

La CFE-CGC interpelle la Direction

Point de situation à la Direction Axa IARD et Partenariats.

Nous demandons que Mathieu Godart soit présent lors du CSE du mois de mars. Nous lui demandons de faire un point de situation complet sur la Direction Axa IARD et Partenariats (charge de travail, évolution de cette Direction ...)

Iniquité salariale entre Inspecteurs PA et PC détachés : la Direction doit agir.

La **CFE-CGC** vous interpelle une fois de plus sur l'inégalité de traitement au niveau des salaires entre les PC détachés et les Inspecteurs PA. La **CFE-CGC** demande notamment la prise en compte des NAO des 3 dernières années dans le calcul du Complément de Rémunération Inspection (CRI).

A l'instar des aménagements prévus en commission de concertation pour l'Inspection Agent Généraux, La **CFE-CGC** demande leur application aux PC détachés.

Direction unique pour le Service Clients Règlements de Spécialités et le Service Client règlements de fréquence : Analyse de la **CFE-CGC**

Cette réorganisation comporte 2 volets :

1 - Le regroupement des 3 Directions

Service Clients de Spécialités au sein de la Direction Service Clients IARD dans le but :

- De définir des politiques de règlements et délivrer une feuille de route globale et cohérente
- De piloter la qualité de service
- De partager les évolutions des outils
- D'harmoniser les normes et la gestion des incidents

2 - Une modification des seuils impactant plus spécifiquement les équipes Dommages Aux Biens (DAB).

Compte tenu de l'inflation, le seuil de gestion passera de 150K€ à 300K€

Ce changement de « curseur » entraînerait le recrutement de :

- 2 CDI dans les équipes DAB de spécialité
- 4 CDI dans les équipes DAB de fréquence

Aucune conséquence sur l'emploi, les sites ou les classifications.

La **CFE-CGC** comprend les motivations de cette évolution pourtant elle déplore :

- Que cette **réorganisation** soit proposée alors que des équipes ont du mal à faire face à la **charge de travail**, à recruter et sont en souffrance (pour exemple, les services corporels qui font l'objet d'un suivi au sein de cette instance).
- Que **l'augmentation des seuils impactant les équipes DAB ne déclenche pas un changement de classification**. Certes la technicité des dossiers reste la même, mais la responsabilité en matière d'engagement augmente.

La **CFE-CGC** partage l'**inquiétude des salariés** qui s'interrogent sur le choix d'annexer les sinistres de Spécialités aux sinistres de Fréquence.

Face à une telle décision, les salariés craignent d'être **noyés dans la masse**, de se voir appliquer des politiques standardisées et finalement de perdre la relation client tissée au fil des années.

La **CFE-CGC** espère que le **calibrage des ressources supplémentaires**, prévu par la Direction, sera suffisant. La Direction devra se montrer très réactive pour **ouvrir de nouveaux postes** si ce nombre s'avérait insuffisant.



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



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

Création d'une équipe unique d'Administrateurs Délégués aux Habilitations pour tout AIP ERPI

L'objectif : création d'une équipe unique d'Administrateurs Délégués aux Habilitations pour tout AIP ERPI.

La Direction indique que cela permettra 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 facilité et optimisé par un **pilotage centralisé**.

Ce management unique créera une **interface plus fluide** entre les métiers et la DT2.

Point de vue de la **CFE-CGC** :

Les habilitations sont un sujet sensible en termes de conformité et RGPD, la **CFE-CGC** espère que 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 : un délai court d'obtention des outils métier est une source de satisfaction, à l'inverse, trop long il provoque irritants, stress.

La **CFE-CGC** demande à la Direction de porter son attention sur le **risque de complexité** que peut engendrer la mise en commun du périmètre à l'ensemble des AD tant au niveau de la répartition de l'activité, que de la bonne maîtrise de l'ensemble des process et systèmes applicatifs, notamment au vu des exigences des contrôle IFC.



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

Mise à jour du Document Unique d'Evaluation des Risques (DUERP)

La **CFE-CGC** attire l'attention de la Direction sur les réponses de l'enquête QVT/RPS toujours **notées très négativement par les Salariés** (exigences au travail et exigences émotionnelles). Les EFD ou E-learning s'avérant trop pesant, la **CFE-CGC** demande un juste équilibre entre le présentiel et distanciel.

Poursuite du déploiement du CTI Genesys Cloud et projet de mise en place d'un « Front Unique au sein de la Direction Sinistres Construction (DSC)

Genesys Cloud

- La Direction indique que cette solution permettra une meilleure joignabilité des collaborateurs
- En juin 2024, le déploiement concernera 240 collaborateurs (6 équipes du Centre Compétence Conventionnel, 8 équipes du Centre de Compétence Droit Commun)

Déploiement du Front Unique

Objectif : libérer les équipes DSC de la charge téléphonique de suivi afin de leur permettre de se concentrer sur les appels à forte valeur ajoutée

Moyens : Prise en charge des appels entrants par un prestataire de la relation client en France. Réponses directes du prestataire pour les demandes simples. Concernant les réponses techniques, une note et une fiche avec les coordonnées de l'appelant seront mises au dossier pour permettre au gestionnaire de le recontacter.

Concernant Genesys Cloud : La **CFE-CGC** rappelle que tout déploiement d'outils est source de stress pour les utilisateurs. La CFE CGC espère que l'accompagnement sera à la hauteur de l'enjeu.

La **CFE-CGC** a indiqué en séance les irritants constatés et non encore résolus sur l'outil Genesys Cloud

A propos du déploiement du Front Unique : La **CFE-CGC** est consciente que ce déport de tâches soulagera les gestionnaires. Cependant, **La CFE-CGC déplore qu'une fois de plus, la Direction choisisse d'externaliser des activités.**



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



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

Bilan et perspectives 2024 de la Direction des Opérations Epargne Retraite (DOCEP)

Les équipes DOCEP sont réparties sur 3 sites AXA :

1. Nanterre.
2. Val de Fontenay.
3. Angers

Et dans des entités partenaires :

- Mérignac (AWS)
- Rabat (ASM)
- et Schiltigheim (ADIS).

En 2023, on constate :

- Une amélioration de la satisfaction clients
- Une bonne maîtrise de l'activité et des temps de cycle
- La poursuite de la digitalisation des parcours

Pour 2024, l'ambition est de poursuivre **l'amélioration de la satisfaction clients** grâce aux outils digitaux et un collectif engagé.



Audrey OUAKNINE
audrey.ouaknine@axa.fr



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



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



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



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

Point de suivi sur l'équipe frais pro AEP

En janvier, la **CFE-CGC** lançait l'alerte sur la **surcharge d'activité** que nos collègues de l'équipe Frais Pro AEP devaient gérer.

La Direction dresse le bilan des actions mises en place :

- Prolongation de certains CDD.
- Ouverture en cours de 6 CDD : 2 arrivées depuis février 24, 2 en cours de recrutement, 2 postes ouverts.
- 2 cédésations.
- Mise en place d'un suivi RH pour les situations individuelles identifiées qui le nécessitent.

La CFE-CGC espère enfin que ces initiatives seront suffisantes pour donner un appel d'air à cette équipe.

En cas de difficultés contactez vos représentants CFE-CGC