

**PROCES VERBAL DE LA REUNION DU COMITE D'ETABLISSEMENT
DU 27 SEPTEMBRE 2007**

Le Comité d'Etablissement - AXA Particuliers/Professionnels - Région Ile de France s'est réuni le 27 septembre 2007 à 9h30 sous la présidence de Béatrice DEROUVROY assisté de Ginette CHAVAGNAT et Bruno CAVACIUTI et pour les points 3 et 4 : Jean-Loup BONVIN – pour le point 3 : Sylvain GIAROLLI – pour le point 6 : Delphine MAISONNEUVE et Fabien RAINON.

La prise de note est assurée par : Monique DELANDE

Etaient présents :

TITULAIRES

SUPPLEANTS

ELUS COLLEGE NON-CADRES

CFDT ODORICO Corinne
CFDT ROSA Laurence
CFDT
CFTC BALTAZART Marylène
CFTC CHARI HAESTESKO Katia
CGT
CGT BARATAY Roberte
CGT VIOLATE Monique
UDPA-UNSA BOUTBIEN Bernard
UDPA-UNSA GABIN Elisabeth

CFDT
CFDT CARZUNEL Martine
CFDT
CFTC
CFTC
CGT DALON Monique
CGT DONSOY Josiane
CGT NAUDON Jean-Philippe
UDPA-UNSA
UDPA-UNSA SCHUMACHER Giulia

ELUS COLLEGE CADRES

CFDT PINGOUROUX Edith
LEFEVRE Jean-Pierre
CFTC
CFE-CGC MONIER Yves
CFE-CGC GARCINI François

CFDT
CFDT VANTHOUROUT Richard
CFTC LEFEVRE Philippe
CFE-CGC BOYE Pascale
CGT BOULINIER Laurence

REPRESENTANTS SYNDICAUX

CFDT GIROIX Jean-Jacques
CFE-CGC KOCHANNEK Maurice
CFTC MARISCHAEL Gilles
CGT ARRIAT Sylvie (pour les points 1 à 5) – PIRES Joao (pour le point 7)
Cgt FO ALTINDAG Hasan
UDPA-UNSA EPIS Jean Michel

Absents excusés :

Titulaires : CFDT CUSINATO Georges – CGT ODAERT Claudine – CFTC ROMEO CUSTODIO Marisol –

Suppléants : CFDT LABACHE Patricia – DELEGLISE Patrick – CFTC POISSON Ghetty – SOLA Jean – UDPA-UNSA BLANCHECOTTE François

La feuille de présence et l'ordre du jour de cette réunion sont annexés au présent Procès-Verbal.

La séance est ouverte à 9h45.

Ginette CHAVAGNAT

Comme vous pouvez le constater, cette réunion du Comité d'Etablissement AXA Particuliers Professionnels Ile de France est présidée pour la première fois par Béatrice DEROUVROY qui a pris les fonctions de Directeur Général de la Région AXA PP Ile de France le 3 septembre en remplacement de François MOUNIER. A ce titre, elle est le Chef d'Etablissement de la Région et préside le Comité d'Etablissement.

Je lui cède la parole.

Béatrice DEROUVROY

Je suis très heureuse de présider le CE PP Ile de France et de vous rencontrer ce jour. J'ai déjà eu l'occasion de rencontrer certains d'entre vous lors de réunions bilatérales. Avoir ce premier contact avec vous était une priorité pour moi et m'a permis de me présenter.

Je suis très heureuse également d'avoir pris la responsabilité de la Région Ile de France. C'était un vœu de ma part depuis longtemps. Après plusieurs missions au sein du Groupe AXA, on m'a donné cette chance.

Mon souhait est que nos relations se passent dans le respect de chacun, tant côté de la Direction que des Partenaires Sociaux. Même si l'on n'est pas d'accord, le respect permet l'écoute, la confiance et un travail constructif. Cela s'est passé de cette façon depuis plusieurs années et je veillerai à ce que nous continuions ainsi.

Comme François MOUNIER l'avait fait, je délègue à Ginette CHAVAGNAT les pouvoirs de me représenter auprès de l'instance. A ce titre, elle dispose d'une délégation permanente pour convoquer et présider le Comité d'Etablissement.

1. Approbation du procès verbal des réunions du 6 mars et du 26 avril 2007

Ginette CHAVAGNAT

Vous avez eu le procès-verbal des réunions du 6 mars et 26 avril 2007. Avez-vous des remarques ? Sinon nous pouvons passer à l'approbation.

Bruno CAVACIUTI

Nous passons au vote.

14 titulaires ou suppléants représentant les titulaires peuvent prendre part au vote :

- Corinne ODORICO (titulaire)
- Laurence ROSA (titulaire)
- Martine CARZUNEL (suppléante de Georges CUSINATO absent)
- Marylène BALTAZART (titulaire)
- Monique DALON (suppléante de Claudine ODAERT absente)
- Roberte BARATAY (titulaire)
- Monique VIOLATE (titulaire)
- Bernard BOUTBIEN (titulaire)
- Elisabeth GABIN (titulaire)
- Edith PINGOUROUX (titulaire)
- Jean-Pierre LEFEVRE (titulaire)

- Philippe LEFEVRE (suppléant de Marisol ROMEO CUSTODIO absente)
- Pascale BOYE (suppléante d'Yves MONIER absent)
- Laurence BOULINIER (suppléante de François GARCINI absent)

Qui est favorable à l'approbation du procès-verbal du **6 mars 2007** ?

FAVORABLE :	13 voix
DEFAVORABLE :	0
ABSTENTION :	0
Ne prend pas part au vote :	1

Le Procès-verbal de la séance du 6 mars 2007 est approuvé par 13 voix pour.

Qui est favorable à l'approbation du procès-verbal du **26 avril 2007** ?

FAVORABLE :	13 voix
DEFAVORABLE :	0
ABSTENTION :	0
Ne prend pas part au vote :	1

Le Procès-verbal de la séance du 6 mars 2007 est approuvé par 13 voix pour.

Bernard BOUTBIEN – UDPA-UNSA

Je précise que je ne prends pas part au vote car nous approuvons ce jour des procès-verbaux trop anciens.

Roberte BARATAY – CGT

Lors de la prochaine réunion du CE, nous serons en mesure d'approuver l'ensemble des procès-verbaux jusqu'au 19 juillet. J'en profite pour demander aux membres du CE qui ne l'ont pas encore fait de nous faire passer plus rapidement leurs corrections car la relecture et la correction des procès-verbaux est un travail qui demande beaucoup de temps.

Ginette CHAVAGNAT

Souhaitez-vous que les procès-verbaux approuvés ce jour soient mis en ligne même s'ils ne sont pas récents ?

Corinne ODORICO – Secrétaire

Oui.

Ginette CHAVAGNAT

Et nous rattraperons le retard lors des approbations le mois prochain.

2. Marche de l'établissement

2.1 Activité du mois d'août 2007

Béatrice DEROUVROY

Vous avez reçu les tableaux sur l'activité à fin août 2007.

Affaires Nouvelles et apport net IARD cumulé hors Groupements

- Auto 4 Roues

Le total affaires nouvelles Auto 4 Roues est de 65.381 soit + 2 % par rapport à fin août 2006. Ce chiffre positif de 2 % est une bonne nouvelle. Le réseau Agents Généraux est à 39.115 affaires nouvelles, soit – 2,1 % par rapport à fin août 2006. A noter que, retraité des rachats de Courtiers, l'apport net serait positif de 4 %. Le réseau Courtage est à 24.849 affaires nouvelles, soit + 9,3 %, ce qui est très positif. A signaler le fort redressement de la CCAS (+ 24,4 %) et de Gerfau. Le réseau Salariés est stable à 1.417 affaires nouvelles, soit – 0,3 par rapport à août 2006.

L'ambition est de faire davantage d'affaires nouvelles et de poursuivre l'action Auto notamment pour le réseau Agents Généraux.

L'apport net Auto 4 Roues, – 3.737 à fin août, est en progression de 8.248 par rapport à fin août 2006. Le réseau Agents Généraux se situe à + 536, soit une amélioration de 1.272 par rapport à août 2006. Le réseau Courtiers est à – 3.712 soit + 7.023 par rapport à août 2006. C'est une bonne tendance.

Le point très positif est la forte baisse des résiliations. Ces bons chiffres proviennent des mesures tarifaires avec les alertes sur les résiliations et le crédit commercial. Le succès de la Région réside davantage dans la limitation des résiliations que dans la croissance des affaires nouvelles. Il nous faut donc dynamiser plus la production d'affaires nouvelles.

Philippe LEFEVRE – CFTC

L'alerte résiliation réside-t-elle dans un scoring fait dans le portefeuille pour déterminer la probabilité de résiliation ?

Béatrice DEROUVROY

Oui, il s'agit d'un outil que l'on met à disposition du réseau pour éviter les résiliations au moment de l'échéance.

- MRH

Le total des affaires nouvelles MRH est de 56.934 à fin août 2007, soit + 8,9 % par rapport à fin août 2006. Le réseau Agents Généraux est stable à 37.043 affaires nouvelles à soit une progression de 0,3 %. Avec 18.047 affaires nouvelles à fin août, le Réseau Courtiers est en croissance de 30,3 % par rapport à l'année précédente. Le réseau Salariés est également en croissance avec 1.844 affaires nouvelles à fin août, soit + 23,6 %.

Comme pour l'Auto, l'apport net total MRH est négatif avec – 2.039 à fin août 2007 mais il est cependant en amélioration de 4.905 contrats par rapport à fin août 2006, notamment grâce aux réseaux Agents Généraux (+ 795) et Courtage (+ 4.165).

Le total des 5 Régions progresse de + 23.152 affaires en apport net et c'est la Région Sud Est qui est en tête.

La baisse des résiliations est moins sensible d'où cet apport net négatif en Région Ile de France.

- Total IARD

Le total IARD est de 169.739 affaires nouvelles à fin août 2007 contre 155.991 à fin août 2006 soit un taux de progression de 8,8 %. Seul le réseau Agents Généraux est en retrait (- 1,3 %) mais si l'on exclut les rachats de courtiers, ce réseau est en positif.

- Santé

A noter que nous disposons d'un produit clef allant dans le sens de la stratégie et qui, de plus, est bien rémunéré.

Le nombre d'affaires nouvelles Santé est de 14.920 à fin août 2007 soit + 3,4 % par rapport à fin août 2006. Cette croissance est cependant en deçà des objectifs. Le réseau Agents Généraux est à 5.382 affaires nouvelles à fin août soit une progression de 3,7 % par rapport à fin août 2006. Le réseau A2P est stable avec 976 affaires nouvelles soit - 0,9 % et le réseau Courtiers, avec 8.140, est en progression de 3,4 % par rapport à fin août 2006.

A fin août 2006, l'apport net total Santé est en dégradation de 246 contrats par rapport à l'année précédente. Tous les réseaux sont en apport net négatif hormis le réseau Agents Généraux qui a un apport net en progression de 60 contrats.

- Prévoyance

A fin août 2007, le nombre total d'affaires nouvelles Prévoyance est de 13.516 € contre 13.971 à fin août 2006, soit une dégradation de 3,3 % qui s'explique par une baisse de 6,1 % du nombre d'affaires nouvelles chez les Agents Prévoyance Patrimoine.

A fin août 2007, l'apport net Prévoyance est de 6.200 contrats contre 7.190 l'année précédente, soit - 990 contrats. Cela est lié pour moitié à la baisse des affaires nouvelles et pour moitié à la hausse des résiliations.

Jean-Michel EPIS – UDPA-UNSA

Une précision : il semble que les mesures du Mois de la Chance soient prolongées jusqu'en décembre (2 mois gratuits, - 10 % et - 15 % de réduction) et ce pour tout le RCS. Si c'est le cas, nous souhaitons qu'une confirmation soit faite par mail.

Ginette CHAVAGNAT

Nous vous apporterons une réponse sur ce point cet après-midi.

Béatrice DEROUVROY

En synthèse, on peut dire que les affaires nouvelles sont en hausse mais pas assez. En Auto, un bon travail a été fait sur les résiliations. En MRH, l'apport net est négatif mais cependant en amélioration notamment au niveau de la CCAS. En Santé, le nombre d'affaires nouvelles est en hausse mais les résultats sont un peu décevants.

Chiffre d'affaires IARD yc Groupements

- Total IARD AXA PP

Le chiffre d'affaires total IARD est de 503,6 M€ à fin août 2007 soit - 3,1 % par rapport à août 2006. On aurait aimé faire un peu plus.

- Auto Particuliers

En Auto, le chiffre d'affaires à fin août 2007 est en recul de 4,3 %. C'est dû moitié à un effet parc et moitié à un effet prix.

- Dommages Particuliers

En Dommages, à fin août, nous sommes à - 2,8 % alors que le chiffre d'affaires France est à + 2 %. C'est lié au retrait du portefeuille (- 0,8 %) et au différentiel tarifaire des affaires nouvelles par rapport aux contrats résiliés. Nous perdons 63 € par affaire nouvelle.

Charge sinistres IARD yc Groupements

- Total IARD AXA PP

Avec -1,6 %, la charge sinistres est un peu supérieure à celle de l'an passé. Avec un chiffre d'affaires à - 3,1 %, cela entraîne une dégradation du résultat technique.

- Auto Particuliers

En Auto, la charge technique est en légère hausse à + 0,6 %.

- Dommages Particuliers

En Dommages Particuliers, à fin août, la charge technique est en baisse significative à - 13,7 % mais l'année n'est pas encore terminée.

- Dommages Entreprises

En Dommages Entreprises, on a une hausse de 8,7 % de la charge technique. Nous avons bien fait de faire des investissements dans le tarif en 2006.

Assurances de Personnes

- Total chiffre d'affaires Assurances de Personnes

Août est généralement un petit mois. En août 2007, le chiffre d'affaires total Assurances de Personnes est à 106,5 M€ pour un cumul à fin août de 1.448,2 M€, soit + 4,2 % par rapport à fin août 2006. Le chiffre d'affaires cumulé du Réseau Agents Généraux à fin août est à + 0,6 %. C'est loin de l'objectif mais mieux que les autres Régions. Le réseau Agents Prévoyance Patrimoine fait + 2,8 % et le réseau Salariés + 12,6 %.

- Chiffre d'affaires Epargne

Le chiffre d'affaires Epargne du réseau Agents Généraux est en baisse de 8,1 % en août pour un cumul à fin août de + 0,3 %. Pour le réseau Agents Prévoyance Patrimoine, il est à - 15,4 % en août pour un cumul annuel de + 1,3 %

En PU VL, le réseau Agents Prévoyance Patrimoine est - 3,5 % en chiffre d'affaires cumulé à fin août. Il n'y a pas d'amélioration en septembre. Le réseau Agents Généraux est à + 0,7 % en chiffre d'affaires cumulé à fin août. Le réseau Salariés est, quant à lui, à + 18,3 %.

Petit bémol cependant, le chiffre d'affaires est bien, cependant c'est la collecte nette qui est importante et il nous faut être attentif au taux de réemploi.

La part d'UC sur les PU VL est de 33,4 % en août 2007. Cela va dans le bon sens. Le cumul est à 32,5 %. C'est moins bien qu'en 2006. Tous les réseaux n'ont pas les mêmes pratiques à ce niveau. Pour le réseau Agents Généraux, la part d'UC sur les PU VL représente 17,4 % en août et 18,5 % en cumul à fin août 2007 contre 21,9 % en cumul vu à fin août 2006.

- Chiffre d'affaires Prévoyance

L'augmentation du chiffre d'affaires Prévoyance en cumul à fin août 2007 de + 9,4 % par rapport à fin août 2006, est tirée par le réseau Prévoyance et Patrimoine. Le réseau Salariés a fait moins bien à ce niveau (- 4,8 %).

- Chiffre d'affaires Santé

Le chiffre d'affaires Santé en cumul à fin août 2007 par rapport à fin août 2006 est en augmentation de 0,7 %. Le réseau Salarié fait + 4,8 %, le réseau Agents Généraux fait + 3,4 %, le réseau Agents Prévoyance Patrimoine fait + 2,4 % et le réseau Courtage fait, quant à lui, - 6,9 %.

Roberte BARATAY – CGT

Y-a-t-il un problème spécifique chez les A2P ?

Béatrice DEROUVROY

L'année 2006 a été excellente avec le transfert Fourgous. Le réseau A2P n'a pas en revanche le stock pour travailler cette année. Mais Patrice LALLOUCHE est confiant sur l'activité et ce même si ce réseau ne sera pas à l'objectif en fin d'année.

De tous les réseaux, c'est dans celui-ci que l'on a recruté le plus et le travail fait à ce niveau se ressentira à l'avenir.

Roberte BARATAY – CGT

Où en est-on au niveau des départs 2007 par rapport à 2006 ? Il faudrait nous faire un point complet.

Béatrice DEROUVROY

Nous pourrions en reparler. Ce réseau est en forte croissance.

Ginette CHAVAGNAT

Le turn over du réseau Agents Prévoyance Patrimoine ne s'est pas détérioré. Nous avons recruté beaucoup d'Agents mais ils ne seront réellement productifs que dans plusieurs mois après la période de formation et de construction de leur portefeuille de clientèle.

Roberte BARATAY – CGT

Ce n'est pas l'amorce d'une baisse des Agents Prévoyance Patrimoine ?

Ginette CHAVAGNAT

Non, nous redémarrons le recrutement. Il y a ensuite la phase d'intégration.

Philippe LEFEVRE – CFTC

On observe un ralentissement en PU VL. Quelles en sont les causes et des mesures sont-elles prévues ?

Béatrice DEROUVROY

Une action « Mois de l'Epargne » aura prochainement lieu (42 journées portes ouvertes sont organisées) et nous comptons beaucoup sur les mois d'octobre et de novembre pour se rattraper. Il s'agit d'une initiative nationale déclinée en Région.

Des réunions ont été organisées par les réseaux Agents Prévoyance Patrimoine et Agents Généraux. Il en ressort que, par rapport à la crise financière, il y a un effet d'attentisme et les clients ou prospects préfèrent attendre un peu avant de prendre la décision d'investir.

- Prestations Epargne Totale

Le mois d'août s'élève à 96,3 M€ Il faut signaler un rachat de 16 M€ pour un Agent (il s'agit d'une entreprise).

- Collecte nette Epargne

La collecte nette Epargne est négative en août (- 0,5 M€) avec une variation de - 30,5 M€ par rapport à août 2006 dont - 24,1 M€ pour les Agents Généraux, - 2,3 M€ pour les Agents Prévoyance Patrimoine qui produisent moins mais font du new cash. Le réseau Salariés fait, en cumul à fin août 2007, - 64 M€ C'est à améliorer. Il y a un travail important à faire sur le réemploi. Il faut aller chercher de l'argent neuf.

Production Epargne PP

A fin août 2007, la variation des émissibilités des affaires nouvelles Epargne PP est de + 17,1 % par rapport à fin août 2006. Ce résultat est tiré par le réseau Agents Généraux (+ 38 %) mais surtout par le réseau Agents Prévoyance se situant à un cumul de 16.637 K€ à fin août 2007 soit + 16 % par rapport à fin août 2006.

Production PERP

Sur les éléments qui vous sont habituellement adressés, figure un tableau sur la production PERP. Je vous suggère que nous supprimions ce tableau et que nous le remplacions pas un tableau de suivi de Capital Ressources qui est un sujet davantage d'actualité.

Jean-Michel EPIS – UDPA-UNSA

Ce n'est pas mieux.

Béatrice DEROUVROY

Si vous en êtes d'accord, on peut faire figurer un suivi de Capital Ressources ainsi qu'un suivi d'Héliade.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Je suis d'accord.

Béatrice DEROUVROY

Au niveau du PERP, je n'ai pas de commentaire à vous faire.

Roberte BARATAY – CGT

Il faudra que l'on parle des problèmes d'émissions et des retards au niveau d'Héliade.

Béatrice DEROUVROY

Nous travaillons sur ce sujet avec AXA France Service dans le but d'avoir une amélioration.

Ginette CHAVAGNAT

Je note donc que l'on supprime le tableau PERP et que nous ferons figurer un tableau sur Capital Ressources et un tableau sur Héliade.

Béatrice DEROUVROY

Banque

Au niveau de la Banque, l'activité a été forte en raison du Mois de la Chance. En août, les chiffres traduisent une forte activité commerciale.

2.2 Organigramme d'AXA Particuliers Professionnels Région Ile de France au 1er septembre 2007

Ginette CHAVAGNAT

Vous avez souhaité que nous vous remettions un nouvel organigramme au 1^{er} septembre 2007. Bruno CAVACIUTI vous le distribue en séance.

Je vous propose de prendre les slides un par un et je ne commenterai que les modifications qui sont intervenues depuis le dernier organigramme.

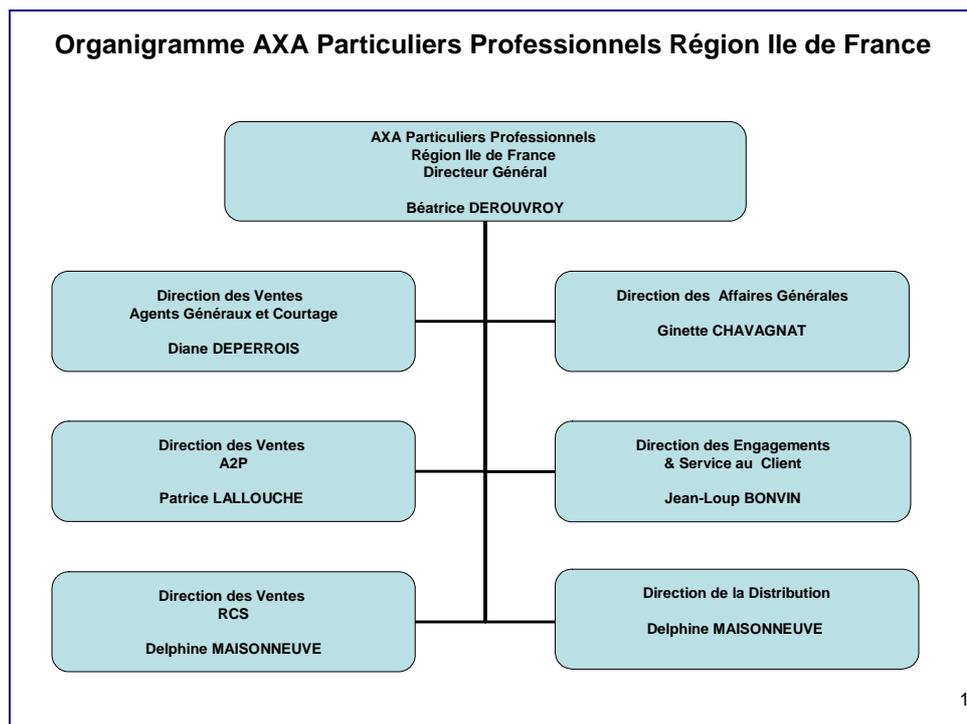
Corinne ODORICO – Secrétaire

On a eu le dernier organigramme il y a 3 ans. Il y a eu beaucoup de changements depuis.

Ginette CHAVAGNAT

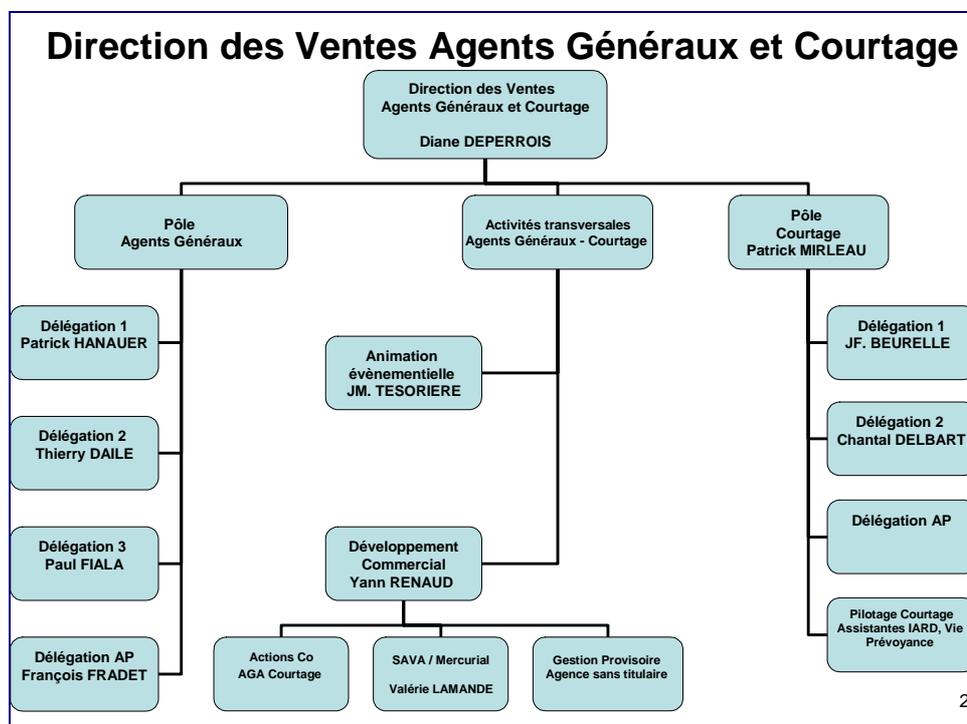
Les arrivées de Diane DEPERROIS et Delphine MAISONNEUVE vous ont été communiquées en leur temps.

Organigramme AXA Particuliers Professionnels Région Ile de France



Béatrice DEROUVROY a pris la fonction de Directeur Général de la Région le 3 septembre en remplacement de François MOUNIER.

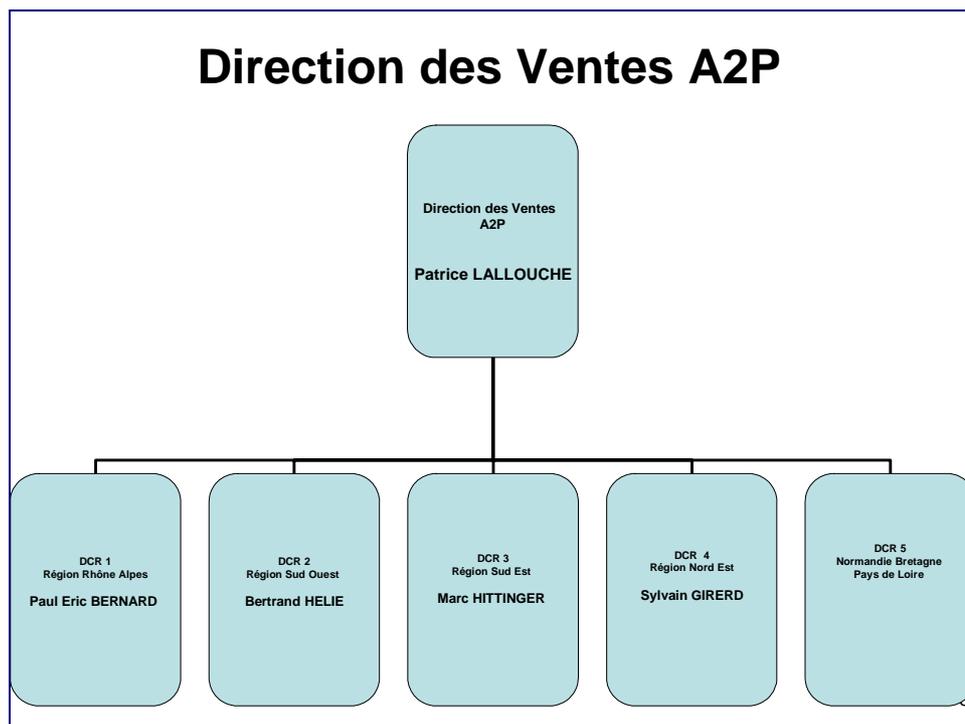
Direction des Ventes Agents Généraux et Courtage



L'arrivée de Diane DEPERROIS à la Direction des Ventes vous a déjà été annoncée.

Paul FIALA a pris la responsabilité de la Délégation 3 du pôle Agents Généraux.

Direction des Ventes A2P

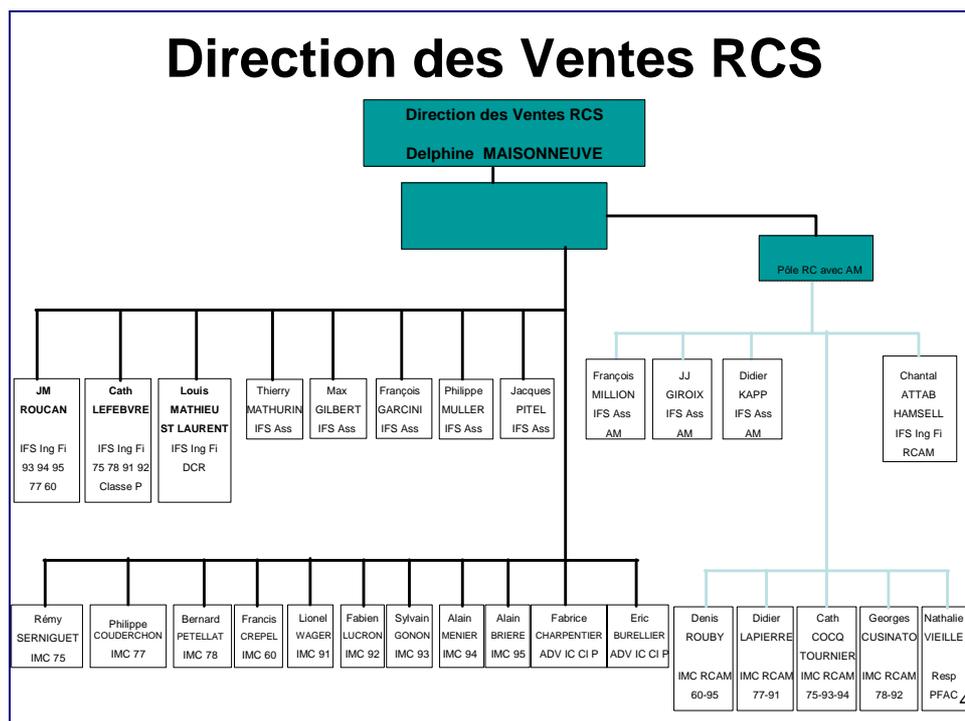


La Délégation 5 n'a pas de DCR car, comme vous le savez sans doute, nous avons eu à déplorer le décès de notre collaborateur Xavier GONOT qui était responsable de cette délégation. Une note a été diffusée pour informer les collaborateurs de cette triste nouvelle.

Roberte BARATAY – CGT

Je lirai d'ailleurs une déclaration à ce sujet tout à l'heure.

Ginette CHAVAGNAT



La Direction des Ventes RCS est sous la responsabilité de Delphine MAISONNEUVE dont l'arrivée vous avait été annoncée.

Sébastien GAUTHERON a quitté le pôle RC avec AM pour prendre d'autres responsabilités.

Trois IFS sont récemment arrivés : Thierry MATHURIN, Max GILBERT et François MILLION. A noter également l'arrivée de Philippe COUDERCHON en tant qu'IMC du 77.

Roberte BARATAY – CGT

A-t-on besoin de recruter des IFS à l'extérieur ?

Ginette CHAVAGNAT

Dans le cas présent, oui.

Roberte BARATAY – CGT

Ils ont été recrutés pour quoi ?

Ginette CHAVAGNAT

Ils ont été recrutés pour être IFS. Il peut y avoir des évolutions par la suite.

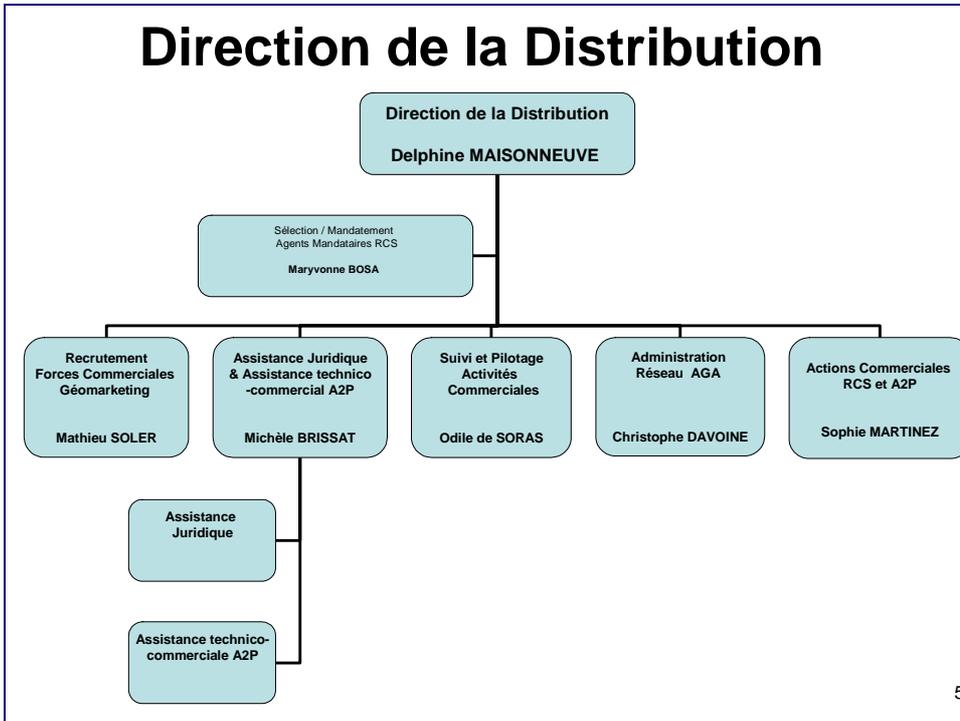
Roberte BARATAY – CGT

Il ne s'agit pas d'un jeu de chaises musicales ?

Ginette CHAVAGNAT

Non et ce n'est pas notre rôle. En revanche, s'il y a des personnes à remplacer, nous procédons à leur remplacement.

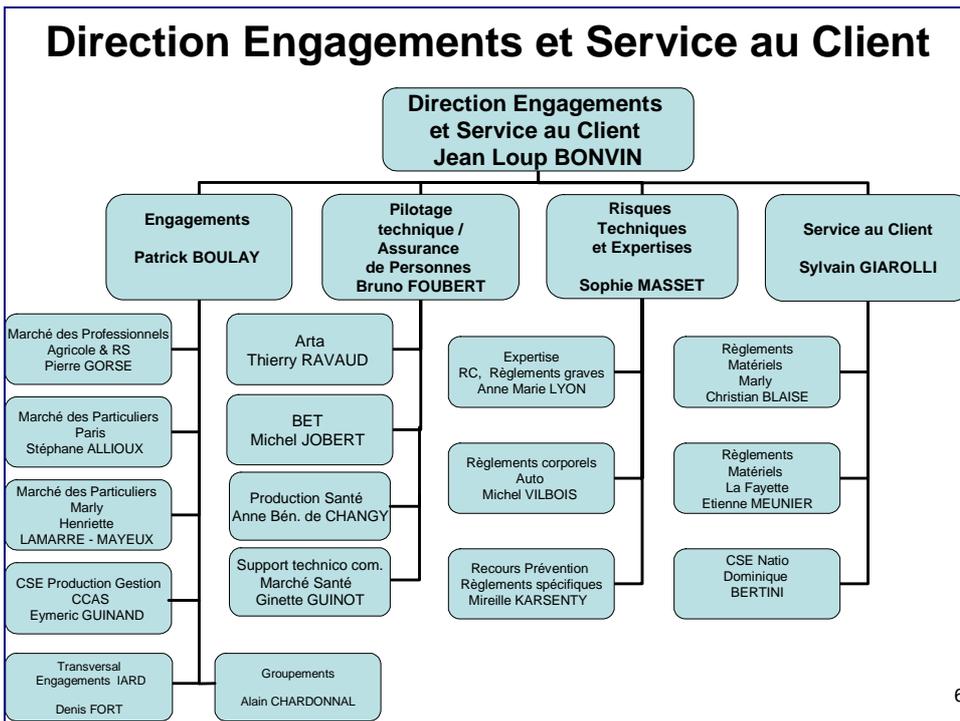
Direction de la Distribution



5

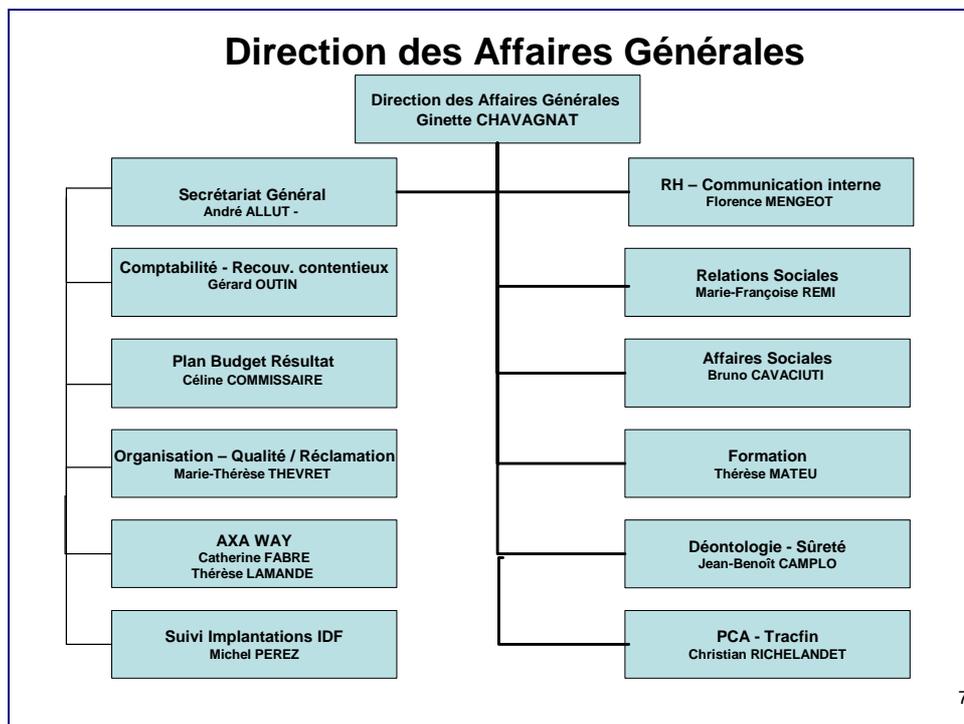
Pas de changement dans cette Direction

Direction Engagements et Service au Client



6

A noter l'arrivée de Sylvain GIAROLLI à la tête du Service Client en remplacement de Marie-Carole LECERCLE appelée à des fonctions en DRH Centrale.



Pas de changement dans la Direction des Affaires Générales.

Ces organigrammes seront sans doute amener à évoluer et ce comme tout organigramme.

Roberte BARATAY – CGT

Je vous lis une déclaration que je pensais faire initialement cet après-midi.

« Je vous livre des impressions personnelles et j'ai une pensée toute particulière pour Catherine EL KHOURY qui est décédée à l'âge de 38 ans laissant 3 jeunes enfants en bas âge.

Il est réconfortant d'avoir le soutien de son entreprise et de ses collègues lorsque l'on vit une période de deuil. A l'époque, l'UAP passait un message dans la presse pour prévenir d'un décès. Des collaborateurs vivant un deuil n'ont même pas eu un mot de soutien de la part de l'entreprise.

La Région devrait mettre en place un protocole permettant de remonter certaines informations à la RH, notamment sur des arrêts de travail prolongés car cela peut parfois cacher un souci et mettre en évidence le besoin pour certains collaborateurs de rencontrer une Assistante Sociale. Il faut faire des choses en amont.

Pourquoi ne pas envoyer un mail à tous les collaborateurs pour les prévenir et pour rendre hommage à une personne lorsqu'elle disparaît ?

Je profite de cette intervention pour remercier Marie-Françoise REMI qui fait preuve de bonne volonté et met en œuvre des actions lorsque je lui remonte certaines informations.

Je vous demande la mise en place d'un protocole afin d'aider les familles. Je ne sais pas comment nous pouvons le faire mais j'y tiens beaucoup ».

Philippe LEFEVRE – CFTC

Suite au drame qui vient d'être évoqué, nous ne pouvons rester insensibles. Il faut absolument améliorer le processus de communication.

Ginette CHAVAGNAT

Sur ce cas et sur ce que je sais, je ne peux laisser dire que la hiérarchie n'a rien fait. Fabien LUCRON a fait une information par mail aux collaborateurs de la circonscription du 92. Marie-Françoise REMI a représenté la Direction lors des obsèques. Je suis néanmoins prête à discuter avec certains d'entre vous, dans une instance que nous déciderons (CHSCT ou DP), sur la mise en place d'une procédure. Je suis sensible au fait que certains de ses collègues avaient souhaité faire un geste.

Au niveau RH, vous allez un peu loin.

Roberte BARATAY – CGT

Je n'ai pas dit que la hiérarchie n'avait rien fait. Mon message était généraliste.

Ginette CHAVAGNAT

Sur les sites, lors d'un décès, nous informons les collaborateurs par un affichage.

Roberte BARATAY – CGT

L'information est plus facile à faire sur les sites que pour les commerciaux.

Ginette CHAVAGNAT

Lorsqu'une information nous parvient concernant un collaborateur qui va mal ou a des soucis, il est très délicat d'intervenir si la personne ne nous a pas sollicités. En cas de problème affectant la cellule familiale du salarié, nous demandons à l'Assistante Sociale d'intervenir. En tant qu'Entreprise, il est difficile d'aller dans la sphère familiale sans avoir été sollicité.

Je suis d'accord pour discuter avec vous sur un protocole d'actions.

Sylvie ARRIAT – CGT

Les personnes touchées par un malheur ont souvent des difficultés à contacter quelqu'un d'AXA s'ils n'ont pas de connaissance dans l'entreprise. J'ai été récemment contacté par la famille d'une collaboratrice d'AXA décédée qui ne savait qui appeler. Je peux dire qu'il y a de gros problèmes au niveau de l'Organisme de Prévoyance. En outre, quand on cherche à joindre l'ADP, on est orienté vers la plateforme téléphonique. Pour une personne qui est touchée par un deuil et qui est isolée, c'est très dur.

Ginette CHAVAGNAT

Je comprends le problème. Il faudrait que nous ayons, au niveau de la Région, une interface avec l'ADP. Nous pourrions, lors des discussions, évoquer les thèmes de la communication et de l'interface avec l'ADP.

Béatrice DEROUVROY

Et nous allons voir pour systématiser l'information comme nous l'avons fait pour le décès de Xavier GONOT.

Sylvie ARRIAT – CGT

Précision : la collaboratrice décédée que j'évoquais était sur Wilson et ne faisait pas partie de la Région Ile de France.

Ginette CHAVAGNAT

Nous allons travailler ce point dans une instance et voir, avec Marie-Françoise REMI, ce que l'on peut vous proposer.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

La priorité est de passer l'information lorsqu'il y a un décès. Personnellement, j'ai appris le décès de Catherine EL KHOURY une heure avant la cérémonie.

Roberte BARATAY – CGT

J'avais demandé un affichage sur le plateau.

Marylène BALTAZART – CFTC

Au niveau du CRIFIE, il serait souhaitable que Marie-Françoise REMI et Bruno CAVACIUTI nous informent en cas de décès car nous avons parfois des dossiers en cours (exemple : vacances) et cela peut poser problème en cas de relance par exemple.

Bruno CAVACIUTI

Je prends note de votre demande.

Roberte BARATAY – CGT

Marie-Françoise REMI m'a dit qu'elle verrait avec le CRIFIE ce que l'on pourrait faire. L'idée avait donc déjà germé.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Je vous demande une suspension de séance.

Ginette CHAVAGNAT

Je vous l'accorde.

SUSPENSION DE SEANCE À 10h55

REPRISE À 11h25

Ginette CHAVAGNAT

Nous reprenons la séance et passons au point 3 de l'ordre du jour.

3. Information en vue de la consultation sur le projet de prise en charge de l'activité Sinistres Automobiles traités en CSE IARD par la succursale AXA France au Maroc et conséquences pour la région Ile de France

Corinne ODORICO – Secrétaire

Je vous lis la motion du CE Particuliers / Professionnels Ile de France :

« Les élus et représentants CFDT, CGT, CFE / CGC, UDPA et CFTC au Comité d'Etablissement AXA Particuliers / Professionnels région Ile de France rappellent leur opposition ferme et fondamentale à toute délocalisation ou externalisation d'activités gérées actuellement par AXA France sur le territoire français.

Cette pratique, outre le fait qu'elle ne repose sur aucune justification financière, entraîne des risques réels sur notamment le maintien de l'emploi en France et la pérennité de nos sites de gestion.

A cet effet les organisations syndicales CFDT, CGT, CFE CGC, UDPA, CFTC ont souhaité signer un point d'étape GPEC reprenant les engagements de la direction générale en termes d'emploi et de pérennité des sites.

Elles entendent que la Région Ile de France s'inscrive totalement dans le respect de ces engagements.

Si les élus de ces organisations syndicales sont conscients du développement indispensable des pays émergents comme le Maroc, cela ne doit pas se faire au détriment des salariés français mais bien en créant, dans les pays concernés, de nouvelles sources d'activités commerciales et donc d'emploi.

Par son comportement socialement inquiétant, AXA risque de déstabiliser durablement l'emploi dans les secteurs de l'assurance et des services financiers en initiant un effet « boule de neige » terriblement préjudiciable à tous les salariés de ces branches professionnelles. »

Nous demandons à ce que cette motion soit soumise au vote du CE.

Bruno CAVACIUTI

Nous passons au vote sur l'adoption de la motion.

14 titulaires ou suppléants représentant les titulaires peuvent prendre part au vote :

- Corinne ODORICO (titulaire)
- Laurence ROSA (titulaire)
- Martine CARZUNEL (suppléante de Georges CUSINATO absent)
- Marylène BALTAZART (titulaire)
- Katia CHARI HAESTESKO (titulaire)
- Monique DALON (suppléante de Claudine ODAERT absente)
- Roberte BARATAY (titulaire)
- Monique VIOLATE (titulaire)
- Bernard BOUTBIEN (titulaire)
- Elisabeth GABIN (titulaire)
- Edith PINGOUROUX (titulaire)
- Philippe LEFEVRE (suppléant de Marisol ROMEO CUSTODIO absente)
- Pascale BOYE (suppléante d'Yves MONIER absent)
- Laurence BOULINIER (suppléante de François GARCINI absent)

Qui est pour l'adoption de la motion ?

FAVORABLE :	14 voix
DEFAVORABLE :	0
ABSTENTION :	0
Ne prend pas part au vote :	0

La motion est adoptée par 14 voix pour, soit à l'unanimité.

Ginette CHAVAGNAT

Le dossier d'information vous a été adressé. Je passe la parole à Jean-Loup BONVIN pour le présenter et le commenter.

Jean-Loup BONVIN

Avant de commencer, je vous présente Sylvain GIAROLLI qui a rejoint la Région le 3 septembre en tant que Responsable du Service Client en remplacement de Marie-Carole LECERCLE.

Sylvain GIAROLLI

Je me présente : j'ai 38 ans et j'ai 2 enfants. J'ai commencé ma carrière en tant qu'Inspecteur dans le Réseau Agent IARD Vie d'Allianz, puis j'ai fait du conseil avant d'arriver à AXA France Service en 2004. Je suis ravi d'avoir rejoint un secteur opérationnel.

Jean-Loup BONVIN

Nous vous distribuons un support sous forme de slides reprenant les éléments du dossier qui vous a été adressé et ce pour vous en faciliter la compréhension.

Cette information en vue de la consultation du CE PP Ile de France se fait en déclinaison du dossier qui a été présenté en CCE en avril 2007 et pour lequel un recueil d'avis a eu lieu en juillet 2007.

Dans le document qui vient de vous être remis, les slides 1 à 9 reprennent l'essentiel des éléments présentés en CCE. Les slides 10 et suivants traitent de la mise en œuvre du projet en Région Ile de France.

Contexte France – Développement commercial

Une volonté de développer le modèle « Nouvelles Agences » (NA), vecteur de croissance pour Ambition 2012.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Ce n'est pas le document CCE puisque l'on va jusqu'à 2012.

Jean-Loup BONVIN

Le projet s'inscrit dans le cadre de la politique de distributeurs avec le modèle Nouvelles Agences qui va représenter près de 40 % des agences en 2012.

Montée en charge des nouvelles agences – Chronique 2006 / 2012 :

Unité	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
Stock de NA au 31/12	Agences	680	853	995	1123	1228	1318	1388

Source : 31/12/2006 : réalisé Dir Distrib Part Pro / 2007 - 2012: Plan DF

1388 agences NA en 2012 représenteront environ 40 % des agences.

D'où la nécessité de rentabilité du modèle Nouvelles Agences et l'absorption du surcroît d'activité dans un délai court.

L'effectif

Le projet de prise en charge d'activités sinistres automobiles en CSE IARD au Maroc

- Situation actuelle France

L'effectif CDI présent au 31/12/2006 est de 447 collaborateurs correspondant à 418 ETP. Ces effectifs sont répartis sur 10 sites au sein des régions d'AXA France. L'activité de gestion des sinistres Automobiles représente environ 50 % de la charge des CSE IARD.

- Les activités confiées

Les sinistres automobiles sont gérés dans les CSE IARD des 5 Régions d'AXA France à l'exception des sinistres à fort enjeu commercial et technique et du pilotage de la relation avec les réseaux commerciaux.

La prise en charge de ces activités représentera environ 150 ETP à fin 2008.

- Modalités de prises en charge

Chaque région aura une capacité de gestion au Maroc.

Le fonctionnement se fera en mode multi-sites sur la base de 3 sites :

- 2 sites en France
- 1 site au Maroc

2 étapes prévisionnelles :

- Fin 2007 : les réseaux Courtage (hors CCAS) et réseaux Salariés
- En 2008 : progressivement l'ensemble des nouvelles agences seront concernées

Les activités entrantes seront réparties entre ces 3 sites selon les modalités retenues dans le cadre de la mutualisation régionale.

Il s'agit du fonctionnement que nous connaissons depuis quelques jours dans la Région.

Sylvain GIAROLLI

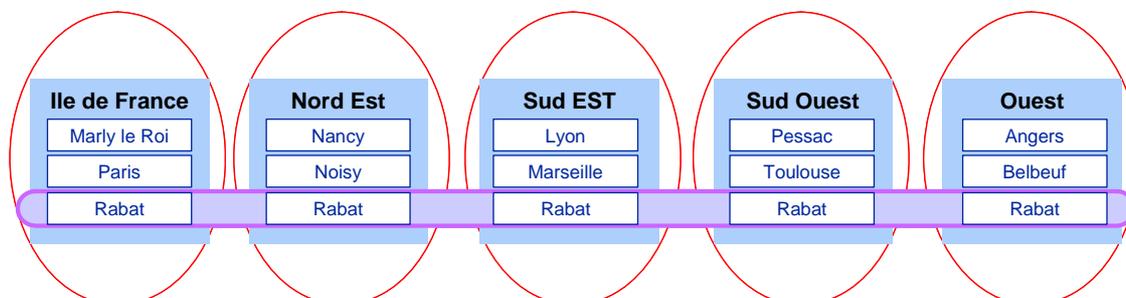
Natio n'est pas concerné.

Laurence BOULINIER – CGT

Sauf que la partie Production est déjà au Maroc par le biais de Direct Assurances.

Jean-Loup BONVIN

Schéma de fonctionnement des 5 Régions :



Montée en compétence sur les activités confiées

Modalités de montée en compétence des collaborateurs marocains :

Les collaborateurs de la succursale d'AXA France au Maroc :

- Appliqueront, sur le périmètre des activités gérées, les procédures et règles de fonctionnement des CSE IARD
- Utiliseront les outils de gestion de travail AXA France

Ils seront dans les mêmes process que les CSE IARD.

Les collaborateurs marocains recevront une formation complète :

- Les contenus sont analogues à ceux dispensés aux nouveaux collaborateurs des CSE en France (le métier de l'assurance et de la gestion des sinistres en particulier, l'organisation d'AXA et des CSE IARD, les produits « Automobile » AXA France, les procédures de gestion de la relation client et des sinistres automobiles des CSE IARD, les outils utilisés dans les CSE IARD (Siebel et AXAPAC). C'est un programme complet pour leur présenter le métier de l'assurance, le groupe AXA, la gestion des sinistres puis pour les professionnaliser.
- La durée du cycle de formation est aujourd'hui estimée de 25 à 35 jours en fonction du profil des collaborateurs recrutés et des activités exercées.

Mais nous ne nous arrêterons pas à ce stade : sur la base du volontariat, des collaborateurs des CSE en France pourront se rendre au Maroc pour aider les collaborateurs marocains dans l'exercice de leur activité.

Conséquences organisationnelles

La prise en charge d'activités de gestion des sinistres automobiles Particuliers Professionnels des CSE IARD par la succursale AXA France au Maroc respectera les modalités retenues dans le cadre de la mutualisation régionale.

Les appels téléphoniques, quels que soient les clients du périmètre, sont répartis sur 2 sites actuellement. Ils seront répartis sur 3 sites avec le même outil. Cela ne remet pas en cause l'organisation actuelle des équipes qui auront une activité immédiate (téléphone) et une activité différée (courrier, gestion, etc.).

Conséquences sur l'emploi pour les conseillers en règlements

Evolution progressive des collaborateurs des équipes françaises vers la gestion :

- Des activités « hors périmètre » automobile (non traitées par le Maroc)
- Des activités du périmètre non automobile (MRH)

Ces évolutions seront organisées par le manager de proximité et la RH en fonction des compétences et des souhaits des collaborateurs

Ces évolutions s'inscrivent dans le cadre du développement des compétences au sein des CSE IARD et participent au développement de la filière règlement.

Cela se passe comme cela aujourd'hui. Nous aurons des gens voulant exercer ce métier durablement et d'autres voulant évoluer.

Les conséquences sont très concrètes en Ile de France. Nous y reviendrons après.

Conséquences sur l'emploi des fonctions de pilotage et management

Le projet s'accompagne :

- D'un renforcement de la coordination régionale (de 2 à 3 sites par Région)
- D'un renforcement de la coordination existante au niveau national

Les activités des Supports seront amenées à évoluer avec l'intégration de l'assistance aux collaborateurs marocains dans le cadre du démarrage ainsi que du fonctionnement notamment dans les fonctions de Support.

Plus globalement, ces nouvelles activités de support et d'assistance s'intègrent dans les situations de travail des supports et des chargés de clientèle confirmés.

Roberte BARATAY – CGT

Que veut dire cette phrase ?

Jean-Loup BONVIN

Toutes les fonctions d'assistance des collaborateurs marocains feront l'objet de missions de tutorat soit par des Supports, soit par des collaborateurs confirmés.

En Région Ile de France, la DESC compte plus de 100 collaborateurs étant ou ayant été tuteurs pour aider des salariés venant d'autres métiers. Le tuteur accompagne son collègue de l'accueil au partage d'expérience. Il y a beaucoup de recrutements en CSE, le rôle du tuteur est donc essentiel. Pour les collaborateurs confirmés exerçant ces fonctions, on retient le même schéma.

Roberte BARATAY – CGT

Certains thèmes peuvent prêter à confusion (exemple : « chargé de clientèle). En outre, je ne savais pas qu'il y avait des chargés de clientèle débutants et confirmés.

Jean-Loup BONVIN

Conséquences Formation

Le projet est associé à deux cycles de formation distincts pour les collaborateurs actuels des CSE :

- Un programme à destination de l'ensemble des collaborateurs des CSE IARD dont la finalité est de mieux comprendre le fonctionnement de l'organisation élargie. La durée de cette formation est d'une à deux journées.
- Un programme individualisé pour les collaborateurs amenés à acquérir des compétences en règlement de sinistres Dommage aux Biens dont la finalité pédagogique est :
 - L'assurance Multirisque Habitation, la gamme des produits AXA Non Automobile
 - L'instruction du sinistre
 - La gestion du sinistre

La durée de cette formation est de 15 à 20 jours.

Sylvain GIAROLLI

Mise en œuvre du projet pour la Région Ile de France : rappel des chiffres clés CSE IARD

101 nouvelles agences à fin août 2007.

65.900 dossiers sinistres gérés, dont 12.400 dossiers CCAS, soit 20 % (12 mois glissants juillet 2006 / juillet 2007 – hors Natio).

Jean-Loup BONVIN

Une précision : au-delà des 101 Nouvelles Agences, il ne faut pas oublier les Agents TA (au nombre de 31) et les Courtiers dans le périmètre. Mais compter les Courtiers n'a pas grand intérêt d'où le comptage des dossiers sinistres.

Edith PINGOUROUX – CFDT

Il y a eu des ouvertures de codes courtage importantes récemment.

Jean-Loup BONVIN

Des courtiers arrivent sur Illico et d'autres en ressortent afin de passer sur Cap Services. Nous avons une politique de rachat de Courtiers pour les transformer en agence. Il y a donc un flux entre Illico et Cap Services. Ce sujet est réglé avec la mise en place de la mutualisation puisque les CSE gèrent des Agents et des Courtiers. Ce qui compte est de regarder le nombre de dossiers sinistres à gérer.

Edith PINGOUROUX – CFDT

Avez-vous quantifié la charge sinistres ?

Jean-Loup BONVIN

Oui. Il y a également les Agents Tâches Allégées qui sont des agents souvent proches de la retraite. Lorsqu'ils partent, cela fait une agence NA en plus mais pas forcément une charge en plus. Nous travaillons davantage sur l'activité sinistres.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Avez-vous tenu compte de l'impact du rachat de NSA en termes de nombre d'agents et de collaborateurs ?

Jean-Loup BONVIN

Le rachat NSA n'est pas intégré dans la copie pour l'instant.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

NSA est très parisien.

Jean-Loup BONVIN

C'est un réseau essentiellement rural.

Edith PINGOUROUX – CFDT

Sur la spécificité Courtage, pourquoi les chiffres n'apparaissent pas ?

Jean-Loup BONVIN

Nous allons y venir.

Sylvain GIAROLLI

Je reprends où j'en étais resté :

65.900 dossiers sinistres gérés, dont 12.400 dossiers CCAS (12 mois glissants juillet 2006 / juillet 2007 – hors Natio) :

- 58 % automobile
- 42 % non automobile

La répartition de la charge n'est pas la même mais il faut préciser qu'il y a davantage de travail sur un dossier Non Auto qu'un dossier Auto.

135 collaborateurs (à fin août 2007) répartis sur 2 sites (Marly, La Fayette) et 2 CSE (CSE IARD, Natio) dont :

- 118 CDI (représentant 112 ETP)
- 17 alternances et CDD (représentant 11 ETP)
- Soit un total de 123 ETP

Définition des périmètres de gestion en Région Ile de France

Est comprise dans le périmètre de gestion de Rabat, l'activité Auto sans grands enjeux technique et commercial.

Au niveau des clients :

Sont compris dans le périmètre de gestion de Rabat :

- Particuliers

Sont hors périmètre de gestion de Rabat :

- Professionnels
- Entreprises (activité non gérée en CSE IDF)
- Clients « privilégiés »

Les clients CCAS, tant Auto que Non Auto, ne sont pas dans le projet de gestion de Rabat.

Edith PINGOUROUX – CFDT

Quelle est la définition de « client privilégié » ?

Sylvain GIAROLLI

Il existe 2 types de clients privilégiés :

- Le client sensible : il est désigné par l'Agent comme étant « VIP » et bénéficie d'un traitement personnalisé. Nous avons, en Ile de France, un dispositif pour traiter ce type de client.
- Le client « who's who »

Jean-Loup BONVIN

Le traitement est fait par la cellule VIP et nous décidons, avec l'Agent, de la répartition des rôles. Cela ne veut pas dire que nous ne les gérons pas nous-mêmes mais nous avons un mode de communication plus important avec l'Agent chaque fois qu'un client VIP est concerné.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Comment sont identifiés ces clients s'ils appellent ?

Sylvain GIAROLLI

Nous allons en reparler.

Jean-Loup BONVIN

Pour la Région, nous avons en moyenne une vingtaine de clients VIP remontés pour chaque Agent. Ce dispositif est en place depuis début septembre.

Laurence BOULINIER – CGT

Cela représente combien de clients, quelle charge de travail, combien de sinistres ? Les collègues ayant vu cela ont eu l'impression qu'il ne leur resterait plus rien à gérer.

Jean-Pierre LEFEVRE

Je propose que nous laissions la présentation être déroulée jusqu'au bout et nous poserons les questions ensuite.

Corinne ODORICO – Secrétaire

C'est d'accord. Vous déroulez la présentation. Ensuite, chacun son tour, nous posons nos questions.

Jean-Loup BONVIN

Les questions de fond peuvent être posées à l'issue de la présentation mais je pense qu'il est préférable de poser vos questions sur la compréhension tout de suite.

Jean-Pierre LEFEVRE

Non car cela risque de déborder.

Jean-Loup BONVIN

Nous recentrerons le débat si cela s'avère nécessaire.

Sylvain GIAROLLI

Au niveau des sinistres :

Sont compris dans le périmètre de gestion de Rabat :

- Sinistre avec tiers Véhicule Terrestre à Moteur (titre 3 convention IRSA, hors titre 3, hors convention)
- Sinistre avec tiers autre que VTM
- Sinistre sans tiers

Sont hors périmètre de gestion de Rabat :

- Carambolage
- Présence de corporel léger
- Présence de corporel grave
- Sinistres internationaux dont France / Etranger (activité non gérée en CSE IDF)
- Vol total (activité non gérée en CSE IDF)
- Véhicule Economiquement Irréparables

Laurence BOULINIER – CGT

Le Corporel léger n'est pas dans le périmètre des CSE.

Jean-Loup BONVIN

La partie matériel d'un corporel léger est gérée par le CSE et y restera.

Sylvain GIAROLLI

Au niveau des véhicules :

Sont compris dans le périmètre de gestion de Rabat :

- 4 Roues < 3,5 tonnes
- 2 Roues
- Remorques
- Caravanes

Sont hors périmètre de gestion de Rabat, en raison de modalités spécifiques de gestion :

- Véhicules de collection
- Véhicules anciens
- Flottes et parc Entreprise (activité non gérée en CSE IDF)
- 4 Roues > 3,5 tonnes (activité non gérée en CSE IDF)
- Mono véhicule agricole
- Garages (activité non gérée en CSE IDF)
- Individuelle Automobile (Garantie Personnelle Conducteur) (activité non gérée en CSE IDF)
- Engins

Laurence BOULINIER – CGT

Les Garages ne sont pas dans les tâches des CSE.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Quelle est la différence entre véhicule ancien et véhicule de collection ?

Jean-Loup BONVIN

Le véhicule ancien est un véhicule de plus de 8 ans ayant les mêmes garanties des véhicules de tout âge. Sont considérés comme véhicule de collection les véhicules de plus de 20 ans.

Les activités « auto hors périmètre » de la prise en charge par la succursale d'AXA France au Maroc représentent environ 15 % de l'activité Auto sans compter la CCAS.

Prévision de montée en charge et ressources CSE IDF			
	2006	2007	2008
Nombre de nouvelles agences	93	105	133
Ressources Nécessaires	122	129	143
<i>Dont Cap Services</i>	52	59	71
<i>Dont Illico Courtiers et Réseaux Salariés</i>	22	21	21
<i>Dont CCAS</i>	18	18	18
<i>Dont Natio</i>	30	31	33
Ressources Disponibles sur Marly et Lafayette	123	119	114
Ecart Activités - Ressources	1	-10	-29

- Un recrutement de 7 CDI en 2007
- Une prévision de prise en charge d'activités par le site de Rabat pour le CSE IDF de 29 ETP à fin 2008



12

Ce tableau détaille la progression de la montée en charge Nouvelles Agences sur 2006, 2007 et 2008 ainsi que les ressources nécessaires et les ressources disponibles pour traiter cette activité.

Exemple de l'année 2007 :

La prévision du nombre de nouvelles agences au 31 décembre 2007 est de 105. Cela va entraîner, au global, une augmentation des ressources nécessaires qui vont passer de 122 à fin 2006 à 129 à fin 2007 dont :

- Cap Services : 52 à fin décembre 2006 à 59 à fin décembre 2007, soit + 7
- Illico : 22 à fin décembre 2006 à 21 à fin décembre 2007, soit - 1
- CCAS : 18 à fin décembre 2006 à 18 à fin décembre 2007
- Natio : 30 à fin décembre 2006 à 31 à fin décembre 2007, soit + 1

Les ressources disponibles sur Marly et La Fayette sont de 123 à fin décembre 2006 et passent à 119 à fin décembre 2007. On a donc un écart activités / ressources (129 ressources nécessaires à fin 2007 et 119 ressources disponibles) de - 10.

A fin décembre 2008, les ressources nécessaires seront de 143 et les ressources disponibles de 114, soit un écart de - 29.

Laurence ROSA – CFDT

Comment arrivez-vous à la projection 2008 ? En Nouvelles Agences, êtes-vous sûr d'arriver à 133 agences ?

Jean-Loup BONVIN

Dans la prévision, il n'est pas prévu de montée en charge significative de courtiers classiques (courtiers n'ayant pas vocation à devenir Agent). La politique Courtage est de finaliser les rachats Courtiers et nous les avons comptés sur les Nouvelles Agences. Dans la prévision de 133 Nouvelles Agences, sont comptabilisés les recrutements Agents et les transformations de cabinets Courtage en Nouvelles Agences.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Dans les Nouvelles Agences, avez-vous fait le calcul des éventuels retraits d'Agents Généraux ?

Jean-Loup BONVIN

Ce qui est prévu et acté a été pris en compte. On part donc sur une base de 133. Après, il y a les aléas et, sur 2008, on maîtrise moins. Si ce chiffre se modifie, on se recalera.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Les ressources nécessaires pour la CCAS sont de 18. Avez-vous tenu compte du redressement de la CCAS ?

Jean-Loup BONVIN

Un redressement est prévu fin 2007. Actuellement, nous perdons encore du portefeuille. En 2007, le portefeuille a baissé et nous n'avons pas diminué les ETP.

Martine CARZUNEL – CFDT

Pourquoi ne peut-on avoir ces mêmes chiffres mais vus à 2012 comme c'est le cas pour d'autres éléments ?

Jean-Loup BONVIN

Nous n'avons pas encore fait de projection pour les années 2009, 2010, 2011 et 2012.

Sur 2007 et 2008, nous pouvons être précis. En 2012, nous devons être à 180 / 190 environ. Sachez que cela s'inscrit dans le projet de montée en charge de 40 % du nombre de Nouvelles Agences d'ici 2012.

Roberte BARATAY – CGT

Vous pourriez mettre 2012.

Ginette CHAVAGNAT

C'est une décision qui doit être prise au niveau de la Direction de la Distribution.

Roberte BARATAY – CGT

Ambition 2012 est fait d'hypothèses et vous devez mettre cet élément.

Béatrice DEROUVROY

Cela n'est pas décidé au niveau de la Région Ile de France.

Ginette CHAVAGNAT

Nous sommes dans le cadre de la déclinaison locale d'un projet présenté en CCE qui s'arrête à 2008. Sinon, nous serons dans du linéaire au niveau des Nouvelles Agences.

Corinne ODORICO – Secrétaire

On ne peut faire du linéaire avec des salariés car c'est bien du travail des collaborateurs dont il est question.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Si je pars du chiffre de 133 Nouvelles Agences en Ile de France, cela représente 13,88 % par rapport aux chiffres nationaux. En appliquant ce pourcentage à la vision 2012, on arrive à 192 agences en Région Ile de France.

Jean-Loup BONVIN

La prévision est comprise entre 170 et 190 Nouvelles Agences.

Béatrice DEROUVROY

Cet objectif de 40 % provient d'un accord entre le Syndicat des Agents REUSSIR et la Direction.

Roberte BARATAY – CGT

Nous n'avons pas cette charte. Dans ce cas, envoyez-nous là.

Béatrice DEROUVROY

Je vous la communiquerai.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

La montée en charge des ETP est bien sur l'activité Auto / Non Auto ?

Jean-Loup BONVIN

Oui. C'est une projection sur les sinistres que l'on aura à gérer. Nous avons tenu compte des hypothèses d'entrées / sorties à fin 2008.

Monique VIOLATE – CGT

Avec les 40 % de Nouvelles Agences, quel est l'impact sur les services Traditionnels ?

Jean-Loup BONVIN

Les services Tradi interviennent sur les sinistres non délégués aux Agents Généraux. Les passages en Nouvelles Agence, mais également le phénomène de la baisse de la sinistralité, ont entraîné une baisse de l'activité des services Sinistres Tradi. Et, au global, nous voulons croître notre nombre d'Agents Généraux.

Sylvain GIAROLLI

De 105 Nouvelles Agences à fin 2007, nous allons passer à 133 Nouvelles Agences à fin 2008. De ce fait, nous allons passer de 129 à 143 ETP pour une évolution des ressources disponibles passant de 119 à 114 ETP. Soit, au total, un écart de 29 ETP. Dans ces chiffres, nous avons intégré les 7 CDI recrutés en 2007.

Dans un premier temps, nous allons transférer l'activité de gestion des sinistres Automobiles des réseaux Courtage (hors CCAS) et Salariés.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Quand ?

Jean-Loup BONVIN

Dans un premier temps, il était prévu fin 2007. En 2008, est prévue la montée en charge progressive sur le Réseau Agents Généraux.

On voit bien, en reprenant les données du tableau, qu'il y aura, à fin 2008, un déséquilibre de 29 ETP. Nous allons maintenant vous expliquer comment cela va se passer en termes d'activité et en ETP en Région Ile de France.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Qu'était-il prévu ?

Jean-Loup BONVIN

Il était prévu d'envoyer l'activité de 7 ETP à Rabat.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Il nous paraît impossible de démarrer en 2007. Nous sommes fin septembre et nous n'avons toujours pas rendu d'avis.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Que devons-nous comprendre par « il était prévu » ?

Jean-Loup BONVIN

J'ai bien dit « il était prévu ». Le dossier a été préparé début 2007. Ce qui est prévu désormais est que cela se passe en 2 temps.

Sylvain GIAROLLI

Répartition de l'activité à fin 2008 en Région Ile de France après prise en charge par le site de Rabat

Il resterait, pour le périmètre Agents Généraux, Courtiers, Réseau Salariés hors CCAS une activité Automobile de 7 ETP.

L'activité Non Automobile serait maintenue sur le périmètre Agents Généraux, Courtiers, Réseau Salariés hors CCAS pour 56 ETP.

Ce qui fait un sous-total de 63 ETP.

Au niveau CCAS, l'activité représentera 18 ETP (Automobile 10 ETP et Non Automobile 8 ETP).

Au niveau Natio, l'activité représentera 33 ETP (Automobile 2 ETP et Non Automobile 31 ETP).

Total : 114 ETP.

L'activité Auto qui reste en Région Ile de France est de 19 ETP, soit 40 % de l'activité Auto des CSE à fin 2008.

Jean-Loup BONVIN

Il restera 19 ETP en activité Automobile en Région Ile de France. Cela représente exactement 48 % de l'activité Rabat.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Sur les 7 ETP, 5 sont hors périmètre Rabat et 2 sur du standard. L'activité de ces 2 derniers ETP ira-t-elle sur Rabat ?

Jean-Loup BONVIN

Non, nous gardons ces 2 ETP même s'ils sont dans le périmètre de Rabat et nous gardons 40 % de l'activité Automobile du fait de l'activité CCAS.

Fin 2008, pour l'activité Auto, nous transférons l'activité de 29 ETP sur Rabat et nous conservons 7 ETP : 5 sont hors périmètres + les 2 ETP standards.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Lorsque je prends les tableaux des pages 13 et 14 du dossier qui nous a été adressé, je ne retrouve pas vos chiffres. En page 14, nous sommes bien à 133 ETP (à savoir 71 + 21 + 36 + 5) alors que vous êtes à 114.

Sylvain GIAROLLI

Les 143 ETP, qui se décomposent en 71 ETP Cap Services, 21 ETP en Illico 18 ETP CCAS et 33 ETP Natio sont les ressources nécessaires. Les 114 ETP sont les ressources disponibles. 133 est le nombre de nouvelles agences en 2008.

En page 14, les Ressources nécessaires Cap Services sont de 71 ETP dont 28 Auto et 43 Non Auto. Les ressources nécessaires Illico hors CCAS sont de 21 ETP dont 8 Auto et 13 Non Auto. Les 36 ETP sont le sous-total Auto Cap Services et Illico.

Béatrice DEROUVROY

71 + 21 font bien 92 ETP. Les 36 ETP ne doivent pas être additionnés aux 92 ETP précédents.

Laurence BOULINIER – CGT

Combien restera-t-il de collaborateurs fin 2008 ?

Béatrice DEROUVROY

Nous répondrons à cette question après car il s'agit d'une question de fond et non de compréhension.

Sylvain GIAROLLI

Conséquences organisationnelles du projet : le routage des appels téléphoniques

Ce slide permet de voir comment vont être gérés les appels téléphoniques et l'activité.

Roberte BARATAY – CGT

Peut-on faire une pause ?

Béatrice DEROUVROY

J'ai un rendez-vous prévu à 13 heures et je l'ai décalé à 13h15. Compte tenu de l'heure, cela me gêne.

Roberte BARATAY – CGT

Nous demandons néanmoins à faire une pause.

Béatrice DEROUVROY

Je vous l'accorde.

PAUSE À 12h45

REPRISE À 12h55

Sylvain GIAROLLI

Conséquences organisationnelles du projet : le routage des appels téléphoniques

Le routage des appels téléphoniques s'effectue selon les modalités retenues dans le cadre de la mutualisation régionale, à savoir le principe de la file unique. Le principe actuel de la file unique avec 2 sites sera étendu à 3 sites.

Nous pourrions, dans certains cas, orienter en amont les sinistres relevant de Rabat de ceux ne relevant pas de Rabat.

Le client déclarant un sinistres Non Auto tombe dans la file d'attente Marly / La Fayette. Le client déclarant un sinistre Auto tombe dans la file d'attente Marly / La Fayette / Rabat.

Certaines identifications, en revanche, ne pourront se faire qu'en aval. Exemple : le carambolage. Un client qui déclare un sinistre Auto tombe à Rabat. Le collaborateur de Rabat identifie qu'il s'agit d'un carambolage. Il transfère alors l'appel vers Marly ou La Fayette (cela est représenté sur le bas du schéma).

Comment va s'effectuer le transfert. Vous le voyez sur le transparent suivant.

Conséquences organisationnelles : la reprise des appels téléphoniques

Comme vu précédemment, certaines activités (l'appel d'un client sensible par exemple) ne sont pas identifiables en amont par l'outil de téléphonie (CTI).

Dans le cas d'un appel hors périmètre pris par un collaborateur du Maroc, celui-ci doit transférer l'appel vers les collaborateurs affectés à l'activité « hors périmètre Rabat ». Le conseiller de Rabat pourra voir si des collaborateurs français sont disponibles et pourra faire un transfert pilote de l'appel.

Laurence BOULINIER – CGT

Chaque jour, quelqu'un du CSE sera affecté aux collaborateurs de Rabat ?

Sylvain GIAROLLI

Des personnes seront sur cette file d'attente pour servir les appels.

Avant de passer la communication, le collaborateur de Rabat explique la situation.

Dans le cas où il n'y aurait pas de disponibilité dans la file d'attente, 2 choix pour le collaborateur de Rabat :

- Le client préfère qu'on le rappelle : le collaborateur de Rabat crée une action de rappel qui va tomber dans la corbeille La Fayette / Marly.
- Le client est d'accord pour patienter : le collaborateur de Rabat le transfère dans la file d'attente de La Fayette / Marly.

Laurence ROSA – CFDT

C'est embêtant pour les clients VIP.

Sylvain GIAROLLI

Pour les clients VIP, il existe une cellule vers laquelle ils seront orientés en transfert d'appel.

Laurence ROSA – CFDT

Comment cela se passe-t-il pour le client VIP qui aura un carambolage ?

Jean-Loup BONVIN

Le client VIP est topé sur le fichier, les collaborateurs de Rabat peuvent l'identifier tout de suite.

Laurence BOULINIER – CGT

Les collaborateurs qui gèrent les clients VIP ne sont pas dans les files d'attente des CSE. S'ils sont tous au téléphone, cela va poser problème.

Jean-Loup BONVIN

Il n'y a qu'une vingtaine de clients VIP par agence. Ce sont 1 à 2 collaborateurs de Marly qui les gèrent.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Pour le marquage en VIP du client, il y a une zone sur le fichier client. Est-ce conforme par rapport à la CNIL ?

Jean-Loup BONVIN

Oui.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Y-a-t-il des VIP pour le réseau RCS ?

Jean-Loup BONVIN

Pas à ma connaissance. On peut aussi les identifier par le « Who's Who ». Un client qui y figure est topé.

Roberte BARATAY – CGT

Les VIP du RCS ne sont donc pas des VIP ?

Jean-Loup BONVIN

La décision de toper certains clients en VIP résulte d'un accord avec les Agents (20 clients par agent).

Roberte BARATAY – CGT

Donc, il n'y a pas de client VIP dans le RCS. Je ne comprends pas. Ce n'est pas une politique globale.

Jean-Loup BONVIN

Il s'agit d'un accord national pris dans le cadre des Nouvelles Agences. Certains Agents dont les sinistres sont gérés par AXA souhaitent que l'on passe par eux pour certains clients. Mais il faut savoir que 80 % des Agents gèrent leurs sinistres.

Roberte BARATAY – CGT

On peut faire un accord pour les clients VIP du RCS, L'objectif étant que les clients VIP n'attendent pas.

Jean-Loup BONVIN

L'engagement sur les clients VIP consiste à se synchroniser avec l'Agent sur la façon dont on traite le dossier. Mais l'objectif principal est de servir tous les clients (VIP ou non) et d'avoir un bon taux de décroché pour tous.

Roberte BARATAY – CGT

Pourquoi parle-t-on des VIP ?

Jean-Loup BONVIN

C'est vous qui avez abordé ce sujet.

Roberte BARATAY – CGT

C'est vous qui en parlez et nous aimerions comprendre.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Il faut être clair. Le service CSE est facturé aux Agents. Il n'est pas gratuit. Les agents ont donc des exigences fortes et notamment que leurs clients VIP soient bien traités. C'est évident que si l'on ne peut leur donner satisfaction, ils demanderont à quitter le CSE.

Bernard BOUTBIEN – UDPA-UNSA

Vous avez dit que, dans certains cas, on pouvait les identifier par le biais du « Who's Who », mais Rabat ne peut le faire ?

Jean-Loup BONVIN

Ce travail d'identification est fait par nous. Une fois le client topé dans le fichier, on n'y revient plus.

Roberte BARATAY – CGT

Peut-être faudrait-il que l'on paye pour avoir le même traitement ?

Sylvain GIAROLLI

Conséquences organisationnelles du projet : l'alimentation des « corbeilles » de travail

Il s'agit du même principe pour les activités téléphoniques que pour les activités différées.

2 cas de figure :

- L'activité est identifiée en amont
- L'activité est identifiée en aval (exemple : réception d'une facture), le site de Rabat transférant sur Marly et La Fayette tout ce qui est hors périmètre

Conséquences organisationnelles du projet : la reprise des activités courrier Siebel

Les courriers Auto du Particuliers Professionnels sont orientés de manière aléatoire entre les collaborateurs du CSE Ile de France et collaborateurs du Maroc au prorata des ressources disponibles.

Dans le cas d'un courrier hors périmètre pris par un collaborateur du Maroc, celui-ci doit le transférer dans la corbeille dédiée à l'activité « Assistance et hors périmètre Rabat » pour prise en charge par un collaborateur du CSE Ile de France.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Pourquoi est-ce Rabat qui fait la répartition ?

Jean-Loup BONVIN

La répartition est faite sur la base 1/3 Rabat, 1/3 Marly et 1/3 La Fayette. Tout ce qui est « hors périmètre » et arrive à Rabat doit être renvoyé à Marly et La Fayette.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Dans votre projet, on avait l'impression que tout était envoyé à Rabat et que c'est eux qui faisaient la répartition.

Laurence BOULINIER – CGT

Personne ne voit le courrier. Les activités sont dispatchées en trois sans regarder ?

Philippe LEFEVRE – CFTC

Pouvez-vous donner des exemples en prenant des cas concrets ? Exemple : j'envoie une facture, où va-t-elle arriver, où sera t'elle numérisée ?

Jean-Loup BONVIN

Elle arrivera sur Marly ou La Fayette.

Sylvain GIAROLLI

Une facture arrive. Elle est numérisée. Si c'est du Non Auto, elle est orientée vers la corbeille Marly / La Fayette. Si c'est de l'Auto, elle est orientée vers la corbeille unique des 3 sites.

Jean-Loup BONVIN

A ce jour, nous avons une file unique Marly / La Fayette et c'est la corbeille qui répartit les courriers. La numérisation est faite à Marly pour les Agents Généraux et à Paris pour les Courtiers.

La différence par rapport à ce qui se faisait avant la mutualisation de septembre est qu'un courrier qui est numérisé peut être traité indifféremment à Marly ou à Paris.

Laurence BOULINIER – CGT

Est-ce un tri aléatoire ?

Jean-Loup BONVIN

Le rôle du manager est de répartir la charge en fonction des collaborateurs qui font telle ou telle activité. Le fait d'ajouter un site ne change rien. Tout sera numérisé à La Fayette ou Marly puis réparti sur les 3 sites en fonction du nombre de collaborateurs en activité.

Nous essayons d'orienter correctement le maximum de dossiers. Cependant, il reste toujours une petite marge à gérer.

Edith PINGOUROUX – CFDT

Il s'agit d'un schéma idyllique s'il n'y a pas de retard. En revanche, en cas de retard, les courriers vont attendre et cela va prendre du temps avant qu'ils ne soient réorientés.

Jean-Loup BONVIN

La corbeille est remise à plat tous les jours et répartie, pour les dossiers non traités, en fonction de l'activité des collaborateurs.

Prenons l'exemple d'une grève courrier. Le lendemain, le manager peut mettre davantage de collaborateurs sur l'activité différée et revoir la répartition de la corbeille.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Avec un tel système, il va falloir embaucher des salariés qui feront du tri (ce que nous faisons par le passé).

Sylvain GIAROLLI

Nous passons aux conséquences du projet pour les collaborateurs de La Fayette et Marly : les conseillers.

Roberte BARATAY – CGT

Nous n'allons pas pouvoir finir compte tenu de l'heure. C'est trop court pour rentrer dans les explications.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Lors de la concertation de l'ordre du jour, nous étions convenus d'aller jusqu'à 13 heures.

Ginette CHAVAGNAT

Nous reprendrons après déjeuner.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Dans ce cas, il ne fallait mettre que ce point à l'ordre du jour de la séance.

Ginette CHAVAGNAT

Vous avez demandé à ce que d'autres points figurent à l'ordre du jour.

Philippe LEFEVRE – CFTC

C'est le but des réunions du Comité d'Etablissement.

Roberte BARATAY – CGT

Nous n'aurons pas le temps de finir ce point aujourd'hui.

Jean-Loup BONVIN

Nous pouvons terminer ce point.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Il y a d'autres sujets importants à l'ordre du jour : les CSE, le point sur la Direction des Ventes RCS, la DESC, etc.

Ginette CHAVAGNAT

Je vous propose de faire la pause déjeuner puis, de 14h30 à 15h30, nous finissons la présentation du projet Maroc et nous traitons ensuite les autres points de l'ordre du jour en commençant par la Direction des Ventes RCS à 15h30.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Il y a également les points sur les CSE et les effectifs.

Jean-Loup BONVIN

Pour le point de situation sur les CSE, je vous ai préparé un support.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Bruno CAVACIUTI a dit que l'on reviendrait sur le Maroc le 16 octobre après la Formation mais, l'après-midi, l'expert comptable sera présent. On ne pourra tout faire. Le sujet sur NSA est également important. Donc, le 16 octobre, on fait la Formation le matin puis la présentation des comptes à 14 heures en présence de l'expert comptable. Nous ne reviendrons sur le Maroc que lors du CE du 25 octobre.

Ginette CHAVAGNAT

Nous pourrions apporter des réponses à vos questions lors du CE du 16 octobre.

Je vous propose de reprendre à 14h30 et de consacrer une heure pour terminer cette présentation.

PAUSE DEJEUNER À 13h25

REPRISE À 14h40

Ginette CHAVAGNAT

Nous reprenons la séance et la fin de la présentation commencée ce matin.

Jean-Loup BONVIN

Nous revenons sur les conséquences du projet et notamment sur l'impact sur les équipes (transparent n° 18).

Edith PINGOUROUX – CFDT

Je reviens sur le slide n° 5 et sur la phrase « Sur la base du volontariat, des collaborateurs des CSE en France pourront se rendre au Maroc pour aider les collaborateurs marocains dans l'exercice de leur activité et réciproquement ». Cela veut-il dire que les collaborateurs marocains sont déjà formés ?

Ginette CHAVAGNAT

Non, il convient d'enlever le terme « réciproquement ». C'est une erreur.

Sylvain GIAROLLI

Conséquences du projet pour les collaborateurs de La Fayette et Marly : les conseillers

Site de La Fayette :

- 7 conseillers ont une compétence « Auto »
- Compte tenu de la part importante de l'activité automobile CCAS (10 ETP), ces collaborateurs pourront continuer à exercer leur compétence

Site de Marly :

- 13 conseillers ont une compétence « Auto »
- Compte tenu du maintien de 7 ETP d'activité automobile, 7 conseillers pourront continuer à exercer leur compétence
- En revanche, 6 conseillers seront amenés à évoluer vers des activités non automobiles

Laurence ROSA – CFDT

Etes-vous sûr de la montée en charge des sinistres en habitation ? Comment vous projetez-vous ?

Sylvain GIAROLLI

La montée en charge des sinistres Habitation sera fonction de la montée en charge des Nouvelles Agences. Il y a 101 Nouvelles Agence, il y en aura 133 fin 2008, il y aura donc plus de contrats, donc plus de sinistres.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Il y a moins de sinistres en Habitation qu'en Auto.

Jean-Loup BONVIN

Nous avons pris ces éléments en compte. En Auto, il y a davantage de sinistres mais leur gestion est plus rapide. A partir d'un chiffre d'affaires, nous savons combien il y aura de sinistres. La fréquence auto est plus importante.

Laurence ROSA – CFDT

Comment calculez-vous le rapport nombre de sinistres / nombre de collaborateurs ?

Jean-Loup BONVIN

A ce jour, nous avons un nombre de collaborateurs et un nombre de sinistres. Nous faisons une règle de 3 en partant des données sur 12 mois glissants. Nous comptons le nombre de sinistres gérés par un nombre de personnes à ce jour sachant que le déroulé Auto est plus court que le déroulé Habitation. Nous n'avons pas intégré, dans le cadre du Gré à Gré, la nouvelle cadence.

Pour Marly, 7 conseillers pourront continuer à exercer leur compétence et, en revanche, 6 conseillers seront amenés à évoluer vers des activités non automobiles.

Nous regarderons aussi la capacité de garder la gestion de la CCAS sur le site La Fayette. En fonction des évolutions, nous ne nous interdisons pas d'y faire travailler des collaborateurs de Marly. Nous reviendrons vers vous si nécessaire à ce sujet.

Laurence BOULINIER – CGT

Pourquoi ne pas avoir dédié une ligne à la CCAS dans le cadre de la mutualisation car elle arrive après les autres.

Jean-Loup BONVIN

Nous reviendrons sur ce point.

Laurence BOULINIER – CGT

2 collaborateurs gèrent les VIP. Pourquoi ne pas prendre des collaborateurs spécialisés CCAS dans Illico ?

Jean-Loup BONVIN

Pour l'activité téléphonique, il avait été décidé de répartir les appels sur une population importante, la répartition des appels téléphoniques sur une petite population posant des problèmes de fonctionnement. Nous restons dans ce même raisonnement mais, dans le cadre de la mutualisation, nous avons souhaité conserver une file unique pour la CCAS même si son fonctionnement est le même que celui d'Illico. Si nous devons faire des arbitrages, nous reviendrions vers vous.

Sylvain GIAROLLI

Conséquences du projet pour les collaborateurs de La Fayette et Marly : actions prioritaires de formation pour les conseillers

Pour tous les conseillers : un programme à destination de l'ensemble des collaborateurs des CSE IARD dont la finalité est de mieux comprendre le fonctionnement de l'organisation élargie sur 3 sites. La durée de cette formation est d'une à deux journées.

Pour les conseillers disposant d'une compétence automobile :

Les activités « Auto périmètre » étant progressivement prises en charge par la Succursale AXA France au Maroc, les conseillers Automobile de Marly seront orientés vers de l'activité Non Automobile ou vers de l'activité hors périmètre : au 1^{er} semestre 2008, priorité sera donnée dans les actions de formation aux collaborateurs de compétence « automobile » pour évoluer vers de l'automobile hors périmètre (pour 7 conseillers) et pour évoluer vers de l'activité non automobile (pour 6 conseillers).

Les principales étapes de la formation en Non Automobile :

- Formation institutionnelle d'une dizaine de jours
- Traitement de courriers simples (déclarations, petites factures) sur les garanties acquises en formation avec l'assistance d'un Support
- Traitement de courriers Non Auto avec appels sortants vers le client
- Traitement des appels entrants accompagné d'un support

C'est ce qui est fait aujourd'hui.

Conséquences du projet pour les collaborateurs de La Fayette et Marly : les supports et les tuteurs

Contrôle à distance des activités traitées par la succursale Maroc

Pour les supports et les tuteurs, la différence est dans la situation de travail. A ce jour, ils travaillent avec des collaborateurs étant physiquement à côté d'eux. Demain, ils travailleront avec des collaborateurs soit à distance, soit physiquement près d'eux mais au Maroc.

Le conseiller situé à Rabat fait des actes de gestion et les managers et supports de Rabat font le contrôle. De plus, des supports et des tuteurs français vérifieront la qualité du travail par le biais de sondages.

Une spécificité au site de Rabat : les écoutes téléphoniques à froid.

Pascale BOYE – CFE CGC

Que signifie le terme « à froid » ?

Sylvain GIAROLLI

Les écoutes téléphoniques à froid seront faites dans un objectif de qualité de service. Les conseillers de Rabat savent qu'ils peuvent être écoutés de 2 manières :

- « A chaud » : le support est soit à côté du collaborateur, soit il écoute par le biais d'une conférence à 3
- « A froid » : le collaborateur sait qu'il a été écouté lorsqu'il raccroche.

Lorsqu'il se sait écouté « à chaud », le conseiller est davantage ému. A froid, il le sait après la communication et il a la possibilité de réécouter lui-même sa conversation. Cela est suivi d'un débriefing à froid. Les clients seront informés avant que le conseiller ne décroche que la conversation peut être écoutée dans le cadre de la qualité de service.

Martine CARZUNEL – CFDT

Et si le client ne veut pas être écouté, il raccroche ?

Sylvain GIAROLLI

Si le client ne veut pas être écouté, le conseiller de Rabat le bascule en « hors périmètre ».

Edith PINGOUROUX – CFDT

Ce procédé existe-t-il à La Fayette actuellement ?

Ginette CHAVAGNAT

Non.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Est-ce envisagé ?

Ginette CHAVAGNAT

Non, nous sommes sur une écoute « à chaud » (conseiller + support ensemble).

Sylvain GIAROLLI

Conséquences du projet pour les collaborateurs de La Fayette et Marly : les supports et les tuteurs (suite)

Sur la base du volontariat, il va être fait appel à des collaborateurs français pour aider au démarrage de Rabat.

3 phases de montée en compétence des collaborateurs marocains :

- Initialisation et démarrage (estimé à 6 mois) : dispositif d'accompagnement renforcé.
- Transition : dans cette phase, on considère que les collaborateurs de Rabat ont commencé à monter en compétences, le dispositif est donc plus allégé. La durée est également estimée à 6 mois mais s'il faut mettre 1 mois supplémentaire, nous le ferons.
- Autonomie : les collaborateurs marocains assurent la montée en compétence des nouveaux recrutés.

Programme de formation des collaborateurs marocains

Etape 1 : découverte

- Présentation du Groupe AXA
- Les aspects culturels du projet
- Les CSE IARD en France
- Une journée dans un CSE IARD
- Présentation du Coursus

La durée est de 2 jours car les aspects culturels français sont importants.

Etape 2 : appropriation

Pré-requis au fil des différentes étapes de la gestion du sinistre

- Fondamentaux techniques, relation client, offre Auto AXA, déroulés au travers de l'analyse du constat amiable

Outils de gestion (avec e-learning) :

- AXAPAC
- Siebel
- Sensibilisation sécurité informatique
- CNIL

Etape 3 : professionnalisation et entraînement

C'est une étape en 4 temps :

1^{er} temps : règlement de sinistre Auto Gestion différée avec alternance des modes pédagogiques

- E-learning en mode assisté
- Entraînement sur situation de travail en mode débrayé
- Mises en situation (jeux de rôle)
- Suivi d'enregistrement de cas pratiques
- Débriefings animés par supports

2^{ème} temps : SAS pratique opérationnelle sans objectif de productivité (durée 1 semaine)

3^{ème} temps : démarrage opérationnel en gestion différée (durée 3 semaines)

4^{ème} temps : règlement de sinistre Auto – Gestion immédiate (alternance de modules pédagogiques)

- E-learning en mode assisté
- Entraînement sur situation de travail en mode débrayé
- Mises en situation (jeux de rôle)
- Suivi d'enregistrement de pratiques CSE
- Débriefings animés par supports

Pascale BOYE – CFE CGC

Quelle est la différence ?

Sylvain GIAROLLI

Dans la mise en situation par jeux de rôle, quelqu'un joue le client.

Etape 4 : monitoring et perfectionnement

- Reprise opérationnelle en gestion différée et immédiate
- Assistance au poste de travail (durée à évaluer en fonction de la montée en compétence)
- Modules complémentaires (fraude, CDR, LAB, écriture au service du client)

Pascale BOYE – CFE CGC

Comment passe-t-on au module suivant ?

Sylvain GIAROLLI

Sur la partie théorique, il y a un livret d'apprentissage. On coche les cases dès que les compétences sont acquises.

Les collaborateurs seront aussi sensibilisés à la CNIL et à la lutte anti-blanchiment.

Laurence BOULINIER – CGT

Il y a aussi la CNIL ?

Jean-Loup BONVIN

Oui car les collaborateurs traitent des clients français.

Modalités de déplacements pour les collaborateurs de La Fayette et Marly

Les conditions sont actuellement à l'étude et, sous réserve d'une négociation nationale, pourraient reprendre les éléments suivants :

- Prise en charge des frais de passeport (si non existant) et de visa (si nécessaire)
- Prise en charge des frais de transport, d'hébergement et de téléphone
- Remboursement des frais de repas sur la base des frais réellement engagés avec un plafond journalier
- Maintien du temps de travail en vigueur en France avec application, le cas échéant, du régime lié aux heures supplémentaires

Ces éléments feront l'objet de discussions puis nous reviendrons vers vous.

Sylvain GIAROLLI

Conséquences du projet pour le management

La coordination Ile de France existante est étendue au 3^{ème} site et complétée par une coordination nationale.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Que veulent dire tous les pavés du schéma ?

Sylvain GIAROLLI

La coordination a un rôle pour :

- Les clients et les réseaux (amélioration de la qualité de service – disponibilité plus importante des interlocuteurs AXA (par exemple : ouverture le samedi...))
- L'entreprise (optimisation du processus de planification et amélioration du pilotage – meilleure affectation des ressources disponibles sur les différents sites)
- Les collaborateurs

Corinne ODORICO – Secrétaire

Comment renvoie-t-on les gens ? Ils sauront si c'est dans le périmètre ou hors périmètre ?

Sylvain GIAROLLI

C'est pour le hors périmètre.

Jean-Loup BONVIN

Les horaires tels qu'ils sont communiqués aux clients aujourd'hui sont inchangés. Les collaborateurs de Rabat travaillent le samedi et traiteront, ce jour là, plutôt de l'activité différée car ils n'auront pas d'appels téléphoniques.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Il nous a été dit que les clients appelaient le samedi.

Jean-Loup BONVIN

Nous avons pris la décision de ne pas changer les horaires communiqués aux clients.

Laurence BOULINIER – CGT

Certains qui appelaient le samedi tombaient à l'Ile Maurice. Ils iront désormais à Rabat !

Jean-Loup BONVIN

En traitant des courriers le samedi, on améliorera ainsi la qualité de service car les courriers seront traités plus rapidement.

Laurence BOULINIER – CGT

Si c'est du travail en plus et que vous n'en tenez pas compte dans les ratios, cela ne changera rien.

Jean-Loup BONVIN

Nous avons pris la même productivité moyenne que celle observée.

Laurence BOULINIER – CGT

Avez-vous tenu compte du temps de travail ?

Jean-Loup BONVIN

Non car il sera compensé par la montée en compétence.

Sylvain GIAROLLI

Nous allons augmenter la capacité de gestion. Il sera donc plus simple de piloter l'activité et d'avoir une meilleure affectation des ressources afin de mieux répartir l'activité.

Laurence BOULINIER – CGT

En embauchant une équipe en plus à Marly, vous seriez allés au même résultat.

Sylvain GIAROLLI

Enfin, la coordination a un rôle pour les collaborateurs (plus de souplesse vis-à-vis des collaborateurs français sur les plages horaires mobiles du fait du décalage horaire pour les équipes marocaines).

Jean-Loup BONVIN

L'effet nombre + file unique fait que le pilotage de l'activité est plus confortable. En outre, des plages horaires différentes et des durées de travail différentes nous donnent davantage de souplesse.

Jean-Philippe NAUDON – CGT

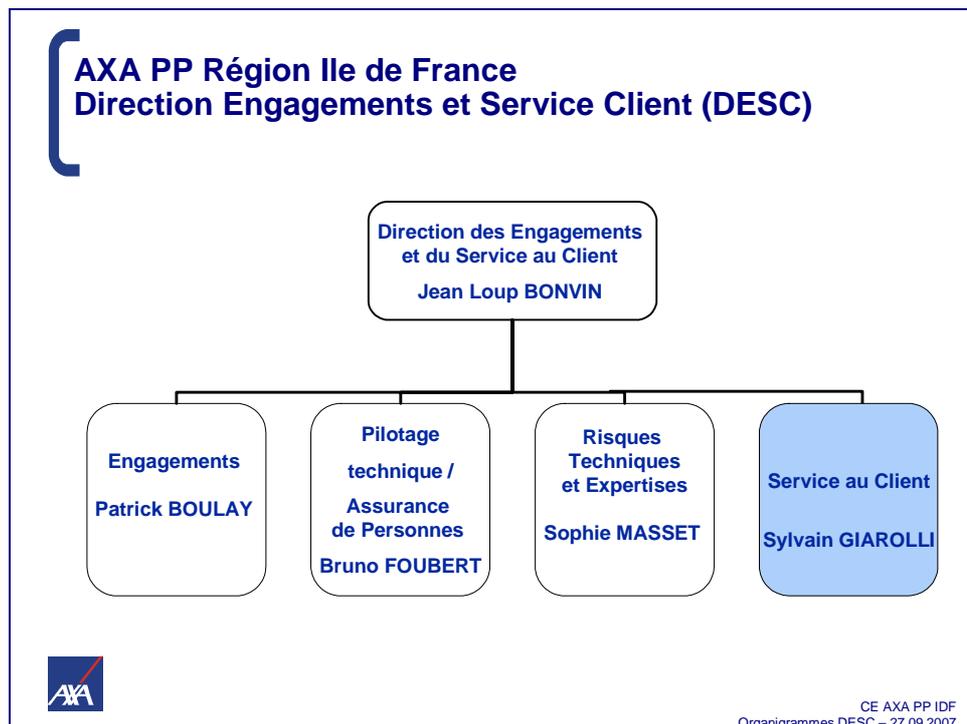
Le repos hebdomadaire est le vendredi au Maroc alors qu'il est fixé au dimanche pour nous.

Sylvain GIAROLLI

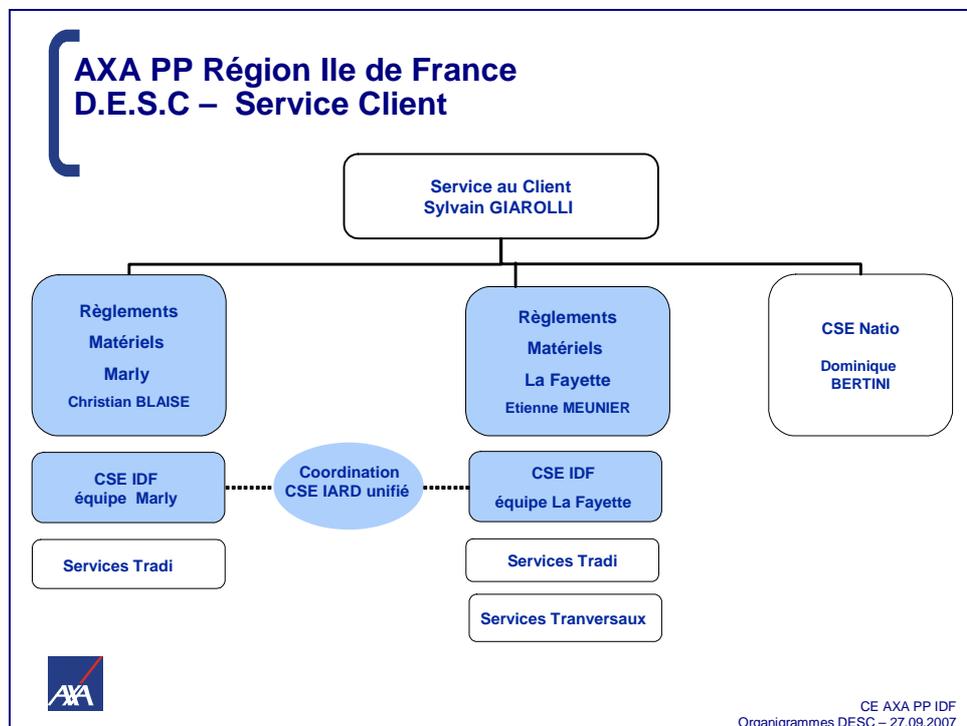
Non, le repos hebdomadaire est le dimanche au Maroc.

Jean-Loup BONVIN

Nous vous distribuons l'organigramme actuel du service client et l'organigramme projeté après prise en charge de l'activité sinistre Auto par la succursale d'AXA France Maroc.



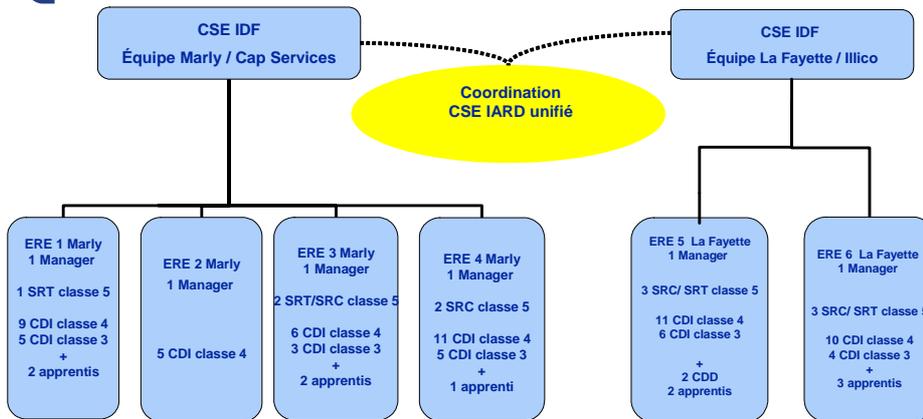
Seul commentaire : l'arrivée de Sylvain GIAROLLI à la tête du Service Client en remplacement de Marie-Carole LECERCLE appelée à des fonctions en DRH Centrale, mais nous en avons déjà parlé.



Les Règlements Matériels sont sous la responsabilité de Christian BLAISE pour Marly et d'Etienne MEUNIER pour La Fayette

**AXA PP Région Ile de France
D.E.S.C – Service Client
CSE IARD Unifié (Cap Services et Illico)**

Document présenté pour le
dossier mutualisation
19.07.2007



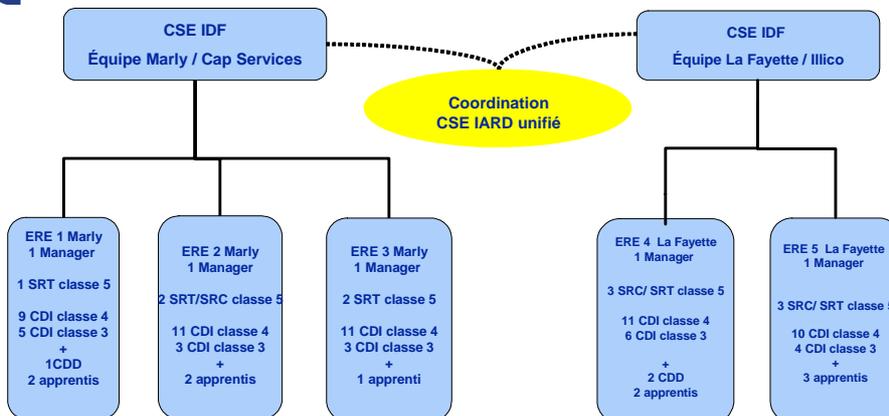
NOTA : 1 SRT en congé maternité dans l'ERE 1 Marly
Le manager ERE 2 et ERE 3 est le même collaborateur



CE AXA PP IDF
Organigrammes DESC – 27.09.2007

Le CSE La Fayette est composé de 2 ERE et celui de Marly de 4 ERE, le manager des ERE 2 et 3 étant le même. Nous en avons déjà parlé et vous étiez d'accord pour que l'on repasse à 3 ERE compte-tenu que le manager était commun. Nous attendions une consultation pour le faire. Nous l'actons à cette occasion.

**AXA PP Région Ile de France - D.E.S.C – Service Client
CSE IARD Unifié Région Ile de France
Projet de prise en charge de l'activité sinistre auto traité en CSE
IARD par la succursale d'Axa France Maroc**



NOTA : 1 SRT en congé maternité dans l'ERE 1 Marly



CE AXA PP IDF
Organigrammes DESC – 27.09.2007

Roberte BARATAY – CGT

Non, nous avons demandé pourquoi il n'y avait pas de manager sur la 4^{ème} ERE !

Vous nous demandez notre avis là-dessus ?

Ginette CHAVAGNAT

Non, cela figure dans le dossier.

Cette 4^{ème} ERE avait été maintenue car il s'agissait des collaborateurs ex-Natio qui avaient souhaité rester ensemble au moment de leur transfert vers les équipes Cap Services. Ils sont désormais parfaitement intégrés et cette 4^{ème} ERE n'a plus lieu d'être.

Vous aurez sans doute d'autres questions sur ce dossier. Je vous propose de nous les transmettre par mail afin que nous puissions préparer les éléments de réponses notamment pour les questions pointues qui concerneraient l'organisation.

Je vous propose de passer au point 4 en attendant l'arrivée de Delphine MAISONNEUVE et Fabien RAINON.

4. Points concernant la Direction des Engagements et du Service au Client

4.1 Marche des services

Jean-Loup BONVIN

Je vais commenter les chiffres à fin août.

Engagements IARD

Marché des Particuliers Marly : la situation à fin août a vu une évolution positive avec une amélioration des stocks. Nous sommes à 1,5 jour de délai en Autorisations Préalables. Un effort particulier a été fait en messagerie avec une baisse de près de 1.000 pièces en août.

Marché des Particuliers Paris : le stock est en légère diminution par rapport au mois précédent. Le stock d'Autorisations Préalables est à jour. En Messagerie, nous sommes à 1 jour de stock.

Marché des Professionnels et Risques Spéciaux : au global, le stock est en diminution de 300 pièces par rapport à fin juillet. En Autorisations Préalables, nous sommes à 1 jour à Marly et 1,5 jour à La Fayette. En Messagerie, nous sommes à 1 jour à Marly et 2 jours à La Fayette.

Transversal Engagements : pas de remarque particulière mis à part une petite augmentation du stock messagerie.

Pilotage Technique et Assurances de Personnes

Santé : ce secteur est totalement à jour avec une situation bien maîtrisée en août.

Service Client

Cap Services : à fin août, au global, on observe une baisse du stock par rapport au mois précédent avec – 936 pièces.

Illico : à noter qu'il n'y a pas eu de dérive du stock courant août

Natio : à fin août, le stock a fortement baissé avec – 1.400 pièces par rapport au mois précédent.

Tradi : au global, le stock est en diminution tant à Marly qu'à Paris.

Laurence BOULINIER – CGT

Les stocks ont baissé alors que nous étions en période de congés ?

Jean-Loup BONVIN

Oui et, grâce à l'aide de la Task Force et l'absence de survenance de grand événement naturel, les stocks sont mêmes meilleurs à fin août qu'à fin septembre.

Règlements Techniques et Expertise

Corporels : le stock global a baissé. La situation est bonne.

Expertise RC et Règlements Graves : le stock global à fin août est identique à celui du mois précédent.

Recours, Prévention et Règlements Spécifiques : nous constatons une légère augmentation du stock.

Laurence BOULINIER – CGT

C'est parce que les collaborateurs des Recours ont fait partie de la Task Force.

Jean-Loup BONVIN

En conclusion, sur l'ensemble de l'activité, on peut dire que la situation est satisfaisante à la rentrée.

4.2 Point de situation sur les CSE : effectifs et embauches réalisées ; activités (stocks et délais) ; point sur la mutualisation régionale des CSE

Jean-Loup BONVIN

Vous avez souhaité avoir un point de situation sur les CSE et notamment sur les effectifs et embauches réalisées, les activités (stocks et délais) et un point sur la mutualisation régionale des CSE.

Roberte BARATAY – CGT

Pourquoi, alors que cette demande a été concertée en même temps que l'ordre du jour, n'avons-nous pas eu les éléments préalablement ?

Bruno CAVACIUTI

Lorsque les Partenaires Sociaux mettent un sujet à l'ordre du jour du Comité d'Etablissement, les documents sont remis en séance. C'est d'ailleurs logique car il nous faut un certain délai pour préparer les éléments de réponse.

Quand c'est la Direction qui porte un sujet à l'ordre du jour, les documents vous sont envoyés préalablement à la réunion.

Roberte BARATAY – CGT

L'ordre du jour n'a pas été concerté hier.

Ginette CHAVAGNAT

La préparation des documents est importante et il nous faut un certain temps pour le faire.

Jean-Loup BONVIN

Nous nous efforçons de vous remettre des documents bien préparés et clairs. Je préfère vous donner des éléments récents, c'est le cas par exemple pour le point sur la mutualisation pour lequel la mise à jour du document n'a été faite hier soir. Chaque fois que vous nous demandez un point précis, nous faisons des efforts afin de vous remettre un document clair et synthétique. Je pense que, de surcroît, il est plus intéressant que vous ayez la dernière situation.

Effectifs et embauches réalisées au 21 septembre 2007 : Cap Services

Effectifs : 58 personnes dont :

- 52 CDI, dont 3 recrutements au 1^{er} septembre
- 1 CDD et 1 BTS 2^{ème} année
- 4 nouveaux BTS

Task Force (pour mémoire, la Task Force a aidé Cap Services notamment pendant l'été)

- 21 personnes (10 RTE, 3 Tradi, 4 Audit, 2 CERD, 2 Formation)
- 3.000 activités traitées (ce qui explique la baisse du stock)

Effectifs et embauches réalisées au 21 septembre 2007 : Illico Presto

Effectifs : 46 personnes dont :

- 39 CDI, dont 4 recrutements au 1^{er} septembre
- 5 BTS dont 2 arrivées BTS (1^{ère} année) en alternance
- 2 CDD

En mai et pendant l'été, mise en place d'une Task Force avec des collaborateurs volontaires issus des services Tradi. Au total, une dizaine de personnes mobilisées plus ou moins ponctuellement pour 1.500 activités traitées.

Effectifs et embauches réalisées au 21 septembre 2007 : Natio

Effectifs : 31 collaborateurs à La Fayette (au 21 septembre 2007)

- 27 CDI
- 1 CDD
- 2 BTS, arrivée d'un nouveau BTS (1^{ère} année) en alternance
- 1 renfort CDI issu d'Illico
- A noter une fin de contrat CDD le 19/09/2007

Corinne ODORICO – Secrétaire

Un renfort, c'est quelqu'un qui est venu ponctuellement ?

Jean-Loup BONVIN

Oui.

Activités (stock et délais)

Cap Services (S36 – 15/09/2007)

- Stock : 3.737 activités, soit 8 jours (en amélioration par rapport à fin août)
- Taux de décroché téléphone : 81 %

Illico Presto (S36 – 15/09/2007)

- Stock : 3.000 activités, soit 10 jours
- Taux de décroché téléphone : 81 %

Cap Services (S36 – 21/09/2007)

- Stock : 1.971 activités, soit 6 jours (belle performance)
- Taux de décroché téléphone : 85 %

Laurence BOULINIER – CGT

C'est mutualisé avec Lyon ?

Jean-Loup BONVIN

Oui et c'est une belle victoire d'être tombé en dessous de 2.000 pièces. Les services, c'est aussi l'activité sur la maîtrise de la charge.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Qu'envisagez-vous pour continuer ?

Jean-Loup BONVIN

A Lyon, les équipes Natio montent bien en compétence. La Task Force reste mobilisée. Rien n'est jamais gagné mais un taux à 85 % et un stock maîtrisé est une bonne chose.

Activités (maîtrise de la charge sinistre) au 21/09/2007 (cumul annuel) : Cap Services

- Orientation Garages Agréés – Garages Services : 61 % pour un objectif 2007 à 65 %
- Orientation mission BBG-Darty : 50 pour un objectif 2007 de 180
- Taux de fréquentation Entreprises Service : 34 % pour un objectif 2007 à 26 %. C'est bien.
- Taux de règlement GAG sur sinistres < 1.000 €: 37 % pour un objectif 2007 à 39 %. C'est bien engagé.
- Taux règlements mensuel avec experts en DDE < 1.600 €(1^{er} règlement) : 19 % pour un objectif 2007 à 20 %. C'est une bonne tendance.

Précision : au niveau des frais d'expert, cela fait économiser 200 €et, de surcroît, les clients sont satisfaits car ils sont réglés tout de suite.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Au niveau des missions BBG-Darty, nous en parlons en agence mais cela a du mal à prendre.

Jean-Loup BONVIN

Cela n'est pas encore très bien perçu par les réseaux. Nous n'avons pas pu être sur tous les combats et nous allons y travailler dans les mois à venir.

Laurence BOULINIER – CGT

Les entreprises services, on ne les travaille qu'à Illico ?

Jean-Loup BONVIN

Non.

Activités (maîtrise de la charge sinistre) au 21/09/2007 (cumul annuel) : Illico Presto

- Orientation Garages Agréés – Garages Services : 58 % pour un objectif 2007 à 65 %
- Orientation mission BBG-Darty : 39 pour un objectif 2007 de 180
- Nombre de réparations Entreprises Services : 980 pour un objectif annuel de 2.000
- Taux de fréquentation Entreprises Service : 27 % pour un objectif 2007 à 26 %.
- Taux de règlement GAG sur sinistres < 1.000 €: 43 % pour un objectif 2007 à 39 %.
- Taux règlements mensuel avec experts en DDE < 1.600 €(1^{er} règlement) : 25 % pour un objectif 2007 à 20 %.

Activités (maîtrise de la charge sinistre) au 21/09/2007 (cumul annuel) : Natio

- Orientation Garages Agréés – Garages Services : 63 % pour un objectif 2007 à 65 %. Avec les congés, nous avons moins mis le point sur les taux orientation
- Orientation mission BBG-Darty : 279 pour un objectif 2007 de 350
- Nombre de réparations Entreprises Services : 980 pour un objectif annuel de 2.000
- Taux de fréquentation Entreprises Service : 27 % pour un objectif 2007 à 26 %.
- Taux de règlement GAG sur sinistres < 1.000 €: 43 % pour un objectif 2007 à 39 %.
- Taux règlements mensuel avec experts en DDE < 1.600 €(1^{er} règlement) : 25 % pour un objectif 2007 à 20 %.

La mutualisation en Ile de France : les grandes étapes

Sur le document qui vous a été remis, j'ai rappelé les grandes étapes, à savoir :

- 21 septembre 2007 : c'est une date importante avec le démarrage de la mutualisation
- 27 septembre 2007 : rencontre entre les managers et les supports pour faire le point
- 2 octobre 2007 : rencontre de l'ensemble des collaborateurs afin de fédérer l'équipe

Mutualisation régionale en CSE : premiers retours sur une période d'observation réduite

En chiffre :

- Activité téléphone

	Appels		Taux de réponse
	offerts	servis	
21/09/2007	649	585	90 %
24/09/2007	884	738	83 %
25/09/2007	820	680	83 %
TOTAL	2.353	2.003	85 %

Pour rappel : le taux de réponse des CSE Cap et Illico du 1^{er} janvier au 31 août 2007 est de 81 %.

- Activité courrier :
 - Stabilité du stock entre le 20 et le 25 septembre à 6.300 pièces
 - Zoom sur le 21 septembre : 570 pièces reçues, 630 traitées

Une qualité de service maintenue voire améliorée.

Les taux de téléphone sont très bons. Une bonne nouvelle : ils étaient à 90 % vendredi dernier.

En courrier, nous arrivons à traiter et la qualité de service ne s'est pas dégradée avec la mise en place de la mutualisation.

Nous avons eu tout de même un handicap lié à un problème AXAPAC survenu lundi dernier.

Le CCAS a un taux spécifique en baisse (90 %). Nous avons demandé un nouveau paramétrage afin d'avoir un taux plus homogène.

Nous avons, Sylvain GIAROLLI et moi-même, fait le tour des services et l'ambiance est bonne.

Béatrice DEROUVROY

Je tiens à féliciter les équipes pour la mise en œuvre de ce projet. Compte tenu de la qualité des résultats, c'est un bon dossier.

4.3 Point de situation sur le service Production Auto / MRH : effectifs ; activités (stocks et délais)

Jean-Loup BONVIN

Stock

Téléphone : on continue à avoir une activité téléphonique soutenue même pendant les vacances.

Evolution du nombre d'appels, le minimum étant de 450 et le maximum à 800, les appels étant de 2 natures :

- Technico-commerciale (aide à la reprise de nouveaux clients ou maintien en portefeuille)
- Informations générales

De ce fait, une réflexion est lancée pour mettre en place un SVI permettant de prioriser les appels liés au business.

Le taux de décroché varie entre 70 % et 50 % selon le nombre d'appels et le nombre de collaborateurs connectés.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Le serveur ferait quoi ?

Jean-Loup BONVIN

Le serveur ferait le tri selon le type de demande. Nous sommes en train d'y réfléchir.

Autorisations préalables : la situation est stabilisée. Les volumes se situent entre 170 et 200 par jour. Une grande majorité concernant la défense des affaires en portefeuille et nos résiliations tendent à baisser.

L'objectif Grand Chelem (80 % des Autorisations Préalables traités à J+1 a été tenu partiellement sur juin et juillet et atteint en août). Sur septembre, le taux est supérieur à 79 %. D'ici à la fin de l'année, on devrait atteindre l'objectif Grand Chelem.

Messageries : le stock a été ramené de 4.500 à 3.000, suite à différentes actions. Sont traitées en priorité celles qui ont un impact tarifaire ou commercial.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Un stock de 3.000 messageries à la rentrée, c'est énorme. Dans le passé, toutes les rentrées se faisaient avec un stock à jour.

Jean-Loup BONVIN

Le stock de messageries est important car nous mettons la priorité sur le téléphone et les autorisations préalables. A fin juillet, nous étions à 3.500 messageries, nous sommes maintenant à 3.000.

Effectifs

- 27 CDI (dont 3 en formation) + 3 managers
- 2 CDD
- 3 BTS Alternance (dont 2 en formation depuis début septembre)
- 1 Ressource + (à prévoir)
- 2 postes ouverts (1 candidat retenu)

De plus, nous envisageons de recruter 1 ou 2 CDD d'ici la fin de l'année.

Laurence BOULINIER – CGT

Des renforts sont-ils prévus dans les autres équipes ?

Jean-Loup BONVIN

Nous essayons d'avoir un peu de monde en renfort d'ici fin 2007 mais je n'ai pas le détail avec moi.

A noter que 7 collaborateurs non polyvalents (changement de métier) ont été formés en MRH dans le cadre de la polyvalence courant septembre (1 semaine de formation théorique suivi d'un tutorat).

Les remontées des agents sont positives mettant en avant notre volonté de les assister pour défendre les portefeuilles et conquérir de nouvelles affaires.

Par ailleurs, les conférences téléphoniques sont appréciées et suivies par 65 % du réseau.

Les thèmes traités ont été :

- En juin, le Mois de la Chance (multi détention, alertes avant résiliation qui sont envoyées toutes les semaines aux Agents)
- En septembre, les nouveautés MRH et le rappel des mesures commerciales générales

Monique DALON – CGT

Un élément dans la vie des services n'est pas pris en compte. Il s'agit des visites d'Agents. Lorsqu'il y a déjà du retard, cela génère du stress chez les collaborateurs car certains arrivent avec 25 dossiers à traiter et ce sans rendez-vous. Il faut prendre ce point en compte car cette charge de travail n'est pas comptabilisée dans les tableaux de la marche des services. Il y a des règles à mettre en œuvre à ce niveau là.

Jean-Loup BONVIN

Ces visites sont comptabilisées dans les états hebdomadaires des services.

Nous avons fait des rappels aux Agents pour leur demander de prendre rendez-vous préalablement. Si ce problème persiste, nous communiquerons à nouveau aux Agents, de façon ciblée ou non. A noter que ce sont souvent les mêmes et que certains s'étaient permis de mettre une affiche sur leur agence avec les coordonnées des responsables de Marly ou La Fayette à contacter pendant les congés.

Roberte BARATAY – CGT

Je demande une pause.

Ginette CHAVAGNAT

Je vous l'accorde.

PAUSE À 16h10

REPRISE À 16h20

Ginette CHAVAGNAT

Delphine MAISONNEUVE et Fabien RAINON sont présents. Si vous en êtes d'accord, je vous propose de passer à l'examen du point n° 6.

Corinne ODORICO – Secrétaire

C'est d'accord.

6. Points concernant la Direction des Ventes RCS

6.1 Suivi de la mise en œuvre du projet d'évolution des Inspections du RCS IDF (Inspections Salariés et Inspections avec Agents Mandataires)

Delphine MAISONNEUVE

Nous passons aux commentaires sur l'activité RCS à fin août 2007 et la comparaison par rapport à fin juin 2007.

Epargne : affaires nouvelles et émissibilité PP

Le nombre d'affaires nouvelles PU VL est forte augmentation à fin août 2007 pour le pôle RC avec AM avec + 20,5 % par à août 2006 et en forte baisse pour le pôle Salarié avec – 14,6 %. Cela reste un sujet majeur pour nous. Le total des 2 pôles est de – 7,4 %. Pour rappel, nous étions à – 15 % à fin juin.

A fin août 2007, le total affaires nouvelles PP en nombre est en progression de 7,8 % à rapport à l'année précédente. C'est une amélioration significative par rapport à fin juin.

En émissions primes périodiques, nous constatons une belle évolution par rapport à l'année 2006 (+ 21,7 %) comparable à celle de la France entière. L'ensemble du réseau français performe bien.

Emissions PU VL

Le chiffre d'affaires des émissions PU VL est en forte augmentation de + 18,3 % par rapport à 2006. Cette évolution est supérieure à celle de la France entière. Nous notons une bonne évolution du pôle RC avec AM et cela confirme le bien fondé de cette organisation. Le pôle Salarié est encore à – 10 % mais il revient au score.

La part d'UC dans les émissions fait une belle progression alors que le contexte boursier était très chahuté en juillet. Capital Ressources a fait un démarrage correct et la fin de l'année sera meilleure encore. Un point de vigilance à signaler : le réemploi. A fin juin, nous étions à 57,8 %. A fin août, le taux de réemploi se situe à 55,65 % mais cela est supérieur au niveau moyen France. Nous travaillons à des actions qui permettront aux collaborateurs d'aller chercher du new cash auprès des anciens clients mais également auprès de nouveaux clients.

Collecte nette

La collecte nette est en dégradation et c'est le strict reflet de l'évolution en matière de réemploi. Nous sommes à – 8 millions par rapport à l'an passé. Un véritable travail est fait au niveau de l'Inspection et de la PFAC sur les rachats.

Santé / Prévoyance

En Santé, on observe une belle progression de + 10 % par rapport à l'an passé. En Prévoyance, les chiffres sont meilleurs qu'à fin juin mais cela n'est pour autant pas encore satisfaisant. Nous avons de gros soucis avec les services de gestion. Des process vont être mis en place et devraient permettre un redémarrage de l'activité.

IARD

En Auto, la situation est stabilisée avec – 0,3 %. L'apport net est un vrai sujet pour nous. Le travail fait sur certains collaborateurs semble porter ses fruits qualitativement.

En MRH, on a une satisfaction en Affaires Nouvelles. En septembre, la production est importante.

UP

A noter une forte progression par rapport à fin juin 2007, mais également par rapport à l'année précédente (+ 15,6 %).

PFAC

Comme convenu, je vous ai sélectionné des indicateurs représentant le cœur du métier de la PFAC.

Crédits vendus : la variation est de + 8 % par rapport à août 2006. C'est une belle performance avec des taux de crédit moins intéressants.

Appels reçus : on observe une baisse de 2 % par rapport à l'année précédente. Nous ne connaissons pas les raisons de cette baisse mais elle permet d'avoir une meilleure qualité de service au client.

Les éléments concernant les demandes de rachats (reçues en nombre, sauvées en nombre et en K€) sont issues des déclaratifs faits par les collaborateurs. Ces indicateurs sont en progression. C'est un point de satisfaction car les équipes de la PFAC sont assez jeunes.

Roberte BARATAY – CGT

Que pouvez-vous dire sur les nouveaux process Prévoyance ?

Delphine MAISONNEUVE

Nous venons seulement de recevoir le process, mais je vous l'envoie.

Fabien RAINON

Une communication est partie hier aux IMC. Elle sera déployée aux collaborateurs dans les tous prochains jours. Je verrai pour que vous en ayez la communication.

Roberte BARATAY – CGT

Concernant la PFAC et le versement des primes, pouvez-vous faire un point lors d'un prochain CE et nous donner les dates et montants.

Delphine MAISONNEUVE

D'accord, je le note.

6.2 Point sur le rétablissement de l'allocation et le paiement de l'arriéré aux CMTC au regard des portefeuilles IARD non affectés dans les Inspections avec Agents Mandataires

Fabien RAINON

Nous avons décomposé en 2 parties. Cela est lié aux transferts en cours de finalisation. Une partie des transferts sera mis en ligne en virement dans les tous prochains jours pour la période de juin à fin août. Une deuxième partie, concernant la période de juin à septembre, partira sous 15 jours.

Il reste les contrats IARD dans les Inspections. Les derniers transferts seront faits courant octobre. L'indemnisation porte sur la période janvier à octobre. Après octobre, les contrats IARD seront gérés par les CMTC.

Jean-Michel EPIS – UDPA-UNSA

Pour Héliade, pourra-t-on vous donner les invendus qui traînent depuis plusieurs mois ?

Delphine MAISONNEUVE

Oui, c'est une bonne suggestion.

6.3 Demande d'information sur le dispositif de communication des informations au sein du RCS (NAO et frais)

Fabien RAINON

Depuis la signature de la NAO 2007, voici les différentes interventions au sein de la DCR :

- 3 septembre 2007 :
Plénière chez Francis CREPEL à Agnetz (département 60) avec présentation de la NAO 2007 et questions / réponses (environ 1h30) animée par Francis CREPEL.
2 octobre 2007 : Plénière en présence de Delphine Maisonneuve, précisions NAO 2007 (environ 30 minutes).
- 6 septembre 2007 : Réunion à Marly de 14h00 à 16h30 de tous les IMC et IFS animée par Francis CREPEL, Jean-Jacques GIROIX et François GARCINI. Reprise des textes - Retour sur certains points de la NAO 2006 pour les inspecteurs nommés en 2007. précisions par rapport au mail adressé par Olivier Potellet. Questions/Réponses.
- 7 septembre 2007 : Plénière chez Alain BRIERE à Villers en Arthies (département 95) avec présentation de la NAO 2007 et questions / réponses (environ 45 minutes) animée par Alain BRIERE et Jean-Michel EPIS.
- 11 septembre 2007 : Plénière chez Rémy SERNIGUET à Marly avec présentation de la NAO 2007 et questions / réponses (environ 45 minutes) animée par Rémy SERNIGUET et François GARCINI.
- 13 septembre 2007 : Rencontre Club Valeurs et Performances en présence d'Olivier Potellet, revue des grandes lignes de la NAO 2007 animée par Fabien RAINON (environ 20 minutes).
- 14 septembre 2007 : Réunion de Direction des Ventes, réponses à des questions et précisions de la NAO 2007 animée par Fabien RAINON (environ 15 minutes).
- 25 septembre 2007 : Plénière chez Philippe COUDERCHON à Pontault Combault avec présentation de la NAO 2007 et questions / réponses (environ 30 minutes) animée par Philippe COUDERCHON et François GARCINI.
- 28 septembre 2007 : Plénière chez Lionel WAGER à Frémigny avec présentation de la NAO 2007 et questions / réponses (environ 30 minutes) animée par Lionel WAGER et François GARCINI.
- 10 septembre 2007 : Réunion de staff chez Alain MENIER à Val de Fontenay avec présentation de la NAO 2007 puis démultiplication chez les collaborateurs.
Plénière le 10 octobre avec présentation de la NAO 2007 et questions / réponses (environ 30 minutes) animée par Alain MENIER et François GARCINI.
- 4 septembre 2007 : réunion de staff chez Catherine COCQ-TOURNIER à La Fayette avec présentation de la NAO 2007 sur le show envoyé par Olivier POTELLET (environ 1h00).
Plénière le 1^{er} octobre à Marly avec présentation de la NAO 2007 en présence de Delphine MAISONNEUVE.
- 11 septembre 2007 : Réunion de staff chez Georges CUSINATO à Marly (environ 45 minutes).
Réunion l'après-midi à Marly avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes).
- 30 août 2007 : Réunion de staff à Val de Fontenay avec présentation de la NAO 2007 (environ 1h00).
Plénière le 1^{er} octobre à Vincennes avec présentation de la NAO 2007.

- 1^{er} octobre 2007 : Plénière chez Didier LAPIERRE à Marly avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes).
- 1^{er} octobre 2007 : Plénière chez Denis ROUBY à Marly avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes).
- 8 octobre 2007 : Plénière chez Fabien LUCRON à Marly avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes) animée par Fabien LUCRON et François GARCINI.
- 10 octobre 2007 : Plénière chez Bernard PETELLAT à Cergy avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes).
- 22 octobre 2007 : Plénière chez Fabrice CHARPENTIER à Marly avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes) animée par François GARCINI.
- 15 novembre 2007 : Plénière chez Eric BURELLIER à Marly avec présentation de la NAO 2007 (environ 30 minutes) animée par Alain PACAUD.

Indépendamment des réunions, une communication a été faite par mail car c'est une belle NAO.

Giulia SCHUMACHER – UDPA-UNSA

Je vous remercie car il y a longtemps que l'on demandait qu'une communication soit faite sur la NAO. Il faudra nous faire un retour au niveau des salariés.

Fabien RAINON

Nous avons constaté une augmentation sensible des UP. Cela représente le vrai salaire pour les commerciaux. De surcroît, elle se fait l'année où cela est favorable pour les collaborateurs.

Jean-Michel EPIS – UDPA-UNSA

Elle est normale et acceptable.

Fabien RAINON

Il ne faut pas banaliser. Les collaborateurs ressentent cette augmentation et, pour eux, c'est concret. Ils traduisent leur augmentation de la productivité en UP sur ce qu'ils vont toucher par la NAO.

Delphine MAISONNEUVE

Ce matin, à l'occasion d'un petit déjeuner, j'ai rencontré les collaborateurs ayant coopté afin d'échanger avec eux. Au niveau de la NAO, chez les jeunes collaborateurs et les ATP, un nouveau client, c'est une prime et des UP. Le top 20 est un bon début pour eux s'il est bien utilisé. Nous souhaitons d'ailleurs beaucoup communiquer sur ce sujet.

Roberte BARATAY – CGT

Il y a beaucoup de pédagogie à avoir sur le Top 20. Doit-on comprendre qu'il n'y a pas de retard dans les versements de commissionnement ?

Fabien RAINON

Il reste encore des sujets à traiter. Je vois des collaborateurs qui sont satisfaits et qui gagnent mieux leur vie et, pour moi, cela est un véritable baromètre.

Jean-Pierre LEFEVRE

Je félicite de cette transmission pour la première fois en France.

Si la NAO est si poussée, c'est pour que les gens optent. Combien ont opté depuis juillet ?

Attention cependant aux nombre de grades car, 40 grades, cela peut être un problème pour les administratifs qui gèrent les paies. Le mieux serait de n'avoir qu'un seul type de grade.

Fabien RAINON

Concernant la notion des non optants, sur tous les ex-réseaux, 3 à 4 personnes ont opté avant la NAO et ce grâce à la création des pôles Salariés et RC avec AM.

La NAO est sortie en juillet. Nous allons recevoir les collaborateurs qui pourraient être intéressés. En octobre et décembre, chaque fois que nous pourrons proposer une évolution, nous le ferons.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Pour revenir au point 6.1 de l'ordre du jour sur le suivi de la mise en œuvre du projet d'évolution des Inspections du RCS IDF, vous avez expliqué la pérennisation du pôle RC avec AM, sa construction et son évolution mais vous n'avez fait aucun commentaire sur sa mise en place.

En outre, lorsqu'on relit les procès-verbaux depuis janvier, des questions sont restées en suspens, notamment sur les portefeuilles, l'implantation de l'Inspection du 95 et les O3.

Delphine MAISONNEUVE

Concernant les portefeuilles, nous avons, lors d'un CE (en juin ou juillet) commenté la nouvelle mécanique du processus de transfert et des clients orphelins. Si vous souhaitez un nouveau bilan, nous pourrons le faire en fin d'année.

Roberte BARATAY – CGT

Il y a aussi la VMP.

Delphine MAISONNEUVE

C'est une avancée majeure pour les réseaux car les portefeuilles S, ES et BS ne pouvaient être fusionnés. Cela avait pour effet de générer des doublons et la visibilité n'était pas très bonne. Un premier test VMP (Vision Multi Portefeuille) a été très concluant. Tout le monde va passer d'ici la fin de l'année car il y a le sujet de la prime d'équipement et il faut éviter d'avoir des doublons dans les portefeuilles. Je pourrai, à l'occasion, vous expliquer comment cela va se passer sur la Région Ile de France et dans les autres Régions.

Roberte BARATAY – CGT

En Région Ile de France, il ne faudrait pas qu'il y ait les mêmes problèmes que dans d'autres Régions au niveau des affectations et transferts pour les non optant, car la VMP ne doit pas changer les règles d'affectation.

Delphine MAISONNEUVE

Pour l'implantation de l'Inspection du 95, quelle est votre question ?

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

D'après ce qu'avait dit Fabien RAINON lors d'un CE, ce sujet devait être réglé sous 3 semaines.

Delphine MAISONNEUVE

Nous avons eu l'accord de la Direction Immobilière pour ouvrir un nouveau site. Il nous faut maintenant trouver l'endroit.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Le lieu avait été trouvé, il s'agissait de la Croix Verte.

Delphine MAISONNEUVE

Cette solution n'a finalement pas été retenue. Nous cherchons activement une autre implantation.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Vous cherchez depuis un an.

Roberte BARATAY – CGT

En raison du retard lié à l'implantation de l'Inspection du 95, allez-vous en profiter pour repenser l'implantation de l'Inspection du 60 ?

Delphine MAISONNEUVE

Quel est le ressenti des collaborateurs ?

Roberte BARATAY – CGT

Ils ne veulent pas bouger.

Fabien RAINON

Pour l'Oise, il n'est pas prévu de regroupement car c'est un département particulier. On pourrait éventuellement envisager un rapprochement entre l'Inspection de Denis ROUBY et l'Inspection du 95.

Delphine MAISONNEUVE

Nous avons un point le 1^{er} octobre avec l'ensemble des collaborateurs du pôle RC avec AM pour présenter le travail fait par l'équipe sur l'évolution de ce pôle au niveau intégration, management, performance.

Si vous le souhaitez, nous pourrions vous le présenter en CE.

Fabien RAINON

Pour répondre à la question de Jean-Jacques GIROIX sur le grade O3, au cours du 1^{er} semestre, nous avons continué à en nommer. Certains ont été nommés M7. L'arbitrage O3 / M7 n'est pas un problème s'il est piloté et maîtrisé. Nous continuons à travailler en utilisant ces 2 grades à bon escient et en les manœuvrant. De la bonne intégration du RC dépend l'intégration du mandataire.

Quelle est votre question sur les portefeuilles ?

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Vous aviez parlé, à l'époque, de réorganisation des portefeuilles et vous n'y êtes pas revenus ensuite.

Delphine MAISONNEUVE

Si, nous en avons reparlé dans une autre réunion du CE par la suite.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Ces remaniements de portefeuilles vont poser des difficultés. Il faudrait nous donner des éléments permettant de bien apprécier ce dossier.

Delphine MAISONNEUVE

Listez-moi précisément vos questions et vos commentaires et je vous répondrai lors d'un prochain CE.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Des collaborateurs se posent des questions sur les remaniements de portefeuille et sur la baisse du nombre de clients par collaborateurs. Il faut que vous évitiez les prises de position arbitraires sur ce sujet et que vous agissiez dans la concertation.

Fabien RAINON

Toute modification se fait dans la concertation et ce même si nous ne l'abordons pas au cours d'une réunion du CE. Avec Delphine MAISONNEUVE, nous sommes néanmoins preneurs de vos remarques.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Certains partenaires sociaux sont directement impliqués dans les sujets du PC.

Jean-Pierre LEFEVRE

Il faut donc en revenir à l'idée qui avait été avancée d'organiser un CE purement consacré aux sujets du Personnel Commercial. A un moment même, il faudra prendre la décision d'en faire un par trimestre.

Pour les O3, je suis d'accord pour que ce grade soit maintenu mais pas renouvelé.

Delphine MAISONNEUVE

La règle est nationale : c'est un an renouvelable. Pour un collaborateur ayant des difficultés, un an renouvelable, c'est bien. Au-delà, non. Nous avons des réussites avec un bon management, un bon soutien et des inspections plus petites. Nous avons une organisation bien structurée et c'est une priorité des IMC qui sont aidés par des personnes de la Distribution sur ces sujets.

La mise en place d'Orias (avec 1,5 mois de retard sur les mandatements) a provoqué un nombre important de dysfonctionnements dans les mandatements et commissionnements des mandataires. Nous y travaillons. On se met en route et c'est un sujet national.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Bien piloté, cela peut être efficace. Quand en CE, un membre de la Direction affirme quelque chose, il ne faut pas découvrir le contraire 3 à 6 mois plus tard en renommant tous les RC O3 et en revenant dessus. On ne peut fonctionner de cette façon.

Fabien RAINON

Dont acte. Au-delà, c'est l'ensemble des grades du réseau qu'il faut manager. Des discussions ont lieu en Central. En région, nous utilisons au mieux l'ensemble des grades. En revanche, nous ne pouvons arbitrer sur les différents grades.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Si tout le monde fait ce qu'il dit, ce sera mieux.

Roberte BARATAY – CGT

Je ne suis pas sûre que c'est ce qui est fait.

Delphine MAISONNEUVE

Dont acte.

Roberte BARATAY – CGT

Dans les éléments diffusés en vue du CE Formation, on a pu voir que seulement 6 % des formations étaient dédiées à la démarche commerciale. Comment expliquez-vous cela ? Je suis choquée par ce chiffre compte tenu des difficultés en argumentation, nombre d'affaires nouvelles, taux de réalisation lié à l'activité. Y-a-t-il une démarche suffisante ? La Région pourrait peut-être prévoir une démarche plus ciblée à ce niveau. En 2005, nous étions déjà à 6 %. Ne peut-on changer de stratégie ?

Delphine MAISONNEUVE

Je vous propose de vous concerter sur les sujet à voir en CE. Je note votre remarque et j'en parlerai avec Thérèse MATEU que je rencontre la semaine prochaine.

Roberte BARATAY – CGT

Un collaborateur ne peut comprendre seul pourquoi il ne fait pas un nombre suffisant d'affaires. La démarche commerciale doit être une décision régionale plus qu'une demande des salariés.

Delphine MAISONNEUVE

Il faut un juste équilibre entre les deux. C'est la raison pour laquelle je rencontre Thérèse MATEU prochainement. Il y a la démarche personnelle et le diagnostic que l'on fait. Nous avons ce sujet à l'esprit et nous allons travailler un trouver un meilleur équilibre. C'est un point de vigilance partagé. Certaines formations sont réalisables par le secteur Formation et d'autres sont faites lors des réunions d'équipe.

Roberte BARATAY – CGT

Peut-être la trame de base devrait-elle être revue par les ATP et les ADV exemple : le bilan, on ne doit pas se focaliser sur ce sujet en oubliant le reste.

Fabien RAINON

Sur la démarche commerciale, j'y souscris. Un programme commercial existe sur le thème de la démarche commerciale sous 6 thématiques. A compter de septembre, nous remettons les collaborateurs sur l'utilisation des outils mis à leur disposition (exemple : DPV). Il faut veiller à trouver un bon équilibre entre la formation sur la démarche commerciale et la formation permettant une augmentation de l'expertise technique.

Joao PIRES – CGT

Comment voyez-vous qu'il n'y a pas assez de contrats réalisés par les salariés ?

Delphine MAISONNEUVE

Nous le voyons grâce au nombre de ventes cœur de gamme par les collaborateurs.

Joao PIRES – CGT

En réunion, on peut avoir des salariés ayant zéro entretien mais réalisant des affaires.

Delphine MAISONNEUVE

L'important est le nombre de ventes. Cependant, pour faire un bon diagnostic pour un collaborateur qui ne fait pas assez de vente, il faut que le salarié utilise les outils afin que l'on sache si c'est lié au nombre de rendez-vous, à la cible clients, etc. Ces outils permettent de faire un diagnostic précis.

Joao PIRES – CGT

En théorie, oui. Dans la pratique, c'est différent.

Fabien RAINON

Des efforts ont été faits au niveau de l'intégration mais également au niveau de l'organisation du Pôle Mandataires. Nous devons maintenant gagner en optimisation de la gestion des vendeurs confirmés.

Roberte BARATAY – CGT

Les collaborateurs entendent de plus en plus la question « combien ? » au lieu de « pourquoi ? ».

Delphine MAISONNEUVE

Je note vos remarques et suggestions.

Jean-Michel EPIS – UDPA-UNSA

Pouvez-vous confirmer le déploiement de l'outil informatique au 1^{er} semestre 2008 ?

Delphine MAISONNEUVE

Oui, je confirme que cela sera fait au 1^{er} semestre 2008.

Jean-Michel EPIS – UDPA-UNSA

C'est important car cela va être très prenant.

Philippe LEFEVRE – CFTC

Qu'est-il prévu au niveau de la prolongation des mesures commerciales Mois de la Chance ?

Delphine MAISONNEUVE

Le RCS va s'aligner sur les mesures faites pour le réseau Agents Généraux au niveau de l'Epargne.

Roberte BARATAY – CGT

Et en Santé ? N'oublions pas la NAO, et la place que la santé occupe.

Delphine MAISONNEUVE

Je vais vérifier. Si cela n'est pas fait en national, nous allons nous arranger pour que cela soit fait en Régional. Nous allons tout mettre en œuvre pour régler tous les sujets importants.

Jean-Jacques GIROIX – CFDT

Il faudra nous indiquer les laps de temps afin que l'on sache quoi dire aux intéressés.

Delphine MAISONNEUVE

Dès que je serai fixée, je vous en informerai.

Roberte BARATAY – CGT

Au niveau de la démarche commerciale, il y a quelques années, il y avait, en Santé, des formations associant la démarche commerciale et le produit. Je n'ai pas l'impression que cela existe dans les modules de formation.

Delphine MAISONNEUVE

Il existe la démarche diagnostic ayant pour but la multi-vente.

Ginette CHAVAGNAT

Si vous n'avez pas d'autres questions, nous pouvons passer au point suivant.

Etes-vous d'accord pour que nous traitions le point n° 7 avant le point n° 5 ?

Corinne ODORICO – Secrétaire

C'est d'accord.

7. Point sur le projet d'acquisition et de fusion NSA /AXA France IARD et impacts pour la région Ile de France

Ginette CHAVAGNAT

Bruno CAVACIUTI vous distribue le document sur ce sujet et je laisse la parole à Béatrice DEROUVROY.

Laurence ROSA – CFDT

Ce point ayant été porté à l'ordre du jour par la Direction, nous aurions pu avoir les éléments préalablement.

Béatrice DEROUVROY

Oui, je suis d'accord avec vous. A noter que nous vous remettons le même support que celui qui a été remis en CCE.

Présentation de Nationale Suisse Assurance

Nationale Suisse Assurance France (NSA), filiale de la Compagnie d'Assurances nationale Suisse située à Bâle, détient un portefeuille de 336.000 contrats en assurances dommages et santé, sur le marché des particuliers et des professionnels, pour un chiffre d'affaires de 100 M€ réparti à :

- 49 % en Automobile avec 140.000 contrats
- 24 % en Dommages aux Biens avec 133.000 contrats dont 80 % sur le marché des particuliers (essentiellement MRH)
- 18 % en Santé avec 22.000 contrats

En termes de réseaux de distribution, NSA s'appuie sur :

- 150 Agents Généraux dont la moitié sont non exclusifs (certains avaient une offre limitée)
- 250 Courtiers

NSA emploie 112 collaborateurs en CDI dont 35 sont sur le départ.

Le schéma d'organisation de NSA se compose de :

- Une Direction Générale à laquelle sont rattachées les Ressources Humaines et la Formation (2 personnes)
- Une Direction Commerciale en charge de l'administration, du développement et de l'animation des réseaux (14 personnes)
- Une Direction Technique en charge des études statistiques et actuariat, la gestion de la production, des sinistres et de l'audit du portefeuille (64 personnes)
- Une Direction Administrative et Financière en charge de la comptabilité, des investissements et des services généraux (28 personnes)
- Une Direction Informatique en charge des développements et de la maintenance des systèmes de gestion (4 personnes)

Motivation du projet d'acquisition et de fusion NSA / AXA France IARD

La Compagnie d'Assurances Nationale Suisse a souhaité céder sa filiale française dans le cadre de sa stratégie commerciale européenne de niches.

Cette acquisition constitue pour AXA France une opportunité de développement tant sur le plan de ses réseaux de distribution que sur celui de son chiffre d'affaires et de ses clients.

Elle se situe dans le cadre de notre stratégie de développement sur la marche des Particuliers et Professionnels.

Ce rapprochement de NSA avec AXA France permet de :

- Donner aux clients existants de NSA une gamme de produits et de services en assurances dommages, vie et santé ainsi qu'en produits bancaires
- Développer le réseau d'Agents Généraux qui verront leur offre de produits et services complétée, leur permettant de renforcer et d'étoffer leur portefeuille de clients
- Offrir aux salariés de NSA des opportunités d'évolution en rejoignant AXA France

Description du projet

En date du 23 juillet 2007, AXA France Assurance a signé un accord en vue d'acquiescer auprès de la Compagnie d'Assurances Nationale Suisse, sa filiale française Nationale Suisse Assurance.

Le projet consiste en une fusion de NSA avec AXA France IARD par dissolution-confusion suivant les étapes administratives suivantes :

- 13/09/2007 : Décision du Comité des Entreprises d'Assurance (CEA) autorisant l'acquisition de NSA par AXA France Assurance
- 04/10/2007 : Présentation du projet de dissolution-confusion au conseil d'administration d'AXA France IARD
- 25/10/2007 : Examen du projet par le CEA
- 28/12/2007 : Approbation probable du projet par le CEA avec publication de la décision au Journal Officiel

Il est envisagé, au 31 décembre 2007, de procéder aux opérations de transfert :

- Du portefeuille des contrats d'assurance de NSA (les engagements NSA seront repris par AXA et les clients NSA deviendront clients d'AXA sans démarche particulière de leur part)
- De son patrimoine
- Des contrats de travail de ses salariés vers AXA France en application de l'article L122-12 du code du travail

Le transfert du portefeuille et des salariés s'effectuera dans le cadre du schéma d'organisation actuel d'AXA France nonobstant la nécessité de maintenir pendant une période transitoire la continuité des activités de NSA (run off).

L'enjeu est de ne pas perdre de clients.

Conséquences du projet

Afin de sécuriser la rétention du réseau, d'ici les opérations de transfert de portefeuille, il est prévu :

- D'organiser des réunions d'informations dans chacune des régions auprès des réseaux d'agents et de courtage à partir de mi septembre
- D'autoriser courant octobre les agents NSA à émettre des affaires avec AXA France qui s'intégreront dans leur mandat NSA
- De les former aux produits et aux outils AXA en vue de démarrer la production des affaires nouvelles début novembre 2007

Calendrier prévisionnel

- 18 septembre 2007 : première information en vue de consultation du CCE d'AXA France
- 19 septembre 2007 : information en vue de consultation du CE de NSA
- 4 octobre 2007 : présentation du projet au conseil d'administration d'AXA France IARD
- 9 au 10 octobre 2007 : information / consultation du CCE d'AXA France
- Octobre 2007 : information / consultation des instances sociales d'AXA France concernées et du CE de NSA
- Novembre 2007 : démarrage de la production d'affaires nouvelles AXA par le réseau d'agents NSA
- 31 décembre 2007 : transfert à AXA France IARD du portefeuille de contrats d'assurance, du patrimoine et des contrats de travail de NSA

Pour information, l'Ile de France est une petite Région pour NSA en chiffre d'affaires mais, à l'inverse, les salariés administratifs NSA sont essentiellement en Ile de France.

Yves MONIER – CFE CGC

Combien y-a-t-il d'Agents et de Courtiers ?

Béatrice DEROUVROY

Il y a 7 Agents pour la Région Ile de France (il y en avait initialement 9 mais 2 sont démissionnaires). La plus grosse Région en Courtage est Lyon et, en Agent, c'est le Nord Est. Notre impact majeur en Région Ile de France sera le transfert des salariés administratifs, pas le chiffre d'affaires.

Laurence BOULINIER – CGT

Par qui sera faite la gestion du run off ?

Béatrice DEROUVROY

Ce sujet est à l'étude.

Edith PINGOUROUX – CFDT

Les salariés arrivent en Ile de France alors que le travail part à Lyon ?

Béatrice DEROUVROY

Les salariés travaillent sur le Bassin Parisien.

Edith PINGOUROUX – CFDT

D'accord mais le travail part à Lyon ou en Nord Est. De ce fait, nous récupérons des salariés sans travail.

Béatrice DEROUVROY

Il y aura un déséquilibre. C'est à cela que nous travaillons actuellement car nous allons tenir compte du lieu d'habitation des salariés. Par la suite, il faudra voir comment tout cela s'articule dans chaque Région.

Yves MONIER – CFE CGC

Il faut faire attention car j'ai appris que, dans certaines Régions, les Directions Commerciales ont demandé à leurs Inspecteurs d'aller voir les Agents alors qu'ils ont déjà des Inspecteurs.

Béatrice DEROUVROY

Tout se fait en collaboration avec NSA.

Corinne ODORICO – Secrétaire

La consultation des CE est prévue en octobre 2007. Est-ce à ce moment là que nous aurons les ETP ?

Béatrice DEROUVROY

Nous reviendrons vers vous sur les conséquences de cette fusion pour la Région Ile de France mais nous avons voulu néanmoins déjà vous donner une première information.

Ginette CHAVAGNAT

Afin de ne pas perdre les Agents et, de fait, les clients, il faut très vite entamer la formation des agents pour qu'ils fassent dès maintenant des affaires AXA. Nous allons rapidement former les Agents NSA aux produits AXA et ce avant que les clients ne partent à la concurrence.

Roberte BARATAY – CGT

Il va y avoir un important travail de remplacements.

Béatrice DEROUVROY

L'idée est de conserver les affaires NSA et de récupérer ensuite d'autres affaires.

Laurence BOULINIER – CGT

Le CE NSA a-t-il déjà été consulté ?

Philippe LEFEVRE – CFTC

Le CE NSA a eu l'information en vue de la consultation.

Ginette CHAVAGNAT

Oui, il a eu l'information en vue de la consultation. Il y avait eu une première information en juillet 2007. Le recueil d'avis se fera en octobre comme pour nous. Le CE NSA est compétent pour savoir où vont les salariés NSA.

Laurence BOULINIER – CGT

Cette société a déjà eu 2 plans de sauvegarde de l'emploi. L'avis a été donné là-dessus. En octobre, ce sera un avis sur la fusion.

Ginette CHAVAGNAT

Nous remettons ce point à l'ordre du jour.

Nous passons maintenant au point n° 5 concernant l'Emploi et la Formation.

Roberte BARATAY – CGT

Plusieurs membres de l'instance nous demandent, compte tenu de l'heure, de lever la séance.

Corinne ODORICO – Secrétaire

Le point sur l'emploi et la formation nécessite qu'on y passe un certain temps.

Ginette CHAVAGNAT

C'est d'accord, nous levons la séance.

FIN DE LA SEANCE A 18h00



AXA France
AXA Particuliers/Professionnels
Région Ile de France

Marly le Roi, le 20 septembre 2007

COMITE D'ETABLISSEMENT

Je vous informe qu'une réunion plénière du Comité d'Etablissement, à laquelle vous êtes priés d'assister, aura lieu le :

Jeudi 27 septembre 2007 à 9H30

Club House 1

1 Place Victorien Sardou

78161 MARLY LE ROI

ORDRE DU JOUR

1. Approbation du procès verbal des réunions du 6 mars et du 26 avril 2007 (a),
2. Marche de l'établissement,
 - 2.1. activité du mois d'août 2007, (b)
 - 2.2. organigramme d'AXA Particuliers Professionnels Région Ile de France au 1^{er} septembre 2007,
3. Information en vue de la consultation sur les conséquences pour la région Ile de France du projet de prise en charge d'activités Sinistres Automobiles traités en CSE IARD par la succursale AXA France au Maroc,
4. Points concernant la Direction des Engagements et du Service au Client :
 - 4.1. marche des services (b)
 - 4.2. point de situation sur les CSE : effectifs et embauches réalisées ; activités (stocks et délais) ; point sur la mutualisation régionale des CSE,
 - 4.3. point de situation sur le service Production Auto / MRH : effectifs ; activités (stocks et délais),
5. Points concernant l'Emploi et la Formation :
 - 5.1. point sur les effectifs, (b)
 - 5.2. point sur les augmentations individuelles au 1^{er} juillet 2007,
 - 5.3. point sur l'application de l'accord Egalité et Diversité en juillet 2007,
6. Points concernant la Direction des Ventes RCS :
 - 6.1. suivi de la mise en œuvre du projet d'évolution des Inspections du RCS IDF (Inspections Salariés et Inspections avec Agents Mandataires),
 - 6.2. point sur le rétablissement de l'allocation et le paiement de l'arriéré aux CMTC au regard des portefeuilles IARD non affectés dans les Inspections avec Agents Mandataires,
 - 6.3. demande d'information sur le dispositif de communication des informations au sein du RCS (NAO et frais),
7. Point sur le projet d'acquisition et de fusion NSA /AXA France IARD et impacts pour la région Ile de France
8. Questions diverses

Béatrice DEROUVROY

Président du Comité d'Etablissement

AXA Particuliers Professionnels - Région Ile de France

- (a) ces documents sont envoyés par mail uniquement,
 (b) les documents afférents à ce point sont joints au présent envoi

DESTINATAIRES :

1^{er} Collège : NON CADRES : TITULAIRES ET SUPPLEANTS

CFDT	ODORICO Corinne	CFDT	
CFDT	ROSA Laurence	CFDT	CARZUNEL Martine
CFDT	CUSINATO Georges	CFDT	LABACHE Patricia
CFTC	BALTAZART Marylène	CFTC	POISSON Ghetty
CFTC	CHARI HAESTESKO Katia	CFTC	SOLA Jean
CGT	ODAERT Claudine	CGT	DALON Monique
CGT	BARATAY Roberte	CGT	DONSOY Josiane
CGT	VIOLATE Monique	CGT	NAUDON Jean-Philippe
UDPA-UNSA	BOUTBIEN Bernard	UDPA-UNSA	BLANCHECOTTE François
UDPA-UNSA	GABIN Elisabeth	UDPA-UNSA	SCHUMACHER Giulia

2^{ème} Collège : CADRES : TITULAIRES ET SUPPLEANTS

CFDT	PINGOUROUX Edith	CFDT	DELEGLISE Patrick
	LEFEVRE Jean-Pierre	CFDT	VANTHOUROUT Richard
CFTC	ROMEO CUSTODIO Marisol	CFTC	LEFEVRE Philippe
CFE/CGC	MONIER Yves	CFE/CGC	BOYE Pascale
CFE/CGC	GARCINI François	CGT	BOULINIER Laurence

Représentants syndicaux :

CFDT	GIROIX Jean-Jacques
CFE/CGC	KOCHANЕК Maurice
CFTC	MARISCHAEL Gilles
CGT	PIRES Joao
Cgt-FO	ALTINDAG Hasan
UDPA UNSA	EPIS Jean-Michel