

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

Séance ordinaire du jeudi 20 février 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 »		
Carla BIET	CFE-CGC	Suppléante
Collège « Non-cadres commerciaux niveaux 1 et 2 »		
Cécile AUSSAGUEL	CFE-CGC	Titulaire
Marion ROMEYER	CFE-CGC	Titulaire
Jean-Luc GUIMET	CFE-CGC	Titulaire
Damien FAVIER	CFE-CGC	Titulaire
Elodie GINET	CFE-CGC	Suppléante
Frédéric TOURE	CFE-CGC	Suppléant
Arnaud ROBERT	UNSA	Titulaire
Pierre PERRAULT	UNSA	Suppléant

Représentants syndicaux		
Sylvain DELERUE	UNSA	
Olivier DEFRANCE	CFE-CGC	

Ordre du jour

1.	Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 28 janvier 2025	4
2.	Communications Direction	4
3.	Bilan des réunions CSSCT 2024	9
4.	Communications du secrétaire	11
5.	Questions diverses	11

1. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 28 janvier 2025

Sous réserve de la prise en compte des modifications apportées en séance, le procès-verbal de la réunion du 28 janvier 2025 est approuvé à l'unanimité.

2. Communications Direction

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

Thierry LESCURE indique qu'à la date du 16 février, les résultats se montent à 94 % de celui de l'an dernier à la même période. La performance est donc en retrait par rapport à l'an passé, en particulier en retraite du dirigeant et retraite collective. Pour Klésia, la performance est en progression par rapport à l'an dernier.

La production représente 89 % de l'objectif. Le taux d'atteinte de l'objectif est de 61 % en retraite individuelle et 58 % en épargne salariale.

La production s'élève à 105 % de l'objectif pour Klésia et 101 % pour la Santé-Prévoyance.

Le réseau a débuté l'année avec 165 collaborateurs et l'effectif se monte à 174 personnes à la date du 1^{er} février. L'enjeu est de continuer d'augmenter les effectifs en attendant les sessions de juin et octobre, dont Thierry LESCURE espère qu'elles seront tout aussi importantes en termes d'apport d'effectifs nouveaux.

2.2. Information sur la régularisation des budgets de fonctionnement et des activités sociales et culturelles de l'année 2024 et sur les budgets prévisionnels 2025

Antoine SICOT propose d'adresser aux membres du CSE une note envoyée par Catherine Rogard, faisant le point sur la régularisation des budgets 2024 et les budgets prévisionnels 2025. C'est de cette note que sont issus les chiffres indiqués ci-après.

La masse salariale totale de Generali France se monte à 391 771 euros, pour un effectif de 6 184 collaborateurs.

Le budget des ASC représente 1,8 % et celui de fonctionnement 0,2 %, soit un budget global de 7 835 420 euros (1 140,34 euros par collaborateur) au titre des activités sociales et culturelles et 126,70 euros au titre du budget de fonctionnement.

Ces budgets sont ensuite déclinés au prorata des effectifs, ce qui conduit, pour le Réseau commercial LFAC, à un budget définitif 2024 de 216 665 euros pour les ASC et 24 074 euros pour le fonctionnement.

S'agissant du budget prévisionnel 2025, la masse salariale totale estimée s'élève à 400 millions d'euros, pour un effectif prévu de 6 251 collaborateurs, soit un budget de

7,2 millions d'euros au titre des activités sociales et culturelles et 800 k€ au titre du budget de fonctionnement. Il en résulte un budget prévisionnel 2025, par collaborateur, de 1 151,77 euros au titre des ASC et 127,97 euros au titre du budget de fonctionnement (soit un budget prévisionnel total, pour le Réseau commercial LFAC, de 221 140 euros au titre des ASC et 24 571 euros au titre du budget de fonctionnement). Le budget devrait donc être en augmentation en 2025, tant pour les ASC que pour le fonctionnement du CSE.

Les chiffres définitifs seront établis dans un an en fonction des données définitives d'effectifs et de masse salariale qui auront été établies pour 2025.

2.3. Point relatif aux congés d'été

Sandra BEZY-BONNET rappelle que la période d'acquisition des congés payés s'écoule entre le 31 janvier et le 31 décembre. La prise des congés doit intervenir au cours de l'année civile, dans le cadre d'une concertation entre le salarié et le manager. Il est possible de solder une partie des congés jusqu'au 31 mars de l'année n+1.

Les CP acquis du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024 doivent donc être pris du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025. Ils peuvent être soldés jusqu'au 31 mars 2026. L'Entreprise encourage les salariés à poser leurs congés principaux d'été au mois d'août 2025, entre le 4 août et le 29 août 2025. La demande de congés doit être effectuée avant la date de début des congés.

Les collaborateurs peuvent demander une dérogation motivée pour poser la quatrième semaine de congés d'été à un autre moment, sous réserve de remplir trois conditions :

- avoir acquis au moins 3 semaines de CP au cours de la période de référence ;
- que les trois semaines prises en août soient posées sur les trois premières semaines du mois ;
- que la dérogation soit validée par la hiérarchie.

Carla BIET indique que la CFE-CGC se satisfait de la définition de ce cadre et remercie par avance la Direction pour la bienveillance dont celle-ci saura faire preuve, notamment en cas de garde partagée.

Pierre PERRAULT fait part du même avis.

Thierry LESCURE confirme que l'Entreprise saura faire preuve de bienveillance dans les cas qui le justifient, comme elle l'a toujours fait.

2.4. Point délégation de gestion collective

Thierry LESCURE indique que l'Entreprise a une activité, sur les délégataires de gestion, qui commence à poser problème. Il rappelle que l'Entreprise travaillait peu, à une époque, en délégation. Elle est en phase d'apprentissage en la matière. Chez LFAC, la part de production en délégation ne devait pas dépasser 20 %. Il a ensuite été décidé de placer LFAC au même niveau que les autres distributeurs de l'Entreprise, en ouvrant LFAC à des délégataires audités par Generali, afin de vérifier qu'ils satisfont toutes les conditions de Conformité.

Une liste de dix délégataires avait ainsi été établie. L'Entreprise avait ajouté que pour les réseaux tels que LFAC, les dérogations ne pouvaient en principe concerner qu'un client qui était chez GFP et qui souhaitait changer d'assureur.

Le Covid a changé la donne : durant cette période où les délégataires étaient moins présents en raison d'un moindre niveau d'activité, les règles ont été suspendues. Puis l'Entreprise a découvert, en 2022 et 2023, que la part de délégataires était passée de 40 ou 45 % à 80 % ou 90 %. Cette situation a résulté en large partie d'une faiblesse du management. Parallèlement, l'Entreprise travaille sur les outils Generali, suite aux réunions d'experts, afin d'améliorer le quotidien et accroître la part de gestion interne. Néanmoins, il n'est pas rare que des remarques soient faites en Comité MPSE ou en Comité de l'Alliance, au motif que le Réseau ne se conforme plus aux règles qui avaient été fixées. En outre, il n'est plus question de simples problèmes de gestion : de quasi-accidents industriels se produisent de plus en plus souvent. L'Entreprise a failli perdre une moitié de son portefeuille vis-à-vis de GFP, qui a connu une très forte croissance au point d'avoir de la peine à absorber les dernières réformes et toutes les mises en Conformité – situation qui risque de perdurer aux yeux de Thierry LESCURE. Chez CGRM s'est posé un problème de cotisations l'an dernier et l'Entreprise a vécu quasiment durant un an avec une « boîte noire » : les demandes de prestations pouvaient se présenter mais l'Entreprise n'avait pas les cotisations de ses clients. Le Réseau a pu faire le dos rond du fait de son appartenance à Generali. En ce qui concerne CGRM, les errements ne sont pas terminés et la situation est financièrement tendue. Cette année, Cogevie a réalisé une migration d'outil informatique en plein mois de décembre, ce qui s'est traduit par un « black out » durant près de deux mois. L'Entreprise était incapable de dire à Generali si elle avait tous ses clients.

Dans ce contexte, le Réseau doit se demander si l'option vendue, censée faire la différence en offrant au client un interlocuteur immédiat chez Cogévie, vaut le prix à payer. Si la situation décrite ci-dessus se produit avec un délégataire, elle peut être considérée comme acceptable. Si elle se produit sur trois délégataires trois années de suite, cela affecte la réputation de Generali et de chacun des commerciaux du Réseau. En outre, sans doute certains délégataires n'ont-ils pas les moyens financiers de se développer. Thierry LESCURE rappelle que certains délégataires regardaient de haut le Réseau LFAC, dont les clients étaient de trop petites entreprises à leurs yeux. 80 % des délégataires acceptent aujourd'hui des entreprises de 20 salariés. Pour croître, préserver leurs équilibres et pouvoir continuer à investir, les délégataires continuent d'abaisser le seuil d'acceptation en termes de taille d'entreprise (les entreprises de moins de 20 salariés représentant 94 % du marché). Ce faisant, toutefois, ils ne parviennent plus à tout gérer, constate Thierry LESCURE.

Depuis cinq ans, le 100 % Santé a fait l'objet de plusieurs réformes et les renouvellements jouent sur le paramétrage en permanence. La tendance globale du marché est aussi à la standardisation. Le Réseau se trouve donc à un tournant et doit se poser les bonnes questions. Il faut d'abord développer les éléments essentiels dans les outils Generali, en particulier vis-à-vis d'Almerys afin que les risques soient gérables au sein de l'Entreprise. Le taux moyen de gestion est aujourd'hui de 7 %. Il a très peu varié ces dernières années, ce qui veut dire qu'il faut dégager des gains de productivité pour faire face à la complexité croissante et financer les investissements nécessaires à la mutualisation du risque. Les délégataires doivent moderniser leurs outils et le métier de l'assurance consiste aussi à savoir gérer tous ces portefeuilles. Si Alan n'est pas rentable aujourd'hui, ce n'est pas en raison d'un manque de rentabilité de ses produits mais par manque d'une structure de gestion adéquate, observe Thierry LESCURE.

Le Réseau doit donc, vis-à-vis des délégataires, se montrer plus prudent et identifier quels éléments sont indispensables, ce qui suppose de poursuivre les échanges avec les équipes de Generali et d'Almerys afin de s'assurer que le Réseau pourra répondre à 90 % de toutes ces demandes. Pour le reste, le Réseau ne peut « jouer aux apprentis sorciers ». Il a la chance de disposer d'une surface financière permettant de payer les délégataires lorsque des demandes de prestations arrivent en direct. N'importe quel autre prestataire arrêterait les frais.

Carla BIET note qu'il existe des menaces de grève dans certaines entreprises et que certaines autres ont résilié en dehors des délais. Il faut aujourd'hui se demander comment accompagner les collaborateurs, par exemple par un courrier d'excuse ou une campagne dédiée.

Thierry LESCURE rappelle que la Compagnie n'est pas le délégataire. Generali ne va pas entrer dans la boucle. Les conseillers doivent assumer jusqu'au bout la relation locale qu'ils ont nouée et Thierry LESCURE assure qu'il ne signera pas un courrier d'excuse au regard d'une pratique qui n'est pas celle de Generali, d'autant plus qu'un avocat pourrait prendre appui sur un tel courrier pour mettre en cause la Compagnie.

Dans ce cas, il faut préciser comment aider les conseillers à transférer la gestion, observe Carla BIET.

Thierry LESCURE a rappelé les règles. Si celles-ci n'ont pas été acceptées, chaque manager doit en prendre la responsabilité. Il n'a jamais indiqué qu'il était possible de jouer avec toutes les options vis-à-vis de l'ensemble des délégataires. Thierry LESCURE indique avoir négocié ces règles avec Yanick Philippon. Le Réseau a franchi une limite. La délégation est toujours acceptable sous certaines conditions mais tous ceux qui sont entrés chez CGRM, Cogévie ou GFP n'étaient pas clients de ces gestionnaires. Le Réseau savait que les problèmes pourraient surgir en cas de changement de gestionnaire. Le principe de bon sens défini au départ a été perdu de vue parce que les délégataires avaient besoin de développer leur activité, d'une part, et parce que le Réseau LFAC a manqué de rigueur dans l'application des règles d'autre part. Almerys sait gérer les options, souligne Thierry LESCURE. Le problème n'est pas là.

Jean-Luc GUIMET dit en tout cas recevoir des appels de collaborateurs qui sont en souffrance.

Thierry LESCURE estime que les managers doivent faire la synthèse des problèmes qui se posent. Le Réseau s'en emparera ensuite pour les traiter. Il faut d'abord se demander si un collaborateur est transférable chez Almerys.

Il manque, chez Almerys, des points techniques identifiés qui nous empêchent de réaliser des 20-300 avec eux, observe Cécile AUSSAGUEL.

Thierry LESCURE rappelle qu'en principe, toutes les décisions passées chez un délégataire doivent être validées par le DAG et par le RR. Ce principe n'a pas toujours été respecté. Il faut désormais se demander si l'option est vitale dans la négociation. Le Réseau dispose d'un avantage considérable avec le 20-300 : pouvoir travailler sur les seuils des garanties avec une grande marge de manœuvre par rapport aux standards. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir de multiples options pour payer sur le compte du client. Certes, la situation est en voie d'amélioration chez CGRM, qui commence à voir le bout du tunnel. Il

ne faut donc pas dramatiser. Le Réseau doit seulement tirer quelques leçons des mois et années passées pour l'avenir.

Jean-Luc GUIMET demande si le DAG joue toujours le rôle de relais vis-à-vis de Cogévie ou si le chargé de clientèle doit essayer de gérer lui-même ces problèmes.

Thierry LESCURE précise qu'il n'existe pas de règle univoque en la matière. Le Réseau a pris collégialement la responsabilité d'autoriser la délégation. En cas de difficulté, le commercial doit se tourner vers les personnes auprès desquelles il s'est engagé.

Pierre PERRAULT demande s'il est possible d'effectuer une migration de portefeuille pour les contrats transférables à Almerys.

Rien ne l'interdit, indique Thierry LESCURE, même si cela représente un travail important. Il faut aussi espérer qu'aucun bug ne se produit dans ce processus.

Jean-Luc GUIMET réaffirme qu'un certain nombre de bons producteurs du Réseau sont en souffrance et attendent une aide. Ils attendent une communication quant à la manière de régler le problème. Certains producteurs disent ne plus avoir envie de produire des 20-300.

Thierry LESCURE observe qu'il entend ce discours depuis le début, et assure qu'il ne fonctionne pas au chantage. Le Réseau paie un prix significatif pour souscrire un 20-300. Le Réseau produit en moyenne 1,5 « 20-300 » par an, avec une prime moyenne de 40 000 euros. Ce n'est donc pas ce produit qui mobilise toute l'énergie des conseillers.

Cécile AUSSAGUEL précise qu'il ne s'agit pas d'un chantage. Simplement, ces producteurs souhaitent privilégier d'autres activités en raison des craintes qu'ils ont.

Thierry LESCURE invite les élus à lui présenter des cas concrets. 18 managers et 2 responsables de région sont capables de remonter ces sujets. Il rappelle avoir traité tous les cas concrets qui s'étaient présentés ces dernières années pour tenter de trouver des solutions. Il peut aussi effectuer des contrôles managériaux en se demandant à chaque fois si l'option souscrite est vitale pour le client, observe-t-il.

Pour Carla BIET, il faudra également être vigilant aux chargements en gestion interne : ils sont plus bas que ceux des délégataires mais donnent des taux de cotisation plus hauts parce que les réseaux de soins étaient comptabilisés. Le problème a été pris en compte, indique-t-elle.

Thierry LESCURE observe que ce point relève d'une réunion de management et n'a pas à être traité en CSE. Le Réseau a déjà montré sa capacité à traiter avec les équipes de la gestion les problèmes éventuels. Une grande majorité des évolutions proposées au plan collectif ont été rendues possibles par les réunions avec les experts et les « faiseurs » sur certains sujets. Le Réseau a pu entrer en relation avec Florian Beckmann et Stéphane Hervé, qui ont compris que le Réseau était confronté à des problématiques spécifiques et mettent en place des réponses idoines. Cela suppose des développements qui ne se font pas en un claquement de doigts. Il n'en demeure pas moins qu'un certain nombre d'améliorations réelles vont être apportées.

Cécile AUSSAGUEL observe que le Réseau aurait fait beaucoup moins de 20-300 s'il n'avait pu agir par l'intermédiaire des délégataires.

Thierry LESCURE se dit en tout cas convaincu qu'il importe peu au client de savoir si la prime du contrat sera prélevée sur son compte bancaire ou sur sa paie. Chacun doit faire des efforts et se poser la bonne question avant de se placer dans un « corner » dont il sera ensuite difficile de sortir. Il faut sans doute faire évoluer la manière de présenter les choses, et accepter certains renoncements.

Sylvain DELERUE se demande s'il serait possible de créer une sorte de tunnel de redirection à partir des délégataires.

Tel est l'objectif, confirme Thierry LESCURE. Cela nécessitera du travail et de la concertation, en examinant posément les problèmes et en mettant de côté les affects. Ensuite, il faudra veiller à ne pas « placer tous ses œufs dans le même panier ». C'est justement un phénomène de concentration qui a conduit aux difficultés actuelles, car le Réseau a pris des habitudes vis-à-vis d'un petit nombre de délégataires.

Carla BIET observe que Generali est à 6,5 %, ce qui est un taux faible chez un délégataire. Le taux est en principe de 7 % et Generali a une marge de 0,5 %, ce qui devrait conduire à 7,5 %. Il se trouve que la partie liée au réseau de soins, désormais obsolète, était toujours facturée dans l'outil. Il faudra tenir compte de cette particularité lors de l'internalisation de la gestion. Le problème est désormais identifié. Il s'agit maintenant de déterminer comment en sortir.

3. Bilan des réunions CSSCT 2024

Cécile AUSSAGUEL rappelle que la CSSCT n'existait pas avant les élections du 23 mai 2023. Quatre réunions de la commission ont eu lieu en 2023 et celle-ci s'est d'abord attachée à définir les règles de fonctionnement de l'Instance et l'environnement de travail. Un point a été fait sur le périmètre de la CSSCT en matière de santé, de sécurité et de conditions de travail. Les élus ont également rencontré l'assistante sociale. Une réunion exceptionnelle de la CSSCT a également eu lieu sur l'absentéisme. Ces réunions sont l'occasion de faire remonter des remarques des salariés et sont très constructives. Le rôle et les missions du service RH opérationnel ont été présentés. Un point a été fait sur l'écoconduite (à laquelle quasiment tous les salariés ont été formés).

En 2024, la CSSCT s'est réunie à quatre reprises (mars, juin, septembre et décembre). La commission a travaillé au mois de mars sur le formulaire relatif à la charge de travail. Ce formulaire existait au sein du Réseau salarié mais il fallait l'adapter et recueillir le point de vue des élus. Le formulaire de reprise d'activité (qui est une obligation légale), suite à un arrêt maladie, a également été présenté à la CSSCT. Il s'agit d'un élément important pour les directeurs d'agence : ce document les sécurise en leur permettant de ne rien oublier. Les élus ont trouvé très intéressant que la CSSCT puisse travailler sur ce formulaire, qui pourra être retravaillé pour être rendu plus lisible et faciliter les contacts avec les collaborateurs concernés avant leur reprise d'activité.

La DET s'est montrée très à l'écoute de la CSSCT, notamment sur les questions de chauffage et de climatisation, souligne également Cécile AUSSAGUEL. De nombreux échanges ont eu lieu sur les circuits d'information et sur les moyens de gagner en réactivité, sachant que la réactivité du propriétaire constitue toujours un élément important, dans la mesure où Generali occupe des locaux dont il est locataire.

En juin a été fait un point sur la situation des travailleurs handicapés au sein du Réseau LFAC. Generali a une politique en matière de handicap et œuvre pour que les salariés acceptent de faire reconnaître leur handicap, de façon à pouvoir bénéficier des mesures prévues par cette politique sans subir une éventuelle stigmatisation. Le rôle important du PITH a également été rappelé.

Carla BIET signale que les correspondants PITH vont être formés durant un jour et demi, ce qui est une très bonne chose. Elle rappelle qu'une grande majorité des handicaps dont les salariés peuvent être porteurs sont des handicaps invisibles.

Cécile AUSSAGUEL souligne aussi que de nombreux salariés craignent que la reconnaissance de leur handicap ne les freine dans leur carrière, ce qui appelle des efforts de pédagogie et de sécurisation du point de vue de leur parcours professionnel. Ils peuvent bénéficier d'aménagements matériels très utiles et il est important de le leur faire savoir pour peu à peu faire changer les représentations.

Le formulaire de suivi semestriel de la charge de travail et de l'organisation du travail a été mis en place à partir de juillet 2024 et a fait l'objet d'un très bon accueil par les collaborateurs, constate Cécile AUSSAGUEL. Des premiers retours ont été effectués en septembre dernier et le sujet a de nouveau été évoqué lors de la CSSCT du mois de décembre. La CSSCT étudie particulièrement les motifs de surcharge de travail éventuelle et les difficultés de déconnexion dont peuvent faire part des salariés du Réseau. Il sera important de suivre ces situations dans le temps en veillant à ce que les salariés du Réseau s'approprient ce formulaire.

Pierre PERRAULT s'enquiert du nombre de salariés qui ont déclaré une charge de travail très importante.

Seuls 21 salariés commerciaux sur 163 ont répondu qu'ils étaient soumis à une charge de travail très importante, ce qui a surpris les membres de la CSSCT au regard de la situation qu'ils connaissent en agence, indique Cécile AUSSAGUEL.

Carla BIET rappelle qu'un plan est à mettre en place dès lors qu'une charge de travail est déclarée comme très importante, ce qui peut freiner certains collaborateurs.

Thierry LESCURE observe que le questionnaire est envoyé au collaborateur. Si celui-ci fait état d'une surcharge de travail ou d'un mal-être, il échange avec le manager afin que celui-ci détermine où se trouve le problème. Le salarié a donc toute latitude pour s'exprimer. Sur 220 collaborateurs, dont 170 collaborateurs commerciaux, 21 non-cadres font état d'une charge de travail très importante, parmi lesquels 11 évoquent le sujet de manière partagée avec le DAG. Cela montre qu'il y a peu de collaborateurs en difficulté. Il faut, dans ces 11 cas, trouver des solutions. Si un salarié dit avoir du mal à se déconnecter, il faut d'abord rappeler qu'aucun collaborateur ne doit être sollicité en horaires tardifs ni le week-end, rappelle Thierry LESCURE. Les collaborateurs peuvent aussi décider de fermer leur ordinateur portable à partir de telle heure, étant entendu qu'il ne leur en sera pas tenu rigueur.

Cécile AUSSAGUEL précise que 93 collaborateurs estiment que leur charge de travail est importante. Ils évoquent des éléments qui donnent une idée de tous les facteurs pouvant conduire à une surcharge de travail des salariés du Réseau. Ce peut être une base pour ensuite partager et trouver avec son directeur d'agence de bonnes pratiques.

Sandra BEZY-BONNET précise qu'il a été convenu que la CSSCT effectue, lors de sa prochaine réunion, une analyse sur la thématique de la charge de travail « très importante ». L'analyse restera dans ce cadre. La commission a examiné les chiffres mais aussi ce qui était dit par les collaborateurs. Cette analyse n'a mis en évidence aucun dysfonctionnement, même mineur, au sein du Réseau.

Autrement dit, il existe des situations individuelles à examiner mais il n'existe pas de lame de fond témoignant d'un dysfonctionnement « structurel », constate Thierry LESCURE. Il faut ensuite déterminer si les situations à traiter peuvent l'être par le manager ou appellent un autre type de traitement – en faisant appel par exemple à une assistante sociale, et en veillant à ne pas se montrer trop intrusif. Les élus ont aussi leur rôle à jouer pour guider le collaborateur vers l'interlocuteur le plus adéquat.

Carla BIET salue d'ailleurs le travail réalisé depuis quelques années, et auquel Thierry Lescure a contribué.

Le paragraphe de l'EAP portant sur la charge de travail sera également renforcé, signale Sandra BEZY-BONNET.

Un point a ensuite été fait par la CSSCT sur la procédure de signalement du code de conduite, poursuit Cécile AUSSAGUEL.

Cette procédure est accessible dans LEO, signale Élodie GINET.

La nouveauté réside, précise Sandra BEZY-BONNET, dans le fait que les signalements anonymes sont désormais permis par la loi et que la protection des lanceurs d'alerte est étendue aux facilitateurs et aux personnes en lien avec le lanceur d'alerte. Tout salarié constatant un manquement à ce code de conduite peut le signaler *via* trois canaux possibles (mail à la Direction des Relations humaines, courrier ou mail à la Direction de la Conformité, Ligne d'alerte éthique). L'Entreprise a rappelé en CSSCT sur quels éléments pouvait porter un signalement et comment celui-ci serait traité. L'ensemble de cette procédure peut être trouvé facilement sur LEO en cliquant le mot-clé « signalement ».

Pierre PERRAULT demande si la CSSCT a été saisie de risques psychosociaux en 2024.

Cécile AUSSAGUEL répond par la négative.

4. Communications du secrétaire

Ce point n'a donné lieu à aucun échange.

5. Questions diverses

QUESTIONS CFE-CGC

Klésia SANTE contrat KLE:

Lors de la souscription d'un contrat KLE SANTE, il y a deux canaux pour déposer les demandes d'adhésion :

- Par mail : klesiamutuelle-partenaires@klesiamut.fr et KLESIA-MUTUELLE/BAL/KLESIA klesiamutuelle@klesiamut.fr
- Par courrier : KLESIA MUT TSA 70011 75128 PARIS cedex 11

Nous n'avons pas de réponses à nos demandes adressées via la bal klesia MUT.

Nous demandons qu'il y ait un retour sur la bonne réception des demandes de résiliation RIA et sur la réception des demandes adhésions. (nous recevons uniquement le certificat en agence)

Nous demandons une fiche contact pour que le réseau puisse échanger efficacement avec KLESIA MUT.

Jean-Luc GUIMET précise que cette question concerne des clients de plus de 70 ans et qui ne peuvent être assurés par Generali.

Thierry LESCURE en prend note.

GES AMUNDI :

Nous souhaitons que soit mise à l'ordre du jour du prochain CSE une information concernant le fonctionnement de GES à la suite des différents mouvements de personnel intervenu en interne récemment (remplacement de Jonas LEVY et Nadia GUIDOUX).

Est-ce qu'il est prévu de renforcer les équipes GES ?

Nous pourrions évoquer également les projets de montées en compétences des collaborateurs LFAC sur les différents fonds proposés avec un focus sur les gestions Pilotées ou Horizons.

Par ailleurs nous vous faisons remonter une information du terrain pour envisager un processus différent au niveau de la souscription. Lorsque nous sommes avec le responsable des RH ou les Directeurs Administratifs et Financiers de nos clients nous ne sommes pas avec le mandataire qui a pouvoir de signature. La signature électronique est donc compliquée Quel processus est-il proposé pour pallier cette difficulté ?

Nous souhaitons également que le bulletin d'Affiliation Papier soit de nouveau disponible sur GES.

Thierry LESCURE assure que la Direction reviendra vers les élus à ce sujet.

Annexe KYC

AMUNDI a fermé quelques contrats d'épargne salariale pour non-retour de l'annexe KYC.

Pourrions-nous avoir la liste des entreprises concernées et être informés lorsqu'une radiation est opérée afin que le réseau commercial puisse agir ?

Thierry LESCURE rappelle que le Réseau a délégué la gestion à Amundi. Il s'agit donc de préciser la relation à instaurer avec le gestionnaire. La Direction reviendra vers les élus sur ce point.

Délégataire de gestion défaillant :

Actuellement, nous subissons la défaillance d'un délégataire de gestion pour la mise en gestion de nos contrats santé.

Comment peut-on changer de prestataire en cours de contrat ?

Est-il possible de le faire pour certains dossiers importants qui ne sont pas encore paramétrés par COGEVIE ?

Est-ce qu'il est prévu par COGEVIE un système de facturation « papier » pour pallier le manque de paramétrage DSN ?

A quel moment ALMERYS va-t-il être capable de réaliser les actes de gestion suivants :

- **Affiliation d'un salarié / changement adresse / RIB / sans passer par le réseau commercial**
- **Proposition des options facultatives sur appel du client**
- **Gestion des doubles RIB**
- **Création de bulletins d'affiliation sur mesure pour des groupes de société**
- **Lien pour BIA dématérialisé**
- **Gestion de la dispense avec stockage des justificatifs sur l'espace entreprise**

Thierry LESCURE observe que cette question a été largement traitée durant la séance.

Contrat ZEN SANTE :

D'après un échange avec les services de gestion, il y aurait des erreurs sur les tarifs adressés lors du renouvellement des contrats santé ZEN.

Les tarifs adressés à nos assurés dans les courriers du 21 janvier 2025 ne sont pas ceux prélevés sur le compte bancaire de nos clients.

Vous trouverez ci-dessous un exemple dans la communication faite aux clients.

Nous demandons des éclaircissements et qu'une communication rectificative soit faite si nécessaire à nos clients.

Exemple :

CONTRAT ZEN SANTE 377152019

COURRIER DU 21 JANVIER 2025 : 121€/mois

Information annuelle

Paris, le 21 janvier 2025

Monsieur,

Nous tenons tout d'abord à vous remercier d'avoir choisi Generali, pour couvrir vos dépenses de santé complémentaires.

La cotisation mensuelle de votre contrat SANTE FORMULE SG4 est désormais de 121,00 euros toutes taxes comprises. Ce montant tient compte de l'évolution du Plafond Annuel de la Sécurité Sociale.

Si vous souhaitez davantage de renseignements sur nos solutions d'assurances, nous vous invitons à contacter votre intermédiaire qui se tient à votre disposition pour toutes questions.

COURRIER DU 14 SEPTEMBRE 2024 : 1490,88 / 12 mois = 124,24€

Paris, le 13 septembre 2024

Monsieur,

Dans le cadre de l'article 4 de la loi Evin, vous avez adhéré au présent contrat en tant qu'ancien salarié bénéficiaire d'une rente d'incapacité ou d'invalidité, d'une pension de retraite ou, si vous êtes privé(e) d'emploi, d'un revenu de remplacement, dans la mesure où vous avez bénéficié en tant qu'actif d'un contrat frais de santé à adhésion obligatoire auprès de Generali. Nous vous en remercions.

Nous vous informons que vos cotisations seront ajustées en 2025.

Conformément au décret n° 2017-372 du 21 mars 2017 relatif à l'application de l'article 4 de la loi dite Evin, votre nouvelle cotisation ci-dessous intégrera, au plus, à la prochaine échéance anniversaire de votre contrat ci-dessous, le plafonnement tarifaire de 2ème année, faisant suite à votre sortie du contrat collectif, de 25% par rapport aux tarifs globaux applicables aux salariés actifs.

Ainsi, vos montants de cotisations à compter de la prochaine échéance anniversaire de votre contrat en date du 21 janvier 2025, seront portés à :

Garantie(s)	Cotisation annuelle TTC en euro
Frais médicaux	1 490,88

Ce montant de cotisations est calculé sur la base de la valeur du PASS connu actuellement (PASS 2024 = 46 368,00 euros).

Vous recevrez d'ici votre prochaine échéance anniversaire, une lettre d'information précisant **votre montant définitif de cotisation** calculé sur la base de la valeur du PASS 2025 non encore connu à ce jour.

Pour rappel, la cotisation annuelle obligatoire à l'association GPMA de 7,00 euros s'ajoutera aux montants de cotisations ci-dessus.

PRELEVE SUR LE COMPTE DU CLIENT : (sachant qu'il y a les 7€ de droit associatif sur janvier en plus)

Période du	Au	Montant	Situation
21/02/2025	20/03/2025	126,20 €	ENCAISSE
21/01/2025	20/02/2025	133,20 €	ENCAISSE
21/12/2024	20/01/2025	99,40 €	ENCAISSE
21/11/2024	20/12/2024	99,40 €	ENCAISSE
21/10/2024	20/11/2024	99,40 €	ENCAISSE
21/09/2024	20/10/2024	99,40 €	ENCAISSE
21/08/2024	20/09/2024	99,40 €	ENCAISSE

MAIL DU CLIENT LE 12 FEVRIER 2025 :

C'est bien la raison pour laquelle je vous ai envoyé mon message ce matin.

N'ayant pas d'autre contrat GENERALI et, comme indiqué précédemment, l'information annuelle de GENERALI me précise que les prélèvements mensuels pour 2025 seront de 121.- €.

Non seulement, il n'est pas mentionné de supplément de 7.- € de droit association mutuelle payable en janvier, mais encore moins de mensualité à 131.40 € (qui n'est pas à venir, puisqu'annoncé pour ce jour par ma banque).

J'aimerais bien ne pas faire l'objet de prélèvements hors contrat...

J'attends donc le remboursement des trop perçus.

Bien cordialement,

Saint-Denis, jeudi 20 février 2025

Thierry LESCURE indique que la Direction devra également instruire la réponse à cette question. Peut-être la différence entre les montants invoqués tient-elle à des taxes qui n'ont pu être prises en compte au départ. La Direction vérifiera ce qu'il en est.

GRC :

- **Affiliation de salariés : sera-t-il possible d'affilier en direct les contrats santé CCN (Syntec, métallurgie,) et sur les contrats 20-300 Almerys.**
- **Quelles sont les modalités qui seront mises en place pour dédoubler les fiches GRC.**

Thierry LESCURE indique que l'affectation en masse est aujourd'hui possible mais doit être retravaillée dans ce cadre.

Jean-Luc GUIMET observe que lorsque les conseillers doivent traiter un affilié en 20-300 avec Almerys, ils doivent effectuer des FAST, dont les délais de traitement sont plus longs.

Thierry LESCURE assure que la Direction reviendra vers les élus sur cette question également.

Ordinateurs portables :

Avez-vous le calendrier de déploiement des nouveaux ordinateurs ?

Thierry LESCURE annonce qu'il est prévu de lancer un pilote en juin prochain, pour un déploiement des ordinateurs portables en septembre ou octobre 2025. Le choix du modèle est à l'étude actuellement par l'Entreprise.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 35.