

« Chamboule tout dans les équipes Professionnels et Entreprises ».

Les élus de CSE recourent aux services d'un expert afin de mesurer les impacts de ce projet de réorganisation.

Jean Luc Montané présente son dossier de **réorganisation** des équipes « Professionnels et Entreprises ».

Ce projet viserait, non pas à une fusion, mais à un **rapprochement stratégique des équipes** du « Pro » et de « l'Entreprise » afin de capitaliser les compétences, faciliter les échanges entre les équipes et les distributeurs, répondre aux enjeux de qualité de service et **simplifier le fonctionnement** et les frontières entre les deux marchés.

Il s'agirait notamment :

- De **renforcer notre leadership** sur le marché des Entreprises en accélérant notre croissance sur les Pro/TPE/PME.
- D'**atteindre notre objectif de croissance du CA** de +5,5% par an sur le segment Entreprise, +3% sur le segment Pro soit 5,3% sur le périmètre rapproché dans le cadre du Plan Stratégique 2024-2026.

La Direction précise aussi que cette réorganisation n'aurait **aucun impact sur les classifications** et n'emporterait **aucun changement de site** pour les collaborateurs

La CFE-CGC ne peut que s'inscrire

- Dans ce souhait de **simplification**.
- Dans la volonté de création d'une porte d'entrée unique permettant d'**harmoniser** et répondre aux enjeux fixés et besoins attendus par nos clients.

L'idée sous-jacente : séparer le marché des particuliers des professionnels pour raccrocher ce dernier au marché de l'entreprise ce qui donnerait pour les marchés Professionnels et Entreprises une nouvelle bannière au sein d'une même direction nommée **« IARD Professionnels et Entreprises »**.

Les équipes du marché des particuliers ne se verraient pas impactées par cette réorganisation à l'exception de certains produits « à cheval » sur les deux marchés (Part et Pro) qui basculeraient côté Particuliers.

La CFE-CGC s'interroge sur les conséquences:

- En matière de **transfert de charge** d'une équipe à une autre.
- Sur les **conséquences sociales** (rapprochement des équipes, créations de postes de managers, choix de nos souscripteurs...).



- Quant au **calendrier de déploiement** (veiller aux périodes critiques comme les renouvellements, QUID des objectifs fixés ?).
- Au niveau des **formations** qui seront dispensées.

Les réponses apportées par la Direction demeurent floues.

C'est pourquoi, vos élus **CFE-CGC** ont décidé de **missionner le cabinet Syndex**. Ce dernier réalisera une **expertise** pour mesurer les **impacts** de cette réorganisation sur : l'emploi, la charge de travail, les impacts sur les risques Psycho-Sociaux.

Pour réaliser son enquête, **Syndex procédera à des entretiens** avec des salariés. Si vous étiez sollicités pour y participer, n'hésitez pas à participer à ces échanges. **Votre anonymat est garanti.**

Le cabinet Syndex rendra ses conclusions en mai.



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



Elodie MAGGI
elodie.maggi@axa.fr



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



Caroline DESSALLE
caroline.dessalle@axa.fr

Vos élus CFE-CGC profitent de la présence de Mathieu Godart pour l'interpeler



« Dans un environnement de marché complexe, les résultats de votre Direction sont bons tant au niveau du business qu'au niveau de l'amélioration du NPS.

Ces résultats sont le fruit de l'engagement des femmes et des hommes qui sont impliqués malgré des charges de travail de travail difficiles à gérer.

Avec le lancement du plan « Unlock the futur », vous allez entraîner vos équipes dans trois nouvelles années d'accélération.

Pour permettre ces accélérations, vous vous appuyez sur les nouvelles technologies espérant que ces dernières simplifieront le quotidien des collaborateurs

L'expérience l'a démontrée, les nouveaux outils sont source de stress.

Il faut d'abord s'approprier leur subtilité (pour ne pas dire complexité) et il faut qu'ils soient adaptés aux utilisateurs. Or, c'est rarement le cas. Comment comptez-vous remédier à cet état de fait ? Comment comptez-vous accélérer la réactivité à résoudre « les irritants techniques » ?

- Dans votre présentation, vous développez le volet : « accompagnement et investissement des équipes » en vous appuyant sur certains items.
- La formation. Certes elle est reconnue comme indispensable par les salariés. Pourtant, celle-ci est souvent vécue comme une activité en plus de toutes les tâches qui sont à effectuer. La CFE-CGC, vous demande que le temps de la formation bénéficie d'un temps sacralisé pour qu'elle ne soit plus perçue comme une tâche supplémentaire et que les « formés » l'apprécient pleinement afin d'en tirer tous les bénéfices attendus.
- Le recrutement, pourriez-vous nous indiquer le nombre d'embauches prévu dans votre Direction et si possible la répartition par secteur
- L'accompagnement des managers. Quel type d'accompagnement, sous quelle forme ?
- Posture et mobilité interne. Quel est votre plan pour encourager la mobilité alors que nombre de postes restent ouverts pendant de nombreux mois.

La prévention et gestion des risques psycho sociaux liés aux incivilités des clients. Avez-vous un relevé de ces incivilités ? combien ont été dénombrées en 2023 ? comment comptez-vous y remédier ? »



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

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



La Direction annonce l'**ouverture de 200 postes** pour l'année 2024.

Concernant la **formation**, elle réfléchit au fait de **libérer du temps** pour que celle-ci se fasse de façon plus sereine.

La **gestion des incivilités** est en cours d'étude.

Evolution de l'organisation des équipes de la Direction Prévoyance Individuelle.

Corinne Calendini présente **un ajustement de l'organisation de sa direction** consécutif au départ du directeur de la prévoyance.

Les **services clients prévoyance** vont rejoindre la **direction des opérations** qui regroupaient pour l'instant les opérations Epargne et retraite. Par ailleurs les activités de **contrôles internes** des services clients prévoyance rejoignent la **direction de la culture de la conformité**.

Ces modifications, conforme à l'esprit de la réorganisation présentée en novembre 2023 visent à :

- **Améliorer la coordination** des services clients et la qualité de service sur l'ensemble des marchés.
- Donner une **approche convergente** des règles de conformité.

Aucun impact sur les missions des collaborateurs.

Il y aura une symétrie dans les missions des 2 directions de marchés Epargne et Prévoyance avec

l'offre le marketing et l'animation. Le nouveau directeur de la direction métier prévoyance qui arrivera pour le 15/04 gardera la responsabilité d'Adis.

Ce qu'en pense la CFE-CGC :

La réorganisation présentée en fin d'année dernière détachait les services clients Epargne pour les rattacher à la nouvelle direction des opérations.

La **CFE-CGC** avait perçu dans ce mouvement une reconnaissance des services clients mais s'était toutefois étonné, que ce mouvement ne concerne pas les services clients prévoyance.

La **CFE-CGC** n'est donc pas surprise par cette réorganisation.



Audrey OUAKNINE
audrey.ouaknine@axa.fr



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

CTI Genesys Cloud étendu aux Collaborateurs des équipes de la Direction Sinistres Construction et mise en place d'une ligne « Front Unique »

Pour la Direction, cette solution permettra **une meilleure joignabilité des collaborateurs** et une meilleure distribution des appels entrants répartis équitablement et selon la disponibilité des Collaborateurs.

Pour la CFE-CGC :

- Ce déploiement doit être impérativement **accompagné d'une réelle formation à l'outil** afin d'éviter des remontées d'irritants tels qu'ils existent encore aujourd'hui. Ces remontées font l'objet d'une actualisation de la fiche de bonnes pratiques et des bons gestes outils.
- **Tout déploiement d'outils est source de stress pour les utilisateurs.** Elle espère que l'accompagnement sera à la hauteur de l'enjeu.

D'autre part, la Direction envisage de mettre en place **une ligne « front unique » en complément du CTI**, avec un prestataire spécialiste de la relation client pour atteindre un niveau d'excellence de la relation client et de libérer du temps aux Collaborateurs pour se concentrer sur les appels à plus haute technicité.

La **CFE-CGC** est consciente que ce déport de tâches soulagera les Collaborateurs mais, **déplore qu'une fois de plus, que la Direction choisisse d'externaliser des activités.**



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



| Point sur le Service Clients Corporel

Suite à l'alerte lancée par vos élus et comme il s'y était engagé, Bruno Foubert est présent pour faire le bilan des actions menées depuis 3 mois dans les services Clients Corporel.

Vos élus CFE CGC ne peuvent que saluer :

- La mise en place de moments conviviaux.
- Le renforcement de la communauté des Managers.
- Le temps dédié (30mn par mois) pour des formations individuelles ou formations équipes en rapport avec la QVT.

Mais force est de constater que **les stocks d'activités sont toujours élevés** et les postes ouverts ont toujours du mal à trouver preneur.

La CFE-CGC souhaite que des actions de plus grande ampleur soient menées.



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



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

Comme chaque année l'enquête **QVT RPS** va commencer en avril.

Cette année est particulière car il y a de **nombreux changements** passés et à venir.

La **CFE-CGC** vous invite vivement à répondre à cette enquête et à **vous exprimer au travers des verbatims**. Ceux-ci sont lus et permettent la mise en place des actions correctives.



La **CFE-CGC interpelle** la Direction sur la situation des détachés.

La **CFE-CGC** rappelle à la Direction qu'il est urgent d'avancer sur ce sujet.

La Direction répond qu'elle est sur le sujet. Une **centaine de personnes** serait concernée.

**Des questions, des remarques, des suggestions?
Contactez vos élus et élus CFE-CGC du CSE AIP-ERPI**

ICI