



# 1 Introduction

# 2024, ANNÉE DU NOUVEAU PLAN STRAT. 2024-2026



TOUS ENSEMBLE,  
Mettons nos forces en mouvement pour atteindre de nouveaux horizons.  
**UNLOCK THE FUTURE.**

Comment **nos priorités stratégiques** s'intègrent dans la filière Mandataire au travers :

- Du réglementaire avec le suivi des heures DDA
- De la productivité avec un point sur nos outils
- Du Client en devenant l'assureur préféré des Français avec un point sur l'espace client
- De la qualité de nos données avec MA Découverte
- Simplifier l'expérience au travail avec le nouvel InAXA Mandataire



Nous comptons sur la présence d'un maximum de MA de la Région Ouest



# CONVENTION DES MANDATAIRES D'ASSURANCE Ouest - 2024

Atelier Les actions d'Ancrage local  
Atelier Grenelle client



**ENQUÊTE DE SATISFACTION  
CONVENTION DES MANDATAIRES**

# POIDS DE LA FILIÈRE MANDATAIRES À FIN MAI 2024

	Stock					↑	e-vs				
	PM	évol	Poids Filière MA	Poids Filière sous Anim	Poids Direct sans MA		EVS Mt	évol	Poids Filière MA	Poids Filière sous Anim	Poids Direct sans MA
	9 132 200 227 €	2,1%	52,3%	20,8%	21,1%		33 939 969 €	51,4%	57,5%	25,7%	16,2%
	Nbre Clients						EVS Nbre				
	260 481		42,5%	27,8%	16,4%		4 448	35,9%	56,0%	26,8%	16,5%
PUVL	PUVL					Prév.	Prév.				
	CAPUVL	évol	Poids Filière MA	Poids Filière sous Anim	Poids Direct sans MA		APE Prévoyance	évol	Poids Filière MA	Poids Filière sous Anim	Poids Direct sans MA
	321 422 178 €	0,2%	52,3%	27,3%	20,4%		3 287 547 €	-5,4%	45,4%	41,7%	12,9%
	CAPUVL UC						AN Prévoyance				
	156 462 950 €	-0,9%	52,7%	26,3%	20,8%		7 779	-2,9%	42,9%	45,2%	11,9%
Retraite	Retraite					Santé	Santé				
	APE Retraite aidée	évol	Poids Filière MA	Poids Filière sous Anim	Poids Direct sans MA		APE Santé	évol	Poids Filière MA	Poids Filière sous Anim	Poids Direct sans MA
	9 431 414 €	-14,7%	50,7%	33,5%	15,8%		6 608 643 €	-0,2%	54,0%	34,5%	11,5%
	AN Retraite aidée						AN Santé				
	4 312	-19,8%	45,8%	39,4%	14,9%		5 264	-10,0%	51,8%	36,7%	11,5%



# CLUB AEP EXCELLENCE


★ ★ ★ ★ ★ 2024



*#Expertise, Performance, Reconnaissance*

**Conquêtes  
2026**

# LES CRITÈRES POUR ÊTRE MEMBRE EN 2025



Critères	Conseiller seul	Conseiller avec MA	Mandataire
APE Epargne et retraite, Drouot Estate	135 000	230 000	110 000
APE Prévoyance et Santé	29 000	57 000	25 000
E-versement (en nombre)	10	10	10
Nouveaux clients stratégiques	12	18	6

15h DDA + Formations obligatoires  
Parcours de Pro au niveau perfectionnement atteint

Parce qu'un  
membre s'illustre  
par :

La multi expertise auprès  
de nos clients

Le développement de son  
activité sur les enjeux  
stratégiques

Une expertise aiguisée et  
en phase avec le  
réglementaire

# SUIVI DES EFFECTIFS MANDATAIRES REGION OUEST AU 01/06/2024

Région Ouest	Fin 2023		Réal 01/06/2024			Prévisionnel 2024		Atterrissage Réal + Prév 2024		Ambitions Objectifs
	Total MA	Total MA	Entrées	Sorties	Apport Net Réal 2024	Habilitations en cours d'ici fin 2024	Sorties prévisionnelles 2024	Total MA	Apport Net 2023/2024	Total MA Objectifs
DRV - Audrey ALEPEE	475	449	24	-50	-26	37	-1	485	10	481
LEBRISSE FRANCK	134	126	7	-15	-8	11	0	137	3	
WALBERT MICHEL	171	167	12	-16	-4	9	-1	175	4	
ROUBY DENIS	170	156	5	-19	-14	17	0	173	3	

# RECONNAISSANCE DES COOPTANTS 2023

Invitation à un déjeuner des cooptants par DV sur le quad 3 :

Ce qui représente 65 cooptants :

DV Normandie Maine	25 pers.
DV C@P	18 pers.
DV Bretagne Vendée	22 pers.

## REGLES GENERIQUES SUR L'ATTRIBUTION D'UNE COMMISSION DE COOPTATION

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, une nouvelle commission forfaitaire de 400 € (305 € précédemment) vous sera versée pour toute cooptation d'un mandataire d'assurance.



AXA Assurance et Banque

**Cooptez les pépites de demain en Région Ouest**  
AXA Epargne & Protection

Prime de cooptation d'un Mandataire par un Mandataire d'Assurance  
400 € jusqu'au 31 décembre 2024 après habilitation !



# LES LAURÉATS DU VOYAGE !



Le concours se déroule du 1er juillet 2023 au 31 mars 2024 et est ouvert à tous les Mandataires d'Assurance immatriculés Orias avant le 31 décembre 2023.

Les Mandataires d'Assurance doivent avoir validé à l'issue du concours :

- La formation obligatoire 2023 DDA (15 heures)
- Les modules de formation obligatoires au 31/03/2024

Les Mandataires d'Assurance devront également être à jour des éventuelles formations mises en place pendant la période du concours.

Les Mandataires d'Assurance pourront acquérir des points en fonction de leurs unités de production :

- Unités d'acquisition **Prévoyance & Santé** : 100 points par tranche de 3 500 UP
- Unités d'acquisition **PP** : 50 points par tranche de 3 500 UP
- Unités **PUVL** : 10 points par tranche de 3 500 UP

*Seront prises en compte les unités commissionnées sur la période du concours (1<sup>er</sup> juillet 2023 au 31 mars 2024), déduction faite des reprises.*



Des minima à réaliser

Pour être lauréats, les Mandataires d'Assurance devront remplir les conditions de formations (paragraphe 1) et réaliser :

- **Critère Business** : sur la période du concours (du 1<sup>er</sup> juillet 2023 au 31 mars 2024), 9000€ en APE Prévoyance & 9000€ en APE Santé & 800 000€ en CAPUVL Epargne

DRV	IMC	Mandataire d'assurance	Rang	Nbre de points	Eligibilité MA
ROUBY DENIS	MR VANNIER PASCAL	MME LIEGEARD PATRICIA	3	37 750 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME GUERIN BENEDICTE	4	33 230 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME CARNET SYLVIE	6	32 270 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME SANSOUCY LAURENCE	7	30 280 pts	✓
LEBRISSE FRANCK	MR BRAZILLE JANY	MME GOUGEARD PEYRICAL DELPHINE	8	30 180 pts	✓
LEBRISSE FRANCK	MR BRAZILLE JANY	MME BENOIT MELANIE	10	26 920 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME FRADIN CHRISTINE	11	26 640 pts	✓
ROUBY DENIS	MR AKKAF FREDERIC	MR CHOLLET JEAN PAUL	13	24 600 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR LEGEAY DIMITRI	MR DUSAUTIEZ GILLES	14	23 160 pts	✓
ROUBY DENIS	MR VANNIER PASCAL	MME CHALLERIE LAETITIA	16	21 990 pts	✓
ROUBY DENIS	MR AKKAF FREDERIC	MME RERSA BARBARA	17	21 540 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MR BRIAND PASCAL	19	21 020 pts	✓
LEBRISSE FRANCK	MR PAPILLON KLEBER	MME GAPAILLARD FANNY	20	20 880 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR BOILEVE STEPHANE	MME GARGUET JESSICA	21	20 480 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME LECOMTE SYLVIE	22	20 420 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR HONORE ARNAUD	MME BESSE VALERIE	24	19 720 pts	✓
ROUBY DENIS	MR CHATELAIN STEPHANE	MR ATRY REMY	27	19 220 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME BEAUCHET VIRGINIE	28	18 920 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR BOILEVE STEPHANE	MR CAPELLE NICOLAS	30	18 200 pts	✓
WALBERT MICHEL	MR AUBERT BENJAMIN	MME TREHEUX OLIVIA	36	16 220 pts	✓



# DDA & Formation réglementaires

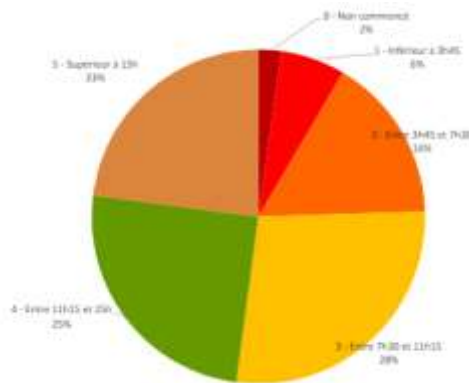
# 2



# Suivi DDA & Formations réglementaires à fin mai 2024

## Région OUEST

A fin mai 2024, **48%** des mandataires ont réalisé plus de 11h15 de formation continue en région **Ouest** (vs 41% au niveau national)



Et **8%** des mandataires n'ont pas démarré leurs heures de formation continue ou sont inférieurs à 3h45 en région **Ouest** (vs 15% au niveau national)

A fin mai, les derniers e-learning 2024 réglementaires ont été réalisés par :



Parcours LCB FT 2024 : 1h45 mn => **82%** des Mandataires de la région Ouest (vs 72% au niveau national)



Lutte contre la corruption MA 2024 : 25 mn => **81%** des Mandataires de la région Ouest (vs 69% au niveau national)



Sécurité et Protection des données 2024 : 30 mn => **81%** des Mandataires de la région Ouest (vs 68% au niveau national)

## Les temps forts 2024

- **Les Formations indispensables :**

Ces formations sont également indispensables pour être éligible aux animations commerciales – Pensez à anticiper !  
Vous les retrouverez sur le portail EFD (Espace Formation & Développement) dans « **les formations à ne pas manquer** »



- **Les animations commerciales du Quad** - pour être éligible, il est nécessaire :

- D'avoir validé les 15h minimum de formation continue de l'année 2023
- De réaliser des e-learning ciblés pour l'animation commerciale



Vous les retrouverez sur le portail EFD (Espace Formation & Développement) dans « **les formations de l'animation commerciale du Quad** »

- **Les formations en présentielle** proposées par votre IFS MA ou IMC de votre région qui sont cadencées sur le plan d'animation 2024 du réseau AEP : Epargne Retraite, Prévoyance, Santé.  
Soyez attentif aux mails adressés par vos IFS MA ou IMC sur le sujet



# 3 Les outils



## PRODUCTIVITÉ

Nous transformons notre socle technologique et accélérons l'automatisation et la simplification de nos processus pour rendre notre « usine assurantielle » plus productive



# Le point sur nos outils

## Une nouvelle enquête IT à partir de début juillet


L'enquête IT qui est envoyée tous les mois (~200 MA) va évoluer pour rentrer dans nos ambitions Unlock the futur !  
(pour rappel, nous avons entre 25 & 35% de répondants généralement chaque mois)

### Deux questions

vs une seule auparavant sur le NPS :  
Quelle note attribuez-vous à votre poste de travail et applications ?  
Note sur 1 à 10

- Votre niveau de satisfaction sur le fonctionnement de vos applications et de votre poste de travail informatique
- Une question sur la simplicité

Progression 0% 100%



Quel est votre niveau de satisfaction sur le fonctionnement de vos applications et de votre poste de travail informatique ?  
(1 étoile = pas du tout satisfait, 5 étoiles = tout à fait satisfait)

Niveau de satisfaction ★★★★★

Pouvez-vous commenter cette note ?

Je vois l'impact concret des actions entreprises par la Direction Transformation & Technologies (DT2) pour améliorer la simplicité de mes applications et de mon poste de travail informatique.  
(1 étoile = pas du tout d'accord, 5 étoiles = tout à fait d'accord)

Niveau de simplicité ★★★★★

Pouvez-vous commenter cette note ?

12:29

Progression 0% 100%



Quel est votre niveau de satisfaction sur le fonctionnement de vos applications et de votre poste de travail informatique ?  
(1 étoile = pas du tout satisfait, 5 étoiles = tout à fait satisfait)

Niveau de satisfaction ★★★★★

Pouvez-vous commenter cette note ?

Je vois l'impact concret des actions entreprises par la Direction Transformation & Technologies (DT2)

## PRODUCTIVITÉ

Nous transformons notre socle technologique et accélérons l'automatisation et la simplification de nos processus pour rendre notre « usine assurantielle » plus productive



# Le point sur nos outils

## Le ONBOARDING

L'assistance va mettre en place une solution d'aide à l'installation pour tous les nouveaux MA appelé « Onboarding MA »

Ce dispositif est en cours de test – les MA qui ont pu le tester ont apprécié la démarche d'être contactés et aidés dans l'installation de leur environnement de travail AXA + enrôlement si nécessaire.



Durée 30/35 mn

Diminution du nombre d'appel longs au niveau de l'Assistance IT

Pro activité sur la configuration du poste via une proposition de RDV sur Booking

Amélioration de l'expérience utilisateur

Un message est adressé au MA au moment de la création de son environnement de travail  
Il pourra s'inscrire par l'outil de réservation de RDV : Booking, sur le créneau de son choix

### Canaux d'accès et ouverture du service :

- Du lundi au vendredi de 7h30 à 20h
- Samedi de 7h30 à 19h

A faire en amont de la journée de formation Outils post Jury



# Le point sur nos outils

## Espace client & Application Mobile MonAXA



**Le Digital au service du client**

Encourager l'usage de l'Espace Client et de l'App

▼

- **50 % des clients connectés** à leur App / Espace Client à fin 2026
- **Easy Epargne** : taux d'usage sur un acte complet de **80 %** à fin 2026

**Nouveauté :** (ce point a été remonté par des mandataires)

Le bouton « résiliation en ligne » change de place sur l'Espace Client : Le bouton de résiliation en ligne a été déporté de la page d'accueil vers les pages « contrats » des contrats éligibles, via la rubrique « mes services en ligne » pour n'adresser que les clients réellement désireux de résilier.

*L'anomalie de l'affichage des 150 docs fait l'objet d'un projet au long cours qui verra une refonte totale de l'espace documentaire à la fin de l'année.*





# 4 MA Découverte

# MA Découverte

## Votre nouvel outil de recueil d'informations digital

### Nos enjeux :

- Renforcer l'efficacité commerciale du binôme MA/RC IC
- Garantir la sécurité des données en matière de conformité

### Nos objectifs :

- Remplacer le recueil d'information du MA par un outil digital en permettant la redescende des informations collectées dans Salesforce et Discovery
- Mieux ancrer la démarche commerciale AEP dans la filière mandataire



LA QUALITÉ  
DES DONNÉES,  
ENJEU CLÉ DES  
ORGANISATIONS

**30%**

de temps total de l'entreprise  
perdu à cause du manque de  
qualité des données

**60%**

des organisations ont perdu  
des clients ou des opportunités  
commerciales en raison de  
données de mauvaise qualité

**Gain de temps** pour mon binôme

Plus **d'efficacité** lors de mon RDV

**Professionalisme** avec un outil digital

Meilleure **sécurité** et mise en **conformité** des données (suppression du papier)

**Rapidité** dans la transmission des informations entre MA Découverte / Discovery / Salesforce

**Fiabilité** de la donnée pour le binôme

**Simplification** par rapport aux objectifs du client

LA QUALITÉ  
DES DONNÉES,  
ENJEU CLÉ DES  
ORGANISATIONS

30%

de temps total de l'entreprise  
perdu à cause du manque de  
qualité des données

60%

des organisations ont perdu  
des clients ou des opportunités  
commerciales en raison de  
données de mauvaise qualité

# MA Découverte

## Naviguer dans les différentes rubriques

1 Changer de rubrique

2 Ouvrir le volet de la  
sous rubrique

3 Accéder à la synthèse  
et synchroniser votre  
découverte

LA QUALITÉ  
DES DONNÉES,  
ENJEU CLÉ DES  
ORGANISATIONS

30%

de temps total de l'entreprise  
perdu à cause du manque de  
qualité des données

60%

des organisations ont perdu  
des clients ou des opportunités  
commerciales en raison de  
données de mauvaise qualité

# MA Découverte

## Retour du Béta Test



Mandataire



« Simple d'utilisation, j'ai hâte de m'en  
servir dans mes futurs R1 »



RC IC



« Outil moderne, c'est dommage que nous  
n'ayons pas le même 😊 »



Mandataire



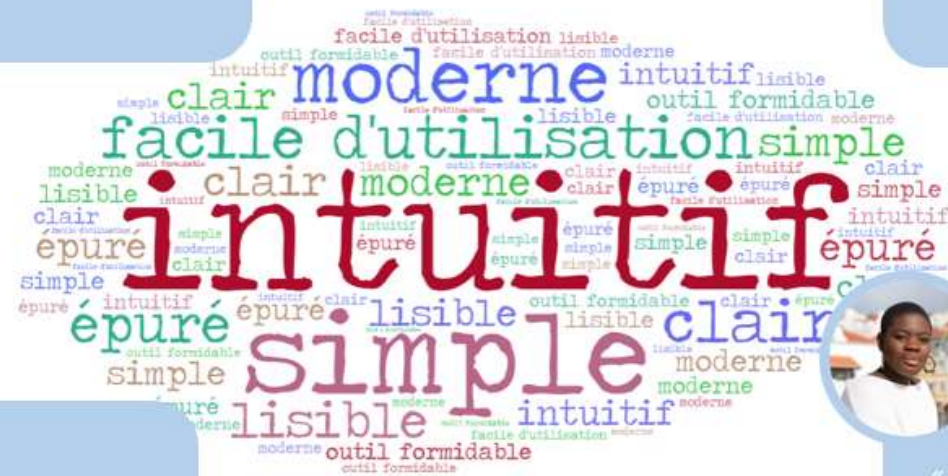
« MA Découverte semble très intuitif »



Mandataire



« J'ai pu utiliser MA Découverte avec deux  
rdv prospects et je me suis régalée. Simple  
et facile d'utilisation, merci beaucoup ! »



LA QUALITÉ  
DES DONNÉES,  
ENJEU CLÉ DES  
ORGANISATIONS

30%

de temps total de l'entreprise  
perdu à cause du manque de  
qualité des données

60%

des organisations ont perdu  
des clients ou des opportunités  
commerciales en raison de  
données de mauvaise qualité

# MA Découverte

## Pilote à partir du 17 juin



**100/120 binômes** sur toute la France dont les présidents des Amicales.

1 session par DV

Périmètre : **Prospects et clients**

### Accompagnement :

- un pas à pas pour la connexion, envoyé en amont
- modes opératoires avec des cas pratiques (reprise des cas discovery)
- une FAQ

Deux **enquêtes** FORMS en fin de Pilote (MA et RCIC)

Date de lancement du pilote :

17 et 20/06/2024 DV C@P

18/06/2024 DV Bretagne Vendée

19/06/2024 DV Normandie Maine

**LA QUALITÉ  
DES DONNÉES,  
ENJEU CLÉ DES  
ORGANISATIONS**

**30%**  
de temps total de l'entreprise  
perdu à cause du manque de  
qualité des données

**60%**  
des organisations ont perdu  
des clients ou des opportunités  
commerciales en raison de  
données de mauvaise qualité

Source : Étude de l'impact de la qualité des données sur la performance des entreprises, 2023.



# Déploiement MA DECOUVERTE AU QUAD 1 2025

## Vos attentes ?



InAXA et ...

4

Simplifier l'expérience de travail et les modes de collaboration

# InAXA Mandataires

Un seul point d'entrée pour toutes les informations et documentations



Air e po la fin uat que (AEP) Mandataires AEP [dropdown] [dropdown] Valider

**InAXA** [search bar] Pages [dropdown] OK [user profile icon]

**InAXA Mandataires** [home icon] [bell icon]

- DÉVELOPPER L'ACTIVITÉ**
  - ▶ Le QUAD
  - ▶ Mon Offre Gagnante
  - ▶ Animation commerciale
  - ▶ Fidélisation clients
- MON MÉTIER**
  - ▶ Mon Métier Agiles
- COMMUNICATIONS VIDÉO ET AUDIO**
  - ▶ CLAP – Plateforme vidéo
- SERVICES DIGITAUX**
  - ▶ Espace Client
  - ▶ Application Mon AXA
- FIDÉLISATION CLIENTS**
  - ▶ Satisfaction Client
- PATRIMONIAL EPARGNE**
  - ▶ Excelium Vie
  - ▶ Amadeo Evolution
  - ▶ Fonds de campagne
  - ▶ Gestion de Patrimoine et Transmission
  - ▶ Fonds de campagne
  - ▶ ICI toute l'offre Epargne
- PATRIMONIAL RETRAITE**
  - ▶ PER Ma Retraite
  - ▶ Coaching Retraite
  - ▶ PER Amadeo
  - ▶ ICI toute l'offre Retraite
- SOCIAL SANTÉ**
  - ▶ Ma Santé
  - ▶ 100% Santé
  - ▶ RIA Santé
  - ▶ Assurance Santé et Dépendance pour votre commune
  - ▶ ICI toute l'offre Santé
- SOCIAL PRÉVOYANCE**
  - ▶ Ma Protection Accident
  - ▶ Essen'Ciel Obsèques
  - ▶ Essen'Ciel Patrimoine
  - ▶ Entour'Age
  - ▶ Avizen
  - ▶ Avizen Pro
  - ▶ Masterlife Crédit
  - ▶ Offre PTZ - EcoPTZ (MA)
  - ▶ ICI toute l'offre Prévoyance
- RÈGLEMENTAIRE**
  - ▶ Informations réglementaires
  - ▶ Engagement citoyen
  - ▶ Sites AXA
- OUTILS & ASSISTANCE**
  - ▶ Bibliothèque des communications
  - ▶ Assistance technique et informatique
  - ▶ Ma boîte à outils
  - ▶ Sujets divers
- ENGAGEMENT CITOYEN**
  - ▶ Engagement citoyen
- PRÉSENTATION AXA - IDENTITÉ DU RÉSEAU**
  - ▶ Présentation AXA
  - ▶ Identité AEP
- FORMATION**
  - ▶ Formation
- CLUB AEP EXCELLENCE**
  - ▶ Club AEP Excellence
- LIENS VERS SITES AXA & PARTENAIRES**
  - ▶ Axa.fr
  - ▶ Boutique Marketing AXA
  - ▶ Cartes de visite
  - ▶ Offre AXA Millésimes
  - ▶ Site Association Anpere





# Une Newsletter Mensuelle

## Les articles du mois à ne pas manquer !

#MesActus Mandataire Mars 2024

### Les dernières actualités à ne pas manquer

- Les Soyons Clairs au 15 mars sont à votre disposition
- Formation - Loi de Finances 2024
- Lancement AXA Coupon 2024-2032

### Save the date !

- 01/12 Ma PA - Exemple de cas d'accident ! (Mars)
- 01/12 Ma PA - Exemple de cas d'accident ! (Mars)
- 01/12 Ma PA - Exemple de cas d'accident ! (Mars)

### Mes dernières notes d'informations

- Taux de rendement 2023 et Taux Minimum Garantis Annuels 2024
- Campagne Épargne 2024 AXA Coupon 2024-2032
- Campagne fidélisation Ma PA
- Démarchage commercial téléphonique

### Mes formations

- Lutte contre la corruption
- SMART Protection d' données personnelles

### Mes documents et informations utiles

#### Patrimonial

- Campagne Épargne exceptionnelle !
- Impôt sur la Fortune Immobilière - Évolution des règles de calcul !
- Excellium Vie et Excellium Capi : MAI des documents contractuels

#### Protection sociale

- La Journée du Cœur des Femmes
- Ma Santé : Évolutions tarifaires des affaires nouvelles et positionnement
- Ma PA - Exemple de cas d'accident ! (Mars)

#### Vie du Mandataire

- Formez-vous aux enjeux sociaux et environnementaux d'AXA France !
- Faisons du Permis Internet un atout de notre ancrage local !

### AXA Coupon 2024 - 2032

Retrouvez tous les détails dans la Note d'Informations

Un email aux clients ciblés a été adressé **mardi 19 mars**

Rediffusion de la "Petite émission Épargne" de lancement du fonds.

### La vidéo du mois

Ma PA - Exemple de cas d'accident ! (Mars)

## Le chiffre clé 100%

Ma PA - Exemple de cas d'accident ! (Mars)

# Actualités : Les offres du moment



**AXA COUPON DYNAMIQUE 2024**



**MODE OPÉRATOIRE**  
Offre Parrainage AEP

1<sup>er</sup> mai au 31 août 2024



Wonderbox<sup>®</sup>

VIVEZ INTENSEMENT!

WonderCARD



# A vos questions