



Vous avez reçu le **Bon de Financement Syndical**, c'est une source de financement pour votre équipe CFE-CGC, nous comptons sur votre soutien.

Plus d'informations en cliquant l'image.

La CFE-CGC interpelle la Direction concernant les différents Intérims effectués par l'Encadrement Commercial, Technique et différents Intervenants Terrain.

L'encadrement commercial, l'encadrement technique, ainsi que de nombreux intervenants terrain sont de plus en plus **fréquemment sollicités** par leurs Directions respectives pour **effectuer des Intérims** de plusieurs mois suite aux démissions, arrêts de travail, mutations et départs à la retraite de leurs collègues.

Ces Intérims représentent des **responsabilités** et des **charges** supplémentaires importantes avec des **conditions de travail** de plus en plus **difficiles** (transports, déplacements géographiques éloignés, réunions supplémentaires).

Nos **collègues acceptent** ces intérim dans le cadre de la « qualité et de la continuité de service » dues à nos distributeurs et clients.

A ce jour, **aucune compensation financière** n'est proposée à ces collaborateurs qui voient leur **planning de travail augmenter** dans des conditions parfois **inacceptables** et **dangereuses**.

La **pression** liée à des **objectifs complémentaires** et à une **surcharge** de travail peut entraîner pour certains collaborateurs des **risques psychosociaux**.

La **CFE-CGC demande** :

- Que ces missions supplémentaires soient **rémunérées** spécifiquement et de manière homogène au sein de l'entreprise et ce, hors budget augmentation générale et individuelle.
- Que la Direction mette en place une véritable **politique RH d'anticipation** pour le recrutement et la **formation des nouveaux entrants** ou des salariés de l'entreprise exerçant une mobilité vers ces fonctions d'encadrement commercial et technique.



Bilan 2022 et Perspectives 2023 pour la Direction Service Clients (DSC) IARD

La DSC c'est : 2700 collaborateurs dont 1000 en France (sur 13 sites) et 1700 au Maroc (sur 3 sites)

Quelques chiffres clés en 2022 :

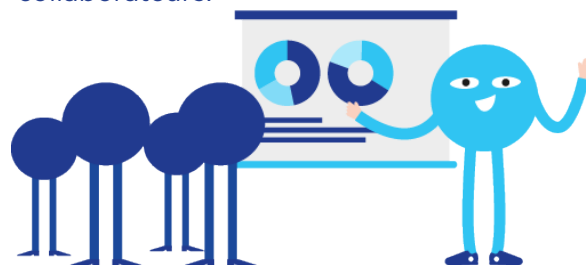
- **Sinistres IARD** ouverts 1,7 millions dont 1 million à la DSC.
- **Sinistres indemnisés** 2,8 milliards € dont 1,7 milliards à la DSC.
- **Recours** 600 millions € récupérés dont 418 millions à la DSC.

Bilan 2022 :

- **Bonne performance** en maîtrise de la charge.
- **Objectifs fraude** atteints.
- Mise en place d'un **outil de pilotage corporel**.
- **Recrutement** de 100 collaborateurs.
- **Mieux servir nos clients**.

Priorités 2023 :

- Face à l'inflation : **maîtriser la charge**.
- **Mieux servir nos clients**.
- **Améliorer** les conditions de travail des collaborateurs.



La **CFE-CGC déplore** que le document présenté **ne reflète pas** exactement **le vécu des collaborateurs** :

- De nombreux collègues ont du mal à faire face à la **charge de travail** qui leur est attribuée.

La **CFE-CGC prend note** des formations prévues pour 2023.

La **CFE-CGC indique** que les collaborateurs ont **peu de temps** à consacrer à la formation.

La **CFE-CGC demande** que les **tâches** dévolues aux collaborateurs soient **allégées**, le temps des formations.

Service Corporels Non-Auto (défense recours site de Pessac) : Point de situation

Des recrutements ont été réalisés depuis 2019 mais ceux-ci restent encore **insuffisants** pour alléger le nombre de dossiers par collaborateur et pour palier aux absences.

La Direction s'est engagée à rencontrer les équipes pour **échanger** et voir quelles **améliorations** sont possibles.

>>>> **Exprimez-vous lors de ces rencontres.**

Pour la **CFE-CGC**, il est nécessaire d'avoir **une stabilité des équipes** car le recours aux contrats temporaires ne permet pas la bonne gestion des activités d'expertises.

REGROUPEMENT des EQUIPES « PILOTAGE ANALYTIQUE/PERFORMANCE » et « CLAIMS ANALYTICS »

Suite au **départ d'un Manager**, la Direction souhaite un **rapprochement** des dites équipes au sein de la **Direction Pilotage Actuariat et Fraude (PAF)** avec la **création** de 5 équipes:

1. Service Client Auto-Matériel/Corporel/ Fraude / Recours.
2. Service Client Non-Auto.
3. Transverse hors Sinistres
4. Pôle Data ;
5. Service Client Transverse Sinistres.

Les Managers auraient en charge 3 dimensions pour un métier donné :

- Outillage
- Diagnostic
- Préconisation

Les supports techniques qui seront désignés au sein des équipes seraient le point de contact privilégié des partenaires métiers.

Ce projet d'organisation vise à l'amélioration de 3 dimensions :

1. **La fluidité des échanges** avec les Partenaires Métiers.
2. **Concentrer les moyens** pour une meilleure robustesse des équipes et offrir une montée en compétence des nouveaux entrants.
3. **Adaptation technologique** de migration vers le Cloud/Data Lake et accélération de la nouvelle approche de la consommation de données, avec une autonomie renforcée des équipes.

Analyse de la CFE-CGC :

Si ce projet **fait sens** à ce jour, et que l'effectif restera constant, il n'en demeure pas moins qu'**un poste de Manager disparaît**.

Axa Epargne Retraite et Prévoyance Individuelles.

Bilan 2022 et Perspectives 2023

Axa Epargne, Retraite et Prévoyance Individuelles:

- 3816 Collaborateurs (588 PA et 3228 PC).
- 10000 Distributeurs Animés.

Points saillants en 2022 :

- Dynamique commerciale.
- Accélération de la transformation des réseaux.

En 2023, la Direction souhaite poursuivre :

- L'amélioration de l'expérience client.
- La transformation vers l'épargne responsable.
- La simplification de notre organisation.
- Le renforcement de la productivité et des expertises réseaux.



Direction Epargne Retraite Individuelle :

Bilan 2022 et Perspectives 2023

Bilan 2022

Des résultats encourageants dans un contexte « chahuté »:

- **Adaptation de de l'offre UC** aux conditions nouvelles du marché.
- **Progression** du niveau de qualité de service et de satisfaction clients.
- **Bon niveau d'engagement** des collaborateurs au travers de plus d'autonomie et de simplicité.

Perspectives 2023 :

- **Maintenir** le développement du chiffre d'affaires.
- **Conforter** notre place de leader.
- **Accroître** l'excellence de notre qualité de services.

Retrouvez les questions/réponses en page 3



Questions de la CFE-CGC :

- **Une réorganisation** au niveau des services clients Epargne est-elle envisagée ?
- **Sur les 3 entités** qui prennent en charge l'activité Epargne - DOCEP, AWS et ASM - l'une perd régulièrement de nombreux effectifs. **Des embauches en CDI** sont-elles prévues pour garantir la prise en charge des activités d'expertise, de coordination et de pilotage, censées rester à la DOCEP ?
- Serait-il possible de penser à **associer les équipes opérationnelles** en amont des projets, afin de ne pas mettre en difficulté les collaborateurs lors des **déploiements des nouveaux outils** ?

Réponse de la Direction

Pas de réorganisation prévue à ce jour.

Des questions se posent mais nous sommes dans une **phase d'observation** notamment sur la **montée en charge d'AWS**.

En fonction de l'évolution, **des ajustements** pourraient être prévus, toutefois la cible reste que la DOCEP soit un **centre d'expertise élargi**.

3 à 4 embauches supplémentaires sont prévues en transformant des CDD en CDI.

Une augmentation du nombre de CDI est par ailleurs prévue à la **conformité**.

Concernant les nouveaux outils, nous devons veiller à ce que les collaborateurs soient associés et accompagnés. Les irritants doivent être traités.

Retrouvez l'équipe **CFE-CGC** du
CSE AIP-ERPI

ICI

cfecgcaxa.fr

cfecgcaxafrance@free.fr