

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

Séance ordinaire du vendredi 22 mai 2026

Représentants de la Direction

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

Membres du Comité social et économique :

Collège « Inspecteurs »		
Carla BIET	CFE-CGC	Suppléante
Collège « Non-cadres commerciaux niveaux 1 et 2 »		
Grégory ARDIET	CFE-CGC	Titulaire
Agathe AUBRY	CFE-CGC	Titulaire
Cécile AUSSAGUEL	CFE-CGC	Titulaire
Damien FAVIER	CFE-CGC	Titulaire
Jean-Luc GUIMET	CFE-CGC	Titulaire
Marion ROMEYER	CFE-CGC	Titulaire
Arnaud ROBERT	UNSA	Titulaire
Pierre PERRAULT	UNSA	Suppléant

Représentants syndicaux		
Olivier DEFRANCE	CFE-CGC	
Sylvain DELERUE	UNSA	

Ordre du jour

1.	Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 23 avril 2026	4
2.	Communications Direction	4
3.	Communication du secrétaire	7
4.	Questions diverses	9

La séance ordinaire du Comité social et économique du Réseau commercial de La France Assurances Conseil s'ouvre à 10 heures 45 sous la présidence de Thierry LESCURE.

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

Pierre PERRAULT donne lecture d'une déclaration liminaire :

« Suite aux récentes interventions lors des réunions du CSE RSG, ainsi que du CSE Central, portant sur l'impact de la hausse du prix des carburants sur les frais professionnels engagés par les Responsables de secteur du réseau salarié dans le cadre de leur activité, la Direction a pris en considération cette problématique et a décidé d'y apporter une réponse favorable en mettant en place l'attribution d'une enveloppe forfaitaire complémentaire de 30 euros par mois.

Cette mesure sera applicable jusqu'au mois de juillet 2026, avec un effet rétroactif à compter du mois de mars dernier.

L'UNSA demande que les nouveaux entrants LFAC qui sont au forfait puisse bénéficier de cette aide au même titre que les conseillers commerciaux.

Nous vous remercions de votre attention »

Thierry LESCURE précise que la mesure est temporaire, jusqu'à fin juillet 2026. Il accepte l'extension aux nouveaux entrants LFAC, de façon temporaire, sous réserve qu'une communication soit faite en ce sens. Il rappelle à cette occasion que l'enveloppe de notes de frais n'est pas toujours consommée dans son intégralité, et que le réseau est passé de 500 euros bruts à 700 de notes de frais, ce qui représente un effort significatif.

1. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 23 avril 2026

Sous réserve des modifications apportées en séance par la Direction, le procès-verbal de la réunion du 23 avril 2026 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 ce stade, les résultats mesurés par rapport à l'année N-1 font apparaître une progression significative sur le mois d'avril, qui pourra peut-être se confirmer sur mai, ce mois restant toutefois particulier à la fois en raison de son calendrier et des soldes de congés de certains collaborateurs. Par rapport à l'année dernière, le

réseau se situe à 12 % au-dessus de la même époque, ce qui est plutôt satisfaisant, avec une partie collective qui se porte toujours très bien, une partie santé-prévoyance du dirigeant qui continue de maintenir un petit progrès sans pour autant retrouver la dynamique des six derniers mois — ce qui appelle à la prudence. La partie Klesia est revenue au niveau, avec 5 % de plus que l'année dernière.

Par rapport à l'objectif, le réseau reste en retrait de 4 points, à 96 % de l'objectif. Klesia se situe quant à elle 7 points au-dessus de l'objectif, après un vrai rattrapage opéré sur le mois d'avril, ce qui amène la santé-prévoyance au total à l'objectif. En revanche, la retraite n'est qu'à 85 % de l'objectif, notamment en raison de résultats très en deçà des attendus en épargne salariale et en retraite individuelle, qui constituent les deux axes sur lesquels le retard est le plus marqué. La santé-prévoyance n'est par ailleurs pas au niveau attendu, le réseau ne retrouvant pas le gap qui avait été enregistré en fin d'année sur Generali Santé et Prévoyance Pro.

Sur la partie effectifs, 8 candidats sont à ce stade identifiés pour les recrutements susceptibles d'intervenir en juin, les sessions restant assez nombreuses par rapport à ce que le réseau a connu par le passé. Un ou deux jurys restent à tenir, et une session cohérente est prévue pour le mois de juin.

S'agissant du 20.300, l'objectif de saisie n'est pas atteint, mais le niveau est supérieur à celui de l'année dernière à la même époque. Thierry LESCURE rappelle que davantage de tarifications doit normalement produire davantage de résultats, et qu'il appartient à chacun de jouer sa partie. Il souligne à cet égard deux enjeux : que tout le monde soit acteur, et que tout le monde tarifie au bon niveau avec le bon nombre de tarifications

En outre, les formations Cap360 Pro semblent avoir été bien accueillies par le réseau, à la fois sur la forme et sur le fond. Pour rappel, l'objectif de cette formation est de se reconcentrer sur la nécessité de voir les clients en physique, avec un support de discussion le plus simple et le plus cohérent possible par rapport au devoir de conseil. Le collaborateur a le devoir de faire un état des lieux complet de la protection sociale du dirigeant, quitte à en reparler ensuite avec un éventuel prescripteur. Ce n'est pas l'expert-comptable qui décide de l'activité du réseau — il indique, et le collaborateur fait son métier. La différence se fera en continuant de porter les mises en action au sein des agences.

Sylvain DELERUE salue la différence d'approche au niveau de la transmission de l'information, qui ne correspond pas à la même typologie de formation que d'habitude. Il s'agissait d'une réponse à la demande collective de faire un partage. À l'issue de la réunion, les participants n'ont pas eu l'impression de passer un moment désagréable — bien au contraire : les échanges ont enrichi tout le monde. Il remercie l'Académie pour cette différence d'approche.

Thierry LESCURE indique qu'il leur en fera part. Il exprime le souhait personnel de retrouver davantage de pratique. Il aborde ensuite le sujet de l'intelligence artificielle, sur lequel le réseau va beaucoup entendre parler : il existe une vraie pression du marché et du Groupe sur le fait que le réseau n'est pas encore au rendez-vous des attendus en la matière. C'est dans ces moments qu'il faut créer des différences et accepter que la vraie

qualité du réseau réside dans la gestion de l'humain. L'IA doit accompagner la simplification des rendez-vous et des analyses, mais elle ne remplacera jamais le face-à-face ni la décision en face-à-face. Il ne faut pas avoir la faiblesse de penser que l'outil fera le métier à la place des collaborateurs.

Grégory ARDIET observe que les clients utilisent désormais l'IA pour injecter des notices et poser des questions qu'ils ne posaient pas auparavant.

Thierry LESCURE lui demande si c'est un problème.

Grégory ARDIET répond que non, mais soulève la question de savoir comment l'IA fera le tri si elle tend, à l'image de Google, à mettre en avant telle ou telle compagnie d'assurance.

Thierry LESCURE rappelle que la machine ne travaille que sur ce qu'on lui demande de faire — ce n'est que du code. Les comparateurs existants sur le marché ne sont pas objectifs : derrière chacun d'eux se trouve un assureur, un banquier, un fournisseur qui oriente toujours vers la même réponse. C'est un risque pour le client, mais pas pour le métier du réseau. La différence à apporter réside dans la capacité d'analyser : en santé par exemple, la base de départ est bien plus importante que le taux, car le taux s'appuie sur une base de référence ou sur un remboursement sécurité sociale, ce qui change considérablement le résultat.

C'est là que se situe la vraie valeur ajoutée du conseil. Le devoir de conseil va s'appliquer de façon beaucoup plus stricte — il cite à cet égard l'exemple de la Société Générale, condamnée à une amende de 20 millions d'euros. Le législateur aidera à mieux faire ce métier en protégeant le consommateur, qui ne pourra pas faire le tri dans toutes les informations qu'il recevra, tant les fake news sont nombreuses sur les fils d'information des grandes plateformes américaines.

Il illustre son propos par l'exemple de la déclaration d'impôts, présentée comme simple par l'État, mais qui devient une véritable complexité dès que la situation du contribuable sort du cas standard. Avec l'IA, le même discours est tenu — tout sera plus simple, plus accessible — mais sans accompagnement humain, les risques d'erreur et de mauvaise interprétation seront considérables. Sur certains métiers, la disruption sera inévitable. Le réseau va vivre la même révolution que celle qu'a engendrée le smartphone il y a vingt ans.

L'entreprise doit trouver sa place : il y a beaucoup de choses à simplifier dans les jobs des collaborateurs, en particulier les tâches répétitives. Le métier sera renforcé, mais les collaborateurs devront être très bons sur le fond — car les clients challengeront sans cesse en s'appuyant sur l'IA, comme cela se fait déjà dans les classes d'école.

Carla BIET observe que l'IA est une béquille et qu'il faut quand même avoir une solution et une attente de la réponse.

Grégory ARDIET note qu'auparavant l'information était moins structurée dans sa présentation, alors qu'aujourd'hui les clients envoient des mails argumentés et détaillés,

et qu'il faut désormais argumenter en retour — corriger quelque chose de faux étant bien plus difficile qu'établir une vérité.

Thierry LESCURE conclut que le métier de conseil ne se fait pas à la petite semaine : il faut prendre du temps pour réfléchir et se dégager des tâches périphériques. L'IA dans l'entreprise doit permettre de simplifier tout l'écosystème, mais dans le métier du réseau, si l'on n'est pas bon dans le face-à-face, les acteurs comparables à Alan seront bien plus nombreux. Il faut être très attentif à cela.

3. Communication du secrétaire

3.1 Vote sur le choix du colis de Noël

Cécile AUSSAGUEL rappelle que lors du CSE du mois dernier, trois propositions de colis de Noël ont été présentées et qu'il convient aujourd'hui de procéder au vote.

La première proposition émane d'Hexagourmet, fournisseur du CSE depuis trois ans, qui propose un colis unique élaboré en partenariat avec l'ESAP, composé de produits bio-responsables. Le contenant est une valise cabine ABS aux normes compagnies aériennes, équipée d'un sac sous vide rechargeable. Les produits comprennent notamment un foie gras de canard médaillé d'or au concours agricole, une terrine de canard aux girolles, un délice de saumon fumé au citron, une salsa de légumes du soleil, des chocolats, des mini financiers et un crémant d'Alsace blanc. Le tarif est de 90 euros, avec la possibilité d'y joindre une confiture de kiwi produite par la femme d'un collègue CDA de l'agence de Bordeaux.

La deuxième proposition offre un choix entre sept colis différents à 80 euros, présentés chacun dans un contenant distinct. Pour des raisons logistiques, une date butoir est fixée au 15 octobre, au-delà de laquelle un colis par défaut est attribué.

La troisième proposition émane d'une société travaillant déjà avec le RSG depuis quelques années, dont le modèle prévoit que 70 % du prix est reversé à l'artisan, 20 % à l'ESAT et 10 % à la société. La gamme Exception est proposée à 80 euros en version dématérialisée ou 85 euros en coffret physique, avec plus de 400 assortiments.

Chaque élu présent au CSE précédent avait reçu des échantillons à tester. Cécile AUSSAGUEL donne la parole aux membres pour recueillir leurs retours.

Marion ROMEYER indique avoir testé le foie gras du colis 1, qu'elle a trouvé très bon.

Agathe AUBRY n'a pas pu tester, n'étant pas présente au CSE précédent.

Grégory ARDIET a fait tester son épouse. Ils ont reçu un produit cosmétique ainsi qu'un petit collier. Il souligne que la navigation sur le site n'était pas très lisible et que le contenu lui a semblé un peu léger par rapport à ce que le CSE offre habituellement.

Cécile AUSSAGUEL indique avoir testé le foie gras de la deuxième proposition, d'une valeur de 30 euros, qu'elle a trouvé en quantité insuffisante. Elle ajoute que le packaging, entièrement en carton, ne reflète pas l'ambiance de Noël.

Jean-Luc GUIMET a testé les mini financiers du colis 1, qu'il a trouvés très bons. Il a en revanche trouvé la commande un peu compliquée à passer et le résultat impersonnel pour un cadeau.

Cécile AUSSAGUEL ajoute que la livraison du colis 2 par UPS a été particulièrement laborieuse : le colis lui a été annoncé pendant trois jours sans plage horaire définie, la contraignant à rester chez elle. Elle rappelle par ailleurs que la réception du colis à l'agence présente l'avantage d'éviter cette contrainte tout en créant un moment convivial.

Carla BIET indique avoir reçu un échantillon à tester mais n'avoir pas eu le temps de le faire.

Sylvain DELERUE rapporte que Véronique DAULY et Karine CHAMI ont testé les chocolats et les rillettes de saumon du colis 1, qu'elles ont appréciés. En revanche, elles ont trouvé la confiture de kiwi trop sucrée et peu goûteuse.

Le colis 1, sans la confiture de kiwi, recueille 6 votes. Le colis 2 recueille 0 vote. Le colis 3 recueille 2 votes.

Sylvain DELERUE indique que les collaborateurs consultés ont exprimé une préférence pour une offre permettant de commander individuellement en fonction de leurs besoins, sans manifester d'attente particulière quant à la réception du colis en agence.

Grégory ARDIET souligne que la réception du colis à l'agence invite les collaborateurs à se retrouver sur place, crée un moment attendu et que recevoir une surprise reste plaisant. Il reconnaît toutefois que cela implique une organisation logistique non négligeable et que des problèmes de transporteurs ont déjà été rencontrés par le passé.

Sylvain DELERUE convient que la réception en agence présente un côté événementiel, mais souligne les difficultés pratiques, notamment l'absence fréquente d'assistante ou le recours au télétravail qui complique la réception des colis. Il précise qu'il est lui-même souvent celui qui réceptionne les colis faute d'assistante disponible à Rennes.

Cécile AUSSAGUEL rappelle que lors des réceptions de l'année dernière, de nombreux collaborateurs ont adressé des messages de remerciement, soulignant la magie de recevoir tous le même cadeau et le plaisir de se retrouver en agence. Beaucoup ont exprimé le souhait de conserver cet esprit pour « faire société ». Elle note par ailleurs que le premier colis offre un meilleur rapport qualité-prix que les box, et que la troisième solution, totalement digitale et neutre, présente l'avantage de la souplesse mais l'inconvénient de l'impersonnalité.

4. Questions diverses

Avant d'aborder les questions, Grégory ARDIET informe le CSE que la commission d'entraide s'est réunie cette semaine. Il rappelle que le budget avait été porté à 10 000 euros cette année, contre 6 000 euros l'année précédente. La troisième commission d'entraide a déjà eu lieu et le budget sera vraisemblablement consommé dans les prochaines semaines. Il est possible que d'autres commissions d'entraide soient nécessaires d'ici la fin de l'année, ce qui impliquera probablement un budget rectificatif.

Questions UNSA

KLESIA

Depuis le 1er janvier 2026, nous constatons que les contrats Klesia signés sont réintégrés de manière aléatoire dans GRC. Cette situation entraîne un blocage du paiement des AN ainsi que des commissions associées.

Ce dysfonctionnement, déjà rencontré par le passé, engendre des difficultés importantes dans la mesure où il impacte directement une part significative de notre rémunération. Par ailleurs, les délais de traitement des réclamations par le MOLFA demeurent particulièrement longs.

Thierry LESCURE indique ne pas avoir connaissance de problèmes systémiques sur ce sujet. Il rappelle que le fichier intégré dans GRC provient directement de Klesia et s'intègre automatiquement, sans traitement humain. Il demande que des exemples concrets lui soient transmis, car sans cas précis, il n'est pas possible d'investiguer. Il précise que depuis mi-janvier, la problématique liée à la période HYLE est réglée, ce que confirment les équipes en charge du sujet : les problèmes d'affectation rencontrés pendant sept à huit mois sont désormais terminés.

COMMISSIONS KLESIA

En parallèle, Klesia nous a informés d'un trop-perçu de commissions constaté au mois de mars sur l'ensemble du réseau. Cette situation a conduit à la suspension des versements dans l'attente d'un bilan global. Pourriez-vous nous indiquer si des évolutions sont intervenues à ce sujet ?

Thierry LESCURE rappelle qu'en mars, un surplus de commissionnement a été versé au réseau. Quelques collaborateurs sont concernés ; dans la masse analysée, deux à trois d'entre eux présentaient un surplus dépassant 1 000 euros. Klesia ayant traité le sujet en masse, elle a bloqué l'ensemble des versements, alors qu'il s'agissait de s'adresser non pas à une personne mais à l'ensemble du réseau — ce qui ne pouvait se faire de façon unilatérale. Sur les mois d'avril et mai, les commissions versées n'ont pas compensé le déficit. Une photographie complète de la situation sera disponible fin mai, permettant une correction en juin qui devrait régler l'ensemble des situations. L'information sera ensuite communiquée pour que chacun puisse s'y retrouver. Il précise toutefois qu'il peut arriver qu'un collaborateur n'ait pas perçu des commissions qui lui sont dues — ces cas seront régularisés.

Cécile AUSSAGUEL souligne que ce ne sont pas tous les salariés qui ont trop perçu.

Thierry LESCURE le confirme. Il explique que dans le système, aucun code n'est identifié à la personne de façon pérenne dans tous les systèmes : le code apporteur devrait être gelé partout, ce qui n'est pas le cas, et c'est ce qui a conduit Klesia à réagir comme elle l'a fait. En juin, la situation devrait revenir à la normale.

Jean-Luc GUIMET demande comment les choses vont se passer concrètement, et si une communication sera faite avec un récapitulatif des commissions permettant aux collaborateurs de disposer de leurs provisions. Il note par ailleurs que sur le mois de mai, seules les commissions Carcept ont été versées, le reste des commissions Klesia ayant été gelé, et que les montants ne sont pas les mêmes.

Thierry LESCURE confirme que c'est effectivement ce que Klesia n'a pas pu bloquer. Il indique qu'il n'y aura pas de communication massive, les situations n'impactant pas tout le monde de la même façon. Une information sera faite aux directeurs d'agence pour les cas concernés, et les équipes de Valérie répondront aux questions individuelles si nécessaire. Les montants figureront dans les bordereaux, qui permettront à chacun de vérifier et de contrôler. Il souligne que ce qui lui importe le plus est que les collaborateurs qui auraient dû percevoir des commissions et ne les ont pas reçues soient régularisés.

Sylvain DELERUE observe que les délais de réponse de Klesia recommencent à devenir plus longs, le MOLFA faisant ce qu'il peut mais les retours prenant plus de temps qu'auparavant.

Thierry LESCURE explique que cela est lié au départ d'une personne et à une réorganisation interne de l'ensemble du service chez Klesia. Il n'y a pas de volonté de ne pas répondre. Une communication a été faite en interne sur l'importance que les équipes soient mobilisées, et le pilotage est en cours de renforcement.

Sylvain DELERUE précise que l'UNSA Generali fait beaucoup de pédagogies auprès des salariés pour éviter cette confusion .

QUESTION 3 : COMMISSIONS APRIL

Concernant APRIL, un changement de logiciel a perturbé le versement des commissions du mois d'avril. Le problème a-t-il depuis été résolu et les commissions régularisées ?

Sylvain DELERUE indique que ce point a déjà été répondu.

Thierry LESCURE précise qu'il reviendra vers les élus si nécessaire, indiquant qu'il s'agit de quelques centaines d'euros.

Carla BIET confirme que pour sa part les commissions ont été régularisées dans les délais et à la hauteur de ce qui était attendu.

CONTRATS LA RETRAITE R08 R23 R15 R20 :

Suite à cessation d'activité ou vente de l'entreprise, pourrait-on arrêter de transmettre les courriers comme les situations d'épargne à l'entreprise car ceux-ci reviennent en NPAI ou remis au repreneur. Le client ne reçoit donc plus ses situations. Une demande de changement de contractant, pourrait-elle être transmise automatiquement à l'assuré par courrier ou mail, quand le client demande à arrêter ses prélèvements suite vente ou arrêt d'activité.

Thierry LESCURE indique que la réponse vient d'arriver. Sur un contrat NEO, il est possible de mettre le contrat en réduction et de modifier le contractant en renseignant les coordonnées de l'assuré afin qu'il reçoive les états de situation futurs. Sur un contrat PERP, il est possible de suivre le même processus, ou, si l'assuré souhaite continuer à payer les cotisations à titre personnel, de modifier le contractant et la fiscalité du contrat. Ces modifications ne peuvent toutefois être effectuées qu'à réception d'une demande explicite de l'assuré. En cas de courriers retournés en non-distribués, une investigation est menée auprès de l'intermédiaire, puis si nécessaire auprès d'un prestataire. Le réseau peut intervenir dans certains cas, mais uniquement sur demande du client.

Questions CFE-CGC

AMUNDI

Le bulletin de versement PEI PERCOI de GES devient illisible dans la partie « support de placement » dès qu'il est scanné. Merci de demander la modification sans couleur.

Thierry LESCURE indique avoir reçu une réponse à l'oral : GES a demandé à Amundi de vérifier que ses documents soient correctement scannables, mais aucune réponse n'est parvenue à ce jour. Il précise que c'est Boris qui a porté la demande.

CALCULETTE SYNTEC SANTE

La calcullette actuelle disponible sous LEA ne propose pas le tarif pour le conjoint en garantie Salarié + enfants et Salarié + enfants + conjoint alors que cette garantie existe bien dans la fiche technique (2,98 % pour la ligne avec le conjoint)

La ligne avec les conjoints a disparu (idem sur la nouvelle calcullette avec tarif au 01/07/26)

Thierry LESCURE explique que suite aux remontées des réseaux, la ligne avec le conjoint facultatif a été supprimée de la calcullette, celui-ci devant être tarifé sur la LSS en surcomplémentaire individuelle, en conformité avec la CCN. La modification a fait l'objet d'une communication le 8 avril 2026 dans LEA, et une fiche technique mise à jour en mai 2026 remplace la précédente de mars 2026.

Jean-Luc GUIMET note que lors des formations, personne ne semblait avoir eu connaissance de ce changement important, qui prive le réseau de la possibilité de proposer cette garantie de façon obligatoire. Il relève par ailleurs que la fiche technique

référéncée dans la communication du 8 avril n'a été mise à jour que le 21 mai, soit la veille de la séance.

Thierry LESCURE reconnaît qu'il s'agit d'un problème de communication, mais que le rattrapage est en cours.

Carla BIET précise que des collaborateurs ont eu des demandes de clients et se sont rendu compte que l'offre ne répondait plus aux exigences de la convention collective. L'équipe concernée avait d'abord répondu qu'il s'agissait d'un choix de la direction, avant de finalement rétropédaler et de remettre le conjoint en facultatif, sous la pression de plusieurs demandes remontées, y compris du courtage.

Thierry LESCURE reconnaît que ce qui semblait être un épiphénomène n'en est pas un, et que la solution est en cours de retraitement.

Jean-Luc GUIMET souligne qu'il est dommage de ne pas disposer de l'équivalent en garantie obligatoire pour la formule salarié + enfants + conjoint, dont le coût devrait logiquement être comparable à une garantie famille. Il ajoute que la fiche technique mise à jour la veille est bien expliquée.

Thierry LESCURE convient que les contraintes de système et la refonte en cours du métier ont pesé dans la décision initiale, mais que la pression du courtage a conduit à revenir en arrière.

GRC MODIFICATION

Depuis la modification de GRC, on a perdu certains éléments

1/. le lien entre entreprise et Dirigeant signataire pour le téléphone et le mail, quid du consentement ?

Cécile AUSSAGUEL explique que depuis la modification de GRC, de nombreuses fiches coexistent pour un même client — parfois quatre ou cinq — ce qui rend très difficile la localisation de la fiche comportant le lien avec le signataire. Les équipes sont contraintes de recréer des liens manuellement.

Sylvain DELERUE confirme que ce problème survient très fréquemment.

Cécile AUSSAGUEL confirme également et précise qu'il est très difficile de retrouver la fiche avec le signataire, ce qui oblige à refaire des liens en permanence.

Thierry LESCURE indique qu'il va traiter la question. Il rapporte que Valérie a vérifié que les liens entre les interlocuteurs et les entreprises n'ont pas été modifiés. Il demande qu'un cas concret lui soit transmis, précisant que ce n'est pas une volonté de supprimer ces liens — le lien entre l'entreprise et l'interlocuteur est indispensable — et que pour la direction, aucune modification n'est intervenue à ce niveau.

Carla BIET précise qu'une manipulation est nécessaire pour créer le lien avec le signataire.

Thierry LESCURE souligne que GRC se contente de faire ce qu'on lui demande de faire et n'invente rien. Le réseau est lui-même à l'origine de pas mal d'erreurs saisies dans le système : si l'on veut une data fiable, il faut saisir une data fiable. Sur les sujets de doublons, une solution a été trouvée pour éviter d'en recréer. Pour autant, le travail de nettoyage doit se poursuivre. Il souligne que l'outil de dédoublonnage mis à disposition n'a été que très peu utilisé.

Jean-Luc GUIMET signale que sur certains contrats, l'information affichée dans GRC indique une mise en demeure qui reste figée même lorsque la situation a été régularisée.

Cécile AUSSAGUEL confirme que GRC ne communique pas avec LEA. Il arrive ainsi que des assistantes informent des clients que leur contrat est résilié, car c'est ce qui s'affiche dans GRC, alors que LEA indique le contraire — ce qui provoque une incompréhension chez des clients pourtant à jour de cotisation.

Thierry LESCURE estime qu'il s'agit vraisemblablement d'un patch de mise à jour qui n'est pas passé.

Sylvain DELERUE indique qu'il effectue des demandes de signalement lorsque ce cas se présente, ces situations étant ponctuelles et non systématiques.

Thierry LESCURE souligne l'importance de comprendre le cheminement qui fait qu'à un moment donné l'information n'est pas mise à jour alors qu'elle est disponible par ailleurs.

Jean-Luc GUIMET note que cette situation rend inutilisables les extractions de mises en demeure, car les données ne sont pas fiables.

Thierry LESCURE prend note de la demande que les mises en demeure soient dématérialisées, ce qui permettrait de disposer d'une information fiable et à jour.

Cécile AUSSAGUEL soulève un point complémentaire sur la page d'accueil de GRC.

Thierry LESCURE indique que la page d'accueil a été faite évoluer et que Valérie lui a précisé qu'aucune demande de désolidarisation n'a été formulée — c'est d'ailleurs tout le contraire de l'objectif recherché. Il demande qu'un exemple lui soit transmis pour pouvoir investiguer.

2/. Certains n° de téléphone qui avaient saisis avec des espaces ou des points disparaissent en partie ou en totalité, pourquoi ? la gestion nous redemande la complétude des informations et notre base commerciale n'est pas fiable. Pouvez-vous rapatrier ces informations car cela peut avoir une incidence au niveau commercial et/ou pour la connexion sur les espaces clients ?

Thierry LESCURE indique ne pas avoir la réponse et demande qu'une fiche ayant bougé lui soit transmise. Il précise que globalement, cela traduit une data qui n'a pas été saisie correctement à l'origine.

Cécile AUSSAGUEL précise que lors des actions de PRT, la base GRC est la seule disponible et que les numéros de téléphone se retrouvent tronqués.

Thierry LESCURE demande qu'un exemple soit transmis, indiquant qu'il le fera remonter à l'informatique.

Cécile AUSSAGUEL ajoute que lorsque, trois ou quatre ans après, le réseau souhaite reprendre des tarifs qui avaient échoué, il se retrouve avec des fiches périmées.

Sylvain DELERUE apporte une explication technique : les points et espaces étant comptabilisés comme des caractères, les derniers chiffres sont supprimés lorsque le nombre de caractères autorisé est dépassé. Il reconnaît que ce n'est pas normal.

Jean-Luc GUIMET souligne qu'il s'agit d'une perte de données importante, les données de contact étant essentielles à l'activité commerciale.

Thierry LESCURE confirme que si en plus les données disparaissent au moment de la saisie, la situation est inacceptable, et réitère sa demande qu'un exemple soit transmis à l'informatique.

3/. BUG à corriger si possible : La mise à jour, au niveau des encaissements GRC et LEA ne se fait pas toujours. La remise en vigueur n'est pas visible sous GRC, malgré la Remise en vigueur le contrat reste en statut RESILIE. Certains dossiers perdurent en statut « résiliés » ou « mises en demeure » alors qu'ils sont à jour de cotisation dans LEA.

Ce point a déjà fait l'objet d'une réponse.

Commissions KLESIA Avril 2026 :

Nous vous avons alerté lors du dernier CSE de l'absence de commissions KLESIA sur la fiche de paie d'AVRIL 2026, vous nous aviez indiqué revenir vers les commerciaux concernés ? Avez-vous des informations à ce sujet ?

Ce point a déjà fait l'objet d'une réponse.

La séance ordinaire du Comité social et économique est levée et close à 12 heures.

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