

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

Séance ordinaire du vendredi 20 février 2026

Représentants de la Direction

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

Membres du Comité social et économique :

Collège « Inspecteurs »		
Carla BIET	CFE-CGC	Suppléante
Collège « Non-cadres commerciaux niveaux 1 et 2 »		
Jean-Luc GUIMET	CFE-CGC	Titulaire
Cécile AUSSAGUEL	CFE-CGC	Titulaire
Damien FAVIER	CFE-CGC	Titulaire
Marion ROMEYER	CFE-CGC	Titulaire
Agathe AUBRY	CFE-CGC	Titulaire
Ouelid MEFTAH	CFE-CGC	Suppléant
Pierre PERRAULT	UNSA	Suppléant
Arnaud ROBERT	UNSA	Titulaire
Représentants syndicaux		
Olivier DEFRANCE	CFE-CGC	
Sylvain DELERUE	UNSA	

Ordre du jour

1.	Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 27 janvier 2026	4
2.	Communications Direction	4
3.	Communications du secrétaire	6
4.	Questions diverses	6

*La séance ordinaire du Comité social et économique
du Réseau commercial de La France Assurances Conseil est ouverte à 14 heures
sous la présidence de Thierry LESCURE.*

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

Carla BIET donne lecture d'une déclaration syndicale au nom de la CFE-CGC.

« Le 28 janvier dernier était la Journée européenne de la protection des données, pour la CFE CGC il apparaît essentiel de rappeler que derrière les règlements, les procédures et les acronymes, il y a surtout des femmes et des hommes qui travaillent, s'engagent et parfois s'exposent sans toujours disposer de repères clairs.

La CFE-CGC veut alerter sans dramatiser : nous défendons une protection exigeante des données, mais aussi une protection tout aussi exigeante des collaborateurs. La responsabilité de l'entreprise, la qualité des outils et la clarté des règles ne peuvent pas être absentes du débat lorsque des sanctions et des licenciements sont en jeu.

La CFE CGC souhaite attirer l'attention de la Direction sur un enjeu majeur : la sécurité des données professionnelles et l'utilisation équitable des outils numériques au sein de l'organisation.

Nous observons depuis quelques semaines que plusieurs collègues ont été convoqués et sanctionnés pour avoir transféré des informations sensibles vers leur boîte mail personnelle.

Cette situation révèle des difficultés concrètes rencontrées au quotidien par les salariés.

Dans une démarche constructive, nous formulons les demandes suivantes à la Direction :

- Garantir un accès équitable aux outils numériques essentiels pour l'ensemble des salariés, quels que soient leur statut ou leur fonction.*
- Mettre en place des formations régulières et adaptées sur la sécurité des données et les bonnes pratiques numériques, incluant des cas pratiques et des mises à jour en fonction des évolutions technologiques.*

La sécurité des données ne peut reposer uniquement sur des interdictions ou des sanctions. Elle doit s'appuyer sur des pratiques concrètes, des outils performants et un dialogue ouvert. Nous sommes convaincus qu'un travail collectif, fondé sur l'écoute et la collaboration, permettra d'atteindre ces objectifs dans l'intérêt de tous. »

Thierry LESCURE précise que les convocations ne concernent que quelques collaborateurs qui se sont transféré des données ultra-sensibles, telles que des fichiers en masse, des données RH ou des informations stratégiques de l'entreprise. Les règles et usages en la matière ont et seront rappelés à l'ensemble du personnel. Les outils actuels permettent de traiter un volume de données bien plus important qu'auparavant. Les formations obligatoires définissent ce qu'est une donnée sensible. Le traitement de données sur un poste non protégé expose potentiellement ces informations et les personnes concernées à des acteurs malveillants, ce qui compromet la sécurité globale.

1. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 27 janvier 2026

Sous réserve des modifications apportées en séance par la Direction, le procès-verbal 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 présente les résultats au 15 février. Par rapport à l'année précédente, le rythme est similaire à celui observé lors du dernier pointage. Le chiffre d'affaires en affaires nouvelles atteint 109 %, et 107 % en incluant les affaires nouvelles et la MO. Une progression est donc constatée par rapport à l'année dernière, particulièrement significative sur le segment collectif (santé, prévoyance et retraite). La retraite collective atteint près de 200 % et la santé prévoyance collective 122 %. En revanche, la partie retraite dirigeant et Klesia est légèrement en retrait.

Par rapport aux objectifs, le chiffre d'affaires atteint 90 % de l'attendu et l'activité 81 %, ce qui représente un recul par rapport à la feuille de route. Les mêmes écarts sont constatés, mais de manière accentuée, notamment au regard de la stratégie de renforcement de la présence sur le segment dirigeant : 73 % de l'objectif en chiffre d'affaires et 76 % en affaires nouvelles. La santé prévoyance atteint 82 % de l'objectif et la retraite individuelle 64 %.

Le produit 1.20 se maintient bien avec 97 % de l'objectif atteint, tandis que le 20.500 atteint 135 %. La performance de la retraite collective est portée par le PEROB (145 %), alors que l'épargne salariale n'est qu'à 69 %. Enfin, Klesia atteint 88 % de son objectif à date.

Les résultats du produit 20.500 correspondent majoritairement à des affaires qui n'avaient pas abouti l'année dernière et qui se concrétisent cette année. En parallèle, le plan d'action a été lancé, avec toutes les mesures prévues, notamment en retraite, ainsi que la formation « 360 Dirigeant » qui se poursuivra tout au long de l'année.

Concernant les effectifs, dix nouveaux collaborateurs ont été accueillis hier. Leur évaluation aux méthodes de vente, qui s'est déroulée ce matin, a été très positive. Cette promotion est jugée de bonne qualité, ce qui est un signe positif pour le réseau.

S'agissant de l'actualité des offres, l'offre 1.20 de Generali est maintenue avec la réduction de 15 %, mais aucune offre majeure n'est prévue pour cette année, car cela nécessiterait un développement plus complet de cette filière collective. Par ailleurs, la nouvelle filière sur mesure (NFSM) remplacera le produit 20.500 de Generali et Klesia et respectera la matrice de l'offre. Elle sera dirigée vers l'assureur le plus à même de l'accueillir. Des tests seront menés à partir du mois de juin, notamment par huit collaborateurs RSK, pour qui il existe un enjeu important à tester cette nouvelle filière avec les offres Klesia non standard (HCR et transport). Le projet se poursuivra jusqu'en juin, avec des tests menés par quelques inspecteurs du courtage d'ici là. Le lancement du produit est prévu pour 2027, et les premières formations se tiendront d'ici la fin de l'année 2026.

Cécile AUSSAGUEL demande un retour concernant l'obligation de ne pas augmenter les taux de mutuelle pour les clients. Elle signale faire face à trois cas de ce type sur l'agence de Toulouse, avec des interlocuteurs très agressifs.

Thierry LESCURE indique que les derniers chiffres pour l'ensemble de Generali font état d'une trentaine de réclamations. À ce jour, la position du marché, relayée par une déclaration de la fédération, est de considérer cette mesure comme anticonstitutionnelle. D'un côté, les autorités exigent de justifier l'absence de concurrence déloyale, ce qui implique de prouver la rentabilité des produits, le juste prix payé par les entreprises et l'absence de discrimination. De l'autre, une contribution spéciale est demandée, appliquée de façon arbitraire et rétroactive, sans possibilité de la répercuter sur le taux technique. Cette situation repose sur une décision jugée rapide et peu réfléchie de la part des autorités. Quoi qu'il en soit, la politique de souscription étant établie au mois de mai, les tarifs étaient déjà fixés au moment de l'annonce de la nouvelle taxe fin décembre. Par conséquent, la taxe n'a pas été répercutée sur le portefeuille. À ce jour, l'esprit du texte est respecté, car aucun courrier de rectification n'a été envoyé aux clients.

Jean-Luc GUIMET constate que Klesia ne performe pas aussi bien que l'année précédente et demande s'il est possible d'identifier les secteurs concernés. Il s'interroge par ailleurs sur les premiers retours concernant la convention du service à la personne et souhaite savoir si une formation est prévue à ce sujet.

Thierry LESCURE répond qu'en ce qui concerne Klesia, il est peu pertinent d'établir des statistiques à ce stade, avec seulement un mois de production pour l'année 2026. De plus, un pilotage fin de la production nécessiterait que les outils de gestion soient correctement renseignés par tous les collaborateurs. Sur le segment standard, le marché HCR se porte aussi bien, voire mieux, que l'année dernière pour Klesia. Concernant les services à la personne, la formation se tiendra en mars. Ce marché, initialement perçu comme stable ou orienté vers les grands comptes, révèle en réalité de nombreuses opportunités, d'autant que l'offre correspondante existe déjà.

2.2 Information sur la régularisation des budgets de fonctionnement et des activités sociales et culturelles de l'année 2025 et sur les budgets prévisionnels 2026

Sandra BEZY-BONNET aborde le budget 2025 et précise qu'une régularisation devra être effectuée sur les comptes du CSE. Le budget est calculé à partir de la masse salariale totale des collaborateurs de Generali. Cette masse salariale s'élève à 404 864 000 euros pour un effectif de 6 256 collaborateurs, ce qui correspond à un budget global de 8 097 280 euros pour les trois CSE. Ce montant se répartit entre les activités sociales et culturelles (ASC) à hauteur de 7 287 552 euros (1,8 % de la masse salariale) et le fonctionnement à hauteur de 809 728 euros (0,2 %). Sur la base de la masse salariale arrêtée au 31 décembre 2025, le budget par collaborateur s'élève à 1 164,98 euros pour les ASC et 129,44 euros pour le fonctionnement. Par rapport au budget prévisionnel, la régularisation s'établit à 1 372 euros pour les ASC et 152 euros pour le fonctionnement.

Concernant le budget prévisionnel pour 2026, la masse salariale totale de Generali est estimée à 408 millions d'euros pour un effectif de 6 332 collaborateurs. Le budget global au niveau de l'entreprise s'élèverait ainsi à 8 160 000 euros, répartis entre 7 344 000 euros pour les ASC et 816 000 euros pour le fonctionnement. Le budget par collaborateur serait de 1 159,82 euros pour les ASC et de 128,87 euros pour le fonctionnement. Au niveau de

LFAC, le budget pour les ASC serait de l'ordre de 236 604 euros et celui pour le fonctionnement de 26 289 euros.

2.3 Point relatif aux congés d'été

Sandra BEZY-BONNET rappelle que la période d'acquisition des congés payés pour les collaborateurs du Réseau Commercial de La France Assurances Conseil s'étend du 1er janvier au 31 décembre.

La prise des jours de congés et de réduction du temps de travail doit s'effectuer au cours de l'année civile, après concertation avec le manager qui valide les dates.

Une possibilité de solder les congés payés jusqu'au 31 mars de l'année N+1 est prévue, ce report ne concernant que les jours de congés payés.

Ainsi, les congés payés acquis du 1er janvier 2024 au 31 décembre 2024 doivent être pris entre le 1er janvier 2025 et le 31 décembre 2025, avec la possibilité de les solder jusqu'au 31 mars 2026.

Compte tenu de la moindre activité des interlocuteurs durant le mois d'août, les collaborateurs sont invités à poser leur congé principal d'été sur le mois d'août 2025.

La période du congé principal pour l'été 2025 est fixée du lundi 4 août au vendredi 29 août 2025 inclus.

De manière générale, toute demande de congés doit être effectuée et validée avant la date de début de la période de congés.

Les collaborateurs ont la faculté de demander une dérogation motivée pour poser leur quatrième semaine de congés d'été à un autre moment, et ce jusqu'au 31 décembre 2025, sous certaines réserves.

Cette dérogation est conditionnée à l'acquisition d'un minimum de trois semaines de congés payés au cours de la période de référence.

Elle est également soumise à la condition que les trois semaines de congés payés prises en août correspondent aux trois premières semaines du mois.

Enfin, la dérogation doit être validée par la hiérarchie, tout refus devant être motivé.

3. Communications du secrétaire

Aucune communication du secrétaire n'est abordée.

4. Questions diverses

Pierre PERRAULT déclare que l'UNSA n'a pas de questions diverses à formuler.

Questions de la CFE-CGC.

1. Klesia – Reprise des droits OAV.

Nous faisons face de plus en plus souvent à des courtiers qui bloquent l'accès à l'OAV, dès l'émission du SIREN, sans la validation du client. Comment et avec quel document peut-on revenir vers KLESIA pour conserver le client en Interne et valider le Conseil et le DER, pourtant obligatoire ?

Thierry LESCURE explique que l'outil HYLE a corrigé ce problème. Jusqu'alors, l'ensemble du courtage avait accès à la totalité du portefeuille Klesia, contrairement aux réseaux internes et à La France Assurances Conseil, ce qui constituait une anomalie. L'objectif de l'outil HYLE est de protéger les portefeuilles des trois grands réseaux (courtage, réseau interne et LFAC). Les entreprises affectées à un réseau ne devraient pas se retrouver sur un autre. Cependant, un cabinet de courtage particulier menait une opération systématique sur une pharmacie, recevant des informations avant même leur publication officielle. Suite à ce comportement anormal, des règles ont été mises en place et une correction a été apportée : l'ouverture au courtage n'avait pas été totalement bloquée et toutes les pharmacies n'avaient pas été affectées à LFAC comme prévu. En cas d'accord client circonstancié ou d'accord d'un expert-comptable, l'information doit être remontée. Sur la dizaine de cas recensés sur 1 200 contrats, 90 % concernent un seul courtier, qui a été identifié. Ces sujets sont traités depuis six mois. Thierry LESCURE invite à continuer de signaler les comportements anormaux, mais souligne que depuis trois semaines, HYLE a largement fluidifié la situation.

2. Certificat d'adhésion Klesia

Serait-il possible d'intégrer aux certificats d'adhésion que l'on télécharge dans l'OAV le courrier envoyé au client avec l'identifiant de l'entreprise ? Pour des raisons pratiques notamment lorsque la fiche OAV est bloquée cela évitera de solliciter Karim et Patrick pour avoir l'information.

Thierry LESCURE indique que la demande a été transmise à Laurent Renard pour savoir comment l'intégrer dans l'OAV.

3. Droits OAV et apporteurs

Ces dernières semaines, nous constatons que les accès OAV pour des entreprises dont nous sommes apporteurs sont bloquées. Lorsque nous demandons la réaffectation, il arrive parfois que des noms de chargés de clientèle Klésia apparaissent sur les fiches OAV ou que l'apporteur indiqué sur la fiche est Klésia au lieu de LFAC. A quoi cela est dû et quels sont les impacts ? Est-ce possible de rappeler les règles d'affectation au réseau Klésia afin d'éviter des litiges et de l'insatisfaction client ?

Thierry LESCURE précise que le problème n'est pas dû à une activité du réseau Klesia, mais à l'outil HYLE, et qu'il a été corrigé il y a trois semaines selon les informations obtenues. Il invite à faire remonter les cas qui pourraient subsister. La correction a réglé les problèmes survenus depuis son déploiement, mais un passif de cas antérieurs peut demeurer. Le délai trop long entre le premier appel à un prospect et la signature du client entraînait un retour automatique du prospect dans le fonds commun. Cette situation n'était pas liée à une action du collaborateur et a été corrigée.

4. Klesia

Ou en est-on sur les contrats Prévoyance cadre RR 1,50% ? Est-ce toujours impossible à la souscription ?

Thierry LESCURE informe que les travaux sont toujours en cours pour l'offre complémentaire prévoyance Cadre. La communication de la Direction de l'Offre sur la mise à disposition du produit est attendue.

Ouelid MEFTAH signale une évolution de la convention collective.

Thierry LESCURE assure que ce point sera corrigé dans la nouvelle offre.

Jean-Luc GUIMET fait état de dossiers bloqués.

Thierry LESCURE demande à ce que ces dossiers lui soient remontés et annonce que de nouvelles tournées en agence seront organisées pour présenter toutes les évolutions d'offres.

Jean-Luc GUIMET estime qu'il serait bénéfique d'informer le réseau, car certains collaborateurs ne semblent pas être au courant.

5. Generali

Concernant les devis SANTE ZEN, des délais de traitement jugés trop longs sont constatés. Les réponses sont envoyées via une adresse « Noreply », ce qui oblige à ressaisir une nouvelle demande pour compléter une information et allonge encore les délais. Une solution est demandée pour garantir un service de qualité aux clients.

Thierry LESCURE rapporte la réponse de Florian Beckmann, qui affirme que les délais se réduisent. Selon lui, le processus, qui était manuel en 2025, a été automatisé depuis le troisième trimestre. Il ne comprend donc pas que de tels délais persistent et demande que les cas concrets lui soient transmis.

Jean-Luc GUIMET demande si le délai de traitement de dix jours ouvrés a été revu à la baisse.

Thierry LESCURE invite à poser directement la question à Florian Beckmann.

La séance ordinaire du Comité social et économique est levée et close à 15 heures.

Document rédigé par la société Ubiquis – Tél : 01 44 14 15 16 – <https://www.ubiquis.com> – infofrance@ubiquis.com