



S'ENGAGER POUR CHACUN
AGIR POUR TOUS

ACCORD GEPP & SALARIÉS
EXPÉRIMENTÉS 2026-2030

FICHE PRATIQUE N°6

Commerciaux

L'IA DANS LA RELATION CLIENT : RESTEZ LE CONSEILLER QUE LA MACHINE NE REMPLACE PAS

L'IA générative va « transformer progressivement les métiers, les activités, les organisations du travail et les compétences », y compris dans la distribution. Les accords du 16 juillet 2026 posent un cadre : anticiper, former, encadrer les usages et associer les représentants du personnel. Votre valeur ajoutée de commercial, c'est le conseil et la relation : l'enjeu est de s'appuyer sur l'IA sans s'y dissoudre.

LES MÉTIERS COMMERCIAUX DANS LE RADAR DE L'OBSERVATOIRE

L'Observatoire des métiers a été renforcé pour les 16 familles de métiers, dont la distribution et le développement commercial. Pour chacune, il mesure :

- le **niveau d'impact** de l'IA et la maturité des usages ;
- les **premiers cas d'usage** ;
- les compétences qui seront nécessaires demain.

Quand l'IA modifie les missions principales d'une fonction, **la fiche de fonction doit être mise à jour**. Un métier commercial fortement transformé peut être classé « en mutation » :

- il ouvre alors droit aux programmes d'accompagnement (PAP's),
- et dès 50 ans au poste sédentaire accompagné.

DES RÈGLES DU JEU CLAIRES



UNE IA « AU SERVICE DE L'HUMAIN », responsable, transparente et respectueuse de l'éthique : c'est l'engagement de l'entreprise.



LA CHARTE ÉTHIQUE DE L'IA ET LE MANIFESTE POUR UN USAGE RESPONSABLE DE L'IA GÉNÉRATIVE, organisé autour du « triple D » : Discernement, Développement, Déontologie. Les deux sont disponibles sur l'intranet.



SEULS LES OUTILS HOMOLOGUÉS PAR GENERALI peuvent être utilisés dans votre activité, y compris pour préparer un rendez-vous ou rédiger un message client.



SE FORMER : L'IA S'APPREND, L'ENTREPRISE DOIT VOUS Y AIDER



Des parcours de formation adaptés à chaque métier et à chaque niveau de maturité, construits par l'Académie.



Savoir-faire : utiliser les outils, les intégrer dans vos processus, respecter les règles de sécurité.



Savoir-être : esprit critique, posture responsable, éthique, essentiels face à un client.



Managers commerciaux outillés : l'accord prévoit d'adapter le management à l'ère de l'IA.



Un volet IA dans l'entretien annuel est à l'étude pour faire le point sur vos besoins.



UN DIALOGUE SOCIAL DÉDIÉ À L'IA



Une instance de concertation avec les représentants du personnel anticipe les effets de l'IA sur l'organisation et les pratiques, et co-construit les règles d'accompagnement.



Une commission du CSE Central doit la pérenniser : elle sera négociée dans le prochain accord sur le dialogue social.



Un outil expérimental de mesure des impacts humains des projets IA, incluant les risques psychosociaux et la qualité de vie au travail, et une enquête collaborateurs prévue en 2026.

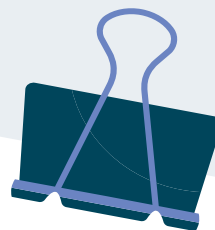


VOTRE ATOUT : L'EXPÉRIENCE, TRANSMISE DANS LES DEUX SENS

Les commerciaux expérimentés transmettent le conseil, la connaissance client et la culture assurance via le **monitorat** et la **formation métier**. En retour, le **reverse mentoring** permet aux plus jeunes de partager leur aisance avec les outils numériques.



LE RÉFLEXE CFDT



DEMANDEZ UNE FORMATION IA ADAPTÉE À VOTRE MÉTIER : c'est un investissement dans votre employabilité.



NE SAISISSEZ JAMAIS DE DONNÉES CLIENTS DANS UN OUTIL D'IA NON HOMOLOGUÉ.



OBJECTIFS REVUS À LA HAUSSE « GRÂCE À L'IA », PRESSION ACCRUE ? Signalez-le à vos élus CFDT : l'impact humain doit être mesuré.

Pour aller plus loin : Accord GEPP des Personnels commerciaux (AC) et Accord cadre GEPP (ACa) Generali France du 16 juillet 2026. ACa : préambule, art. 4.1, 4.2, 7, 8.2, 13.2, 28.2. AC : préambule, art. 3.2.1, 8.

