



AG2R LA MONDIALE

Le Directeur général,

Mesdames, Messieurs les représentants du
personnel de l'UES LA MONDIALE GROUPE

Paris, 6 juillet 2017

Mesdames, Messieurs les représentants du personnel,

Suite à la rencontre du 5 avril dernier, vous avez souligné les enjeux que présentaient pour notre Groupe non seulement les évolutions normatives fréquentes, mais aussi l'environnement économique défavorable dans lequel nous évoluons depuis plusieurs années. Au-delà de ces constats, vous avez souligné que selon vous des caractéristiques propres à notre Groupe étaient source d'inquiétude pour nos collaborateurs. A titre d'exemple, vous avez pointé un manque de coopération entre les différentes directions ainsi que des difficultés croissantes dans notre relation client.

Nous tenons à vous assurer que nous avons une appréciation équivalente de l'impact d'une réglementation en évolution constante, ainsi que de l'environnement économique. S'agissant de la perception de ces éléments par nos collaborateurs, nous sommes conscients des conséquences sur l'exercice de leurs missions au quotidien. Face à ces défis, des réponses adaptées doivent être apportées, notamment dans le cadre de l'élaboration et de la mise en œuvre du prochain plan d'entreprise, pour lequel les travaux de structuration viennent de s'ouvrir et qui seront présentés dès que possible aux représentants du personnel.

À cette occasion, il conviendra notamment de positionner au mieux le curseur entre une parfaite adéquation réglementaire, le bénéfice réel apporté à nos assurés et partenaires, et les coûts de ces procédures. Dans le même temps, il sera nécessaire de faire évoluer les processus dans nos métiers et de rechercher une performance économique et des moyens financiers adaptés. Pour la distribution en particulier, une réorganisation devra être faite autour du client, avec une approche qui priorise la rentabilité des démarches de vente et de fidélisation, tout en prenant en considération le renforcement du devoir de conseil.

À plus court terme, il nous appartient de répondre aux difficultés opérationnelles rencontrées actuellement par nos équipes au niveau de la gestion individuelle. Ces difficultés, dont les causes sont multiples (réglementaires, outils, ...), conduisent à un retard significatif dans le traitement des dossiers. Outre le mécontentement qui peut en résulter pour eux, cette situation est pesante pour les équipes de gestion, confrontées à une volumétrie importante de dossiers et réclamations, ainsi que pour les équipes du réseau commercial du marché des professionnels pour qui cela a des conséquences en termes de relation client et de rémunération. C'est pour répondre à cette situation que nous avons adopté cinq mesures permettant de traiter ces sujets :

- mise en place de renforts de ressources humaines pour les équipes de la gestion individuelle. Ces renforts vendront supporter les équipes de Mons-en-Barœul. Ils proviendront d'un support d'autres équipes du Groupe ou bien de ressources externes dans le cadre d'une sous-traitance d'activité ponctuelle ;
- réévaluation de certaines mesures mises en œuvre pour répondre à nos obligations de contrôle a été opérée. Cette réévaluation a conduit à alléger certaines procédures notamment en ce qui concerne la lutte anti-blanchement ;
- versement d'avances de rémunération aux conseillers commerciaux sur la base des éléments déclarés dans les systèmes d'information, quand bien même les affaires n'auraient pas été émises. De ce fait, la rémunération des commerciaux sera calculée par référence à la production commerciale pondérée déclarée et non par rapport à la PCP émise ;
- nouveau pilote au mois d'octobre 2017, suite au report de la dématérialisation de la souscription, initialement prévue en juin dernier ;
- actions d'urgence avec la Direction des systèmes d'information pour résoudre les difficultés de déploiement de la déclaration sociale nominative.

AG2R LA MONDIALE dispose d'atouts majeurs pour appréhender l'avenir. Cela requiert notamment une mobilisation de tous ainsi qu'une approche transverse des sujets à traiter. Cette mobilisation de tous les collaborateurs suppose que leur implication soit préservée. Des actions de transformation doivent être engagées à cet effet, notamment pour que nos managers travaillent en parfaite coordination. La Direction des ressources humaines, ainsi que l'ensemble des Directions métier, devront contribuer à accompagner nos managers dans cette évolution.

L'ensemble des éléments énoncés ci-dessus, qui s'intégreront dans la démarche de construction de notre prochain plan d'entreprise, traduira une volonté de transformation du Groupe. Il nous appartiendra, comme vous le soulignez justement, de répondre au besoin de visibilité de nos collaborateurs pour s'assurer que le lien soit bien établi entre les actions engagées, dans le cadre de ce plan, et le traitement des difficultés qu'ils rencontrent au quotidien.

Je vous prie d'agréer, Mesdames, Messieurs les représentants du personnel, l'expression de ma considération distinguée.




André RENAUDIN