

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

Séance ordinaire du mardi 20 mai 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 »		
Grégory ARDIET	CFE-CGC	Titulaire
Agathe AUBRY	CFE-CFC	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
Karine CHAMI	UNSA	Suppléante
Représentants syndicaux		
Sylvain DELERUE	UNSA	
Olivier DEFRANCE	CFE-CGC	

Ordre du jour

1.	Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 22 avril 2025	3
2.	Communications Direction	5
3.	Communications du secrétaire	8
4.	Questions diverses	9

1. Approbation du projet de compte rendu de la réunion du 22 avril 2025

Sous réserve de la prise en compte des modifications apportées en séance, le procès-verbal de la réunion du 22 avril 2025 est approuvé à l'unanimité.

Sylvain DELERUE donne lecture d'une déclaration au nom de l'UNSA :

Nous souhaitons attirer votre attention sur une situation préoccupante concernant la tarification depuis Avril 2025 des contrats santé et prévoyance sur mesure 20/300. Deux hausses successives ont rendu nos propositions commerciales de plus en plus éloignées du marché. En conséquence, nous tenons à vous alerter sur ce sujet avant l'été, compte tenu de l'objectif de production de 12 M d'euros de CA, qui semble difficilement atteignable dans ces conditions.

Thierry LESCURE répond à une intervention de Mr Sylvain DELRUE qu'il n'a pas connaissance de loyers dont les montants atteindraient 600 euros, car il valide personnellement tous les changements/renouvellements de véhicules de fonction, en étant attentif à ce que les jeunes collaborateurs ne surestiment pas leur capacité à payer leur participation financière. En tout état de cause, les tarifications ne sont pas du fait de GENERALI mais du constructeur, et résultent de mesures européennes très récentes dont l'application en France n'a été rendue obligatoire qu'il y a deux mois. Ces changements ont été communiqués aux partenaires concernés. Des difficultés persistent avec les constructeurs, notamment des retards de livraison importants.

Le budget LFAC a permis d'améliorer significativement le parc automobile. Une négociation est prévue le 27 mai prochain pour discuter de ces questions.

Antoine SICOT précise qu'un travail a été mené sur l'électrification afin d'identifier un prestataire chargé d'installer des bornes électriques. Le processus sera lancé une fois l'accord signé.

Sylvain DELERUE a bien conscience que la problématique ne provient pas de GENERALI, mais de mesures légales encore inapplicables sur l'évolution vers l'électrique. Il souligne le décalage entre les objectifs nationaux d'électrification et le manque d'infrastructures, tant pour les particuliers que pour les professionnels. Le gouvernement prévoit un plan d'installation massive de bornes électriques. Certaines mairies envisagent d'arrêter les ZFE (Zones à Faibles Émissions) en raison des difficultés de mise en œuvre.

Thierry LESCURE confirme que les politiques ont pris des engagements dans le cadre de la COP 21, et observe qu'un grand nombre de pays s'en désengagent totalement en raison des défis actuels : qualité variable, coûts élevés et service après-vente insuffisant. Une comparaison peut être établie avec l'arrivée des voitures coréennes sur le marché, qui ont fini par s'imposer malgré les réticences initiales.

Pour le moment, il convient par conséquent de faire preuve de réalisme. Faute de cela, les constructeurs européens disparaîtront au profit des constructeurs chinois, devenus très

performants aujourd'hui tant en termes de tarifs que de qualité. Par conséquent, de grands constructeurs européens s'interrogent aujourd'hui sur la politique à adopter à horizon 2030.

Thierry LESCURE rappelle la complexité de la lisibilité à deux ans dans le contexte automobile. La multiplication des règles et normes impacte davantage l'entreprise que le collaborateur. Les véhicules sont plus onéreux en raison des technologies embarquées et de la concurrence. Cependant les préoccupations environnementales, notamment celles exprimées par la jeune génération, sont prégnantes. Face à cette situation, il faudra soit faire des renoncements, soit accepter des coûts plus élevés, soit opter pour des choix de mobilité différents. Dans ce contexte global, il pourrait même être pertinent d'opter pour un parc de véhicules tel qu'il existait chez GENERALI il y a dix ans.

Sylvain DELERUE soulève la question de l'augmentation soudaine du prix du Scenic de 100 euros en un mois. Cette variation de prix crée de la confusion chez les collaborateurs. L'instabilité des tarifs soulève des interrogations sur la fiabilité du tarificateur.

Thierry LESCURE émet l'hypothèse qu'un changement de modèle soit intervenu.

Sylvain DELERUE suggère d'envisager des solutions alternatives telles que le recours aux véhicules d'occasion ou à l'éthanol. Les véhicules électriques seront très compliqués à utiliser pour un commercial.

Thierry LESCURE souligne que l'éthanol est moins disponible que l'électrique, avec seulement 3800 stations en France.

Thierry LESCURE développe ensuite son propos sur les enjeux de la mobilité électrique. Pour une utilisation quotidienne, une solution de recharge adaptée à domicile ou à proximité est cruciale. La capacité de recharge s'améliore dans les villes, sur les autoroutes et en campagne. Le coût de l'énergie distribuée reste un défi. Les progrès technologiques sont rapides, avec des voitures chinoises capables de recharger en 18 minutes pour 1000 km d'autonomie. Cependant, le service après-vente reste une préoccupation

Les problèmes de délais de livraison et de ruptures de stock persistent depuis la période post-Covid. La fiscalité « punitive » remet en question l'efficacité de cette approche. Les variations de prix et l'application des remises dans le tarificateur posent des problèmes.

Cela étant, les loyers obtenus via le système actuel restent plus avantageux que ceux négociés directement, même avec des prix partenaires. Il est rappelé que le choix des véhicules n'est pas individuel.

Thierry LESCURE, pour conclure, s'interroge sur la pertinence pour l'avenir de maintenir un parc de véhicules d'entreprise.

Sylvain DELERUE se demande si le prestataire donne satisfaction.

Thierry LESCURE rappelle qu'il s'agit d'un parc automobile d'entreprise, et non d'un marché à disposition des collaborateurs. Il est vrai, cependant, que la fréquence des changements opérés par le prestataire est grande.

Une négociation aura lieu le 27 mai au matin.

Sylvain DELERUE se réfère à sa compréhension initiale du rôle de la commission, qui devait répondre à diverses questions pratiques concernant l'installation et l'utilisation des bornes

de recharge électrique. Les interrogations portaient notamment sur le financement de l'installation à domicile, les cas de déménagement, le partage de la borne entre conjoints, et les solutions pour les résidents en appartement.

Antoine SICOT clarifie qu'il s'agissait d'un groupe de travail au niveau de la Direction, impliquant notamment le service de paie et les représentants du prestataire, et non d'une commission. Les réponses aux principales questions ont été obtenues.

Sylvain DELERUE s'étonne que les représentants du personnel ne soient pas mentionnés alors qu'ils pensaient être inclus dans ces discussions.

Antoine SICOT précise que les aspects liés aux appels d'offres relèvent des achats et de la Direction. Il n'y a pas de marge de manœuvre sur ces points. En revanche, les conditions d'application, telles que les déménagements, peuvent faire l'objet de discussions. Par la suite, une information sera communiquée sur les mesures décidées en termes d'installation de bornes électriques et les fonctionnalités de celles-ci. Par ailleurs, à l'avenir, de plus en plus de bornes seront installées dans les locaux.

Sylvain DELERUE insiste sur le caractère très préoccupant de ce sujet pour les collaborateurs, en particulier en raison du coût élevé de la recharge sur autoroute.

Antoine SICOT confirme que la recharge sur autoroute restera coûteuse. L'objectif de l'installation à domicile est de permettre aux collaborateurs de recharger leur véhicule la nuit, à moindre coût. Ainsi, ils peuvent se rendre au travail sans se préoccuper de la recharge en cours de journée. Des bornes seront également installées sur les lieux de travail, conformément aux normes en vigueur.

Thierry LESCURE rappelle qu'un parc 100 % électrique n'est pas envisageable actuellement. Des seuils doivent être respectés pour éviter des pénalités financières insoutenables. Il est crucial de trouver des solutions adaptées à diverses situations, notamment pour les personnes vivant dans des immeubles ou des zones peu équipées en bornes de recharge. L'objectif est de développer l'équipement personnel et la proximité des points de charge, au-delà des grands axes déjà bien équipés.

Sylvain DELERUE reconnaît la complexité du sujet et assure que les intentions des élus sont constructives.

2. Communications Direction

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

Thierry LESCURE présente un bilan de l'activité. Le nombre d'actes réalisés est supérieur à l'année précédente et à l'objectif fixé, atteignant 104% des contrats de l'année dernière et dépassant l'objectif de 2%. Cependant, en termes de prime et de chiffre d'affaires, les résultats sont en baisse de 5% par rapport à l'année précédente et de 7% par rapport à l'objectif. Ces chiffres sont basés sur un document daté du 11 mai, bien qu'une version plus récente du 18 mai soit disponible.

L'augmentation du nombre d'actes malgré une baisse des prix est liée à la situation des IFC, en recul de 23% par rapport à l'année précédente.

En santé prévoyance Dirigeant, les résultats sont excellents avec 148% en nombre et 123% en prime, reflétant le succès de l'offre et de la stratégie. La retraite Dirigeant montre une amélioration par rapport à l'année précédente, mais n'atteint pas l'objectif ambitieux fixé. Globalement, l'activité de Klesia est à 106% de l'objectif en chiffre d'affaires.

Les secteurs HCR et Pharma maintiennent leur niveau malgré un contexte économique incertain. Le recrutement progresse avec dix candidats validés pour juin, ce qui correspond au rythme souhaité. Le résultat 1-20 résiste bien, particulièrement en prévoyance et en santé, malgré les défis à relever. L'importance de participer aux commissions pour faire entendre la voix du réseau est soulignée.

Enfin, pour le résultat 20-300, l'activité est à 82% et le chiffre d'affaires à 76% des objectifs.

A date, 102% de l'objectif en productivité nombre de contrats et 93% du CA à date. Même tendance que le début de l'année.

En termes de recrutement, 8 candidats ont d'ores et déjà été validés. Le rythme de 10 recrutements par quadrimestre devrait être atteint, conformément au plan de recrutement.

Sur les projets saisis, l'objectif de 14,9 millions a été posé. A date, l'atteinte de cet objectif ressort à 12,7 millions. La progression est encourageante.

L'activité de Télémaque permet de suivre le nombre de rendez-vous. Les plateformes sont constamment challengées sur le bon équilibre d'appel et de persévérance dans les rendez-vous.

En synthèse, l'activité à date apparaît en retrait sur le plan du chiffre d'affaires, mais rien d'alarmant.

Arnaud ROBERT sollicite des précisions sur le marché de la Collective.

Thierry LESCURE précise que sa remarque concernait avant tout la prévoyance 1,5. Il ne faut cependant pas tomber dans l'antisélection permanente.

Cécile AUSSAGUEL soulève un changement récent concernant les questionnaires médicaux pour la prévoyance de niveaux 1 et 2. Désormais, ces niveaux nécessitent un questionnaire médical, contrairement au niveau 1,50 qui reste sans questionnaire. Sans ce questionnaire, l'adhésion est bloquée.

Thierry LESCURE l'invite à lui communiquer les documents dont il s'agit.

2.2. Point retour sur la NAO 2025

Thierry LESCURE rappelle que lors de l'établissement de l'ODJ, il était question de soumettre la NAO à la Conformité, notamment les effets de seuil et de primes. Les échanges avec la Conformité viennent de s'achever, de sorte que l'accord pourra être présenté à la signature en préservant l'esprit des négociations initiales. Des ajouts ont été faits pour renforcer l'information sur la qualité du devoir de conseil et les indicateurs pris en compte. L'importance de pouvoir justifier les pratiques auprès des régulateurs est soulignée par la Conformité, en particulier tenant aux contraintes liées à la vente de produits et aux objectifs.

Thierry LESCURE mentionne l'utilisation d'indicateurs comme Qualimetric pour surveiller les taux de chute et de progression des portefeuilles. L'accord inclut désormais des clauses de sécurité et de prise en compte d'indicateurs spécifiques pour éviter les pratiques de vente inappropriées.

En substance, la Conformité GENERALI tient compte de la position prise le régulateur : démontrer que les collaborateurs n'incitent pas à empiler les contrats.

L'an dernier, moins de 10 réclamations avaient été enregistrées. Toutefois, un collaborateur qui ne respecterait pas le devoir de conseil pourrait ne pas être sélectionné. En effet, les règles doivent être respectées par tous.

La mise en place des mesures de sécurité a suscité de nombreuses questions, nécessitant une réunion explicative. Pour l'année suivante, ces contrôles seront encore plus présents, ce qui impliquera de développer de nouveaux indicateurs.

En tout état de cause, les rémunérations sont encadrées, mais il est indéniable que la rémunération des collaborateurs comporte toujours une part de rémunération variable. Tous les réseaux sont rémunérés par commissions, de manière encadrée et uniforme. Bien entendu, la nécessité d'atteindre des objectifs de chiffre d'affaires et de contrats demeure, tout en respectant les règles éthiques.

En définitive, à la suite des échanges avec la Conformité, un texte devrait prochainement être mis à la signature.

Sylvain DELERUE s'interroge sur la présence de cabinets comptables dans le domaine de l'assurance et leur devoir de conseil.

Thierry LESCURE explique que les cabinets comptables impliqués dans l'assurance ont souvent une structure séparée avec du personnel spécialisé. Leur approche est généralement basée sur une distribution de masse, se concentrant sur des produits conventionnels et basiques.

Thierry LESCURE insiste sur l'importance de l'expertise et du contact direct avec les clients, particulièrement pour les dirigeants d'entreprise. Cette approche personnalisée permet de se démarquer et d'apporter une réelle valeur ajoutée, contrairement à la simple reproduction de solutions standardisées pour des branches spécifiques comme l'hôtellerie-restauration ou la pharmacie. Ce segment fait la force de LFAC, qui peut proposer ses prestations de conseil.

Sylvain DELERUE constate l'impact positif des incitations, de la formation et des nouveaux produits sur les résultats, notamment concernant les dirigeants d'entreprise.

Thierry LESCURE souligne que le succès résulte d'une combinaison de facteurs : formation, conviction, pilotage et qualité des produits. Il aborde l'importance croissante de la conformité, non seulement pour les distributeurs mais aussi pour les produits proposés. En tout état de cause, l'augmentation des contrôles et des audits, notamment chez GENERALI, est manifeste, avec un développement important des équipes dédiées à l'audit et à la conformité. Ces contrôles sont devenus incontournables et requièrent de l'expérience pour y faire face.

Puis Thierry LESCURE, répondant à une question sur le lien entre le devoir de conseil objectif et le RNPS, explique qu'il n'y a pas de lien direct entre le devoir de conseil et le RNPS. Ces indicateurs font partie d'un ensemble d'éléments permettant d'évaluer les tendances. Une plainte ou un mauvais score RNPS ne signifie pas nécessairement un manquement au devoir de conseil.

Cela étant, il importe de vérifier les motifs des plaintes, notamment lorsqu'un client affirme ne jamais avoir rencontré le collaborateur. Cependant, la vérité se situe souvent entre les versions du client et du collaborateur. Le RNPS et les plaintes servent d'alertes pour approfondir l'analyse, sans être des critères d'élimination en soi.

Grégory ARDIET suggère que l'analyse des retraites pourrait avoir plus de poids. Il propose de combiner le conseil en assurance-vie et en retraite, considérant cela comme un bon conseil global.

Thierry LESCURE acquiesce.

Cécile AUSSAGUEL demande si les résultats de la NAO 2024 seront bientôt disponibles.

Thierry LESCURE confirme que les KPIs seront communiqués prochainement.

Cécile AUSSAGUEL souhaite savoir si la communication sera faite uniquement aux personnes ayant atteint leurs objectifs, ou si elle suivra la procédure habituelle.

Thierry LESCURE répond que la communication sera faite à tous, avec un délai prévu pour permettre un contrôle approfondi des résultats.

Cécile AUSSAGUEL rappelle que les collaborateurs attendaient ces indicateurs le mois dernier, de sorte que nombre d'entre eux ont cru à tort ne pas remplir les critères.

Thierry LESCURE explique que le processus de contrôle est plus complexe cette année en raison de l'introduction de nouveaux critères et leviers. Le contrôle implique la vérification de nombreux éléments, notamment les primes versées par rapport aux chiffres déclarés. Un point particulier concerne les compétitions et le calcul des primes, avec des disparités potentielles entre les montants déclarés, encaissés et rapportés dans la DSN. Ce processus de vérification est particulièrement rigoureux pour assurer l'équité.

3. Communications du secrétaire

3.1. Colis de Noël

Pierre LESCURE indique ne pas avoir de devis à communiquer.

Carla BIET souligne la qualité de la gestion du trésorier. Les prestataires ont été choisis en lien avec le monde du handicap, socialement responsables et proposant des produits locaux.

Premier choix : produits français fabriqués par des ESATH

Des produits tests seront adressés, respectant les restrictions alimentaires générales mais conservant le foie gras et le champagne. Le prix est de 80 euros.

Deuxième choix

Il s'agit du même panier que le précédent, avec en plus un coffret cadeau de 30 euros (mise en contact avec plus de 700 artisans), un sac à dos et colis réduit pour ne pas dépasser le budget de 80 euros. Le prestataire travaille déjà avec le réseau salarié, avec un bon taux de retour.

Cécile AUSSAGUEL souligne que les colis peuvent être davantage personnalisés.

Troisième proposition

Il s'agit d'une plancha ou d'une grosse crêpière, pour un prix total de 80 euros.

Cécile AUSSAGUEL indique qu'un échantillon de la crêpière sera disponible pour une démonstration.

Sylvain DELERUE souhaite savoir si un délai de réflexion est possible.

Karine CHAMI propose de prendre la décision au mois de juin, lorsque les échantillons auront été reçus.

Cécile AUSSAGUEL confirme que le prestataire a proposé de livrer la crêpière, mais que pour le moment elle n'a pas été reçue.

Carla BIET attire l'attention sur l'existence de contraintes liées à la commande. Le Secrétaire Emmanuel HERBIN a donc préconisé que le vote ait lieu ce jour. Pour ce faire, il a adressé à l'ensemble des élus les trois choix dans un mail du 16 mai dernier.

Le CSE n'exprime aucun vote pour les propositions n°1 (sac isotherme avec colis) et n°2 (incluant une carte de choix libre à 30 euros).

Le CSE se prononce pour la crêpière (proposition n°3) à la majorité des votes exprimés.

3.2. Incentives 2024

Carla BIET rappelle que des *incentives* sur le respect de la feuille de route étaient en attente de validation.

Thierry LESCURE l'invite à lui communiquer les éléments d'information.

4. Questions diverses

Questions CFE-CGC

- Absence de communication du process de résiliation des contrats

Cécile AUSSAGUEL constate qu'un tableau est communiqué aux DAG avec les résiliations, mais que cependant, certaines résiliations ne figurent pas dans ce tableau et ne sont pas communiquées. Cette situation se répète chaque année, empêchant une défense efficace.

Thierry LESCURE assure qu'après vérification, tous les DAG ont reçu les informations.

Thierry LESCURE donne lecture de la réponse officielle concernant le traitement des résiliations infra-annuelles.

Le traitement est effectué par le service support commercial fonctionnel de la Direction Support Commercial AKG. Une fois les courriers traités, le service vérifie la conformité des résiliations, identifie tous les contrats concernés, et transmet la liste.

Les informations sont enregistrées dans un fichier Excel de suivi, mis à disposition dans un répertoire partagé accessible aux RR et DAG. Ce fichier est mis à jour mensuellement de février à septembre, et hebdomadairement d'octobre à janvier, période de plus fort volume de résiliations.

Néanmoins, il n'y a pas d'alerte automatique aux collaborateurs ou aux DAG. Les informations sont disponibles dans le fichier partagé, mais il incombe aux responsables de le consulter régulièrement pour se tenir informés des résiliations infra-annuelles. Par conséquent, ce *process* nécessite de la proactivité, ce qu'il convient de rappeler aux DAG.

- Question sur l'espace client (l'assuré ne peut plus modifier son numéro de téléphone)

Thierry LESCURE explique que ce numéro sert de facteur d'authentification pour les actes sensibles en ligne. Pour le changer, il faut passer par une demande du collaborateur. Cette mesure vise à sécuriser les communications et les vérifications liées à l'espace client. Le numéro initial est communiqué sur un document papier lors de l'ouverture de l'espace client et sert pour le SMS de contrôle.

- Question sur l'épargne salariale (CFE-CGC)

Thierry LESCURE indique que le sujet a été mis à jour le 11 avril.

Cécile AUSSAGUEL préconise qu'un atelier sur les bonnes pratiques soit organisé, car certains tableaux ne sont pas accessibles aux jeunes CDA. Or ces tableaux sont simples d'utilisation et permettent de ne pas commettre d'erreur sur la CSG-CRDS.

Thierry LESCURE en réfèrera aux directions de marché.

- Question n°3 concernant la visibilité des ayants droit sur un contrat 1-20 en métallurgie.

Dans l'espace client de l'entreprise, les bénéficiaires sont visibles en second niveau d'affichage, en dépliant l'affichage à côté du nom de l'affilié. À partir de juin, il sera possible d'extraire ces données, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Grégory ARDIET évoque la situation des clients de la métallurgie ayant reçu des courriers de résiliation de leur contrat de prévoyance en raison de l'inadaptation des garanties actuelles. Il demande s'il est possible d'obtenir la liste des entreprises du portefeuille LFAC potentiellement concernées.

Grégory ARDIET soulève ensuite le cas d'une entreprise multi-établissements qui a continué à payer les cotisations malgré la résiliation. Dans ce cas, il aurait été possible de conserver le contrat Klesia.

Thierry LESCURE explique que la décision de résiliation vient de Klesia. La question a été arbitrée en comité opérationnel. Un listing a été fourni aux collaborateurs pour gérer ces cas.

- Restrictions du service retraite article 83

Grégory ARDIET soulève la question des restrictions du service retraite concernant les transferts d'article 83. La législation autorise les transferts vers les PER si le salarié n'a pas d'obligation d'y adhérer. Le transfert est gratuit après cinq ans de détention du produit, sinon des frais de 1% s'appliquent. Le problème concerne principalement les salariés ayant quitté l'entreprise et ne cotisant plus. Il serait préférable de transférer ces fonds sur un PER classique.

Cécile AUSSAGUEL rappelle que l'article 83 existe collectivement pour les salariés d'une entreprise. Lorsqu'un salarié quitte l'entreprise, les services pensent qu'il y a une probabilité que le salarié revienne. Le service de gestion craint la réouverture d'un contrat. Donc les transferts de provisions mathématiques de salariés de l'article 83 sont souvent refusés ou non traités.

Thierry LESCURE affirme que ce cas de figure n'existe pas.

Il explique ensuite en détail les règles appliquées par le service retraite concernant les transferts de provisions mathématiques. Ces règles sont précisées dans un document de février 2023. Les droits individuels ne sont transférables que dans certaines conditions, notamment en cas de rupture du contrat de travail ou de changement de catégorie socioprofessionnelle. Un formulaire est disponible pour ces demandes, qui doivent être justifiées. Le service respecte les délais légaux une fois la demande complète.

Par ailleurs, les transferts collectifs ne peuvent s'effectuer que vers un PER obligatoire. La difficulté réside souvent dans l'obtention du certificat de l'entreprise.

Grégory ARDIET demande si les différents produits (retraite et PER) suivent le même fonctionnement, notant que FAST n'est pas utilisable pour tous.

Thierry LESCURE confirme que les règles sont les mêmes car elles sont réglementaires.

Cécile AUSSAGUEL, précisant la question, explique que les demandes sont souvent refusées initialement car le service s'en tient à la première règle concernant la résiliation de l'entreprise. Elle suggère de travailler sur la formulation de la demande, en apportant toujours la preuve que le salarié n'est plus dans l'entreprise.

Thierry LESCURE recommande d'examiner la structure du FAST pour améliorer la formulation des demandes, même pour les produits non-FAST.

Cécile AUSSAGUEL relate un cas où le transfert a été accepté uniquement après que le client a menacé de résilier son contrat. Le problème initial vient du fait que l'article 83 existe toujours dans l'entreprise, ce qui bloque le processus.

- Environnement informatique : plus de possibilité d'enregistrer une pièce jointe

Thierry LESCURE explique cette situation par l'apposition de la mention « confidentiel » à la plupart des courriers. Il est donc nécessaire de se remettre dans l'environnement général

GENERALI pour que les restrictions soient levées. Ces modifications affectent l'accès aux documents et l'utilisation des imprimantes.

C'est aussi la preuve que la sécurité fonctionne parfaitement.

Grégory ARDIET mentionne que le temps de connexion peut prendre entre huit et dix minutes, ce qui est considérable.

Thierry LESCURE note que la vitesse de connexion varie selon l'environnement, probablement en raison des mesures de sécurité.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15 heures 20.

Document rédigé par la société Ubiquis – Tél : 01 44 14 15 16
– www.acolad.com/fr/services/transcription.html – infofrance@ubiquis.com