

Les salariés doivent aussi profiter des bons résultats d'Axa auxquels ils ont largement contribué.

La CFE-CGC interpelle la Direction

Thomas Buberl a annoncé « une très bonne performance en 2022 malgré un contexte conjoncturel difficile. »

AXA France, vaisseau amiral du groupe, affiche pour la première fois en 10 ans, une croissance du Chiffre d'affaires de 3,8% ainsi que des apports nets positifs sur tous les segments.

AXA France génère 28,6% % des 102 milliards du Chiffre d'affaires du Groupe et 1 point de croissance au-dessus du Chiffre d'affaires consolidé des entités du Groupe.

Après l'annonce de ces résultats exceptionnels les salariés s'attendent à percevoir les fruits de leur investissement en 2022.

Pour la CFE-CGC l'engagement de tous les salariés d'Axa France doit être récompensé au titre de l'intéressement à venir.

Les actionnaires ne doivent pas être les seuls à se partager les valeurs auxquelles les salariés ont largement contribué.

La CFE-CGC demande à la Direction de distribuer un supplément d'intéressement comme la loi l'y autorise.

Une reconnaissance fortement méritée qui permettra de consolider l'engagement des collaborateurs en 2023.



Axa Partenaires : la CFE CGC lance l'alerte

Le temps a donné raison à la CFE-CGC, les réorganisations successives ne changent rien à la situation des salariés. La surcharge de travail, toujours importante, aggrave le stress des Collaborateurs.

Dans son intervention du CSE de février, Guillaume Borie indique que la Direction lance une nouvelle réflexion de service dit VIP, ou premium, pour cette entité dédiée aux Collaborateurs AXA en France et à leurs proches et qui compte près de 45000 clients.

La CFE-CGC alerte la Direction sur la situation de souffrance de nombre de collaborateurs à Nanterre et à Pessac, alors que les projets pour attirer de nouveaux clients se multiplient.

La CFE-CGC demande et obtient, que soit mis à l'ordre du jour du prochain CSE un point complet sur la situation d'Axa partenaires.

Vos élus et élus référents sur ce sujet:



Myriam BOURSIER

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

PESSAC



Caroline DESSALLE

caroline.dessalle@axa.fr



Thierry MASSABOVA

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



Richard WIATROWSKI

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

NANTERRE



Laurence ROSA

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



François VUGHT

francois.vught@axa.fr

I Avis sur le projet d'harmonisation de la gestion des activités Recours Dommages aux biens en intégrant le périmètre CCAS.

La Direction nous présente son projet, qui consiste à faire gérer les **Recours Dommages aux biens** de la CCAS par les équipes Recours de **Marseille** et **Balma**.

Ce transfert d'activité permettrait d'atteindre 3 objectifs :

1. Les recours seraient gérés par des « **spécialistes** ».
2. Les conseillers CCAS se concentreraient sur l'indemnisation des **sinistres**.
3. L'amélioration de la **satisfaction clients**.

La **CFE-CGC** prend note que ce projet permettra l'**embauche** d'un gestionnaire supplémentaire dans les équipes de **Balma**.

Toutefois, la **CFE-CGC** déplore:

- Que ce « plus » soit **compensé** par la baisse d'un ETP dans les équipes CCAS.
- Que les conseillers experts en gestion des recours **formeront** les collaborateurs de la CCAS à la bonne détection et préparation des recours. Les collaborateurs de la CCAS, quant à eux, devront **sensibiliser** les gestionnaires recours aux exigences de la CCAS.

Concernant ces 2 points, la **CFE-CGC** souhaite que cette **transmission du savoir** se fasse dans la sérénité et ne soit pas considérée comme une **charge supplémentaire**. Les élus **CFE-CGC** rendent un avis d'**abstention**.



I Projet d'évolution de la stratégie de Prévention des Risques sur le Marché IARD Entreprises.

Ce projet a pour objectif de renforcer la cohérence du déploiement de nos ingénieurs/préventeurs, IRE, IREX avec les politiques techniques des branches et de répondre à des enjeux de rétention et de trajectoires professionnelles.

- En recentrant les visiteurs de risques sur leur cœur de métier (IRE IREX et prévention).
- En créant des leviers de montée en compétences complémentaires pour les équipes ES DAB, par le biais de binômes avec les ES DAB/IRE ou IREX .
- En renforçant les visites de risques et la synergie entre les missions des ingénieurs préventeurs et les politiques techniques des branches.
- Les Souscripteurs ES DAB seraient le point d'entrée des nouvelles demandes transmises par les intermédiaires. Cela permettrait de libérer du temps pour les Inspecteurs qui le consacraient aux visites de risques .
- Les préventeurs ceux-ci seront désormais rattachés à leur branche de spécialité/d'expertise afin d'avoir une meilleure synergie interactive.
- Aucun changement hiérarchique, hormis la partie prévention qui sera rattachée à son secteur d'activité.

I Projet d'évolution de la stratégie de Prévention des Risques sur le Marché IARD Entreprises.(suite)



POUR LA CFE-CGC:

- Les recrutements prévus (sept en ES DAB en région et un IREX en IDF) sont insuffisants au regard des charges de travail transférées entre les inspecteurs et les équipes ES DAB.
- Les effectifs (Ingénieurs IREX IRE et ES DAB) et les charges devront être ajustés en fonction de l'évolution des affaires nouvelles.

I A quoi sert l'outil de pilotage PICSIN (Performance Individuelle Collective SINistre)

Le **nouvel étage** de l'outil de pilotage d'activités sinistres (Picsin) serait **intégré** dans l'outil déjà existant SAS et :

- Aurait vocation à **aider au pilotage** et l'animation de l'activité et non à sanctionner une performance individuelle.
- Donnerait des **indicateurs supplémentaires** à spectre plus large (ex. taux de décroché) permettant une **vision de l'activité** plus complète et donc un meilleur pilotage de l'activité, avec la mise en place d'éventuelles actions opérationnelles d'amélioration
- **S'intégrerait dans Power BI**, qui simplifie la mise à disposition et améliore l'ergonomie des informations (évitant les multiples gestes outils dans Solaris)

Le collaborateur ne verra que son activité (**pas de vision équipe**).

Pour la **CFE-CGC**, les 974 indicateurs retenus doivent être communiqués au CSE et clairement explicités aux Salariés.

La **CFE-CGC demande** que la Direction rappelle aux Managers, les **bonnes pratiques** notamment pour la montée en compétence des Salariés, sans sanction de performance individuelle.

Des questions des remarques sur ce sujet, contactez notre élu référent :



Richard WIATROWSKI

Représentant de Proximité Nanterre

Elu au CSE AIP-ERPI

Elu au CSE Central

richard.wiatrowski@axa.fr

07 89 61 52 59

Dotation de téléphones portables aux équipes Souscription Grands Comptes

Les **Souscripteurs Grands Comptes** jouent un rôle pivot entre AXA, les intermédiaires (Agents Généraux d'Assurances ou Courtiers) et les besoins clients.

Les souscripteurs Grands Comptes utilisent **Teams** depuis leur ordinateur, comme seul outil de communication téléphonique. Or **Teams n'est pas adapté** à la relation entretenue avec les besoins et notamment en rendez-vous extérieurs.



Aussi, la Direction dotera, les 94 Collaborateurs Souscripteurs Grands Comptes, d'un **téléphone portable**, ce qui facilitera la relation avec les intermédiaires ainsi que les clients et améliorera la qualité de service attendue.

Pour la **CFE-CGC** cette dotation **ne doit pas**:

- Permettre aux clients « au sens large du terme » d'appeler les souscripteurs en dehors des plages normales de travail.
- Entraîner les Collaborateurs à céder à l'instantanéité de la messagerie en dehors des heures de travail.

La **CFE-CGC** demande que la Direction rappelle **les bonnes pratiques**, le droit à la **déconnexion** et qu'il convient, le cas échéant, de favoriser un contact direct avec l'interlocuteur.

Des questions des remarques sur ce sujet, contactez notre élu référent :



Richard WIATROWSKI
Représentant de Proximité Nanterre
Elu au CSE AIP-ERPI
Elu au CSE Central
richard.wiatrowski@axa.fr
07 89 61 52 59

ARRET MOMENTANE du déploiement de Salesforce au sein des équipes Grands Comptes - Souscription IARD Entreprises

Salesforce a été **déployé** pour la Souscription Grands Comptes en **Ile de France** afin d'**accélérer** la transition digitale, de **fluidifier** les échanges, de **faciliter** la traçabilité des informations, de donner une vision client aux équipes.

Devant les nombreux **dysfonctionnements**, irritants et des améliorations à apporter, la Direction a pris la décision de faire une pause jusqu'en septembre 2023 afin d'apporter des **améliorations**, notamment sur l'utilisation du WEBMAIL et le process de qualification des documents. Les équipes déjà déployées seront «**réembarquées**» pour poursuivre le déploiement sur les autres équipes.

La **CFE-CGC** fait état de **l'insatisfaction** des Utilisateurs : outil trop lent, pas assez fluide, nombreux irritants. De plus il y a un

problème de qualification des documents mis en GED sous SALESFORCE. La **CFE-CGC demande** si une nouvelle arborescence et une qualification des documents sont envisagées ?

La Direction indique que cet irritant figure sur la liste des améliorations à apporter cet été.

La **CFE-CGC** apprécie la suspension jusqu'à septembre du test SALESFORCE dans les équipes Grands Comptes et demande, qu'avant tout redéploiement, une **présentation** du nouvel outil SALESFORCE soit faite en commission **CSSCT**.

La Direction s'engage à présenter la nouvelle version de SALESFORCE à la commission CSSCT et au CSE AIP ERPI de décembre 2023.



Des questions des remarques sur le sujet Salesforce Grands Comptes, contactez nos élues référentes :



Elodie MAGGI
elodie.maggi@axa.fr



Nathalie DEWEIDER
nathalie.deweider@axa.fr
06 08 49 61 08

I Direction du Marché IARD Particuliers et Professionnels : Bilan 2022 & Perspectives 2023. MB CD

Bilan 2022, la Direction nous **confirme** :

- L'amélioration significative de nos **apports nets** sur nos principales lignes de business, et un lancement OSE RC artisan/commerçant.
- Les **résultats techniques** maîtrisés, malgré des événements climatiques majeurs, et un marché qui se durcit sur la réassurance.
- La **satisfaction de nos clients** continue à progresser avec un NPS IARD dans la moyenne, mais toujours en dessous de celui des Mutuelles.
- **La qualité de service** est en hausse par suite de la correction des irritants liés à la mise en place des nouvelles offres.
- L'**engagement** au quotidien est réel : l'e-NPS à 48 est une grande satisfaction pour la Direction.

TOUS POSITIFS en 2022

Hors DA et hors constructeurs



Sur le réseau AGA et tous réseaux :
un apport net positif pour l'ensemble des 3 lignes phares

Année 2023 – Ambitions de la Direction :

- Une croissance rentable avec un apport net positif pour chaque produit dans un contexte économique complexe
- Des opportunités sur un marché plus dynamique et un meilleur taux de transformation des devis
- Une stratégie de rétention sur le portefeuille dans un contexte de hausse des prix
- L'augmentation de la Qualité de service en poursuivant la progression du NPS IARD sur les quatre piliers (tarif, offre, qualité de service sinistre, marque)
- Un challenge sur la maîtrise de la charge technique en collaboration avec les équipes Sinistres (pour une maîtrise de nos tarifs)
- Un engagement pour les Equipes : « Une vie plus simple, un environnement de travail plus inclusif et agréable »

- La **CFE-CGC** prend note de la satisfaction de la Direction pour 2022 et des ambitions 2023.
- La **CFE-CGC** note cependant une présentation largement orientée Business et malgré un E.NPS à 48 ne fait aucun retour du vécu des salariés, si ce n'est pour rappeler leur engagement, « qui est une très grande satisfaction pour la Direction ».
- La **CFE-CGC** souhaite que, l'engagement de la Direction pour les Equipes, à savoir : « Une vie plus simple, un environnement de travail plus inclusif et agréable » ne reste pas un vœu pieux, et que les équipes soient accompagnées sur ces points, tant au niveau des outils, que de l'environnement de travail.

Des questions des remarques sur le sujet bilan et perspectives,
contactez nos élues référentes :



Caroline DESSALLE
Commission Santé, Sécurité,
Conditions de travail
caroline.dessalle@axa.fr



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

Maintenant parlons formation

A la suite de la commission Commissions Emploi Formation
Egalité La **CFE-CGC** souhaite :

- Que chaque salarié dispose d'un temps « sacralisé » pour effectuer les formations.
- Que des bonnes conditions soient créées pour se former sereinement. Pas de formations au poste de travail mais dans une salle dédiée.
- Que le recours aux formations en présentiel soit renforcé (le distanciel a moins d'impact sur l'acquisition d'un savoir).

Des questions des remarques sur ce sujet
contactez notre élue référente :



Laurence ROSA
Référénte en matière de lutte contre le
harcèlement sexuel et les agissements
sexistes-
Commission Emploi, Formation, Egalité
laurence.rosa@axa.fr
06 82 58 27 03