

Présentation du projet de création d'un pôle unique de règlements de spécialités et de règlements de fréquence

- **L'ensemble des équipes actuelles de la DSC IARD** en charge de l'indemnisation clients/victimes seraient regroupées au sein de la Direction Service Clients IARD.
- **Pour les Directions Dommages aux biens** service clients et Dommages aux Biens de spécialité-Dommages Graves, le seuil de gestion passerait à 300K€ pour tous les produits et marchés.
 - **Les équipes DAB de spécialités** (Lyon et Pessac) se verraient confier les nouvelles déclarations sinistres (=) Entre 150 et 300K€ sur le marché immeuble (hors immeuble d'entreprise) et principalement sur les chargés de règlements délégués.

Entre 150 et 300K€ pour la sécheresse entreprise

- **Les équipes DAB de fréquence** se verraient confier les nouvelles déclarations sinistres entre 150 et 300K€ sur le marché Part-Pro (y compris sécheresse et immeuble entreprise), principalement sur les profils chargés de règlement. Ces derniers pourraient exceptionnellement réaliser des visites terrains si cela s'avérait nécessaire.
- **Les inspecteurs Dommages aux Biens-Graves** de la DSC de spécialités gèreraient les dossiers à partir de 300K€.

Cette réorganisation implique le **recrutement** de 6 CDI :

- **2 dans les équipes DAB de spécialités** (1 CDI à Lyon et 1 à Pessac)
- **4 dans les équipes DAB de fréquence** (dont 1 dans les équipes sécheresse de Pessac)

La Direction prévoit un **accompagnement** et **parcours de compétence**, notamment pour les équipes DAB impactées par les changements de seuil.

La **CFE-CGC** note que ce projet :

- Impliquerait le changement hiérarchique pour 3 Directeurs DSC.
- N'emporterait aucune conséquence sur les emplois et classifications actuelles.
- Ne prévoit aucun changement de site.

La **CFE-CGC** fait part à la **Direction des craintes des gestionnaires sinistres** :

- Le choix d'annexer les sinistres de spécialité aux sinistres de fréquence fait craindre aux gestionnaires d'être noyés dans la « masse ».
- Ils alertent sur le risque de perdre la cohésion, la synergie, la proximité entre la souscription/gestion et des règlements sinistres.

La **CFE-CGC** indique que les régleurs de spécialité, craignent, que cette nouvelle organisation entraîne une détérioration des relations créées avec les entreprises qui font confiance à AXA depuis des années.

La **CFE-CGC** s'assurera que le **plan de formation proposé soit efficient**.



Murielle SORLET
Commission Emploi,
Formation, Egalité
murielle.sorlet@axa.fr
06 41 92 10 88



Richard WIATROWSKI
Commission Santé, Sécurité,
Conditions de travail
richard.wiatrowski@axa.fr
07 89 61 52 59



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

Résultats Pulse

De nombreux **items sont en légère baisse**, mais AXA reste perçue comme une entreprise où il fait bon travailler.

Items à améliorer :

- **La reconnaissance**, y compris les salaires et les augmentations.
- **Le durcissement des échanges** avec certains clients et intermédiaires (agents généraux et/ou courtiers).
- **Le manque de simplicité des process** malgré les annonces renouvelées de « procédures de simplification ».
- **La surenchère d'outils informatiques** souvent mal adaptés, parfois non aboutis, assortis d'une maintenance aléatoire et défaillante

La **CFE-CGC** veillera pour que la Direction mette tout en œuvre pour améliorer ces Items.



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

Projet de centralisation des équipes habilitations AIP et ERPI sous la Direction Distribution.

En l'absence de Direction transversale aux deux Directions AIP et ERPI, il a été décidé de rattacher les équipes d'administrateurs délégués à la direction de la distribution ERPI.

L'objectif est la **création d'une équipe unique** d'Administrateurs Délégués aux Habilitations pour tout AXA IP ERPI.

Les effets attendus sont **une meilleure efficacité** et suivi du process habilitations, grâce à une mutualisation du périmètre, des pratiques et des outils.

Le management de cette activité en sera également facilité et optimisé, grâce à un pilotage centralisé. Ce management unique permettra une interface plus fluide entre les métiers et la DT2.

Les habilitations sont un sujet sensible en termes de contrôle et RGPD. L'harmonisation des pratiques permettra une meilleure maîtrise.

La CFE-CGC suivra de près la mise en place de cette équipe, et l'évolution du process Habilitations : le délai d'obtention des outils métier est en effet une source de satisfaction, s'il est court, d'irritants et stress lorsqu'il perdure.



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



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



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

Bilan 2023 et perspective 2024 Direction de la Distribution et de la Banque.

La Direction présente le **Bilan 2023** et les perspectives 2024. Elle félicite tous les acteurs ayant contribué aux bons résultats d'AXA France tous réseaux et services confondus.

La **CFE-CGC** insiste sur les **difficultés rencontrées en 2023** plus spécifiquement, sur l'épargne, les contributeurs ayant passé 70% de leur temps à résoudre les problèmes de performance des contrats.

La direction félicite l'**encadrement commercial** des réseaux pour leur résilience et leur réactivité. Cette dernière s'engage à **mieux profiler et équilibrer ses contrats en gestion pilotée** afin de restaurer la confiance des clients, des Agents Généraux et des commerciaux.

Pour le plan 2024/2026, la Direction fait part de son souhait de **doubler à terme le nombre de clients bancarisés** avec pour cible d'avoir un million de clients chez AXA Banque. Cette politique volontariste de développement impactant tous les réseaux dont les commerciaux AEP.

Cependant, la CFE-CGC alerte la direction sur les moyens humains et de formations indispensables à l'atteinte de cet objectif la CFE-CGC s'inscrit dans l'ambition forte de la Direction



Informations pratiques

Transfert des JR vers le PERECO
Vous avez jusqu'au 31 janvier pour réaliser l'opération.
Toutes les informations: **ICI**

CESU
Précommandez dès maintenant vos **Chèques Emplois Services Universels (CESU)** préfinancés par AXA. Ils permettent de rémunérer un salarié à domicile ou la prestation d'un organisme de services à la personne.
Toutes les informations **ICI**