



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 : AVIS

Ce projet concerne les Chargés d'affaires MAAF Vie. 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 sécurise ce nouveau dispositif.

De plus, l'éditeur majeur sur le marché soit 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 tout de même que les outils n'aient pas été présentés en CSEE.

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

- Ne pas mettre un seul focus sur le temps d'appropriation de l'outil (1h30 d'entretien avec connaissance de l'outil) ;
- 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 ;
- L'intégration des salariés en situation de handicap qui n'a pas été abordé dans le sujet ;
- Sans la GED le projet n'est pas totalement abouti, 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 une crainte d'un collaborateur qui doit poser des questions qui pourraient paraître très intrusives mais qui ne semblent pas poser de problèmes aux clients. Nous notons qu'il n'y a pas de modification sur l'accord de rémunération, la fonction, la mission et la délégation.



Avis UNSa CSEE Niort Octobre 2024

Nous renouvelons notre demande d'avoir un suivi rémunération pour ce type d'experts 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.**

Ce rendez-vous donne lieu au bilan du pilote. L'outil a été livré le 18 mars 2024.

Pour l'essentiel c'est une nouvelle méthode de vente à mettre en place. Le devoir de conseil viendra accompagner le collaborateur ensuite.

Ce qui change dans la méthode de vente c'est de partir du projet du client et de son profil. Le CF doit apporter la solution la meilleure au client. Pas de fixation de taux « dit normal » par l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution).

Les impacts sur la rémunération variable :

Les ajustements seront faits sur la rémunération variable. La bienveillance sera au cœur des discussions comme toutes les années. Le pilote prendra fin au 31 décembre 2024. Il y aura un retour chiffré sur cette fin de pilote présentée au CSEE.

Le temps de formation sera multiplié (entre 3.5), à partir de la semaine prochaine.

8 nouveaux CF et managers (les managers ne seront plus observateurs mais acteurs avec la même formation). 8 pilotes historiques, 8 pilotes la semaine prochaine, avec les managers intégrés. Duplication sur l'ensemble des réseaux en 2025. Pour un vrai bilan patrimonial le temps de travail pour un CF est de 1h30 en moyenne.