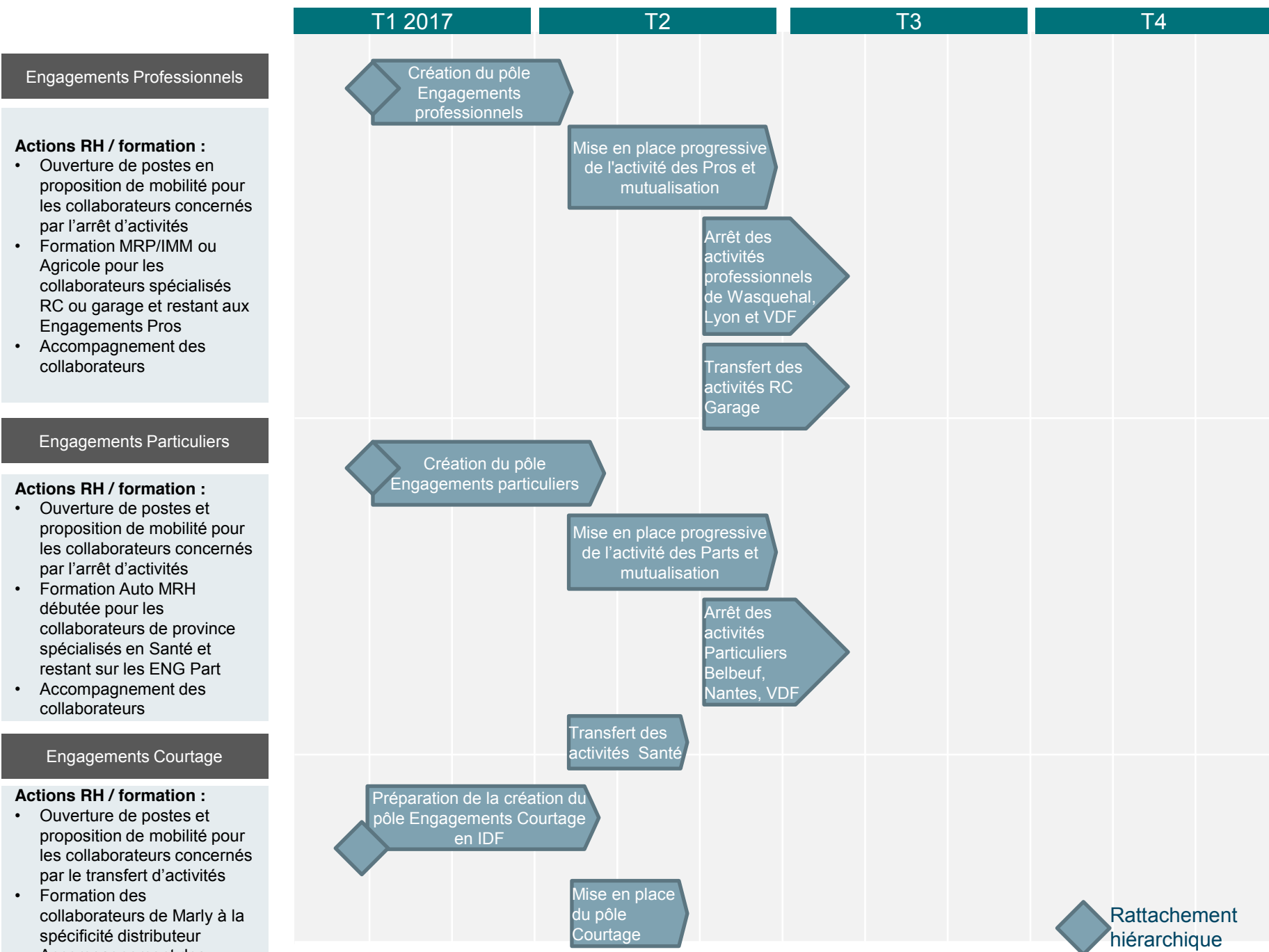


# PREMIERS ÉLÉMENTS DE DÉPLOIEMENT

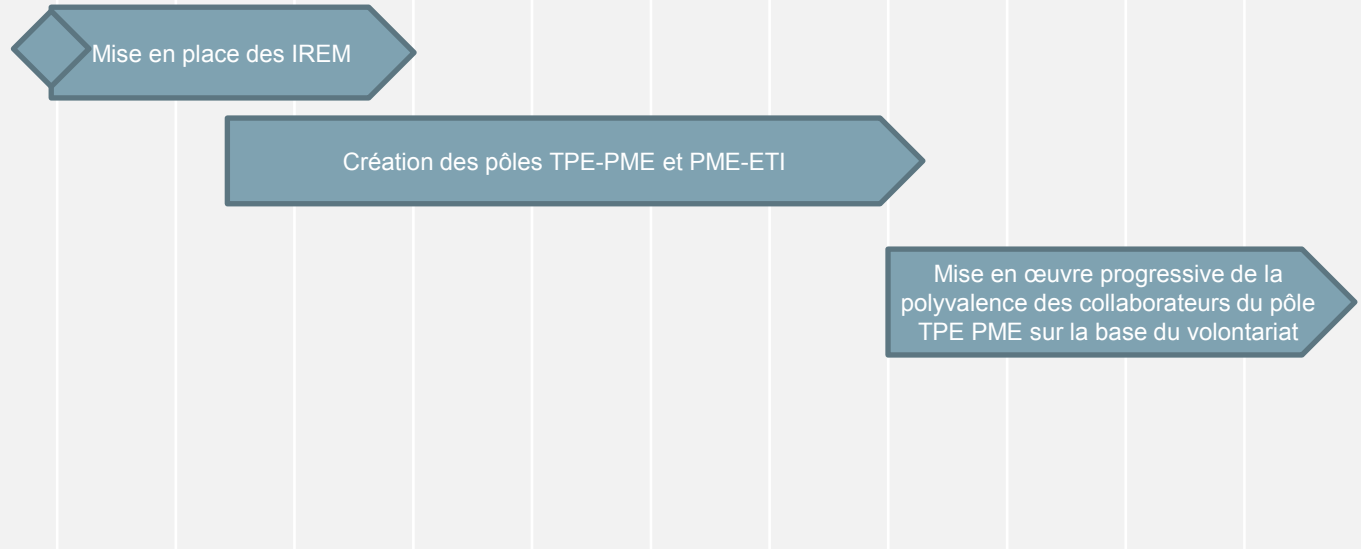
---

Comité Central d'Entreprise – 8/9 novembre 2016



**Actions RH / formation :**

- Ouverture des postes IREM immédiatement à l'issue du recueil d'avis
- Immersion et Formation : accompagnement technique des collaborateurs accueillis depuis PP
- **TPE/PME:** Formation / accompagnements
  - Tech des Coll accueillis depuis PP
  - Multi équipement et proactivité
- Accompagnement des collaborateurs



## Sinistres de fréquence

**Actions RH / formation :**

- Ouverture de poste en proposition de mobilité pour les collaborateurs concernés,
- Entretiens RH
- Proposition de mobilité
- Formations sur les nouvelles organisations cibles
- Accompagnement des collaborateurs

Création de la direction Sinistres de fréquence

- Constitution de la Direction Service clients Auto Mat & Recours
- Constitution de la Direction Service Clients Dommages / RC du Particulier & recours
- Constitution de la Direction Service Clients Sinistres Spécifiques et Fraudes

Mise en place des organisations cibles

Harmonisation des pratiques

Arrêt des activités des sinistres internationaux à Nantes

Arrêt des activités des sinistres non auto à Lafayette

Arrêt des activités des sinistres non auto à Angers

## Sinistres de spécialité

**Actions RH / formation :**

- Ouverture de poste en proposition de mobilité pour les collaborateurs concernés,
- Entretiens RH
- Proposition de mobilité
- Formations sur les nouvelles organisations cibles
- Accompagnement des collaborateurs

Création de la direction Sinistres de spécialité

- Constitution de la Direction Service Clients Corporels Auto
- Constitution de la Direction Service clients RC & Corpo Non Auto & TT
- Constitution de la Direction Service Clients DAB de Spécialité et Graves
- Constitution de la Direction Technique

Mise en place des organisations cibles

Harmonisation des pratiques

Orientation\* des:  
- Equipes de Pessac et Marseille vers le corpo non auto  
- Equipes de Wasquehal et Marly vers le corpo auto

Arrêt des activités de sinistres corpo à Balma

\*Ces mouvements des équipes se feront en 2 temps : Marseille / Wasquehal dans un premier temps et Pessac / Marly dans un 2ème temps

Rattachement hiérarchique

T1 2017

T2

T3

T4

## Engagement Santé

**Actions RH / formation :**

- Ouverture de postes
- Proposition des postes aux équipes engagements IDF qui font aujourd'hui de l'auto mrh de faire de la santé
- Formation / accompagnement sur la santé
- Accompagnement des collaborateurs

Préparation de la constitution de l'équipe « Service clients collective en gestion directe et engagements santé individuelle »

Rapatriement des activités des engagements santé de PP de province

## Santé Prévoyance Collectives

**Actions RH / formation :**

- Entretien RH
- Suivi des mobilités
- Formation / acc selon les profils qui candidatent à rejoindre l'Inforce
- Accompagnement des collaborateurs

Constitution de l'équipe Pilotage de la Qualité de service et Inforce »

Mise en place des reporting harmonisés entre les différents équipes engagements

Transferts de contrats entre portefeuilles

T1 2017

T2

T3

T4

Inspection courtage

**Actions RH / formation :**

- Entretiens collaborateurs
- Formations techniques sur les marchés PP et EN en priorité
- Accompagnement des collaborateurs

Création de la dir. nationale Dév. IARD et Distribution Courtage

Inspection AGA

**Actions RH / formation :**

- Entretiens collaborateurs
- Formations techniques sur les marchés ENT et PP en priorité
- Accompagnement des collaborateurs

Création d'un Pôle Distribution & Ventes (PP & ENT) dans chacune des régions



# FICHES DE POSTES

---

08/09 NOVEMBRE 2016

CONFIDENTIEL, ne pas diffuser

réinventons / notre métier



# Missions IREM

## IREM

### Objectifs:

- Développer une dynamique Multibranches auprès des distributeurs sélectionnés
- Garantir une bonne coordination des réponses apportées à nos distributeurs dans les différentes branches
- Accélérer la prise de décision en agence sur les différentes branches
- Simplifier les échanges avec un point d'entrée unique pour le distributeur en cas de besoin

### Missions principales :

- Accompagner le distributeur dans son développement Multibranches commercial (plan de conquête annuel, opérations commerciales, accompagnement clientèle, formation en agence, ...)
- Etre proactif auprès des distributeurs pour développer la multi détention et identifier des opportunités de business
- Représenter la compagnie auprès du distributeur pour compte de plusieurs branches (souscription, présentation des offres et actions,,)
- Souscrire des affaires chez l'agent ou chez le courtier dans le cadre de ses niveaux de pouvoir
- Coordonner les actions entre les souscripteurs dédiés par branche ainsi qu'avec le pôle « Développement TPE PME » pour répondre aux besoins du distributeur
- Gérer les relations avec l'inspection commerciale, l'inspection Collective et les sinistres
- Le point d'entrée principal du distributeur demeure les pôles PME ETI ou TPE PME en fonction des affaires. L'IREM intervient en cas de difficultés ou dans le cas d'un dossier complexe à coordonner.

### Périmètre d'intervention

- Courtiers spécialisés en Ent. de la région
- AGA avec un CA ENT > 1,5M€
- Distributeurs (AGA-COURTIERS) identifiés selon des critères de dynamisme commercial,
- Affectation d'un portefeuille de 15 à 20 distributeurs à développer

### Interactions :

- Affectation d'un portefeuille de 15 à 20 distributeurs à développer
- Collaboration avec des interlocuteurs dédiés au même portefeuille que l'IREM :
  - Un nombre limité de souscripteurs experts des différentes branches
  - Inspecteur Commercial Courtage (ICC)
  - Inspecteur Commercial AGA (ICA)

### Pouvoirs de souscription :

- Les IREMS conservent leur pouvoir de souscription sur leur branche d'origine
- Pour les autres branches (en cours de définition) : sur la base des pouvoirs du pôle TPE PME afin de leur permettre de débloquent des dossiers délégués en agence et de prendre des décisions.

### Dimensionnement

- 28 IREM répartis sur l'ensemble des régions
- Détails par région dans les slides organigramme par région



# Mission des Collaborateurs du Pôle PME-ETI

## Pôle PME - ETI

### Objectifs:

- Garantir la qualité technique de la souscription et de la gestion sur les affaires les plus importantes de la région
- Accompagner techniquement les agents et courtiers dans la réalisation des affaires les plus complexes

### Missions principales :

- Souscrire, gérer et renouveler les affaires de leur périmètre
- Accompagner les agents et courtiers de leur portefeuille dans la réalisation des affaires les plus complexes
- Assurer la montée en compétences des AGA et Courtiers de leur portefeuille sur les produits et processus non délégués
- Prendre en charge le développement des agents spécialisés dans une branche (Immeuble, Construction)
- Informer l'IREM et les autres équipes des opportunités de multi-détention à partir des affaires réalisées dans sa branche
- Participer en mode projet avec les souscripteurs des autres branches à une réponse globale animée par l'IREM

### Organisation de l'activité:

- Organisation par branche
- Affectation nominative de chacun des distributeurs spécialisés à des souscripteurs dans chacune des branches
- Affectation des distributeurs spécialisés d'un IREM au même souscripteur expert dans chacune des branches afin de créer une équipe client autour d'un distributeur et ainsi faciliter la coordination des actions de multi-détention
- Maintien des pouvoirs existants par branches
- Sur leur périmètre les souscripteurs experts reçoivent directement les demandes des AGA et Courtiers
- Par exception, les IRE/IREX, membres du pôle Expertise Dommages, ne reçoivent pas directement les demandes des AGA et courtiers. Ils sont saisis par les souscripteurs Expert Dommages
- Rattachement hiérarchique à un manager de branche, qui peut être localisé sur un autre site de la région, dans ce cas, un référent technique sera présent sur le site
- Le manager de chaque Pôle PME/ETI est le responsable de la branche pour la région.

### Périmètre d'intervention

- L'ensemble des actes de souscription et de gestion non traités dans le pôle Développement TPE/PME dans les limites du périmètre d'intervention de la région

### Dimensionnement

- 269 collaborateurs et 21 managers répartis dans les différentes régions (vue au 30 06 16)
- Détails par région dans les slides organigramme par région

# Missions des Collaborateurs du Pôle TPE- PME

## Pôle TPE-PME

### Objectifs:

- Développer l'acquisition d'AN dans le périmètre de délégation des agents et courtiers
- Développer le multi-équipement du portefeuille des clients PME ETI
- Développer l'utilisation par les agents et courtiers de leurs délégations tant de souscription que de gestion

### Missions principales :

- Animer commercialement à distance les agents et les courtiers occasionnels sur le marché de l'entreprise ( non ciblés par l'activité des IREM)
- Déployer les produits, process et outils délégués aux agents généraux et courtiers
- Piloter (indicateurs) et accompagner (formation) les agents et courtiers dans l'utilisation de leurs délégations et du multi-équipement de leurs portefeuilles délégués
- Participer au contrôle de la bonne utilisation des délégations (audit, intervention suite à audit à distance) en complément de l'intervention des auditeurs terrain
- Valider les demandes d'autorisation de souscription et de renouvellement dans la limite de leurs pouvoirs de souscription
- Souscrire et gérer l'ensemble des actes de gestion du périmètre lorsque l'agent ou le courtier n'utilise pas sa délégation
- Gérer les opérations de renouvellement sur le périmètre

### Organisation de l'activité:

- Organisation multi-branches et multi-sites sur la base du volontariat pour les collaborateurs
- Gestion partagée des activités
- Proactivité dans le pilotage des délégations et de l'animation commerciale
- Forte réactivité dans la réponse aux agents et courtiers
- Niveaux de pouvoir équivalent à ceux du domaine d'activités 1 dans les différentes branches (TPE en construction, Challenge en RC, RI TPE et « col loc » en Dommage, mono véhicule et flotte en auto)
- La responsabilité et l'animation du pôle est confiée à l'un des managers d'équipe du pôle

### Périmètre d'intervention

- la souscription des offres et produits relevant du domaine 1 d'activités dans chacune des branches soit
  - RI TPE et collectivités locales
  - RT sauf les affaires sensibles (2ETP)
  - Construction :TPE-TPC
  - RC: Référence
  - Auto: mono-véhicule et flottes
  - Auto: ETP garages en provenance de part pro
- La totalité des activités de gestion

### Dimensionnement

- 289 collaborateurs et 25 manager répartis dans les différentes régions (Vue au 30 06 16)
- Détails par région dans les slides organigramme par région

# Missions IC AGA

## Objectifs:

Garantir la transformation du réseau AGA et l'atteinte des objectifs commerciaux Particuliers et Entreprises, via la conduite des projets d'agence

## Missions principales :

- **Etre garant de la transformation du réseau et de l'atteinte des objectifs commerciaux :**
  - En accompagnant les Agents dans la réalisation **de leur Projet d'Agence** et en les suivant régulièrement
  - En s'appuyant sur les **services d'accompagnement commercial et d'expertise** : intervention IAP, intervention RAC, accompagnement passage en GSP, ...
  - En animant régulièrement des **réunions de circonscription**
- **Optimiser le maillage de leur circonscription** pour maximiser la rentabilité, en travaillant notamment sur l'installation des nouveaux Agents (sélection des candidats, soutien dans le montage du projet, suivi des candidats pour Jury)
- Etablir les **projets d'agence et les porter dans la durée**
  - Suivre particulièrement les nouveaux Agents, en les appuyant pour le comité d'intégration et en réalisant le rapport probatoire
- **Accompagner les agents généraux dans leur transformation**, conformément à la stratégie d'AXA, en particulier en matière de **transformation digitale**
- Accompagner les agents dans leur **relation avec l'entreprise**, les dynamiser afin qu'ils atteignent leurs objectifs, les accompagner sur le **développement entrepreneurial** des agences
- **Etre garant du déploiement du projet d'agence**, de **l'organisation et de la coordination des interventions des différents acteurs** en lien avec ce projet : RAC, IAP, RDMA, ...

## Périmètre d'intervention

- Agents Généraux marchés Particuliers et Entreprises
- Affectation d'une circonscription de 35 à 40 entités économiques en moyenne par IC

## Interactions :

- Rencontres régulières des Agents de la circonscription
  - Collaboration avec l'ensemble des interlocuteurs rattachés à la même circonscription, notamment:
    - Experts divers, dont IAP, Experts Entreprise
    - Direction Distribution Région :
      - RAC
      - RDMA
      - Développement et Pilotage Réseau
- ➔ Partage avec les différents intervenants cités ci-dessus sur construction du plan d'actions du projet d'agence et le suivi de sa mise en œuvre
- ➔ Point réguliers avec les RAC et Experts afin d'assurer le suivi de l'animation commerciale.
- ➔ Coordination facilitée par le nouvel outil de DRM « Ma Circo »

## Dimensionnement

- Détails par région dans les slides organigramme par région

# Missions IAP AGA

## Objectifs:

Garantir, auprès du réseau AGA l'appropriation des nouveaux produits en assurance de personnes (Epargne et Prévoyance), l'accompagnement des agents sur les rdvs Pro et affluents et le coaching AP des jeunes agents

## Missions principales :

- **Coacher les agents** dans leur montée en **compétences** sur les produits épargne et prévoyance et contribuer ainsi à ce qu'ils deviennent **autonomes** sur ces sujets
- **Prendre en charge le coaching des jeunes agents** sur les produits assurance de personne afin d'assurer leur montée en compétences,
- **Structurer en amont, en collaboration avec l'IC, un plan d'accompagnement des agents**
- **En collaboration avec l'IC, intervenir ponctuellement** auprès des agents, en présentiel ou a distance, en fonction des besoins d'expertise identifiés notamment sur les segments Pro et affluent
- **Organiser et animer des interventions collectives** clients ou agents en cohérence avec la stratégie définie par les IC.
- **Intervenir auprès des clients Pro et Affluents en tant qu'expert** pour assister les ventes de produits d'épargne, de retraite et de prévoyance
- **Maîtriser les parcours clients** sur les différents canaux de distribution
- **Collaborer avec l'ensemble des intervenants** impliqués dans le projet d'agence

## Périmètre d'intervention

- Agents Généraux marchés Particuliers et Entreprises
- Affectation d'une circonscription de 70 à 75 entités économiques en moyenne par IAP

## Interactions :

- Point régulier avec l'IC
- Suivi régulier des Agents à coacher et des jeunes agents, en lien avec l'IC
- Interventions ponctuelles, individuelles ou collectives, auprès d'agents, en lien avec les IC
- Collaboration au cas par cas avec les Experts Entreprise et avec les RAC : exemple sur le marché bancaire
- ➔ Participation avec l'ensemble des acteurs pré-cités dans la construction du plan d'actions du projet d'agence
- ➔ Coordination facilitée par le nouvel outil de DRM « Ma Circo »

## Dimensionnement

- Détails par région dans les slides organigramme par région

# Missions RAC

## Objectifs:

Accompagner les collaborateurs d'agence dans leur montée en compétences (technique de ventes, nouveaux process, nouveaux outils)  
Mettre en œuvre le Quad avec l'Agent général conformément à la feuille de route définie par l'IC & suivre le reporting des actions commerciales en lien avec l'IC

## Missions principales

- Mettre en œuvre le **Quad** avec l'agent général **conformément à la feuille de route définie par l'IC**
  - Suivre le **Reporting des actions commerciales**, le partager avec l'IC et proposer des actions complémentaires
  - **Animer les agents en accord avec l'inspecteur** sur une opportunité commerciale imprévue du marché
  - **Soutenir et mettre à disposition de l'agence et de ses collaborateurs** des services supports : formation, outils de marketing opérationnel, ...
  - **Animer les collaborateurs** d'agence dans le suivi de leurs activités
  - **Coacher les collaborateurs d'agence dans leur montée en compétences**
    - technique de ventes,
    - nouveaux process, nouveaux outils,...
- ➔ Sur un champ d'intervention : principalement **Grand public et fréquence** : IARD, banque, prévoyance, épargne, retraite, mais aussi Entreprise pour les inscriptions aux actions commerciales (Campagne locale, inscription prospection télémarketing...)
- **Optimiser l'exercice de son activité en combinant présentiel et animation à distance**
  - **Collaborer** avec l'ensemble des intervenants impliqués dans le projet d'agence

## Périmètre d'intervention

- Agents Généraux marchés Particuliers et Entreprises
- Portefeuille d'environ 50 entités économiques par RAC, et environ 2 à 3 IC par RAC

## Interactions :

- Points réguliers avec les IC
  - Interactions régulières avec les Agents et les collaborateurs du périmètre (notamment Lync), pour la mise en œuvre des Quads, la montée en compétences des collaborateurs, l'animation sur des opportunités de marché
  - Collaboration avec l'ensemble des interlocuteurs AXA de l'agence : IC, IAP, RDMA, Experts Entreprises...
    - Intervention à la demande de l'IC dans la construction du projet d'agence, et interactions régulières pour le suivi des actions commerciales
    - Interactions possibles avec différents Experts dont IAP, Experts Entreprise
    - Echanges possibles avec les RDMA et les Services Développement / Pilotage Réseau
- ➔ Coordination facilitée par le nouvel outil de DRM « Ma Circo »

## Dimensionnement

- Détails par région dans les slides organigramme par région

# Missions RDMA

## Objectifs:

Animer le e-business, accompagner la montée en puissance de la présence numérique des agents (réseaux sociaux et sites agents) et assurer le déploiement des services digitaux ainsi que la modernisation des nouveaux outils de travail dans les agences

## Missions principales

- **Suivre le maillage du réseau e-optants** et animer les agences du pilote en veillant à optimiser localement le potentiel de leads
- **Piloter les taux de transformation et les volumes de leads** selon le taux de transformation
- **Former et accompagner les Agents sur le e-business**
- **Former à la prise en main des outils selon les besoins de l'agence** et assurer l'assistance fonctionnelle des sites
- **Accompagner les Agents sur l'actualisation régulière de leur site**
- **Fournir du contenu numérique aux canaux de vente**, proposer et animer des collaborateurs
- **Garantir la prise en main des réseaux sociaux**
- **S'assurer de la conformité des réseaux et du contenu numérique** avec les politiques internes, sensibiliser à la e-reputation et être le référent en cas d'alertes liées aux comptes des Agents, accompagner la montée en compétences des collaborateurs par des coachings
- Accompagner les agents et les collaborateurs dans la prise en main, l'usage de **Mon AXA et des nouveaux services**
- Favoriser **la collecte incontournable de l'email et du N° de portable** des clients / prospects,
- Accompagner les Agents et les collaborateurs d'agence dans la **prise en main des nouveaux outils en agence**, assurer leur appropriation et informer sur les évolutions
- **Veiller au respect de la réglementation**

## Périmètre d'intervention

- Agents Généraux marchés Particuliers et Entreprises
- Portefeuille d'environ 80 entités économiques par RDMA

## Interactions :

- Point réguliers avec IC et RAC
  - Interactions régulières avec les Agents et les collaborateurs du portefeuille (notamment Lync), pour l'animation et leur montée en compétences sur les sujets data et multi-accès,
  - Collaboration avec l'ensemble des interlocuteurs Axa de l'agence :
    - Intervention à la demande de l'IC dans la construction du projet d'agence, et interactions régulières pour le suivi des sujets data et multi-accès
    - Interactions régulières avec les Services Développement / Pilotage Réseau
- ➔ Coordination facilitée par le nouvel outil de DRM « Ma Circo »

## Dimensionnement

- Détails par région dans les slides organigramme par région