

Vos élus CFE CGC interpellent la Direction.

Genesys : Quand la simplification tant prônée par Axa n'est pas au rendez-vous !

Depuis quelques années, à des fins de formation et d'amélioration de la relation clients, **Axa enregistre certains échanges téléphoniques** entre les gestionnaires et les appelants.

Le process est toujours le même : grâce à un logiciel, l'appelant a de la possibilité de refuser cet enregistrement.

Aujourd'hui, **les appels sortants sont eux aussi susceptibles d'être enregistrés** mais la méthode change. C'est le gestionnaire qui demande à son interlocuteur s'il permet que leur conversation soit enregistrée. **En cas de refus, le gestionnaire doit se livrer à plusieurs manipulations pour désactiver l'enregistrement.**

Votre comprendrez aisément, que « **cette entrée en matière** » crée d'emblée un certain malaise.

De plus, les appels sortants sont masqués, pour pallier cet état de fait, là encore, le gestionnaire doit se livrer à plusieurs manipulations pour que le

numéro de téléphone apparaisse.

Les collaborateurs doivent-ils se transformer en robot pour soutenir un outil défaillant ?

La **CFE-CGC a régulièrement soulevé les défaillances** et la complexité de Genesys.

La **CFE-CGC ne comprend pas pourquoi ces dysfonctionnements n'ont pas été évoqués au niveau de la CSSCT ?** A quoi sont-ils dus ? Une montée en version de Genesys ou à une mauvaise ergonomie de l'outil ?



Evolution de l'organisation des équipes de la Direction Prévoyance Individuelle : Ce qu'en pensent vos élus CFE-CGC

Les ajustements présentés par la Direction AERPI visent à **simplifier et à donner de la lisibilité à l'organisation actuelle** en rattachant les services clients prévoyance à la direction des opérations, et les activités de contrôles interne prévoyance à la direction de la culture de la conformité et règlementaire.

La **CFE-CGC** y voit une reconnaissance pour les directions opérationnelles en cohérence avec la réorganisation présentée en novembre 2023.

La **CFE-CGC** a pris note de l'absence d'impact sur l'activité des services épargne et prévoyance.



Audrey OUAKNINE
audrey.ouaknine@axa.fr



Stéphane MATHIEU
stephane.mathieu@axa.fr
06 78 90 69 16

POINT EMPLOI

La **CFE-CGC** réaffirme qu'il est important d'**anticiper les recrutements** afin de mettre en place les formations adéquates et le tutorat nécessaire dans des métiers en relation avec les clients et distributeurs. La **CFE-CGC** rappelle qu'il est important que les **sachants sur le départ puissent transmettre leurs expertises** et connaissances métiers aux nouveaux entrants.

La **CFE-CGC** soutient que l'atteinte de **la qualité de service ne pourra se faire qu'en anticipant les recrutements.**

Projet d'évolution de l'organisation sur le périmètre « vol total »

Les dossiers « vols totaux automobile » sont gérés par 3 équipes basées sur le site de Lyon.

La recrudescence des vols de véhicule depuis 2022 a amené la Direction à redimensionner ces équipes en 2022 et 2023.

La Direction constate que ces évolutions sont insuffisantes et envisage de créer une nouvelle équipe pérenne de 12 collaborateurs au Maroc (pour rappel aujourd'hui 5 collaborateurs y traitent quelques dossiers en mode « entraide »).

Cette équipe A.S.M. (Axa Service Maroc) générerait 35% des dossiers vols du périmètre Part/Pro dans la limite d'une délégation de pouvoirs fixée à 20K€.

Le stock actuel ne serait pas transféré vers la nouvelle équipe d'A.S.M. L'équipe serait « alimentée » au fil des ouvertures de dossiers avec routage automatique des appels entrants.

La CFE-CGC déplore qu'une fois de plus que la Direction fasse le choix d'un transfert d'activités vers A.S.M.



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



Elodie MAGGI
elodie.maggi@axa.fr

Aménagement du site de l'île de La Réunion

La Direction estime que les locaux, actuellement occupés par nos collègues de l'île de La Réunion, ne répondent plus « aux normes Axa ». Aussi a-t-elle décidé de prendre un bail sur un local dans un immeuble en construction. Immeuble situé à proximité de l'aéroport. Le déménagement est prévu en fin d'année 2024.

Afin de s'assurer des bonnes conditions de travail des collaborateurs dans les futurs locaux, vos élus ont décidé de demander l'avis d'un expert.

Ce dernier, dans ses conclusions, relève :

- L'idée de changement ne déplaît pas à nos collègues Réunionnais mais note que leurs attentes sont fortes
- Les postes de travail disposent d'une bonne luminosité
- Le nombre de salles de réunions est satisfaisant au vu des besoins

Mais l'expert relève aussi des points négatifs (Liste non exhaustive) :

- L'espace « déjeuner » semble insuffisant
- Le nombre de places de stationnement réservées au personnel Axa trop faible
- Les collaborateurs habitués à des bureaux individuels devront s'approprier un « mode travail en Agile »
- La proximité de l'aéroport risque de créer des nuisances sonores

Les élus de la CFE-CGC regrettent que les salariés n'aient pas été suffisamment impliqués dans l'aménagement futur de leur « espace travail » comme prévu lors de la présentation initiale.

Les élus de la CFE-CGC espèrent que les suggestions et demandes d'améliorations seront prises en compte.

Les élus de la CFE-CGC attendent, début d'année 2025, un retour d'expérience coconstruit avec nos collègues réunionnais sur leur nouveau contexte de travail.



Sabrina LEBIAN
sabrina.lebian@axa.fr
06 92 64 54 57



Projet d'organisation des astreintes pour la période des JO Paris 2024 au sein de la Direction Service Clients IARD

Les Autorités alertent sur la possibilité d'une **augmentation des risques et de la sinistralité** pendant la période des Jeux Olympiques (soit du 26 Juillet au 11 Août)

Ainsi, **certaines équipes de la DSC IARD pourraient potentiellement être sollicitées** en mode « cellule d'urgence » dans le cas d'un évènement sinistre majeur où AXA serait assureur et exposé en première ligne.

La Direction projette de mettre en place, pour certains collaborateurs une modalité « astreinte ». Cette dernière permettrait, en cas d'évènement majeur, de pouvoir mobiliser à titre exceptionnel des collaborateurs en congés afin de renforcer les équipes en poste.

La Direction précise les modalités :

- **Volontariat** pour nos collègues concernés acté par avenant au contrat de travail. Ils devront être joignables rapidement, être en congés en France métropolitaine. Les inspecteurs Dommages Graves devront avoir la capacité de se déplacer sur le site concerné par l'évènement majeur
- **Durée maximum d'une semaine** HORS Week end
- **Prime forfaitaire hebdomadaire** de 250 € bruts pour la semaine d'astreinte

Pourraient être sollicitées :

- Les Equipes **Règlements Premium**
- Les Equipes d'**inspection Dommages Graves**
- Les équipes règlements en charge la gestion des **sinistres auto-matériels de nos assurés**
- Les équipes de la **Circulation Internationale**
- Les équipes des **services Corporels** : SAFE (Sinistres à forts enjeux)
- **Règlements Internationaux et GAV** (risques attentats) importants
- **Coordination de la politique Technique Règlements**

La **CFE-CGC** note que **cette mise en place exceptionnelle est indispensable** pour assurer la réactivité appropriée vis-à-vis de nos clients et distributeurs en cas de survenance d'un évènement majeur.

Toutefois, la CFE-CGC s'interroge sur l'absence de ce dispositif lors des jeux paralympiques.

La **CFE-CGC** réclame une **revalorisation** de l'indemnisation financière.

La **CFE-CGC** demande, par ailleurs, que des **journées de repos supplémentaires** soient octroyées aux collaborateurs qui rejoindraient «cette équipe d'astreinte».



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

**Des questions, des remarques, des suggestions?
Contactez vos élus et élus CFE-CGC du CSE AIP-ERPI
[ICI](#)**