

NOUVELLE ORGANISATION DU DÉPARTEMENT COMPTABILITÉ TECHNIQUE

Lors de la réunion du comité d'entreprise du 18 janvier dernier, Sven Schade et Olivier de Marguerye sont venus nous présenter leur projet d'évolution de l'organisation du département Comptabilité Technique et **l'intégration au sein de ce département des activités de Coassurance et de Gestion Déléguée pour les Branches Marine et Aviation**, auparavant rattachées au Département Sinistres.

Selon la description qui nous en a été faite, ce projet a pour but d'optimiser l'activité autour de 3 axes :

- **Améliorer l'efficacité opérationnelle et la qualité de service au client** en regroupant au sein d'une même équipe des expertises sur des lignes de métiers distinctes et en améliorant les processus pour une meilleure réponse aux clients.
- **Renforcer le rôle du manager** pour un accompagnement au quotidien et une communication plus fluide. Pour atteindre cet objectif, il pourra s'appuyer sur des Coachs pour leur expertise, sur des Process Owners pour définir, améliorer ou harmoniser les processus clés et sur des référents pour le suivi des comptes tiers.
- **Consolider le pilotage de l'activité** par des tâches de contrôles, de reporting et d'amélioration de la data.



Pour des raisons de pré-existants et de simplification, le département Comptabilité Technique sera organisé sur 3 Branches opérationnelles (Marine, Aviation et P&C) et 1 support transversal.

L'effectif sera de 47 collaborateurs sous la responsabilité de 3 managers assistés d'un Coach par équipe et de 6 ou 7 Process Owners, le nombre pouvant varier selon le besoin.

En séance, nous avons pris note que la fiche de poste des coachs était en cours de finalisation et avait vocation à être rattachée à une fonction repère de classe 6.

Les élus **CFE-CGC** ont rappelé la **nécessité de bien communiquer à l'ensemble des salariés les rôles et prérogatives de chacun de ces nouveaux acteurs**, en particulier les frontières entre les missions des managers et des coachs, afin d'éviter toute incompréhension qui pourrait engendrer des tensions.

Les élus **CFE-CGC** demande au management de veiller à ce que tous nos collègues continuent à travailler avec un esprit d'équipe et en bonne intelligence.

Les missions de la majorité des collaborateurs restent inchangées mais les processus vont être harmonisés. Les élus **CFE-CGC** notent que le SLA avec la Direction Sinistre a été redéfini, clarifié et simplifié.

Toutefois, à la demande de vos élus **CFE-CGC**, l'existence de différences de classification pour des profils similaires est à l'étude par la RH et devra faire l'objet de recadrage si nécessaire.



NOUVELLE ORGANISATION DU DÉPARTEMENT COMPTABILITÉ TECHNIQUE SUITE...

Les élus **CFE-CFC**, ayant une nouvelle fois souligné l'importance de la communication et de l'accompagnement lors de la mise en place de cette nouvelle organisation, notent **qu'outre une RIG initiale et une note d'organisation, un café d'accueil et un séminaire ont eu ou auront lieu.**

Le management devra se donner les moyens de répondre aux autres interrogations des salariés, les rassurer sur une réorganisation qui aura tout son sens si elle est menée avec l'adhésion des collaborateurs impactés. Cela permettra d'enclencher la dynamique nécessaire à cette nouvelle organisation.

La mise en œuvre de ce projet étant prévue au 1er mars 2018, les élus CFE-CGC demandent un bilan à 6 mois de cette réorganisation



PROJET D'AVENANT AU PEEG

La Direction a évoqué en CE la **transformation du Fonds AXA Euro Monétaire et la disparition de la Sicav Axa Protect.** Les fonds affectés qui n'étaient plus performants voire contre performants seront transférés vers un nouveau produit **Axa Liquidités Court Terme.**

Un courrier sera adressé aux porteurs de parts de ces fonds pour leur notifier ces changements.

Les élus CFE-CGC ont pris acte de cette modification sur les fonds, ces opérations n'ayant pas d'impacts directs pour les salariés mais ayant vocation à sauvegarder la valeur des fonds investis.

Transfert de la Direction Souscription Groupe d'Axa global Ré vers AXA Corporate Solutions

Lors de la réunion du CE de janvier, la Direction nous a présenté son projet de **transfert de la direction Souscription Groupe d'AXA Global Ré à AXA Corporate Solutions.**

La Direction Souscription Groupe a pour mission principale le développement des activités d'assurance entreprises. Elle se voit naturellement rattachée à AXA CS qui est l'entité du Groupe AXA dédiée à la gestion et l'assurance du risque des grandes entreprises.

La mise en place de ce projet est prévue au 1er mars 2018. Il concernera 13 collaborateurs. Cependant compte tenu du projet de future implantation Java, le transfert physique aura lieu après notre déménagement.

Ce transfert n'aurait pas d'impact sur l'activité des collaborateurs, cependant la Direction annonce qu'une réflexion pourrait être menée ultérieurement pour identifier en interne les ajustements d'organisation qui seraient envisagés pour une optimisation de cette activité de souscription.

Vos élus CFE-CGC vont suivre ce dossier pour analyser les impacts de cette réorganisation sur les collaborateurs de l'équipe Souscription en place et sur l'équipe nouvellement rattachée à AXA CS. Ils seront attentifs à l'organisation intermédiaire mise en place en attendant d'accueillir les équipes sur le site de Java et aux éventuels ajustements qui seront proposés par la Direction dans les mois à venir.

Fonction achats au sein d'AXA CS

Dans le cadre de One AXA, un département coordination des achats sera mis en place à AXA CS. Il devra gérer les achats de son périmètre, de la définition des processus à la gestion Ariba, tout en coordonnant les différents acteurs.

Si toutes les saisies ARIBA seront gérées dans ce département, différents seuils d'achats sont définis :

- Jusqu'à 100K€, les départements gèrent leurs prestataires.
- De 100K€ à 250K€, le manager coordination achats intervient en soutien de la sélection.
- Au-delà de 250K€, c'est la Direction achats groupe qui prend en charge la sélection.

Pour vos élus CFE-CGC, la mise en œuvre de ces processus est cohérente avec la volonté du One AXA, tout en laissant assez d'autonomie à nos entités et à leurs départements pour les achats de moindre ampleur.

L'organisation cible annoncée par Steven Haasz prévoit 1 manager (en cours de recrutement), 2 salariés dont l'activité principale était déjà celle des achats et renforcé par un 3ème poste ouvert.

L'ensemble des saisies ARIBA revenant à ce nouveau département, vos élus CFE-CGC demandent que la charge de travail correspondante, actuellement diffuse au sein de l'entreprise, fasse l'objet d'évaluations régulières afin de s'assurer que les effectifs sont suffisants pour accomplir la mission.

Par ailleurs, les 2 salariés devant rejoindre ce département ont été reçus par Steven Haasz pour être informés des missions qui leur seront confiées. Ils ont pu ainsi parler de leurs compétences et leurs expériences, qui ne se limitent pas forcément à de la saisie.

La CFE-CGC demande que nos collègues fassent l'objet d'un suivi régulier de la part du management et de la RH et qu'ils bénéficient de toute l'aide et des formations qui pourraient s'avérer nécessaire.

Enfin, vos élus CFE-CGC demandent un bilan à 6 mois suite à la création de ce département.



Vos élus CFE-CGC :

Patricia Nunez 57 91 63
Yves Dremière 57 84 51
Guillaume Robieux 57 91 35
Christiana Peter 57 92 61
Laurent Lamarle 57 85 18
Adeline Sangu 57 95 56

M.Christine Leclercq 57 85 84
Olivier Pelras 57 84 43
Paul de Torres 57 92 28
Sandrina Caraco 57 82 26
Eric Gaulmin 57 85 74
Hedi Ben Sedrine 57 92 24

Sandrine Boisset 57 83 08
Wilfried Fayolle 57 91 03
Muriel Mont 57 96 79
Véronique Lagoutte 57 80 31
Jean-F. Grelier 57 81 78



Point d'étape sur la dématérialisation

Les ateliers continuent de suivre le planning prédéfini mais des difficultés imprévues peuvent ralentir les process et amener des inquiétudes justifiées parmi les salariés, notamment sur la gestion des stocks existants en attendant le déploiement de la GED dans toute l'entreprise, sur les plannings de déménagement, sur la gestion de ces stocks sur Java, sur la disponibilité des outils ou encore sur la période d'adaptabilité à ces outils pouvant amener du retard dans le traitement des dossiers.

Plus globalement, les élus CFE-CGC ont interpellé en séance la Direction sur l'inquiétude des salariés face à ces changements. Les différents projets témoignent d'un changement de culture d'entreprise très marqué et les salariés n'ont pas de vision réelle de leur futur quotidien ni le sentiment d'outils rapidement fonctionnels.

Et sur le projet Java

Des appels d'offres ont commencé pour les services de prestation (restaurant, accueil, sécurité etc...). Chaque étage sera découpé en 4 quartiers avec une signalétique pour faciliter le repérage. **Les équipes déménageront progressivement entre juillet et septembre.** Vos élus CFE-CGC ont alertés la Direction sur les contraintes opérationnelles fortes pendant ces périodes et demande de s'assurer d'avoir des équipes support sur les 2 sites pendant cette période.

Sur l'IT, les ordinateurs portables sont en cours de généralisation, d'abord aux télétravailleurs, accompagné du logiciel de softphonie (qui va remplacer à terme tous les téléphones fixes).

Retour sur l'enquête client

La Direction a présenté en Comité de Management puis en CE les résultats de l'enquête NPS (Net Promotor Score), demandée par le Groupe, interrogeant les clients et courtiers pour déterminer l'indice de satisfaction du service clients par entité.

Pour un scope de 3000 questionnaires adressés pour notre entité, **470 réponses reçus dont 135 sur la France**, les problèmes exprimés sont le manque de réactivité, le manque de présence ou encore le relationnel ou l'écoute.

Les élus CFE-CGC ont apprécié le retour qui en a été fait mais ont exprimé leur perplexité quant à la pertinence des résultats, compte tenu du pourcentage de réponse et de la période du sondage, en pleine campagne de renouvellement dans un contexte difficile, qui peut poser question quant à l'objectivité des réponses.

Les élus CFE-CGC sont également étonnés des actions mises en place pour répondre à ce mécontentement. En effet ces actions ne sont ni plus ni moins que du bon sens vis-à-vis des clients, ce qui est appliqué et reconnu dans notre entreprise depuis longtemps. **Cela ne résout pas les problèmes internes qui peuvent exister tels que la charge de travail, des équipes sous dimensionnées à certains endroits, des processus mal définis et qui explique en partie la perception négative des clients et courtiers ...**

Les élus CFE-CGC ont invité la Direction à refaire ce type d'enquête à un moment plus serein dans la relation commerciale, pour mesurer et comparer l'indice de satisfaction avec celui obtenu dans des conditions plus difficiles.