'est pas le cas, il bénéficiera des prestations de son CSE d'origine pour l'ensemble de l'année 2025.

Sandra BEZY-BONNET s'engage à préciser ce point.

2.1. Point sur les effectifs du 4^{ème} trimestre 2024

Sandra BEZY-BONNET annonce que La France Assurances Conseil compte 192 collaborateurs au quatrième trimestre (soit +1 sur un an et +4 par rapport au trimestre précédent).

Sur le trimestre, LFAC enregistre 14 entrées (treize embauches en CDI sur la fonction de CDA et une mobilité entrante venant du réseau salarié de Generali) et 10 sorties (neuf à l'externe et une mobilité vers l'établissement DSO). Dans le détail, les départs se décomposent en deux démissions, deux fins de période d'essai à l'initiative de l'employeur, deux licenciements pour faute grave, deux retraites et une rupture conventionnelle.

Élodie GINET sollicite des précisions sur l'écart entre les 164 salariés mentionnés par Thierry LESCURE et les 192 personnes annoncées au quatrième trimestre.

Thierry LESCURE explique qu'il évoquait uniquement les effectifs commerciaux en activité. Les données trimestrielles présentées intègrent l'ensemble du réseau commercial LFAC inscrit à l'effectif (inspecteur, directeurs d'agence, assistants, etc.).

Emmanuel HERBIN souhaite savoir quand le budget 2025 du CSE sera communiqué aux élus.

Antoine SICOT s'engage à annoncer le budget avant le prochain CSE.

3. Bilan des réunions CSSCT 2024

Ce point est reporté à la séance du mois de février.

4. Communications du secrétaire

Emmanuel HERBIN annonce que les comptes 2024 du CSE seront présentés lors de la séance du mois de mars. En fonction des résultats, une opération pourrait être organisée d'ici l'été.

Par ailleurs, l'augmentation du plafond annuel de la Sécurité sociale permet de porter certaines prestations à 196 euros. Emmanuel HERBIN invite les membres du CSE à émettre des propositions de prestations.

Il souligne avoir reçu de nombreux retours positifs de la part des collaborateurs quant aux prestations proposées dans le cadre du Noël 2024.

5. Questions diverses

QUESTIONS CFE-CGC

Emmanuel HERBIN annonce que la CFE-CGC n'a pas été en mesure de transmettre des questions diverses ce mois-ci et les reporte donc au CSE de février.

Cécile AUSSAGUEL précise que la CFE-CGC souhaitait porter une question diverse, à laquelle l'une des élues a pu apporter une réponse. Il semble néanmoins utile de partager ces éléments en séance.

Les présentations faites aux clients sur les offres d'action sociale Be Zen et Be Zen+ restent vagues. Il apparaît que Goalmap, fournisseur lié à Generali, a rédigé un diaporama chiffré des actions pouvant entrer dans le cadre des actions sociales. Le contenu de ce support présente une réelle plus-value pour la présentation aux clients.

Cécile AUSSAGUEL propose de partager le diaporama de Goalmap auprès de l'ensemble des membres du CSE pour information.

Thierry LESCURE annonce que Klesia lancera cette semaine en production une plateforme ayant vocation à être mise à disposition de tous les collaborateurs de l'alliance. Elle permettra d'identifier les services accessibles, à partir du numéro de l'entreprise.

Une première partie de l'outil a été déployée en décembre. Pour autant, ce lancement n'a pas fait l'objet d'une communication, car cette première version n'était pas pleinement satisfaisante. La version finale devrait répondre aux besoins. Elle contiendra toute la galaxie des services à disposition dans le cadre de l'offre collective Klesia/Generali et sera régulièrement mise à jour.

La plateforme sera présentée lors des rencontres régionales.

Jean-Luc GUIMET demande si le site sera disponible en avant-vente et en après-vente.

Thierry LESCURE répond par la négative. La plateforme sera ouverte pour l'après-vente, afin d'identifier les services auxquels l'entreprise peut prétendre au regard de sa souscription. L'objectif est de gagner en clarté et en lisibilité.

Marion ROMEYER explique que le dossier constitué par Goalmap propose diverses informations (tarifs, etc.). Le document peut être mis en avant auprès des entreprises lors des prospections. Pour autant, il apparaît que Goalmap ne disposait pas des réponses à toutes les questions soulevées par une entreprise cliente. Des interrogations subsistent sur

la durée de validité de l'enveloppe allouée pour l'action sociale ou encore sur l'éventuel doublement du budget en cas de souscription Mutuelle et Prévoyance.

Thierry LESCURE s'étonne d'entendre qu'un partenaire ignore les dispositions qu'il a lui-même négociées avec l'action sociale. Le plus souvent, l'action sociale concerne des cas individuels graves. Thierry LESCURE propose de transmettre la question au responsable des services et partenariats, pour obtenir des réponses sur ces volets.

Marion ROMEYER précise que ses questions portent sur l'action sociale collective, et non individuelle.

Thierry LESCURE rappelle que l'action sociale est souscrite à titre collectif, mais les dossiers concernent bien des cas individuels – souvent complexes. Au sein de Klesia, des personnes sont dédiées à ces sujets en plein essor. Une acculturation et une meilleure compréhension sont nécessaires au sein de La France Assurances Conseil pour promouvoir ces services et conquérir de nouveaux clients, notamment parmi les grandes entreprises. Un programme de formation et d'appropriation sera déployé pour y parvenir. LFAC peut également utilement s'appuyer sur l'expertise de Klésia pour progresser dans la gestion de ces dossiers.

Cécile AUSSAGUEL constate que beaucoup d'entreprises perçoivent ces prélèvements comme une taxe, et non comme un fond associé à un service.

Thierry LESCURE en convient. La vente de services est toujours complexe. Les courtiers sont friands de ces offres, mais peinent à les vendre. Pour faciliter la vente, il est crucial que les clients comprennent leurs droits et les conditions d'utilisation et qu'ils disposent de cas concrets. Une collaboration avec le pôle de l'action sociale de Klésia aiderait à améliorer l'accompagnement, y compris en souscription. L'action sociale est souvent portée par la retraite. Aussi, beaucoup bénéficient de ces services *via* l'Agirc-Arrco.

Il convient également de maîtriser l'axe politique. Les régions disposant d'une forte autonomie, les instances régionales sont le lieu pour porter un langage fort, dans une logique de prescription.

QUESTIONS UNSA

GSP

- **Le contrat GSP prévoit un coût identique sur le P3 et le P3 Renfort optique. Les garanties sont moindres, mais le coût est le même. Est-ce une coquille ?**

Thierry LESCURE précise que le tarif de la formule P3 Renfort Optique est un peu plus élevé que celui de la formule P3.

La nouvelle offre Santé n'est pas comparable avec l'ancienne. Le « renfort optique » présenté dans l'option s'entend par rapport à la proposition de base, et non par rapport à l'ancienne offre.

Idéo Santé se voulait très complète, ce qui dépositionnait l'offre du marché. La nouvelle offre apporte davantage de flexibilité, notamment en proposant un tarif d'entrée plus accessible. Thierry LESCURE observe que le marché de la santé est devenu mature et coûteux. Dans ce contexte, il semble opportun d'accepter de ne pas chercher à couvrir tous les besoins dans les offres de base. Cette approche constitue un changement de philosophie dans la conception des offres.

Élodie GINET souligne qu'en lecture directe, la mention « Renfort Optique » introduisait une confusion chez les clients, qui ne comprenaient pas que le prix soit maintenu alors que les directions avaient été réduites. L'intitulé a été modifié pour indiquer : « Tranquillité Optique (Optique Light) ». Cette correction, vraisemblablement apportée suite aux remontées du terrain, était opportune.

Karine CHAMI estime que le tableau comparatif des nouvelles et anciennes garanties et des tarifs est un « plus » pour faciliter la compréhension. Le libellé prêtait toutefois à confusion. Sa correction est la bienvenue.

PER PAT

- **Est-il possible de mettre en place des alertes par mail pour nous informer de la réception d'un transfert ou d'un versement libre sur les PER PAT ?**

Thierry LESCURE annonce que LFAC travaille actuellement sur un tableau de suivi des transferts PER dans Nomineo. Si aucun système d'alerte n'est en place à date, la Direction reste néanmoins ouverte à l'ajout de cette fonctionnalité, sans s'engager sur une date de déploiement.

NOMINEO

- **Pourquoi, sur l'espace financier de Nomineo, nous n'avons plus accès aux fiches Morningstar ?**

Thierry LESCURE annonce que le contrat avec Morningstar a été résilié. Même s'il n'est plus actif, les documents d'informations clés (DIC) UC restent disponibles dans la rubrique AMF du site Nomineo et sur le site Generali.fr.

Cécile AUSSAGUEL estime que certaines fiches sont difficilement lisibles.

Thierry LESCURE en convient.

Frais

- **Lors de la réunion de rentrée, vous avez évoqué le fait de donner à LFAC la possibilité de baisser les frais d'entrée du R20 directement sur Stella. Avez-vous une date ?**

Thierry LESCURE indique que le projet avance. Le principe a été acté avec la Direction de l'Offre. Pour autant, aucune date de livraison ne peut être annoncée à ce jour, car il convient au préalable de vérifier l'impact de la baisse des frais sur la rémunération et sur les

systèmes. En outre, une modification de l'interface est requise, impliquant l'écriture d'un cahier des charges et une validation par l'IT. Ces travaux sont en cours.

Karine CHAMI demande si la livraison interviendra d'ici la fin de l'année.

Thierry LESCURE répond par la positive. Dans une logique d'optimisation, ces évolutions seront incluses dans un lot de modifications.

Calcullette Santé Pro Generali

- **Une sécurité de Microsoft verrouille les macros, ce qui empêche d'utiliser la calcullette : avez-vous une solution ? Il convient d'activer les macros, mais nous ne savons pas comment faire. Cette situation n'est pas généralisée, mais elle concerne un grand nombre de salariés.**

Thierry LESCURE explique que lors du téléchargement de la calcullette sur la page Generali Santé Pro, l'onglet « Outils » permet d'enregistrer les informations. La calcullette doit ensuite être sauvegardée. Avant d'ouvrir le fichier Excel, il convient d'aller dans le dossier « Explorateur de fichiers » de l'ordinateur, puis « Téléchargement ». Dans le fichier Excel téléchargé, dans « Propriétés - Generali », cocher « Débloquer ».

Karine CHAMI observe qu'il serait opportun de donner accès à tous les documents de formalisme (fiche conseil, bulletin d'adhésion, etc.).

Thierry LESCURE indique que la Direction de la Conformité est attentive à la mise à disposition de tous les documents nécessaires dans les outils. Ces sujets sont remis en avant par diverses recommandations d'audit. Un important travail d'archivage et de numérisation avait été conduit dès 2018 en vue d'une mise à disposition dans les filières de souscription (retraite, 20-300, etc.). Ces travaux n'ont pas été réalisés dans toutes les filières.

Des réflexions multi-réseaux sont engagées afin de trouver un process permettant d'harmoniser les mises à disposition entre les distributeurs et ainsi gagner en fluidité et centraliser les documents. Ces mesures demandent une forte cohésion. Il convient, en outre, de s'assurer que les process de tous les réseaux sont respectés.

Sylvain DELERUE alerte sur l'état de la relation clientèle et des prestations Cogevie.

Thierry LESCURE rappelle avoir préconisé de travailler autant que possible avec Almerys plutôt qu'avec des délégataires. Les délégataires, principalement des commerciaux, ne sont pas toujours équipés pour gérer de manière professionnelle les changements réglementaires complexes. Dans un contexte de forte concurrence, des acteurs ont baissé leurs taux, alors même que les contraintes réglementaires et la complexité s'accroissent. Certains travaillent à perte. Plusieurs prestataires se sont trouvés en cessation de paiement des cotisations des assurés. Si LFAC audite ses prestataires, l'entreprise n'est pas pour autant en mesure de s'ingérer dans leur modèle économique.

Un travail doit être conduit avec Almerys sur la gestion des sujets différenciants. Dans le même temps, il convient d'être prudent à ne pas se mettre à la merci d'un système unique.

Sylvain DELERUE estime qu'il serait utile qu'Almerys ouvre les options sur compte bancaire, pour éviter de se tourner vers des délégataires.

Thierry LESCURE indique que des discussions sont engagées en ce sens. Generali est un prestataire d'Almerys parmi d'autres.

Des gestionnaires, habitués à gérer des entreprises de grande taille, s'ouvrent à la fréquence, sans savoir gérer des volumes importants – contrairement à Almerys.

L'alerte émise est la troisième en cinq ans. Il convient de réévaluer la situation pour éviter des problèmes majeurs avec un délégataire, qui affecteraient les clients et les affiliés. Une certaine prudence est de mise.

Tous les délégataires n'ont pas les moyens de sécuriser et mettre leurs systèmes informatiques en conformité. Les budgets alloués à ces volets par Generali sont extrêmement conséquents.

Jean-Luc GUIMET souhaite par ailleurs que des représentants de GES Amundi interviennent lors du prochain CSE. Beaucoup d'interlocuteurs ont changé. La CFE-CGC demande un point sur la stratégie de GES ainsi que sur l'accompagnement et l'animation qui pourront être assurés en 2025.

Thierry LESCURE prend note de cette demande. GES a renforcé son accompagnement au cours des dernières années. Des webinaires sont régulièrement proposés. Les outils nécessaires sont à disposition. Des réponses sont apportées en *back-office*.

Pour rappel, GES n'est pas dédié au réseau LFAC, et travaille également avec les agents, des courtiers et des CGPI.

Cécile AUSSAGUEL observe que la marque Amundi est un point fort insuffisant mis en valeur dans les communications et les supports de rendement. La marque apparaît uniquement sur l'espace personnel du client, une fois la souscription au contrat actée.

Thierry LESCURE souligne qu'Amundi est un partenaire clé dans le cadre de l'épargne salariale. Pour autant, la marque n'est pas plus forte que Generali. En outre, le rapprochement avec BPCE permettra de créer un nouvel ensemble puissant.

Cécile AUSSAGUEL estime qu'Amundi reste tout de même une référence en épargne salariale. L'absence de données sur les rendements ou encore sur les fonds Horizon pose une difficulté.

Thierry LESCURE rappelle que les clients ont accès à ces informations dans leur espace personnel.

Cécile AUSSAGUEL en convient. Toutefois, les salariés n'ont pas encore accès à leur espace lorsqu'ils sont à l'étape de la prise de décision.

Thierry LESCURE estime que la priorité est de s'assurer que les clients sont bien affectés à LFAC. GES doit accompagner la souscription et la formation ; la gestion du client revient

ensuite à Amundi. Aussi, il semble plus opportun d'avoir une relation directe avec Amundi, ce qui n'est pas toujours le cas.

Cécile AUSSAGUEL soulève l'enjeu de l'épargne salariale dans les sociétés de 23 à 100 salariés. Pour équiper ces dernières, il est utile de pouvoir mettre en avant Amundi.

Par ailleurs, si la signature électronique est intéressante, les échanges avec les grands clients ont lieu avec le Directeur administratif et financier de l'entreprise, et non avec le signataire.

Thierry LESCURE observe que le CSE n'est pas le lieu pour évoquer ces sujets techniques.

La stratégie est assumée et réaffirmée de faire vivre la relation avec GES, d'accompagner le Réseau et de travailler sur le partage de la valeur. L'épargne salariale est importante, sans toutefois constituer un volet majeur du développement de LFAC, qui n'est pas en mesure de revendiquer une position importante dans l'écosystème d'Amundi. Comme tous les acteurs, ce dernier protège ses systèmes et limite grandement les partages de données. Dès lors, l'ouverture de comptes auprès de partenaires souvent irréguliers est nécessairement complexe.

Cécile AUSSAGUEL constate que l'épargne salariale permet à LFAC d'entrer dans les cabinets. L'association Generali-Amundi est plus attractive et sécurisante que l'association Generali-GES.

Thierry LESCURE réaffirme que GES est un moyen d'arriver à la souscription, mais n'est pas le gestionnaire. Il peut accompagner LFAC dans des passerelles d'outil ou de mise à disposition des flux de portefeuille. Amundi reste toutefois maître de ses intérêts et de ses outils et développera les services qu'il juge nécessaires pour ses grands clients.

La stratégie de l'épargne salariale est réaffirmée, car toute la gamme d'offres de la loi PACTE doit être proposée.

Sylvain DELERUE souhaite qu'un représentant de GRC participe à la séance du mois d'avril.

Thierry LESCURE suggère aux membres du CSE de remonter des questions précises en vue de solliciter les interlocuteurs adéquats.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 10.