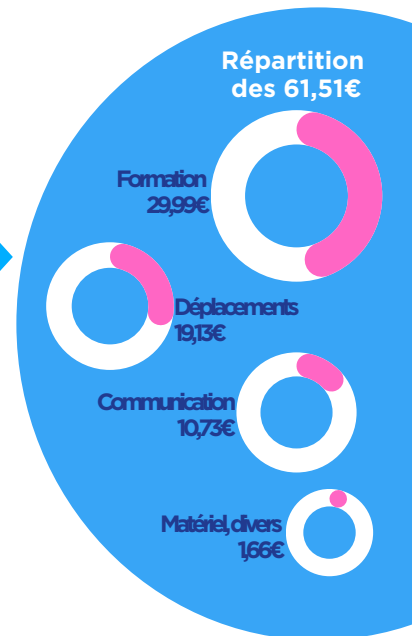




Remettre votre B.F.S. à la **CFE-CGC** c'est choisir un syndicat pleinement **engagé** dans la **Responsabilité Sociétale et Environnementale**, qui met tout en œuvre pour **défendre** vos **intérêts** sans démagogie aucune.

Du 12 novembre, au 20 décembre 24



Aide aux équipes PFI (Protection Familiale)

La **CFE-CGC** avait **alerté** la Direction sur la **surcharge** de travail des équipes PFI (Protection Familiale) impactées par l'**augmentation des flux** à gérer (augmentation de la sinistralité, mise en place de la « E déclaration » qui permet de déclarer de façon simplifiée les accidents de la vie).

Des **actions ont été mises en place**:

- Ressources temporaires.
- Et fermeture du téléphone 2 jours par semaine.

Devant l'augmentation des stocks, la **Direction reconnaît que ses actions sont insuffisantes**.

Afin de soulager les équipes, la Direction annonce le maintien des « **journées sans téléphone** » et la mise en place d'une **task force basée à Isneauville**.

Celle-ci viendra en soutien des équipes de Marseille et Isneauville.

Composition de cette task force :

- 1 manager sera recruté pour piloter.
- 3 intérimaires actuellement présents depuis septembre ont été prolongés jusqu'à fin février 2025.
- 2 nouveaux CDI externes sont en cours de recrutement.
- 4 CDD et 4 intérimaires supplémentaires sont en cours de recrutement.
- 2 collaborateurs CDI expérimentés issus de l'équipe actuelle GAV d'Isneauville viendront apporter leur concours et leur expertise dans l'accompagnement et la montée en compétences des nouveaux arrivants.

Pour la **CFE-CGC**, cette décision va dans le bon sens. Mais, la **création de cette « équipe renfort » ne doit pas être temporaire**. Face à l'augmentation de l'activité, les 2 équipes de Marseille et Isneauville sont « sous staffées ». **Pour la CFE-CGC le maintien de cette équipe supplémentaire doit s'inscrire dans la pérennité.**



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



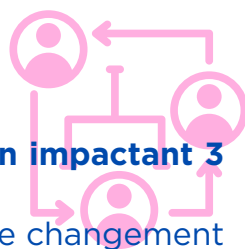
Nathalie Deweirder
nathalie.deweirder@axa.fr
06 08 49 61 08

Projet d'évolution de la Direction Service Clients Dommages aux Biens au sein de la Direction Service Client Iard

La **CFE-CGC** s'étonne de la présentation en un seul dossier d'une **réorganisation impactant 3 périmètres**.

La **CFE-CGC** note que ce projet n'aurait **aucun impact** sur les classifications ni de changement de site.

La **CFE-CGC** prend note des **plans de formation** prévus pour la mise en place de ces ajustements.



1. Les sinistres sécheresse

Les dossiers sécheresse seraient concentrés au sein de **2 équipes** spécialisées par types de clients et sans notion de seuil (ainsi l'Inspection ne générerait plus les dossiers « sécheresse supérieurs à 300K€).

- **Clients Entreprise (hors immeuble)** => confiés à l'équipe « Dommage aux Biens Grand Ouest » de la Direction Service Clients Dommages aux Biens de Spécialité & Dommages graves à PESSAC
- **Clients Particuliers / Professionnels et Immeuble Entreprise** => confiés à l'équipe spécialisée « Sécheresse » de la Direction Service Clients Dommages aux Biens à Pessac.

Les sinistres en cours resteraient dans les équipes sans bascule, ni transfert jusqu'à clôture définitive des dossiers. Le volume des dossiers concernés est estimé à 300 dossiers par an environ.

A noter : au sein de l'équipe Sécheresse Dommages aux biens :

- Ouverture d'**un poste supplémentaire** de Chargé de Règlements (CDR).
- Ouverture d'**un poste (création de poste)** de Support Les dossiers « Défense et Recours »

2. Gestion des dossiers « défense recours »

L'équipe **Recours Clients de la DSC DAB**, actuellement dédiée à la garantie Défense Recours, aurait vocation à gérer l'ensemble des dossiers Défense et Recours actuellement répartis entre les équipes DSC RC & TT et les équipes de Juridica.

Les effectifs de l'équipe Recours Clients de Balma seraient renforcés à hauteur de **9 postes supplémentaires** (transferts + création de postes). Ces nouveaux postes seraient ouverts à la mobilité au sein d'AXA France de façon prioritaire et permettraient des **évolutions vers certains postes de classe 5** pour les collaborateurs des équipes actuellement en place.

Ce projet concernerait à la fois les nouveaux dossiers déclarés ainsi que la reprise du stock. Le volume des dossiers déclarés annuellement est estimé à 2 200 dossiers (dont 60% de refus de garantie) et le stock à reprendre est d'environ 1 300 dossiers.

3. La gestion des dossiers CCAS

Ce projet viserait à permettre un accompagnement client de bout en bout par un conseiller dédié en gestion individuelle.

Le mode de gestion individuelle est déjà en place dans l'ensemble des équipes de cette Direction et a démontré son efficacité en termes de satisfaction client et conseiller.



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



Nathalie Deweirder
nathalie.deweirder@axa.fr
06 08 49 61 08



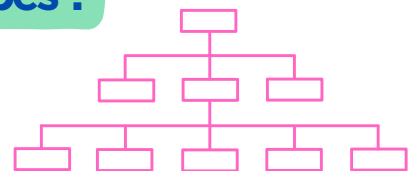
Richard Wiatrowski
richard.wiatrowski@axa.fr
07 89 61 52 59

La réorganisation de l'administration de la Direction de la Distribution et conformité : Retour de la sérénité pour les équipes ?

L'équipe **administration du réseau de la Direction de la distribution & conformité** se compose de 2 équipes :

1. La branche **frais professionnels** s'assure de la mise en place de la politique de remboursement des frais au sein du réseau.
2. La branche **transfert et mandatement** qui assiste le réseau AEP dans la gestion des portefeuilles clients et assure le suivi et la création des mandats des Agents mandataires.

Ces activités nécessitent **une organisation efficace** et l'ambition de porter des projets d'amélioration et de structuration.



Cette ambition repose notamment sur **deux grandes évolutions** d'outils :

1. Concur pour la partie **frais professionnels**.
2. Un système informatisé pour **les transferts** (qui reposent actuellement sur un outil de pré transfert l'OPT).

La Direction constate **une sur sollicitation des managers (n+1 et n+2)** en raison de la gestion simultanée des flux d'activité et des différents projets.



Par ailleurs, la mise en place de **Concur** et son lot de **déconvenues**, la construction d'un nouvel outil de contrôle nécessitent un accompagnement **lourd en temps** et en stress. Ce projet de nouvel outil de contrôle porté avec la DSI conditionne la capacité à traiter les notes de frais dans des conditions normales ce qui est loin d'être le cas à date. S'agissant des transferts, l'idée consiste à sortir de la gestion par l' « OPT ». L'équipe transferts n'a pas de manager direct pour porter ses projets. Toutes les questions remontent au responsable du service.

La réorganisation présentée par la Direction consiste à :

- Créer un **poste de chef de projet** pilotage et expertise métier chargé d'accompagner les différents projets. Ce poste sera proposé à un référent métier permettant une évolution en classe 6
- A **faire évoluer en classe 6 un autre référent** qui prendra la responsabilité du management de l'équipe frais professionnel. Ce référent remplacera le manager actuel. Ce dernier prenant la responsabilité de l'équipe transfert.



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



Stéphane Boussaha
stephane.boussaha@axa.fr
07 85 42 79 36



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

La **CFE-CGC** rappelle qu'elle a lancé une **alerte RPS** sur l'équipe « frais professionnels » permettant le renforcement de l'équipe en CDD. **La situation, s'est certes améliorée mais n'a toujours pas atteint un niveau permettant à nos collègues de travailler en toute sérénité.**

La **CFE-CGC** estime que ce projet de réorganisation impactant le Management va dans « le bon sens » mais souhaite **attirer l'attention de la Direction sur les points suivants :**

- L'équipe frais pro est composée d'un nombre important de CDD et de collaborateurs proche de la retraite. **Il faudra veiller à pérenniser cette équipe** avec des titularisations de CDD déjà formés, afin de ne pas mettre le nouveau manager en difficulté.
- Le nouvel outil de contrôle des frais tarde et peine à être pleinement efficient. **Ceci génère colère et incompréhension sur le terrain** et les remontées affectent également l'équipe administration des frais.
- **Les salariés commerciaux seront-ils tous remboursés avant les fêtes de Noël ?**
- **Comment renforcer** les équipes existantes et faire redescendre la pression actuelle ?
- **Arrêtez de porter un discours fausement positif** sur le fonctionnement des outils de gestion des frais alors que les remontées terrain sont encore très négatives ...

La CFE CGC demande qu'un bilan de cette réorganisation soit fait lors du CSE de février afin d'en vérifier les impacts positifs.

Mouvements au niveau de la DV AGA de la Région Ouest

La **CFE-CGC** se réjouit de la **prise en compte de sa demande de création de poste d'IAP** (Inspecteur Assurances de Personnes) supplémentaire dans la région.

La Direction nous informe du **recrutement de 3 IAP dont 2 externes** pour anticiper deux départs d'IAP.

La **CFE-CGC** demande que les 2 IAP qui travailleront sur 2 DV aient des **objectifs bien calibrés.**

En ce qui concerne les Inspecteurs Commerciaux : 5 postes sont ouverts, avec 4 prises de postes en 2025 et 1 en 2026 pour départ en retraite.

Cette importante réorganisation et les mouvements prévus entraînent l'application du 56 TER de la CCNI :6 IAP et 8 IC.

La **CFE-CGC** espère que cette nouvelle organisation permettra de **diminuer le nombre de Gestion d'Inspections en Intérim** qui restera encore pour les IC au nombre de 4.

La **CFE-CGC** rappelle à la Direction sa **demande régulière d'anticipation des départs** afin d'avoir des passations de circonscriptions dans les meilleures conditions.



**Stéphane
Boussaha**
stephane.boussaha@axa.fr
07 85 42 79 36



**Jean-Michel
Pierre**
jeanmichel.pierre@axa.fr
0663175633

Perspectives: Direction Axa Wealth Management

La CFE-CGC note :

- La **bienveillance** de cette présentation par la **reconnaissance de l'engagement**, de **l'expertise** et de la proximité Client des équipes, notamment en gestion privée.
- Un **marché de collecte** en croissance record, dynamique entraînant des **besoins en effectifs**.
- La mise en place d'une **politique de recrutements de profils experts**, principalement en externe, à la hauteur des objectifs de développement ambitieux d'AWS, et ce malgré un turnover important au sein de cet effectif plutôt jeune évoluant sur un marché ultra compétitif (en plein emploi) en lui offrant des perspectives de carrière dont l'inspection. **La prévision d'évolution est de + 20 collaborateurs** en 01/2025 par rapport à 01/2024, avec un effectif actuel de 160.
- Une **formation différenciante** incluant la présentation d'AXA France conjointe à celle d'AWS, des préoccupations centrales **LCBFT, handicap, savoir-être**, alliée à un accompagnement RH régulier dans une volonté de bonne **intégration** au sein des équipes régionales.
- La relance du Crédit Patrimonial, l'offre bancaire et immobilière complémentaire à l'offre assurantielle, combo clé du multi-équipement nécessaire au **développement de l'activité sur les clients fortunés**.

- La **croissance significative** de l'activité Luxembourg (x2), résultat d'une forte demande d'alternative de diversification via une offre + large avec de meilleurs rendements (500 M€ Lux pour 2Mds France).
- La **simplification/fluidification des process** au moyen d'un outil coconstruit synthétisant 7 applicatifs actuels (offrant une vision partagée en temps réel) qui sera mis à disposition des équipes en 2025 dans l'univers SALESFORCE. Néanmoins, **la CFE-CGC restera attentive** aux retours des équipes sur l'ergonomie et le confort de ce nouvel outil.
- L'**alignement des objectifs 2025** sur ceux des réseaux AGA IC IAP.
- Le **plan d'accompagnement et d'intégration** des binômes Conseillers en Gestion de Fortune et Chargés d'affaires.



**Stéphane
Boussaha**
stephane.boussaha@axa.fr
07 85 42 79 36





Retour arrière dans l'organisation de la Direction Distribution Développement Courtage au sein de la Direction de la Distribution

- L'organisation actuelle a permis une très **forte croissance** depuis sa mise en place en 2017.
- Des **DV expérimentés** qui portent leur région et la relation avec les courtiers et les DREI.
- Une **couverture géographique** très importante pour le Grand Est et le Grand entraînant une **forte charge** et des **déplacements importants**.

L'objectif du projet prévoit le **"re-découpage"** en **5 régions** (Ile de France, Ouest, Sud-Ouest, Nord-Est, Sud-Est) pour :

- Avoir davantage de **cohérence** entre l'organisation de la DDDC et les Régions AXA France, notamment les DREI.
- **Réduire la charge de déplacement** et de consommation de **CO2** des DV.

A noter :

- **Maintien de l'organisation** actuelle en IDF avec un DV et deux DVA.
- **Nomination de 3 DV** pour l'Ouest, le Nord-Est et le Sud-Est.
- Maintien des rôles de **DVA** en région



CONSEQUENCES SOCIALES

- Les postes de DV ont été pesés **classe 7** et seront proposés en priorité aux DVA, ils deviendraient alors **manager hiérarchique d'une équipe**. Ils seraient accompagnés sur la dimension managériale par des **formations**.
- En cas de **mobilité géographique** des DVA, un **accompagnement RH** serait proposé en application de l'accord **GEPP**.
- Du fait du nouveau découpage en 5 régions, les Inspecteurs Commerciaux seraient amenés à **changer de manager**.
- Ce projet n'emporterait **aucune conséquence** sur les emplois, les classifications des Inspecteurs Commerciaux.

Compte tenu du re-découpage des régions la CFE CGC demande :

- **L'application du 56 ter pour les IC** qui verront leur champ d'action modifié.
- Une réelle **anticipation** sur les prochains départs avec des recrutements en interne



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

Remettre votre B.F.S. à la **CFE-CGC** c'est choisir un syndicat pleinement **engagé** dans la **Responsabilité Sociétale et Environnementale**, qui met tout en œuvre pour **défendre** vos **intérêts** sans démagogie aucune.

Du 12 novembre, au 20 décembre 24

Répartition
des 61,51€

Formation
29,99€

Déplacements
19,13€

Communication
10,73€

Matériel, divers
1,66€