



La CFE-CGC interpelle la Direction



QUAND LA NON-ASSOCIATION DES SALARIÉS À UN PROJET LES MET EN DIFFICULTÉ : « PILOTE STARLIGHT POUR LES RÉSEAUX DISTRIBUTION »

La **CFE-CGC** attire l'attention de la direction sur le **Pilote Starlight** qui a commencé en février pour quelques conseillers AEP. Une Direction des Ventes est déployée depuis fin avril.

Les services clients Épargne et Prévoyance n'ont pas été associés aux travaux au motif que seuls les distributeurs devaient être concernés.

Or, les échanges entre service clients et conseillers répondent à un nouveau modèle qui change et perturbe le quotidien des collaborateurs des services clients.

Des **travaux** sont actuellement **menés dans**

l'urgence avec les équipes Salesforce afin de trouver des solutions à ces **dysfonctionnements** et **irritants** qui génèrent de nombreuses **insatisfactions**.

La **CFE-CGC** regrette qu'une fois de plus, les services concernés ne soient pas associés aux travaux en amont et demande qu'à l'avenir, tout projet de déploiement d'outil intègre les directions concernées, avec des ateliers utilisateurs, afin de livrer au démarrage du projet des outils fonctionnels et ergonomiques permettant aux collaborateurs de répondre aux attentes de l'entreprise en matière de simplicité et de qualité de service efficiente.



CLAP DE FIN POUR LE SERVICE CORPOREL DE NANCY : *le calendrier et la méthode se précisent.*

La Direction annonce que **le service fermera le 01/09/2026**.

Pour les 4 collègues impactées par cette fermeture, la **CFE-CGC** regrette qu'une **seule proposition de reconversion** ait été faite (régleur MRH en sortie de délégation).

La **CFE-CGC** déplore que la piste initialement évoquée de maintien de l'activité au sein de l'équipe corpo Est, avec regroupement ponctuel, ait été abandonnée.

La **CFE-CGC dénonce une décision tardive** qui a laissé **l'équipe en souffrance**, ainsi que l'absence d'effort de la Direction dans ses propositions à destination des deux collègues de plus de 60 ans.

La **CFE-CGC** demande à assister à l'un de ces entretiens RH avec l'accord des collègues et suivra les reconversions en instance des Représentants de Proximité.

La **CFE-CGC** sollicite pour toutes **une prime de reconversion**.



Murielle SORLET

murielle.sorlet@axa.fr - 06 41 92 10 88



ÉVOLUTION DE L'ORGANISATION DES ÉQUIPES DE LA DIRECTION ACTUARIAT & PILOTAGE DU PARTICULIER - DIRECTION DU MARCHÉ IARD DU PARTICULIERS

La DAPP, Direction Actuariat & Pilotage du Particulier regroupe deux Directions :

- La direction Data Analytics & Performance,
- La Direction Actuariat Comptes Particuliers et

Réassurance.

La Direction souhaite mutualiser les compétences de ces deux équipes afin de centraliser le résultat des études et reportings.

L'équipe «Data & Business Analytic» serait rattachée au département «Data Analytics & Performance».

La Direction souhaite également réorganiser le département Actuariat et Réassurance en rattachant directement à la DAPP les équipes «Comptes» et «Réassurance» pour garantir la transversalité. Le collaborateur en charge du suivi des «Sinistres Climatiques» serait rattaché à l'équipe «Comptes». Par ailleurs, au sein de la Direction Data Analytics & Performance, l'équipe Service Client Transverse Sinistres fusionnerait avec l'équipe Service Client Non-Auto aux missions complémentaires.

Un poste de chargé de mission en charge de la réflexion sur les transformations utiles à la sophistication des méthodes de provisionnement serait rattaché directement à la DAPP.

Ces différents rattachements impliquent de nombreux changements hiérarchiques.

Le poste de chargé de mission, rattaché directement à la DAPP serait occupé par le responsable de l'Actuariat et la Réassurance.

La **CFE-CGC** note

- Que cette réorganisation s'inscrit dans

une volonté d'harmonisation sur des sujets transverses,

- Que les missions des collaborateurs demeurent inchangées,
- Que ce projet n'implique aucun changement de site.

Toutefois, la **CFE-CGC** relève que le responsable de l'Actuariat et Réassurance se voit retirer le management de son équipe (25 personnes) pour se trouver seul au poste de chargé de mission, directement rattaché au directeur Actuariat et Pilotage du Particulier.

La **CFE-CGC s'interroge sur la pérennité** de ce poste et sera particulièrement **vigilante sur les propositions** que la Direction ne manquera pas de lui faire dans le cadre de cette réorganisation.



Elodie MAGGI

elodie.maggi@axa.fr



L'ÉQUIPE SÉCHERESSE : à quand un retour à la normale ?

Depuis 2022, date de l'arrêté CAT NAT qui a déclenché l'ouverture de 18 400 dossiers, **l'Équipe Sécheresse s'est trouvée en grande difficulté** et ne pouvait plus absorber le volume d'activité, ce qui a mené à une **situation critique** avec des **arrêts maladie** et la **démission** du manager.

La première réponse à cette crise fut le recours à des CDD en 2023. Certains ont été «cédés» au cours des années 2024, 2025 et 2026. Une réponse au compte-gouttes !

Des plans d'action ont été mis en place à partir de 2025.

L'objectif premier : revenir à une charge normale : l'on est ainsi passé de 700 dossiers en moyenne par personne à 350. Ce que la Direction qualifie de «normal».

La **CFE-CGC réclame la communication des chiffres**, courbes et **tableaux de bord d'activité** – activités et dossiers, à mettre en regard avec les effectifs présents et opérationnels.

Aujourd'hui :

- L'Équipe est composée de 14 CDI, 4 CDD, 2 alternants, et sera renforcée de 4 nouveaux ETP : un chargé de règlement, un Gestionnaire CDI, et 2 CDD. Soit une équipe de 24 personnes,
- Un nouveau manager a été (enfin) nommé et est

parfaitement informé de la situation. On nous précise qu'il s'agit d'un manager senior.

Pour la **CFE-CGC**, ces deux derniers points sont une reconnaissance implicite des réponses inadéquates et/ou insuffisantes mises à la disposition du management précédent entre 2023 et 2025.

La **CFE-CGC dénonce une situation qui à ce jour reste critique.**

La **CFE-CGC demande à la Direction de prendre «à bras-le-corps» le sujet.** La Direction répond qu'il faut distinguer la problématique de la charge, revenue à un niveau normal et celle de la souffrance de chacun.

Cette **réponse ne peut satisfaire la CFE-CGC**, elle restera **vigilante et exigeante**, sur le niveau d'activité certes, et plus encore sur la qualité de vie et les conditions de travail de l'Équipe pour un retour à une situation normale et sereine.

Un point de situation sur cette équipe sera fait lors du CSE du mois d'Octobre.



Myriam BOURSIER

myriam.boursier@axa.fr - 06 03 51 37 77



RÉORGANISATION DES ÉQUIPES IARD PROFESSIONNELS & ENTREPRISE : *Tous les effets de ce « Big-Bang » n'ont pas été absorbés*

L'activité du premier semestre 2026 : croissance du chiffre d'affaires et un apport net en léger progrès.

Le taux de décroché atteint 90 %, et la gestion des stocks est maîtrisée à 2,5 jours, mais des efforts restent nécessaires pour développer les appels sortants et améliorer le taux de premier décroché. L'affectation des tâches est harmonisée dans toutes les régions avec le recrutement de CDD afin d'alléger la charge des souscripteurs.

L'accompagnement des équipes est renforcé, notamment pour celles en difficulté ou surchargées pour exemple :

- 10 ETP recrutés en branche construction France entière,
- Mutualisation des appels en Auto NE et réaffectations en cours en RC1 et DAB1 pour soulager les équipes.

A noter :

- La mutualisation entre équipes RC à Lyon demeure fragile à cause des arrêts de travail,
- La simplification des frontières, avec la création d'un guichet unique agricole, contribue également à améliorer l'efficacité.

Les indicateurs de qualité de service en souscription Grands Comptes montrent des progrès sur la gestion des stocks et la réduction des flux anciens.

En souscription Pro et Agricole, les résultats sont très satisfaisants, notamment en Pro AGA et Agricole.

Des efforts sont encore nécessaires en Pro Courtage. Un recrutement est en cours.

Concernant la formation, l'accent est mis sur le développement des compétences techniques et

commerciales. La formation « Posture orientée solution/ Clients » a été lancée en juin pour les souscripteurs Entreprise, avec une première vague de 320 participants en 2026, étendue en 2027. Les managers bénéficient aussi de formations pour renforcer leur posture managériale. Des outils de pilotage et de cartographie des compétences ont été déployés pour accompagner cette montée en compétences.

Des actions spécifiques ont été entreprises pour **favoriser l'individualisation des parcours de formation**, notamment via la refonte de l'espace PEPSI et l'évaluation des fondamentaux par branche.

Enfin, la taille des équipes augmente dans toutes les régions, y compris Grands Comptes et Agricole, tandis que l'absentéisme varie selon les zones, en baisse en IDF et Sud Ouest, mais en hausse dans le Nord Est, l'Ouest et le Sud Est.

La **CFE-CGC** note des améliorations. Pourtant, tous les effets de cette réorganisation « big-bang » n'ont pas été « absorbés ».

La **CFE-CGC** rappelle que des **équipes** sont encore en **grande difficulté**. La Direction en convient.

La **CFE-CGC** sera particulièrement **vigilante** à ce que la **situation de ces équipes s'améliore** et que chaque collaborateur puisse retrouver la **sérénité au travail**.



Nathalie DEWEIRDER

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



«Chaque geste compte.»

Éteignez votre ordinateur au-delà d'heure de pause : en veille, il consomme encore 20% à 40% de sa consommation en marche.

Astuce : baisser la luminosité et le contraste, c'est mieux pour vos yeux et la planète.

L'équipe CFE-CGC AVIP sur le terrain et à votre disposition



Myriam BOURSIER

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



Marc MEUNIE

marc.meunie@axa.fr
06 08 27 70 06



Pascal LEDUC

pascal.leduc@axa.fr
06 71 33 57 95



Stéphane MATHIEU

stephane.mathieu@axa.fr



Elodie MAGGI

elodie.maggi@axa.fr



Géraud CROUZY

geraud.crouzy@axa.fr
06 07 24 96 66



Pierre PERRAULT

pierre.perrault@axa.fr



Nathalie DEWEIRDER

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



Caroline DESSALLE

caroline.dessalle@axa.fr

Commission Santé, Sécurité et
Conditions de travail



Audrey OUAKNINE

audrey.ouaknine@axa.fr

Représentante du CSE aux fins
de la réglementation RGPD



Murielle SORLET

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

Commission Emploi,
Formation, Egalité



Thierry MASSABOVA

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



Laurence ROSA

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

Référente en matière de lutte contre le
harcèlement sexuel et les agissements
sexistes - Commission Emploi,
Formation, Egalité.



Stephane BOUSSAHA

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



Christophe PESNEAUD

christophe.pesneaud@axa.fr
06 23 36 68 23

