



Compte Rendu réunion CEG sur l'Assistance Axa Avril 2011 à Axa Assistance Chatillon

Réunir le réseau européen des élus de l'assistance en rencontrant la Direction est une demande ancienne du CEG qui a pu trouver sa concrétisation. .

Les problèmes sont nombreux avec une préoccupation majeure sur l'emploi du fait de la bi localisation et de la réduction des coûts.

Après une visite des plateaux et un rappel historique de l'intervention du CEG sur le pôle assistance où la préoccupation majeure concerne l'emploi en raison des transferts d'activités (appelés bi localisation par la Direction), chaque pays a exposé sa situation

Situation des pays

Allemagne: Philippe CLAUDE / Joerg PRIMKE



Les collègues nous ont fait un état de la situation en Allemagne. Francfort sur Oder (dans un nouveau Land en ex Allemagne de l'Est) est le site low-cost de Munich, les salaires pratiqués sont de 1200 € brut alors qu'ils sont de 2200 € à Munich. Il a été question de l'existence d'un certain niveau de stress.

Espagne: Eloy CASTILLON / Julian CARILLO / Patricia HERNANDEZ



Le constat fait par nos collègues espagnols est la baisse de l'offre d'emploi, depuis la création de la plate-forme en Argentine. Depuis 2 à 3 ans certains problèmes sont apparus :

- Problème des personnes qui ne sont pas bilingues – Sur IPAS (assistance domicile)
- Baisse d'activité, 10 licenciements à Barcelone et à Madrid
- Problèmes de qualité de service en Argentine.

Belgique : Thierry DUFOR



Suite à l'arrivée de la nouvelle Direction en Belgique, la situation s'est nettement améliorée. Elle contraste avec celle connue pendant la situation de crise en 2008 et 2009.

Néanmoins il reste du travail à faire mais nous sommes confiants pour l'avenir car les travailleurs n'ont toujours de sentiment d'appartenance au groupe AXA, notamment sur les avantages dont bénéficient les salariés du groupe AXA.



Italie: Alessandra TROLLINI / Denise LASTELLA / Angela SCHETTINI



Les collègues ont énuméré quelques impacts des choix stratégiques sur l'emploi.

- Le problème sur le renouvellement de contrats CDD a débouché sur un accord sur les départs volontaires de CDI mais les CDD qui peuvent avoir 5 ans d'ancienneté n'ont pas eu l'opportunité de les remplacer
- Démotivation
- Pas de DRH depuis 2009
- Le niveau de salaire est bas
- Un sentiment de non appartenance au groupe
- La mobilité intragroupe ne fait que démarrer.

Portugal

- Les clients demandent une baisse des prix
- Pas d'augmentation de salaire
- Moins d'avantages sociaux que les autres salariés d'AXA

France : Myriam GIMENEZ / Sylvain MARQUES



Pour la TAI il y a une forte croissance l'année dernière. Les salariés sont jeunes, les locaux trop étroits, les avantages sociaux ainsi que les salaires sont bas, le turnover est important. Les résultats de SCOPE sont catastrophiques.

Il y a des craintes sur la bi localisation notamment avec l'Espagne.

Quant à AXA Assistance France, nous constatons une accélération des bi localisations (Maroc 150 postes prévus) pour la branche Auto. Le coût au Maroc est plus important que dans certains pays d'Europe avec en plus une perte de qualité de service. Nous vivons une pression sur la rentabilité, avec une crainte de perte d'emploi du fait de la baisse d'activité en auto et la possibilité de déménagements à venir. Mise en place de l'observatoire du stress

Synthèse : 3 séries de questions

Clarifier la stratégie de l'entreprise au niveau global (réduction des coûts, bi localisation et répartition transnationale de l'activité)

Quid de la pérennité de l'emploi, de la qualité du travail, et du développement du niveau stress

Avantages sociaux et salaires

Besoin d'être soudés et solidaires – obtenir des réponses globales et non au cas par cas dans chaque entité.



Essayer d'organiser le réseau de façon simple afin d'élaborer des revendications sur l'emploi et les faire remonter.

AXA ASSISTANCE



Le chiffre d'affaire est proche d'1 milliard d'€ alors que le résultat est faible (20 millions d'€). Une présence dans 31 pays, de 17 (Inde) à 1000 personnes (France).

On a perdu des contrats par manque de compétitivité et une automatisation insuffisante compensée par des coûts salariaux trop importants dans notre activité.

La stratégie a pour but le développement de l'activité en gagnant de la compétitivité.

Serge MORELLI

- 1) Les axes stratégiques de développement portent sur quatre lignes métiers :
 - Auto,
 - Voyage
 - Habitation
 - Santé
- 2) Un projet de transformation du business model porte sur
 - a. le déport d'activités réalisées par le client final par exemple sur son Smartphone
 - b. le déport d'activités réalisées par notre client Corporate par exemple au travers d'Extranet
 - c. la transformation interne : il s'agit du programme NAOMI qui consiste à revoir les process pour les automatiser le plus possible (ex : missionnement automatique, facturation automatique), et envisager de la mutualisation inter pays, de la bi localisation, de l'externalisation etc. Reprendre si souhaité les exemples de projets qui vont être lancés dans ce cadre

Le pari étant que plus on est compétitif, plus on peut se développer.

Conséquences sur l'emploi :

- Observatoire des métiers
- Reclassement local dans les autres entités du groupe (sur le modèle de la GPEC AXA France)
- Contrats locaux dans AXA Assistance
- Eventuellement plans de départ volontaires.
- Mise en place d'un chef de projet central pour suivre l'adéquation emploi/ressources.

Débat avec la direction :

Les salariés sont loin de partager la stratégie alors qu'ils ne voient que les aspects négatifs (bi localisation, réductions d'effectifs). La Direction est consciente de la nécessité de communiquer en amont.

La réunion d'aujourd'hui est une première qui a été saluée. La Direction a la volonté de pérenniser ce type de réunion tous les ans, elles n'auront pas forcément lieu à Chatillon mais pourrait se dérouler par exemple soit à Redhill, Munich ou Barcelone.





Lionel JULLIEN

GPEC Européenne :

Nous voulons un accord cadre du type AREVA. En l'absence d'un tel accord, la solidarité inter entités sera difficile à réaliser.

Prenons le cas de l'Italie, la réduction d'effectifs chez AXA Assistance a eu lieu en même temps que la fermeture du site de Gènes chez AXA Assicurazioni, ce qui a été un frein à la mobilité interne.

La Direction au niveau groupe n'envisage pas la négociation d'un accord cadre qui rajouterait une contrainte supplémentaire à sa gestion de l'emploi.

Elle pourrait par contre imaginer un observatoire d'évolution des métiers, un partage d'information mais ne veut cependant pas aller jusqu'à la contractualisation de garanties sur l'emploi au niveau européen.

Le principe de la solidarité inter-entités pourrait être envisageable de la part du Direction.



Au niveau d'AXA Assistance on pourrait imaginer un « pilote » : l'idée de la Direction serait de contractualiser un accord de méthode au niveau européen qui pourrait porter sur l'évolution des métiers, l'employabilité, la mobilité, la mise en place d'un observatoire, etc.).

François KLITTING

Avantages sociaux (Affinities) :

Les avantages peuvent concerner la différence de statuts (AXA, IPAS), le bénéfice de réductions sur les contrats AXA, etc. La direction fait actuellement un inventaire.

A suivre...

Concernant le statut de la société européenne, pour l'instant la priorité est à la simplification de la structure juridique trop complexe avec 90 entités juridiques.

La question peut se poser ensuite d'une SE mais cela nécessiterait aussi de connaître le positionnement du groupe sur le sujet.

