

Information/Consultation sur le projet d'évolution des outils bilan patrimonial et devoir de conseils des chargés d'affaires MAAF VIE et adaptation de la méthode de vente associée

Les évolutions réglementaires touchent de plus en plus nos métiers et les adaptations sont nécessaires et complexes. Un outil EXPERT pour ces spécialistes leur permettra de connaître les clients et leurs projets (Bilan patrimonial) pour adapter la proposition à la situation patrimoniale du client (Devoir de conseil).

Il est à noter que l'expérience acquise par un équipement de type similaire chez GMF et MMA CAP sécurisent ce nouveau dispositif. De plus, l'éditeur HARVEST avec BIG LITE pour le Bilan Patrimonial et OPTIPROFIL pour le Devoir de Conseil manifestent le sérieux voulu dans les changements à venir. Nous regrettons néanmoins la non présentation de cet outils en séance.

Nous notons que l'outil Bilan Patrimonial (OBP) reste connecté avec le devoir de conseil pour un parcours cohérent. Cette cohérence nous semble importante. Il s'agit d'une démarche globale de vente de connaissance du client et proposition selon son besoin ou appétence en matière d'investissement.

Il y a dans le projet des points non explicités et des points de vigilance :

- Ne pas mettre un seul focus sur le temps d'appropriation de l'outil (1h30 d'entretien avec connaissance de l'outil). Temps qui peut passer de 2h à 2h30 pour l'acculturation de l'outil. Ce suivi devra être force de recommandations et non pas de pressions
- L'outil pourrait indiquer si un «mauvais conseil» a été donné par le collaborateur. Si c'est à posteriori de l'entretien nous ne souhaitons pas que cela puisse servir à sanctionner un collaborateur. De surcroît, si le collaborateur est force de conseil, le client reste maître de ses choix
- Il reste l'intégration des salariés en situation de handicap qui n'a pas été abordé dans le sujet
- Du fait qu'il manque la GED le projet n'est pas totalement abouti de ce fait et il faudra au début du test une ressaisie des données, nous espérons que ce temps sera pris en compte dans les résultats commerciaux
- Les équipes informatiques mobilisés sur ce projet GED doivent avoir un accompagnement majeur afin que ce projet ne soit pas abandonné
- Il reste aussi la question de la prévoyance embarquée ou pas dans ce projet
- Il reste aussi à comprendre l'absentéisme et apporter des solutions humaines
- Vigilance sur des managers distants des équipes en proposant de multiples échanges de toutes formes

Quant au questionnaire validé par l'ACPR (Organe de supervision français de la banque et de l'assurance) c'est un signe rassurant pour les collaborateurs. De plus, ce questionnaire testé par un organisme indépendant auprès de 601 détenteurs d'Assurance Vie avec un retour satisfaisant permet d'amoindrir la crainte d'un collaborateur qui doit poser des questions qui pourraient paraître très intrusives aux clients.

Nous notons qu'il n'y a pas de modification sur l'accord de rémunération, la fonction, la mission et la délégation. Nous renouvelons notre demande d'avoir un suivi rémunération pour ce type d'expert secteurs dans les NAO 2025.

Nous prenons acte du lancement du pilote qui s'accompagnera de démonstrations et de cas pratiques. La découverte des nouveaux outils se fera en présentiel et c'est un gage de réussite (Devoir de Conseil/ demi-journée) (Outil de Bilan Patrimonial et Devoir de Conseil / une journée).

La méthode de vente aussi en présentiel et sur une journée. Les ateliers 5 et 6 (en présentiel ½ journée et journée pour le dernier atelier) permettront de comparer, d'analyser et de partager les bonnes pratiques. Les objectifs sont ambitieux et au vu des éléments cités, **les élus UNSa prennent acte de ce projet.**