

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

Séance ordinaire du mardi 23 juin 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 »		
Emmanuel HERBIN	CFE-CGC	Titulaire – Secrétaire du CSE
Collège « Non-cadres commerciaux niveaux 1 et 2 »		
Grégory ARDIET	CFE-CGC	Titulaire
Agathe AUBRY	CFE-CGC	Titulaire
Cécile AUSSAGUEL	CFE-CGC	Titulaire
Ouelid MEFTAH	CFE-CGC	Suppléant
Jean-Luc GUIMET	CFE-CGC	Titulaire
Frédéric TOURÉ	CFE-CGC	Suppléant
Karine CHAMI	UNSA	Suppléante
Véronique DAULY	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 23 avril 2026	4
2.	Communications Direction	4
	2.1 Point sur l'activité économique du Réseau Commercial de La France Assurances Conseil	4
	2.2 Point actualités commissions Klésia	6
	2.4 Point sur le démarchage téléphonique	7
	2.3 Information sur les données sociales 2025	9
3.	Bilan des réunions de la CSSCT 2025	10
4.	Communications du Secrétaire	11
5.	Questions diverses	12

La séance ordinaire du Comité social et économique du Réseau commercial de La France Assurances Conseil s'ouvre à 14 heures 10 sous la présidence de Thierry LESCURE.

Cette réunion se tient conjointement en présentiel et en distanciel.

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

Emmanuel HERBIN demande à l'UNSA si elle souhaite apporter des corrections au procès-verbal de la réunion du 22 mai.

Sylvain DELERUE souhaite que la phrase page 10 « *Sylvain Delerue précise que les collaborateurs font parfois la confusion entre le MOLFA et Klesia, imputant au MOLFA des délais qui ne relèvent pas de sa responsabilité. Une pédagogie a été faite en ce sens auprès du réseau* » soit remplacée par « *L'UNSA Generali fait beaucoup de pédagogies auprès des salariés pour éviter cette confusion* ».

Sous réserve des modifications apportées en séance par l'UNSA, le procès-verbal de la réunion du 22 mai 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 présente le point sur l'activité économique. Il commente les résultats de la semaine précédente, plus valorisants que ceux de la semaine en cours. L'entreprise se rapproche de son objectif global, portée par deux axes très performants : la retraite collective (158 % de l'objectif) et la prévoyance/santé collective (108 % de l'objectif sur le segment 1-20). L'activité Épargne Salariale et Retraite (ESAP) a permis de combler le retard du début d'année, notamment sur le secteur de la pharmacie, qui reste en retrait par rapport à l'année précédente. L'objectif global en santé/prévoyance est atteint à 99 %.

Le segment des dirigeants reste un point de préoccupation majeur, avec un retard, que ce soit en santé/prévoyance ou en retraite individuelle, de 12 % à 14 % sur l'objectif. Malgré les formations, ce segment n'atteint que 87 % de son objectif et demeure un axe de travail prioritaire de la feuille de route LFAC.

Concernant les effectifs, une nouvelle promotion de dix collaborateurs a été intégrée le 1^{er} juin.

L'activité 20-500 du mois de juin, bien qu'en léger fléchissement, est supérieure à celle de l'année précédente avec 26 millions d'euros tarifés (contre 21 millions). Le nombre de contrats a augmenté de 115 %, mais le chiffre d'affaires n'est qu'à 83 % du niveau de l'an

dernier, signe de primes unitaires plus faibles. L'indicateur d'activité est néanmoins positif dans un contexte économique tendu.

La fin d'année 2025 et le début 2026 ont été complexes, particulièrement en prévoyance santé. Un récent transfert de charges de 2 milliards d'euros par le gouvernement, lié à la baisse des taux de remboursement, oblige à revoir tous les plans d'indexation et de renouvellement. S'y ajoutent une opacité sur la déclaration des arrêts de travail pour le contrôle de la fraude et le maintien d'une taxe de 2,05 % ce qui laisse présager une trajectoire haussière des cotisations.

Emmanuel HERBIN rapporte que certains actuaires alertent sur le coût croissant de l'assurance santé. Pour des garanties moyennes, le coût devient si élevé qu'il pourrait être plus rentable pour un particulier d'emprunter à la banque plutôt que de s'assurer.

Thierry LESCURE confirme que taxer une offre déjà techniquement déséquilibrée fait grimper les prix. Il déplore que le dispositif « 100 % santé », initialement exemplaire et solidaire, soit « torpillé » par ses propres créateurs. Il rappelle que les projets de « grande Sécu » et de réforme de la prévoyance sont toujours d'actualité et pourraient déstabiliser le marché. Dans ce contexte, les résultats actuels de LFAC sont jugés convaincants. Il regrette cependant que l'activité retraite ne soit pas plus développée, car il s'agit d'un marché d'équipement et non de concurrence. L'équilibre entre les différents piliers de la protection sociale devra être repensé, surtout si les solutions financières deviennent plus attractives que l'assurance.

Emmanuel HERBIN signale que la CFE-CGC s'est rapprochée de France Assureurs et d'autres dirigeants pour agir sur les sujets de la « grande Sécu ».

Thierry LESCURE se montre sceptique sur l'efficacité de ces démarches, rappelant que les actions menées sur la taxe ou l'article 13 n'ont pour l'instant pas fait bouger le gouvernement. Il anticipe une année pré-électorale riche en promesses de dépenses supplémentaires, dont le financement reste problématique. Il conclut en réaffirmant que l'actualité de l'entreprise est convaincante, tant sur l'activité que sur le recrutement.

Emmanuel HERBIN évoque la négociation sur l'épargne salariale qui a eu lieu le matin même. L'accord, en passe d'être signé, constituera un élément important de la rémunération périphérique et un atout pour l'attractivité de l'entreprise.

Thierry LESCURE acquiesce, soulignant que le « package » global offert par Generali est un avantage dont les salariés doivent rester conscients, car il ne correspond pas à la réalité de la majorité des citoyens.

Emmanuel HERBIN rappelle la demande de longue date des élus CFE-CGC concernant le retour du bulletin de situations individuelles (BSI). Il a appris que les ressources humaines ont avancé sur le sujet et que ce document, qui détaillera l'ensemble des avantages sociaux, devrait être bientôt disponible pour une meilleure appréhension par les salariés.

Thierry LESCURE note que la Sécurité sociale pense également à envoyer un BSI car de nombreux bénéficiaires des avantages sociaux n'ont plus conscience de leur coût réel, ce qui rend cette communication d'autant plus importante.

2.2 Point actualités commissions Klésia

Thierry LESCURE fait le point sur le blocage des commissions par Klesia au mois de mai. Klesia avait justifié cette rétention par un trop-perçu versé le mois précédent. L'inquiétude portait sur le risque que des collaborateurs n'ayant pas bénéficié de ce double commissionnement soient pénalisés. Un travail a été mené par le Middle Office et Klesia pour clarifier la situation.

En juin, toutes les commissions ont été libérées. Les situations particulières ont été en principe régularisées. Les collaborateurs sont invités à signaler tout écart constaté. Les trop-perçus sont désormais identifiés et en cours de régularisation.

Emmanuel HERBIN demande si les DAG ont été informés.

Thierry LESCURE précise que l'information a été diffusée le mercredi précédent, mais il n'est pas certain que tous les DAG l'aient reçue.

Jean-Luc GUIMET demande si certains chargés de clientèle doivent encore de l'argent.

Thierry LESCURE estime qu'un seul collaborateur pourrait être concerné. Il a demandé une vérification et n'a pas d'alerte à ce jour, ce qui lui laisse penser que la situation a été régularisée.

Jean-Luc GUIMET indique que des collaborateurs signalent ne pas avoir perçu de primes contractuelles sur des affaires signées depuis début 2026. Certains n'auraient reçu que des paiements très partiels pour des affaires de janvier.

Thierry LESCURE n'a pas reçu d'alerte sur ce sujet et demande que des cas concrets lui soient remontés pour analyse. Au niveau global, les flux de primes contractuelles ne montrent pas d'écart majeur. Il rappelle que des ajustements sont en cours à la suite d'écarts de pilotage de fin d'année liés à la mise en place d'un nouvel outil. Le point crucial reste la bonne affectation du client au réseau.

Emmanuel HERBIN précise que la remontée concerne bien les affaires de 2026, après une importante régularisation sur l'année 2025. Il mentionne que Jean-Luc a contacté de nombreux commerciaux qui ont corroboré ces informations et également après vérification sur un gros portefeuille.

Thierry LESCURE demande qu'on lui transmette le nom du portefeuille concerné pour examen.

Jean-Luc GUIMET explique que pour une affaire entrée dans l'OAV en janvier, la prime aurait dû logiquement être payée.

Thierry LESCURE convient que si toutes les informations étaient dans l'OAV avant fin janvier, il n'y a aucune raison que le paiement n'ait pas eu lieu.

Sylvain DELERUE confirme avoir également constaté des retards de paiement sur les primes contractuelles. Il souligne la difficulté à identifier les cas problématiques, car il est impossible de distinguer *a priori* un simple retard d'un non-paiement définitif.

Thierry LESCURE encourage les élus à signaler tout cas dépassant un délai raisonnable (six mois), préférant une investigation à tort plutôt qu'un oubli. Il réaffirme qu'il n'y a pas de phénomène de masse. Selon lui, les problèmes individuels de paiement sont probablement liés à des erreurs d'affectation des clients dans le CRM, ce qu'il ne peut vérifier sans nom précis.

2.4 Point sur le démarchage téléphonique

Thierry LESCURE fait le point sur la nouvelle réglementation du démarchage téléphonique. Les services juridique et conformité ont été consultés.

La démarche à destination des professionnels (entreprises) est exclue de ce nouveau cadre réglementaire, ce qui couvre la majorité de l'activité.

La complexité apparaît sur les offres individuelles, comme l'assurance emprunteur, qui ne doit être proposée que dans le cadre d'une activité professionnelle. Or, il a été constaté que certains collaborateurs assurent des membres de la famille, ce qui relève du démarchage de particuliers et implique des règles différentes en matière de devoir de conseil et surtout de consentement. C'est un point de fragilité identifié.

L'interprétation de l'ACPR est que toute démarche téléphonique pouvant aboutir à un acte commercial peut être requalifiée en démarchage commercial, ce qui s'applique au segment individuel. Ainsi, 98 % de la gamme n'est pas impactée, à l'exception de ces subtilités.

Des mesures sont en cours d'élaboration pour informer le réseau sur les pratiques à adopter. Pour l'heure, l'activité de démarchage principale n'est pas affectée.

Emmanuel HERBIN précise que la réglementation ne concerne que les prospects, pas les clients existants.

Thierry LESCURE nuance ce propos : un client professionnel à qui l'on propose un produit particulier est considéré par l'ACPR comme un prospect pour ce produit spécifique. Il illustre la complexité avec un autre exemple : un affilié à un contrat collectif qui souscrit une option individuelle. Juridiquement, ce n'est pas un client mais un affilié.

Emmanuel HERBIN objecte que la souscription d'une option supplémentaire implique la signature d'un contrat.

Thierry LESCURE explique que cette souscription se fait souvent via un espace client en cochant une case. Toutes ces zones de flou juridique sont actuellement à l'étude pour être précisées.

Emmanuel HERBIN résume les points de vigilance identifiés : l'assurance emprunteur, les contrats Loi Evin et le démarchage des salariés affiliés pour un PER.

Thierry LESCURE confirme qu'une démarche proactive vers un salarié pour un PER entre dans le cadre du démarchage commercial. Concernant les contrats Loi Evin, un système de prise en charge est à l'étude, mais son acceptation par la conformité n'est pas garantie.

Emmanuel HERBIN suggère d'obtenir au préalable le consentement des salariés affiliés avant de les contacter.

Thierry LESCURE acquiesce, précisant que la démarche doit être consignée de manière que ce soit le salarié qui apparaisse comme le demandeur.

Jean-Luc GUIMET se souvient qu'un courrier était auparavant envoyé pour les contrats Loi Evin, ce qui incitait le salarié à recontacter le commercial. Il demande si ce processus a été corrigé.

Thierry LESCURE confirme que dans le cadre de la Loi Evin, c'est bien le salarié qui demande la continuité du contrat, ce qui est facile à documenter. Il n'est pas inquiet sur ce point, qui ne représente qu'environ 150 contrats par an.

Emmanuel HERBIN propose un processus où le chef d'entreprise solliciterait le consentement de ses salariés pour être contactés au sujet d'offres complémentaires.

Thierry LESCURE explique que le consentement des affiliés devrait être recueilli dès la mise en place du contrat collectif initial.

Emmanuel HERBIN ajoute que cela les positionnerait comme demandeurs d'information.

Thierry LESCURE confirme qu'à ce jour, il n'est pas interdit de prendre un rendez-vous en entreprise pour la prévoyance/santé et d'y aborder ensuite le sujet de la retraite.

Il contextualise la loi comme une réponse au démarchage téléphonique abusif. Son application large crée des contraintes pour les professionnels, la prospection pouvant être caractérisée même lors d'un contact avec un client existant pour un autre type de produit. Des bonnes pratiques seront diffusées en septembre. Il souligne le paradoxe de devoir contacter une personne pour lui demander son accord pour être contactée.

Grégory ARDIET ajoute que les mails de demande de consentement arrivent souvent dans les spams et ne sont pas lus par les clients.

Cécile AUSSAGUEL indique que pour contacter quelqu'un par mail, il faut disposer de son adresse, ce qui pose la question de son obtention.

Thierry LESCURE est conscient de ces subtilités et indique qu'une solution, potentiellement par SMS, devra être trouvée si la réglementation se durcit. Il juge logique la protection de la sphère privée, mais trouve complexe d'appliquer les mêmes règles à la sphère professionnelle. Il souligne que la gestion de cette traçabilité représente des chantiers informatiques lourds pour les réseaux salariés qui gèrent des centaines de milliers de clients.

2.3 Information sur les données sociales 2025

Sandra BEZY-BONNET présente les données sociales du réseau LFAC pour l'année 2025.

L'effectif du réseau LFAC a progressé, passant à 204 collaborateurs en 2025 contre 192 en 2024. L'effectif de l'UES s'élève à 6 310 collaborateurs contre 6 319 en 2024.

Le réseau LFAC se compose de 23 inspecteurs et 181 commerciaux non-cadres (dont 87,8 % relevant du niveau 1). L'âge moyen (44,7 ans) et l'ancienneté moyenne (9,5 ans) sont en baisse.

En 2025, 30 embauches en CDI ont été réalisées sur la fonction de chargé de développement de l'activité (CDA) contre 28 en 2024.

Les départs sont en nette baisse avec 18 sorties en 2025, contre 27 en 2024. Elles se répartissent en six licenciements, une rupture conventionnelle, quatre démissions (en forte baisse par rapport aux 13 de 2023), trois départs en retraite et quatre autres motifs (principalement des fins de période d'essai).

Enfin, quatre promotions ont eu lieu en 2025 contre une en 2024.

Concernant la formation, le budget de Generali France atteint 5,4 % de la masse salariale. La durée moyenne de formation par collaborateur a augmenté à cinq jours (contre quatre en 2024), avec une moyenne de douze jours pour les réseaux salariés, y compris LFAC.

Les enjeux de formation pour 2025 s'articulaient autour du nouveau plan stratégique et de la transformation de l'entreprise. Au sein de LFAC, 100 % des collaborateurs ont eu accès à la formation. 2 567 jours de formation ont été dispensés en 2025.

Les données détaillées sur la rémunération étant traitées en NAO, la présentation se concentre sur l'épargne salariale. L'enveloppe globale versée en 2025 (au titre de 2024) s'élève à 32 millions d'euros, représentant en moyenne 8 à 13 % du salaire annuel brut, en hausse de 10,6 %. Dans le cadre du plan 2025 d'actionnariat salarié de Generali France, 857 collaborateurs ont bénéficié d'actions gratuites. Pour LFAC, 13 collaborateurs non-cadres et 6 inspecteurs sont concernés.

Le budget global des trois CSE s'est élevé à 8 111 236 euros. Pour le CSE de l'établissement LFAC, le budget des activités sociales et culturelles (ASC) était de

236 604 euros (1 157 euros par collaborateur) et celui de fonctionnement de 26 289 euros.

La part des femmes au sein du réseau LFAC progresse pour atteindre 40,7 % en 2025 (contre 38 % en 2024). Elles représentent 26 % des inspecteurs et 42,5 % des commerciaux non-cadres. Les jeunes de moins de 30 ans constituent 5,4 % de l'effectif et 23 % des nouveaux recrutés.

La politique de l'entreprise vise à garantir un environnement de travail équitable et inclusif. Generali France a pour ambition d'être un assureur, un investisseur et un acteur citoyen responsable.

L'index égalité hommes-femmes se maintient à un score élevé de 93 sur 100.

Concernant le handicap, le réseau LFAC comptait 11 collaborateurs en situation de handicap. Le taux d'emploi global de l'UES s'élève à 6,52 %. Le réseau dispose de deux correspondantes handicap, Mmes Carla Biet et Caroline Masini.

Enfin, l'absentéisme au sein de LFAC en 2025 était principalement dû à des arrêts maladie (87,5 %), des congés maternité/paternité (5,9 %), des congés exceptionnels (3 %) et des motifs autres (3,7 %).

3. Bilan des réunions de la CSSCT 2025

Cécile AUSSAGUEL présente la synthèse des quatre réunions de l'instance en 2025.

La réunion du 20 février a porté sur la charge de travail et la Direction de l'Environnement de Travail (DET). L'analyse d'un formulaire a révélé qu'une vingtaine de collaborateurs jugeaient leur charge de travail très importante, principalement à cause de la gestion administrative, 19 collaborateurs déclarant rencontrer une difficulté à concilier une vie professionnelle et vie personnelle. Des solutions ont été évoquées : plus d'accompagnements des DAG, utilisation par les clients des espaces clients

La CSSCT a regretté que seule une charge « très forte » soit prise en compte dans l'étude.

Des problèmes d'espace à Vitrolles et Nantes, ainsi que des soucis de logistique (imprimantes, accès des sous-traitants) ont été soulevés.

La réunion du 24 juin a été consacrée à la présentation des assistantes sociales et au bilan de leur activité 2024, qui a concerné sept salariés sur des sujets de handicap, logement et budget. Un focus a été fait sur la politique handicap de l'entreprise et le succès des actions de sensibilisation. Les axes à développer sont l'engagement, l'ambition de recrutement, promouvoir, encourager et faciliter la reconnaissance. Le message fort est de sensibiliser tout Generali.

La réunion du 25 novembre a traité de l'absentéisme et des bornes de recharge électrique. L'absentéisme à LFAC est jugé non préoccupant et a même baissé de 24 % par rapport à 2019, à contre-courant de la tendance nationale. Concernant les bornes électriques, le déploiement se poursuit en région, mais la CSSCT a jugé leur puissance (22 kW) trop faible pour des recharges rapides. 166 bornes sont installées en région parisienne, six à Nantes, deux à Bezannes, deux à Elancourt et une à Montbonnot. La CSSCT a redemandé une formation aux gestes de premiers secours, pour l'ensemble des salariés, sur la base du volontariat.

La réunion du 18 décembre a abordé les entretiens de reprise d'activité (mis en place pour les absences de plus de trois mois) et le suivi de la charge de travail. À la suite de ces entretiens de reprise d'activité, 4 collaborateurs ont bénéficié d'accompagnement et de la GMS. Une nouvelle enquête réalisée en juin et juillet a montré que 92 % des collaborateurs estiment avoir une bonne déconnexion et 92 % un bon équilibre vie professionnelle / vie personnelle. 12 % des répondants estiment leur charge trop importante. La CSSCT attribue ce ressenti aux outils et à la gestion administrative plutôt qu'à l'activité commerciale, et demande une analyse plus fine au regard de l'ancienneté et de la taille des portefeuilles.

Sylvain DELERUE pose une question d'ordre pratique sur l'usage du titre « Madame la Secrétaire » ou « Madame le Secrétaire ».

Cécile AUSSAGUEL indique que les deux formulations lui conviennent.

Sylvain DELERUE demande si le document de synthèse peut être communiqué.

Cécile AUSSAGUEL explique qu'il s'agit d'une synthèse personnelle des PV officiels (consultables sur l'intranet Léo).

Emmanuel HERBIN propose d'inclure la synthèse dans le procès-verbal.

Cécile AUSSAGUEL précise qu'il s'agit d'une synthèse orale qui n'a pas été formellement validée par toutes les parties.

Emmanuel HERBIN remercie les membres de la CSSCT pour leur travail et demande qui est l'assistante sociale actuelle et si ses coordonnées peuvent être communiquées.

Sandra BEZY-BONNET répond qu'il s'agit de Paula Magalhaes Billaud et précise que ses coordonnées sont disponibles sur l'intranet.

4. Communications du Secrétaire

Emmanuel HERBIN indique ne pas avoir de communication à faire en tant que secrétaire.

5. Questions diverses

Questions CFE-CCG

PEROB

Plusieurs PEROB n'ont pas été intégrés au niveau de la DSN. Nous n'en avons pas la vision. De ce fait les entreprises n'ont pas réglé le 1er trimestre.

Pourrait-on avoir les fiches de paramétrages communiquées lors de l'émission pour les transmettre au cabinet comptable et aux clients ?

Pourrait-on avoir régulièrement la liste des impayés afin de pouvoir les relancer ?

Thierry LESCURE répond que les fiches de paramétrage ne sont actuellement disponibles que sur le portail Net-Entreprises, mais la demande est notée. Un suivi des impayés est en cours de mise en place et sera partagé au minimum chaque trimestre.

MISE EN DEMEURE 1/20

Pourquoi dans la Mise En Demeure n'y a-t-il pas l'identifiant du client. Il n'apparaît que le numéro de la facture.

Le règlement doit être effectué dans les plus brefs délais et le courrier ne va pas dans ce sens. Le résultat est que les clients reviennent vers nous et préfèrent régler par virement ce qui occasionne une gestion encore plus lourde (règlement sur compte d'attente).

Pouvez-vous demander l'ajout de l'identifiant du client dans les courriers de mise en demeure et sur les courriers envoyés aux commerciaux ?

Nous avons cette information sur les factures.

Thierry LESCURE confirme que la demande a été transmise, mais qu'il n'a pas encore de réponse.

DEMARCHAGE KLESIA MUT sur les clients en portefeuille :

De nouveau nos collègues ont détecté des appels des commerciaux de KLESIA MUT sur nos clients en portefeuille.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de mail adressé à nos clients.

Pouvez-vous nous confirmer que les contrats resteront codifiés LFAC si Klesia modifie les contrats existants ?

De plus, lorsque nous adressons des contrats à KLESIA MUT, nous n'avons plus d'information sur la vie du contrat (modification, résiliation et autres), pouvez-vous demander à KLESIA MUT de mettre en place un système de DIC pour les demandes de nos clients ?

Thierry LESCURE rappelle que Klesia Mut est censée cribler ses listes pour éviter de contacter les clients LFAC. Il explique que Klesia Mut, n'ayant pas accès au CRM, ne peut pas générer de DIC. Il n'est pas prévu de développement en ce sens, Klesia Mut étant un partenaire externe pour les produits individuels. Il réaffirme le principe selon lequel Generali ne propose pas d'offre Klesia lorsqu'une offre Generali équivalente existe, afin d'éviter tout conflit d'intérêts.

Jean-Luc GUIMET objecte que l'offre Klesia est parfois utilisée pour contourner des limites d'âge de la gamme Generali.

Thierry LESCURE reconnaît l'argument mais précise qu'il ne s'applique pas à tous les cas. Il assure que la campagne de démarchage va s'arrêter et que, sans accès au CRM, Klesia Mut ne peut de toute façon pas s'approprier le portefeuille.

AMUNDI

Serait-il possible de renvoyer nos codes GES portefeuille pour accéder aux versements de nos contrats existants ?

Nous n'avons plus accès aux informations sur les salariés affiliés ou radiés. Nous souhaitons avoir la liste des affiliés présents ou passés avec l'historique des versements effectués, les abondements et le capital atteint sur les enveloppes PEI/PERCOLL.

Thierry LESCURE répond que les clients disposent de ces informations. Pour les codes d'accès des commerciaux, la demande doit passer par le Middle Office, qui la transmettra à SAI (et non directement à Amundi).

Jean-Luc GUIMET précise que la liste des salariés par structure, avec leurs identifiants, a disparu.

Thierry LESCURE note que les anciens codes d'accès devaient rester actifs, mais que ce n'est visiblement pas le cas. Il répète que la demande doit passer par le Middle Office, qui gère la cartographie des accès.

Jean-Luc GUIMET pense que cette fonctionnalité n'existe pas sur les nouveaux portefeuilles.

Thierry LESCURE indique qu'il s'agit peut-être d'une modification chez Amundi. Il n'a pas la réponse mais s'engage à examiner ce qui peut être fait en interne pour les codes d'accès.

Le processus actuel ne permet pas de mettre en place simultanément l'espace client et le versement programmé, sera-t-il possible d'améliorer ce process ? Actuellement il faut le faire en deux fois réparti sur plusieurs jours.

Thierry LESCURE n'a pas la réponse d'Amundi à ce sujet.

Jean-Luc GUIMET clarifie que le client ne peut pas mettre en place un prélèvement le jour même de la création de son espace.

Thierry LESCURE suppose qu'il s'agit d'une contrainte technique non identifiée.

Serait-il possible qu'un interlocuteur d'Amundi vienne lors d'un prochain CSE pour nous présenter les évolutions des espaces et des produits ? Nous pourrions en profiter pour lui faire un retour d'expérience et dynamiser les ventes ?

Thierry LESCURE indique que la question a été posée à GES, mais qu'il n'y a pas encore de retour.

SYNTEC

La convention collective SYNTEC a récemment modifié ses garanties de prévoyance (nouveaux taux et nouvelles couvertures). Toutefois, le tarificateur sous LEA n'a pas encore été mis à jour.

Pouvez-vous nous indiquer à quelle date cette mise à jour sera effective ?

Jean-Luc GUIMET précise que la santé a été mise à jour, mais pas la prévoyance. Le tarificateur ne propose toujours pas les nouveaux tarifs pour les nouvelles affaires.

Thierry LESCURE mentionne qu'une communication est en cours sur les mises à jour Syntec. Il rappelle que pour une mise en conformité stricte du portefeuille, il avait été décidé de ne pas modifier les tarifs. Toute autre modification, notamment sur le sur-mesure (20-500), entraînerait une retarification. Il pense que les communications sont en cours.

Frédéric TOURÉ explique que le problème se pose pour la création de nouvelles affaires à effet du 1er juillet : les projets sortent avec les anciennes garanties.

Thierry LESCURE doute que la mise à jour soit effective pour juillet. Il estime que dans le cas d'une mise en conformité stricte sans indexation, le problème ne devrait pas se poser souvent.

Frédéric TOURÉ insiste sur le problème pour la création de nouvelles affaires.

Thierry LESCURE déduit que, logiquement, une nouvelle affaire devrait être tarifiée comme le portefeuille existant pour éviter de créer deux cohortes distinctes, mais il doit vérifier ce point.

Emmanuel HERBIN confirme qu'il y a bien une différence de tarif de 0,04 %.

Thierry LESCURE doit vérifier ce point mais ne voit pas la logique d'avoir un tarif différent pour les affaires nouvelles et le portefeuille existant.

OAV et DIC

Pouvez-vous faire remonter à Klesia que nous rencontrons des difficultés pour répondre aux DIC, en effet dans l'OAV il faut répondre en format PDF et joindre la réponse dans l'étude concernée. Il faudrait créer une zone message au niveau de l'étude. Nous souhaiterions également pouvoir joindre un nombre de pièces supérieures à celui actuellement proposé dans l'OAV.

Thierry LESCURE confirme que le sujet a été remonté à Klesia. Une analyse sera menée sur les évolutions possibles des DIC en fonction du budget informatique. Concernant l'OAV, une évolution est prévue courant juillet pour permettre de joindre plus de dix documents.

Pouvez-vous nous communiquer le plan de développement des bornes électriques dans toutes les agences de LFAC ? Les dates prévues et les puissances.

Thierry LESCURE répond par la négative.

Antoine SICOT précise que le sujet est évoqué à chaque CSSCT. L'objectif est un déploiement le plus large possible, mais l'entreprise est locataire de la quasi-totalité de ses sites. Il rappelle qu'Imane Drissi présente régulièrement en CSSCT des prévisions de déploiement et un état des lieux des sites en cours d'équipement.

Thierry LESCURE indique qu'une question du mois précédent, concernant un bulletin de versement non imprimable pour le PER, a été résolue. Le document corrigé est de nouveau disponible.

Questions UNSA

RDV 20 500

Peut-on avoir un point sur les RDV 20 500 pris par le nouveau prestataire de prise de rendez-vous téléphonique ?

Thierry LESCURE indique qu'au 15 juin, 57 rendez-vous ont été générés pour le réseau LFAC. Ce chiffre est en augmentation par rapport à l'année précédente, où 47 rendez-vous avaient été enregistrés à la même période. Bien que toutes les agences ne soient pas encore pourvues, la progression est jugée positive.

Karine CHAMI s'interroge sur la qualification de ces rendez-vous.

Thierry LESCURE précise ne pas être en charge de la qualité des rendez-vous. Il souligne que sur les 57 rendez-vous générés, seuls cinq ont été effectués à ce jour, insistant sur la nécessité de les réaliser.

Sylvain DELERUE fait état de difficultés pour réaliser ces rendez-vous. Il émet des réserves sur leur qualité, tout en précisant se baser sur un échantillon très faible.

Thierry LESCURE rappelle que le prestataire est payé et que le budget marketing impose un suivi rigoureux de sa performance, avec des points bimensuels. Des doubles écoutes

sont réalisées pour s'assurer de la bonne qualification des rendez-vous. Il admet que des rendez-vous non qualifiés subsistent, mais souligne que l'entreprise ne paie que pour les rendez-vous qualifiés et conformes à la cible. Des annulations ou des incompréhensions (par exemple sur la taille d'une entreprise) ont toujours existé.

Il réitère que sur 57 rendez-vous pris, seuls cinq ont été réalisés, ce qui met en lumière un enjeu de réactivité. Il est trop tôt pour juger la performance du prestataire comme étant inférieure à celle de l'an dernier, où des critiques similaires avaient été formulées.

Il contextualise en rappelant que 2023 a été une année exceptionnelle en nombre de rendez-vous, stimulée par la réforme du 100 % Santé et des renouvellements de contrats importants qui ont dynamisé le marché. La situation actuelle est revenue à la normale, où la prise de rendez-vous est plus difficile. La performance du prestataire est suivie de très près, et tous les retours sur la non-qualité sont pris en compte.

GRC

Les doublons dans GRC génèrent de plus en plus de difficultés. Est-ce qu'une solution est à l'étude pour résoudre cette problématique ?

Thierry LESCURE confirme qu'une solution a été trouvée. Elle devrait être mise en place au deuxième semestre avec les équipes RCE.

Karine CHAMI se réjouit de cette excellente nouvelle.

Thierry LESCURE souligne que l'objectif est que cette solution soit automatisée et pérenne.

VBC Pharma

Nous avons été informés que le courtier VBC PHARMA, dirigé par un ancien CDA, met en avant des services (affiliation des salariés dématérialisée).

Est-il possible que Klesia nous mette à disposition cet outil ?

Thierry LESCURE précise que l'outil interne pour la souscription dématérialisée est l'OAV. Il ajoute que le cas de ce courtier a été remonté car il soulève d'autres problématiques.

Sylvain DELERUE distingue l'OAV, destiné à la souscription de contrat, de l'outil promu par le courtier, qui permettrait d'affilier un salarié à un contrat existant de manière dématérialisée.

Thierry LESCURE confirme qu'une telle solution d'affiliation n'existe pas pour le réseau. La question a été posée en interne pour vérification. La communication de ce courtier est jugée problématique, notamment en raison de l'utilisation du logo Klesia sans autorisation. Il n'existe pas d'espace particulier pour la pharmacie. Il estime que si un tel outil existait, le réseau en disposerait déjà, compte tenu de sa position dominante sur le portefeuille pharmacie.

MAIL EN PIÈCE JOINTE

Ce courtier a un process pour systématiser les ODR (de la même manière qu'on change de contrat EDF) – voir mail en pièce jointe.

Le risque est de voir le portefeuille LFAC se faire grignoter.

Quelle réponse LFAC peut-elle apporter ?

Thierry LESCURE qualifie cette situation de concurrence normale dans le monde du courtage. La seule contre-offensive consiste à visiter l'ensemble des pharmacies affectées au portefeuille. Il rappelle que le réseau travaille par délégation et ne possède pas le portefeuille Klesia. Bien que des ODR aient été signalés comme étant potentiellement abusifs, la seule défense efficace reste le contact proactif avec les clients. Il a par ailleurs interrogé Klesia sur sa stratégie de développement sur la pharmacie.

Sylvain DELERUE juge la situation plus complexe.

Thierry LESCURE maintient que la question est simple : pourquoi Klesia permet-elle au courtage de proximité d'aller chercher des contrats chez un partenaire historique ? Il souligne que la communication du courtier en question mentionne Apgis, suggérant un risque de voir le portefeuille basculer chez cet autre acteur en cas de problème, ce qui impacterait lourdement Klesia. Il alerte depuis des mois sur le fait que le portefeuille confié n'est pas suffisamment visité et multi-équipé, ce qui laisse la porte ouverte à la concurrence. Il ne peut rien faire si un courtier présente un ordre de remplacement en bonne et due forme.

Sylvain DELERUE concède que la proximité avec le client devrait théoriquement le fidéliser, mais estime que la réalité du terrain est différente, le client faisant une confusion.

Thierry LESCURE rétorque que cette confusion vient d'un manque de clarté de la part de Generali. Il explique que depuis 2019, le réseau s'est vu confier la gestion de plus de 7 000 pharmacies apportées par Klesia, avec pour mission de les visiter pour les multi-équiper. Les courtiers en question, qui sont plusieurs, exploitent le portefeuille auquel ils ont eu accès par le passé. Il s'agit de concurrence, et la seule réponse est de s'organiser pour visiter les clients et clarifier les rôles.

Il insiste sur le fait que ces courtiers mentent en se présentant comme étant « Klesia ». La meilleure défense est d'allumer un « contre-feu » en expliquant aux clients qui sont ces courtiers et ce qu'ils ne sont pas. Il note une généralisation de cette pratique depuis environ un an, menée par des courtiers comme VBC Courtage et RAS Courtage, alimentés par des inspecteurs qui viennent de LFAC.

Sylvain DELERUE illustre la situation avec l'exemple d'un client de RAS Assurances qui a signé un contrat électroniquement sans en comprendre les implications. Bien qu'il soit intervenu pour régler un problème d'affiliation des salariés, le client restera suivi par ce courtier.

Thierry LESCURE affirme que si le réseau peut prouver avoir effectué le travail et que le client l'atteste par écrit, il ne voit pas pourquoi le contrat resterait confié au courtier. Il encourage à faire remonter les cas à Karim, puis à Jean-Pierre si nécessaire. Il cite un exemple récent à Lille où un client a été réaffecté au réseau sur sa demande explicite.

Cécile AUSSAGUEL est dans la même situation que Sylvain Delerue.

Thierry LESCURE martèle que ce qui est possible pour le courtier l'est aussi pour le réseau. Une preuve écrite de la volonté du client de travailler avec le réseau est nécessaire pour agir. Il traite actuellement deux à trois cas de ce type par semaine. Sans cette preuve, rien ne peut être fait. Il conclut que la meilleure défense reste « l'attaque », c'est-à-dire la visite préventive des pharmacies avant qu'elles ne soient approchées par des courtiers « agressifs » et « qui ont faim ».

Jean-Luc GUIMET demande s'il serait possible de disposer d'un document type à faire signer aux pharmaciens « égarés » qui souhaitent revenir travailler avec le réseau.

Thierry LESCURE écarte cette idée, la jugeant juridiquement inutile. Un simple courrier du client suffit. Il relate son combat en interne pour instaurer un délai de défense de 15 jours lorsqu'un mandat de remplacement est présenté. Il observe que le courtage, qui ignorait les branches il y a deux ans, s'y positionne désormais massivement. Il se bat pour défendre les contrats apportés par le réseau, mais reconnaît que la situation est plus complexe pour les portefeuilles « affectés ». In fine, c'est toujours le client qui décide, et si le client est de leur côté, il n'y a pas de débat.

Jean-Luc GUIMET demande comment reprendre la main lorsqu'un courtier a déjà enregistré des éléments dans l'OAV pour un nouveau client, avant même que celui-ci n'ait signé quoi que ce soit.

Thierry LESCURE assure que tous les cas remontés sont en cours d'instruction. La mise en place d'un nouvel outil de suivi a rendu les mouvements de portefeuille détectables. Il rappelle qu'aucun courtier n'a accès au CRM ou à l'OAV, sauf via certains inspecteurs. Il se dit démuni lorsque le client confirme avoir bien signé un ordre de remplacement. La seule arme du réseau est de prouver l'antériorité du contact et l'initiation d'une démarche dans l'OAV.

GRC

Dans GRC, certaines opportunités sont converties en « Clôturé gagné » sans chiffre d'affaires, alors que les dossiers sont en suspens.

Pouvez-vous identifier les causes de ce dysfonctionnement et demander un correctif ?

Voici deux exemples :

Opportunités						
1 résultat						
Nom de l'opportunité	Nom du compte	Montant	Date de clôture	Étape	Alias du pro...	
AN - BRUNO CROSMIER DE BELLAISTRE - Generali Prévoyance Pro	Bruno CROSMIER DE BELLAISTRE		10/02/2026	Clôturée/Gagnée	vedauly	

Opportunités						
2 résultats • Trié par Pertinence ▼						
Nom de l'opportunité	Nom du compte	Montant	Date de clôture	Étape	Alias du propriéta...	
AN - JULIE LE NOCHER - Generali Prévoyance Pro	Julie LE NOCHER		21/04/2026	Clôturée/Gagnée	vedauly	
AN - JULIE LE NOCHER - Generali Prévoyance Pro	Julie LE NOCHER		21/04/2026	Clôturée/Perdue	vedauly	  

Thierry LESCURE confirme que l'incident a été signalé et documenté. Le problème est pris en compte par les équipes GRC, mais aucune date de résolution n'est encore disponible.

PEROb

Le processus de validation est-il susceptible d'évoluer afin d'éviter qu'un simple problème administratif entraîne l'envoi d'un courrier recommandé d'annulation de vente ?

Par exemple, un K-bis trop ancien déclenche aujourd'hui automatiquement un courrier recommandé informant l'entreprise de l'annulation de sa demande. Cela implique ensuite de devoir recontacter l'entreprise, expliquer la situation et reprendre l'ensemble du processus de vente.

Thierry LESCURE rappelle que ce point a été largement expliqué en formation. Il s'agit d'une exigence légale non négociable du partenaire assureur, Amundi, pour garantir une chaîne digitale de bout en bout. La seule solution est de travailler en préventif, en mettant en place une *check-list* pour contrôler les pièces au moment de leur dépôt. Le processus de résiliation par courrier recommandé en cas de pièce non conforme ne sera pas modifié.

Sylvain DELERUE donne un exemple concret : un Kbis déposé à deux mois et demi est devenu caduc car le dossier a été traité avec trois semaines de retard. Il suggère qu'une pièce non conforme devrait générer un « suspens » qui pourrait être levé après dépôt de la pièce correcte, plutôt qu'une annulation pure et simple.

Thierry LESCURE répète qu'il s'agit d'une contrainte du partenaire qui ne sera pas modifiée. Il reconnaît que de nombreuses annulations (plus de 20 %) étaient dues à des erreurs de la part du réseau (mauvaises pièces, délais non respectés). Il insiste sur la nécessité d'être plus vigilant sur les pièces fournies.

GRC

Sur GRC, la liste des contrats KLESIA n'est pas toujours cohérente avec la réalité (voir document en pièce jointe).

Est-il possible de fiabiliser cette donnée ?

Thierry LESCURE conteste l'information, affirmant que la copie d'écran fournie provient de l'OAV et non de GRC, et précise que les données sont issues du référentiel de contrats transmis par Klesia.

Sylvain DELERUE maintient que la deuxième page du document est bien une copie d'écran de GRC.

Thierry LESCURE souligne que le réseau ne fait qu'intégrer le référentiel envoyé par Klesia et n'est pas maître de cette information. Le problème semble donc provenir d'un référentiel erroné fourni par Klesia.

Sylvain DELERUE reconnaît ne pas maîtriser la cause initiale du problème (flux, GRC ou Klesia).

Thierry LESCURE insiste sur le fait que le réseau n'invente pas ce référentiel de contrats.

Sylvain DELERUE ajoute que pour cette même société, les nouveaux contrats qu'il a mis en place n'apparaissent pas dans GRC, alors que les anciens y figurent toujours.

Emmanuel HERBIN explique que chez Klesia, des contrats peuvent rester techniquement existants même après une demande de résiliation. S'il subsiste une prestation en cours (invalidé, rente éducation), le dossier n'est pas clôturé car le contrat continue de générer des prestations. Un contrat peut ainsi perdurer des années.

Sylvain DELERUE comprend que tant qu'une prestation est versée, le contrat reste officiellement actif.

Emmanuel HERBIN le confirme.

Jean-Luc GUIMET pose une question complémentaire concernant une communication sur la dématérialisation des courriers. Il souhaite savoir si les assurés (clients et salariés) continueront de recevoir leur carte de tiers payant en format papier cette année.

Thierry LESCURE affirme qu'Almerys continuera d'envoyer les cartes physiques car de nombreuses personnes en ont encore besoin. La campagne de dématérialisation vise à encourager les clients à opter pour le format numérique pour les autres courriers, mais les cartes Almerys sont exclues de ce périmètre.

Emmanuel HERBIN prend la parole pour rendre hommage à Philippe Eustathoglou ; récemment disparu, qui fut ancien secrétaire et trésorier du CE et membre fondateur de l'équipe CFE à la création de LFAC. Il propose d'observer une minute de silence en sa mémoire.

Le CSE observe une minute de silence en sa mémoire.

La séance ordinaire du Comité social et économique est levée et close à 16 heures 20.

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