

Compte rendu de la Réunion de Bureau du 22 Avril 2020

Pour débiter cette réunion, Jean-Christophe SCIBERRAS rappelle que celle-ci devait initialement se dérouler au Luxembourg. Compte tenu des circonstances, elle se tient sous le format Visioconférence avec la participation des interprètes. Christian GILLET et Myriam GILLET, titulaire et suppléant luxembourgeois au CEG, ont été invités à participer à cette réunion de Bureau.

Présentation des Données sociales du Groupe 2019

Stéphane GATINEAU (Chargé de projet Analyse et Mesures RH au sein de la DRH Groupe) présente les données RH arrêtées au 31 décembre 2019 du Groupe avec un zoom sur le périmètre du Comité Européen.

On constate une baisse de 4% des effectifs du Groupe, répartis sur 54 pays qui s'élèvent désormais à 120 869 salariés. Cette variation s'explique par la cession des activités américaine d'Equitable (- 7 800) et l'acquisition d'AXA Tianping (+ 3 000).

58 % des salariés sont localisés en Europe et représentent donc 64 077 collaborateurs (61392 CDI + 2685 CDD). Sur le périmètre européen, 54 % sont des femmes et seulement 31% sont des cadres.

La priorité du Groupe est d'atteindre la parité hommes-femmes d'ici 2023 dans la population des cadres dirigeants seniors et sur les postes Global Leadership Network.

Concernant la dynamique des effectifs européens, le taux de mobilité est de 7% et le taux de turnover est de 10%. Après la fin de la réorganisation d'AXA GO et de l'intégration d'AXA XL, on note une certaine stabilité des effectifs avec un fort ralentissement des départs en retraite en Belgique et en France. Les licenciements ont augmenté de 3% (plans de départs AXA IM et UK).

Les efforts en matière de formation perdurent, tant obligatoires qu'autour de l'orientation client (sujet central de la Learning Week 2019). Les salariés ont bénéficié en moyenne de 2,9 jours et près de 100 % ont bénéficié d'une formation dans l'année. Les budgets de formation ont augmenté de 12 % sur le périmètre du CEG (4 % niveau Groupe) Enfin, dernier indicateur, 41% des salariés du périmètre du CEG (contre 32 % au niveau monde) sont en télétravail dont 55 % de femmes.

Questions-réponses

Pascale RAULINE (en charge des PECO et du dialogue social) interroge sur les moyens mis en œuvre pour atteindre en 3 ans la parité sur le Global Leadership Network et par ailleurs souligne un taux d'absentéisme plus élevé dans le périmètre du CEG.

Concernant la 2^{ème} remarque Stéphane GATINEAU avance l'hypothèse d'une meilleure prise en charge par les systèmes de santé européens qui favorise cet état de fait. Sur la question de la parité des 280 salariés du GLN, Jean-Christophe SCIBERRAS souligne que Thomas BUBERL et Karima SYLVENT (DRH Groupe) ont en fait un objectif et cela a été adressé aux patrons des entités pour passer de 34 % à un taux qui serait le plus proche possible de la parité.

Steve BLEASE (Royaume-Uni) se voit confirmer que le pourcentage de 41% de télétravailleurs ne tient pas compte des télétravailleurs occasionnels (travail à la maison) mais uniquement ceux que les accords d'entreprises désignent comme tels. Dans la pratique et avec la crise actuelle on s'aperçoit qu'AXA peut en compter bien plus.

Par ailleurs, Jean-Christophe SCIBERRAS confirme à Steve BLEASE qu'une réflexion a été menée

pour expliquer les causes de l'augmentation des licenciements au UK : sureffectif, cause individuelle de non-performance, réduction de postes en sinistres, chez les commerciaux et une baisse d'activité en Santé qui a amené le Groupe à ajuster les effectifs.

Bien que hors périmètre CEG, Patricia NUNEZ (France) interroge la Direction sur la représentation syndicale et le dialogue social chez AXA Tianping. Celle-ci précise que l'adhésion au syndicat unique est obligatoire et des membres de Comité d'entreprise sont élus. AXA bénéficie donc d'une organisation de dialogue social dans ce pays, mais un peu différente de ce qui se fait en Europe.

Daniel FOLGADO (Espagne) pose la question du préjudice subi en termes d'ascension hiérarchique par les femmes qui recourent davantage au télétravail et également existe-t-il un plan global au sein d'AXA pour compenser les pertes d'expériences des départs en retraite ?

La perte d'expertise est un point de vigilance très important et des efforts de formation sont fait en faveur du transfert de compétences et de connaissances, et Jérôme MANVILLE (Responsable Analyse et Mesures RH au sein de la DRH Groupe) confirme qu'il regardera comment recueillir les datas qui donneront une vision plus claire sur le rapport entre télétravail et promotion professionnelle.

Francesco ROTIROLI (Italie) interroge sur la formation professionnelle au moyen d'outils digitaux pour les salariés seniors qui doit être encore plus adaptée. La Direction répond que les solutions doivent être recherchés auprès des services de formation locaux. Hedi BEN SEDRINE déclare qu'il suivra le point de la formation, qui est essentiel, pour voir s'il est possible d'aller plus loin.

Présentation de l'activité Business et RH du Luxembourg

Marie-Hélène MASSARD (Directrice générale d'AXA Luxembourg) présente le Luxembourg, un pays de contraste entre la tradition et la modernité. C'est un territoire de petite taille, une faible population avec d'importantes communautés étrangères et trois langues officielles (luxembourgeois, le français, l'allemand). Il compte 13 000 résidents et 200 000 travailleurs transfrontaliers, avec des problèmes pratiques comme par exemple la mobilité et donc une nécessité de développer le télétravail.

Le marché de l'assurance (295 compagnies et 8 000 collaborateurs) est essentiellement développé sur le segment Vie à l'international avec un chiffre d'affaire proche de 40 Milliards€ pour un 1 Milliard en local. Suite au Brexit, beaucoup de sociétés ont choisi de s'implanter au Luxembourg, ce qui va accroître le marché non-Vie international.

Pour AXA Luxembourg, ce sont 290 salariés et 38 agences qui officient sur le territoire. Très implanté sur le terrain local mais cherche à se développer à l'international, sur du multi marchés (Particuliers et Entreprises) et multicanal (agences, courtage, partenariat bancaire)

Michèle TOUZEAU (Directrice des Ressources humaines d'AXA Luxembourg) présente la répartition des équipes au 31 décembre, réparties selon un équilibre hommes-femmes. L'origine territoriale des salariés est la suivante : 50 % des collaborateurs habitent au Luxembourg, 26 % en France, 23 % en Belgique et 1 % en Allemagne. De nombreux recrutements suite à la création d'AXA Wealth et au renforcement des postes réglementaires. Le contexte social est extrêmement favorable, puisque les salariés bénéficient de très nombreux avantages que ce soit au niveau national ou au niveau de l'entreprise.

Les grands projets pour 2020 : Développement du Télétravail, Réaménagement des bureaux avec des espaces conviviaux et collaboratifs, Programme dédié pour aider les managers à déployer leur leadership et la révision des processus RH.

Questions-réponses

Hedi BEN SEDRINE confirme que le dialogue social se porte bien au Luxembourg car il a pu le constater avec la Secrétaire adjointe Patricia NUNEZ (France), lors de leurs déplacements dans le cadre des réunions d'Articulation du CEG.

Une question de Daniel FOLGADO (Espagne) porte sur l'après crise du Covid19 et sur la particularité des salariés frontaliers. Marie-Hélène MASSARD confirme que le Covid-19 apporte effectivement une complexité supplémentaire. Après accord des autorités luxembourgeoises sur une date de déconfinement, un retour progressif des salariés sera effectué sur un site sécurisé en maintenant les gestes barrière. Les travailleurs frontaliers reviendront travailler à la date de leur déconfinement national mais nous privilégierons le télétravail le plus possible.

Christian GILLET (Luxembourg) sur les investissements en matière de remplacement de logiciel : le fait d'être une petite entité est pénalisant pour investir dans des projets informatiques, en raison de coûts fixes. La Direction confirme ce défi des coûts mais Le Groupe apporte toutefois l'avantage des accords-cadres, qui permette d'accéder à des tarifs préférentiels.

Suivi du projet « Raison d'être »

Thomas PIQUEREL (Directeur de la Communication et de l'Engagement du Groupe) et Caroline GALINIER-WARRAIN (Responsable de l'Intelligence collective et de l'Expérience utilisateur) rappellent qu'une première rencontre avait eu lieu avec le Secrétariat du CEG il y a 3 ou 4 mois, pour expliquer la philosophie du projet, et la présentation du résultat des travaux a lieu aujourd'hui. Pour rappel la raison d'être c'est exprimer le pourquoi du métier de l'assurance et le rapport à la société, avoir un sens pour les salariés et comprendre ce que l'on est et comment se transformer.

La méthodologie à consister en la rencontre d'un maximum de personnes essentielles pour l'entreprise : le CEG, les dirigeants, des experts et des parties prenantes du Groupe, l'objectif était de définir l'ADN d'AXA et les grands défis qui l'attendent dans le monde. Et il en ressort qu'AXA est une entreprise qui :

- S'assure de bien faire les choses, avec un code moral très fort.
- Est solide et fiable, avec une gestion méticuleuse, sans prise de risque non rationnelle
- A un esprit entrepreneur et innovateur au-delà de l'assurance.

Et qui peut agir sur :

- Un monde fragmenté qui a tendance à se refermer sur lui-même et qui peut être sauvegardé pas la mutualisation des risques internationaux.
- Une défiance vis-à-vis des gouvernants, grandes entreprises, des médias etc... AXA peut devenir une référence en termes d'expertise.
- Un climat général très négatif, qui interroge sur l'avenir de l'humanité. AXA a un rôle à jouer

A partir de ces constats, la prochaine étape restera donc la définition de la raison d'être propre au Groupe AXA

Hedi BEN SEDRINE prend note de cette présentation et souligne qu'en ces temps de crise sanitaire, l'image des assureurs peut être mal perçue, alors que le Groupe AXA par exemple s'emploie à faire

des choses de grande qualité, comme la télémédecine. Les grands acteurs européens devraient peut-être s'employer collectivement à apporter davantage de clarté dans leurs actions, pour montrer que les assureurs ne recherchent pas uniquement la rentabilité. D'où l'importance de travailler sur l'environnement européen où le Groupe AXA est installé principalement.

Suivi de la crise Covid19

Olga KRAVCHENKO (Directrice Opérations RH Groupe) en charge de la gestion de crise du Covid19, fait état des dernières données qui sont très positives. 40 % des salariés touchés par le Covid 19 sont guéris ou en phase de guérison.

Concernant l'IT, les élus du Secrétariat du CEG avaient remontées des problèmes de fluidité des échanges via de vidéo sur Teams et Skype, dans plusieurs pays d'Europe dont notamment la France et l'Espagne. La vidéo peut de nouveau être utilisée à plein temps grâce au travail des équipes. Hedi BEN SEDRINE souligne qu'il serait préférable d'utiliser un seul outil commun pour toutes les entités.

Concernant le retour au bureau, qui est un sujet important, l'approche ne change pas : priorité est donnée à la sécurité des personnes, tout en suivant les directives des pouvoirs publics locaux. La Direction est dans l'attente des précisions qui seront fournies en France, notamment. On fera un point lors du prochain Bureau du 29 Avril

Travaux du Secrétariat et Approbation du compte-rendu des réunions de Bureau

Le Tour des pays, avec un zoom sur les impacts Covid-19 pour les salariés AXA comme par exemple les conséquences du télétravail à plein temps pour les salariés ont été les sujets principaux de cette réunion de Secrétariat du 21 Avril.

Pascale RAULINE (en charge des PECO et du dialogue social) émettra une proposition d'enquête et de recueil de données sur ce sujet qui sera adressé aux représentants, l'objectif étant de synthétiser les points importants de ces impacts afin de partager les bonnes pratiques et disposer d'une visibilité sur l'ensemble du périmètre.

Ensuite et sur demande du Secrétaire du CEG, Hedi BEN SEDRINE, les élus expriment, via le chat, leur vote sur les comptes rendus des 22 Janvier et 17 Avril 2020. Ces 2 comptes rendus sont approuvés.

Points divers

Plénière de Juin au Luxembourg : aux vues des contraintes imposées par les différents pays, une position commune entre Direction et Secrétaire du CEG a été élaborée et en accord avec Thomas BUBERL, il a été décidé des points suivants :

- Report de la session plénière au Luxembourg à Juin 2021
- Maintien d'une réunion plénière en juin 2020 sous format Visio Conférence le 17 Juin avec un format écourté, réservé à une intervention du Président et une session de questions / réponses.

D'autre part Hedi BEN SEDRINE précise que le format des réunions préparatoire et débriefing seront adaptées dans les mêmes conditions mais en tout état de cause les 3 réunions se tiendront sur 3 demi-journées en l'espace de 2 jours.

L'organisation de ces réunions sera très technique puisqu'à distance, avec plus de 60 participants accompagnés d'un service d'interprétariat en 9 langues.