

Bilan 2022 et Perspectives 2023 Axa IARD Partenariats : Remarques et analyses suite à l'intervention de Guillaume BORIE

La **CFE-CGC** acte la **forte progression** de la dynamique commerciale en 2022 avec un chiffre d'affaires en hausse tiré par la Santé et l'IARD.

La Direction a donné sa **vision par réseau** de Distribution entre les AGA et le courtage, il est à noter que cette dernière souhaite un **équilibre** entre les deux sur le CA entreprise.

La **CFE-CGC** note avec **satisfaction** que le budget concernant la résolution des irritants est reconduit en 2023 (5 Millions d'Euros).

La **CFE-CGC** fait part de **son interrogation** sur les moyens mis dans l'accompagnement des réseaux pour atteindre les **objectifs ambitieux** de l'entreprise, et plus particulièrement sur les moyens humains en formation.

La **CFE-CGC** **déplore** à nouveau la **diminution** des effectifs du service formation.

La **CFE-CGC** **regrette** que pour pallier les besoins de formation, suite au fort recrutement d'Agents Généraux (163 AGA en 2022), l'encadrement commercial soit **fortement sollicité** depuis 4 ans, et de ce fait ne puisse prioriser une de ses missions principales : le **développement commercial**.

La **CFE-CGC** note que la Direction a pris en compte le **besoin de personnel** en Entreprises, que ce soit en **souscription** assise qu'en **intervenant** terrain ; le développement sur le Marché de l'Entreprise étant un axe majeur demandé aux réseaux (AGA et

Courtage).

La **CFE-CGC** **alerte** la Direction sur le fait qu'une partie de l'insatisfaction clients émane de la **qualité de service** en sinistres (retour des enquêtes de satisfaction clients).

Il est important pour la **CFE-CGC**, que les mesures et moyens prévus pour améliorer ce sujet soient prioritaires.



Plus d'info auprès des élus référents sur ces sujets, contactez les!



Thierry
MASSABOVA
06 13 30 52 26
thierry.massabova@axa.fr



Laurence
ROSA
06 82 58 27 03
laurence.rosa@axa.fr



Richard
WIATROWSKI
07 89 61 52 59
richard.wiatrowski@axa.fr

Suivi de la qualité de communication client (CTI) le déploiement continue pour tous

La **migration** du CTI V2 vers le nouveau CTI Omnicanal Genesys Cloud passe au stade « déploiement » jusqu'à fin 2023.

A cette migration s'ajoute le dispositif de « suivi de la qualité de communication » (**écoute téléphonique**).

Cet ensemble permettra la **montée en compétence** des collaborateurs à la relation téléphonique et à améliorer la qualité de service envers les clients.

La **CFE-CGC** a demandé la communication du **retour d'expérience** des équipes déjà déployées car cela permettrait d'**améliorer** le système (ex : raccourcir le temps de décroché, modifier la sonnerie insupportable pour les utilisateurs).

La **CFE-CGC** attire l'attention de la Direction sur les **formations imposées** pour la prise en main de ce système et demande que la Direction **libère du temps** aux Salariés pour effectuer celles-ci.

Nouveauté pour certaines équipes, qui verront 30 % des écoutes (appels entrants) conservées entre 30 à 60 jours pour un débriefing soit à chaud soit à froid.

Certains appels sortants pourraient être **enregistrés** et conservés sous réserves d'acceptation de l'appelé et ce dans le respect des préconisations de la **CNIL**.

Pour la **CFE-CGC** ces écoutes ne doivent pas être prises en compte dans les atteintes d'objectifs annuels mais servir pour la réelle **montée en compétence** des salariés.

Projet d'harmonisation de la gestion des activités recours Dommages aux Biens (DAB) en intégrant le périmètre CCAS

En présentant ce **nouveau projet**, la Direction poursuit sa démarche de spécialisation.

Les recours DAB actuellement gérés à Val de Fontenay seraient transférés à Balma (pour les recours émis et les recours pour compte client) et à Marseille (pour les subis)

La perte d'activité à Val de Fontenay serait **compensée** par un départ prévu dans les équipes CCAS.

Un poste serait ouvert à Balma.

Pour le site de Marseille, la Direction estime que la faible activité transférée à Marseille ne nécessite pas d'effectif supplémentaire.

La **CFE-CGC** comprend bien que la Direction privilégie la spécialisation mais restera vigilante à la bonne adéquation **charge de travail/effectifs**.

La **CFE-CGC** constate des résultats majoritairement **en recul** (sur presque tous les ITEM et dans la plupart des Directions) qui se traduisent par un eNPS de 35, en baisse de 14 points par rapport au Pulse de mars 2022.

L'effort à fournir pour **améliorer ce score** se situe certainement au-delà du manager de proximité, ce dernier étant souvent décrit comme bienveillant mais en surcharge de responsabilités.

Alors que cette enquête est facultative et anonyme, nous rapportons à chaque campagne **des pressions** pour la compléter.

Ces dérives peuvent biaiser les résultats qui entrent dans les critères d'objectifs des managers de proximité, ce que la **CFE-CGC regrette**.

La **CFE-CGC dénonce** une nouvelle fois un « score simplicité » **médiocre**, toujours inférieur à la moyenne et même en baisse qui exprime, malgré quelques timides avancées, le ressenti général de manque de fluidité du travail, de persistance de nombreux irritants, de **lassitude**.

La **CFE-CGC** alerte sur les **risques Psychosociaux** que laissent peut-être présager les voyants au rouge de la Direction RUN Services et AXA Prévention.

La Direction indique que les plans d'action, équipes ou autres (IT, transverses) sont bâtis en partie sur les résultats Pulse.

Sur les Verbatims, la **CFE-CGC** relève une récurrence des sujets rémunérations, reconnaissance et charge de travail.



Point sur l'évolution de l'organisation de la Direction Service Clients Prévoyance Individuelle

En vue d'**anticiper** l'éventuelle évolution de la souscription des produits Prévoyance par le **réseau AEP**, la Direction de la Prévoyance Individuelle prévoit de **faire évoluer le métier** des Gestionnaires Souscription.

Dans cette optique ce métier évoluerait vers une dimension de **conseil auprès du réseau AEP**, afin de leur apporter leur **expertise Produits**, favoriser la **Relation Client**, et les accompagner dans la **maîtrise des outils**.

A titre d'exemple, à ce jour, sur un stock de 800 à 1 000 affaires en stock, **200 n'aboutiront pas**, faute d'être finalisées dans les délais.

25 des 44 collaborateurs se sont portés **volontaires**.

Chaque collaborateur aurait en charge la **relation avec 4 à 5** Inspecteurs Managers Commerciaux (IMC).

Cette mission présenterait **30 % de leur activité**. Pour permettre à l'équipe Prévoyance Souscription d'absorber cette nouvelle charge, le GIEPS et Axa Service Maroc seraient sollicités sur des tâches « à moindre valeur ajoutée ».

La **CFE-CGC** s'interroge sur l'**avenir de ce projet**, l'activité Prévoyance du réseau AEP n'ayant pas à ce jour amorcé la croissance prévue.

La **CFE-CGC demande un RDV de suivi** dans 3 mois à la Direction Prévoyance pour un point sur ce dossier.

Plus d'info auprès des élus référents sur ces sujets, contactez les!



Murielle
SORLET
06 41 92 10 88
murielle.sorlet@axa.fr



Richard
WIATROWSKI
07 89 61 52 59
richard.wiatrowski@axa.fr



Myriam
BOURSIER
06 03 51 37 77
myriam.boursier@axa.fr

Avis sur le projet de regroupement des équipes « Pilotage Analytique et Performance » et « Performance Claims Analytics ».

Suite au **départ** du Manager de l'équipe « Claims Analytics », la Direction décide de **fusionner** cette équipe avec l'équipe « performance Claims analytique ».

Ce regroupement **engendre** :

- La **création de 6 postes** de supports techniques.
- La **suppression de 2 postes** de référents (passage de 8 à 6).

La **CFE-CGC** note que:

- **11 collaborateurs** changent de manager.
- **Les effectifs** demeurent inchangés.
- Qu'un des managers devient support technique.

La **CFE-CGC** prend acte de ce regroupement, qui **peut faire sens** à ce jour et qui permet de constituer des équipes garantissant la **pérennité** des activités.

En conséquence, les élus de la CFE-CGC rendent un avis favorable.



Valérie CALLEN a présenté la **nouvelle organisation** de la DG Réseau AGA mise en place courant 2022, celle-ci comprend :

- **La Direction de la Distribution du Réseau** qui est composée de 4 pôles :

1-Politique & Administration du réseau et relations avec FA

2-Efficacité commerciale et Transformation

3-Outils et plateformes omnicales

4-Assurbanque

- **5 régions recentrées autour des AGA**

BILAN 2022

La Direction a fait part d'une **année assez difficile** malgré des résultats très satisfaisants que ce soit :

- Au niveau du **recrutement**.
- De la **croissance** et de la **transformation** du réseau.
- Mais surtout au niveau des **apports nets** positifs IARD PP (1ère fois depuis 10 ans).

La **CFE-CGC** a rappelé que ces résultats résultent du **travail de fond** et d'**accompagnement** des équipes commerciales (IC, IAP, CDA,IGA),mais aussi techniques (CDE PRO,IREM,IRE,IRES, Inspection Gestion Privée, IRA, Inspection Comptable, Animation Sinistres.....).

La **CFE-CGC** précise à la Direction que la **sollicitation permanente** des équipes Terrain, que ce soit au niveau de la formation des AGA et de leurs collaborateurs devient de plus en plus **difficile à gérer** et parfois à supporter.

Il faut permettre aux équipes Terrain d'être au cœur de leurs métiers : Recruter, accompagner et animer les projets d'agences .

La Direction souhaite **améliorer cette situation** et fait part qu'une enquête sur les IRRITANTS a été lancée auprès des IC IAP et CDA.

Elle précise que les **principaux irritants** remontés sont :

- **Les sollicitations** émanant du Réseau ou des services qui sont hors champ de compétences des intervenants terrain.
- **Le manque** de moyens pour l'animation.
- **La multitude** de canaux d'information et des tâches à réaliser sans anticipation.

PESPECTIVES 2023

Cinq chantiers ont été lancés (1 part région) :

1. Expérience en Agence (IDF).
2. Grenelle et Culture Client (Nord Est).
3. Accompagnement Jeunes Agents (Sud Est).
4. Flux Commerciaux et EGP (Sud-Ouest).
5. Amélioration continue de l'expérience Encadrement Commercial (Ouest).

Les **objectifs** principaux sont: continuer le **développement commercial** et la **satisfaction client** dans la **rentabilité** et la **conformité**, en concentrant l'essentiel des efforts sur l'élargissement du spectre des agents faiseurs.

La **CFE-CGC** rappelle qu'il est impératif et urgent que la Direction **anticipe les départs** des intervenants terrains (départs ,retraite ,mutation ...) en mettant en place une véritable **politique de recrutement** et de **formation** en amont avec des programmes spécifiques pour tous les métiers terrain .

Le programme «Ensemble à vos côtés sur tous les terrains» ne pourra être réussi que si les intervenants terrains reçoivent une **formation** de qualité, appuyés par des services staffés (exemple les services Réseaux et comptables en régions) .



Plus d'info auprès des élus référents sur ce sujet, contactez les!



Stéphane
BOUSSAHA
06 41 92 10 88
stephane.boussaha@axa.fr



Jean-Michel
PIERRE
06 63 17 56 33
jeanmichel.pierre@axa.fr

Retrouvez votre équipe CFE-CGC
AIP- ERPI via l'image >>>>>>>>>>

