

## ACCORD EUROPEEN SUR L'ANTICIPATION DES CHANGEMENTS AU SEIN D'AXA ASSISTANCE

Entre :

D'une part AXA Assistance représentée par Serge Morelli, Président Directeur Général,

et :

D'autre part les organisations syndicales françaises représentatives et l'UNI,

il a été convenu le présent accord :

### PREAMBULE

Le présent accord cadre européen définit les principes permettant d'anticiper les changements au sein des sociétés européennes d'AXA Assistance.

Dans un contexte mondial de changement permanent où la concurrence s'accélère et la compétitivité tarifaire s'accroît, AXA Assistance doit réagir pour s'adapter aux mutations en cours et satisfaire une clientèle de plus en plus mobile et imprévisible.

Afin d'être compétitif et de s'inscrire dans une trajectoire de croissance, AXA Assistance lance un programme de transformation ambitieux dont le maître mot est le changement. L'objectif de ce programme est d'assurer à l'entreprise un développement pérenne, seul gage de la préservation de l'employabilité globale des salariés d'AXA Assistance.

Ce programme, présenté au CEG le 13 avril 2011, constitue un projet à long terme destiné à gagner en compétitivité et à faire progresser le chiffre d'affaires. Sa mise en œuvre se fera par étapes et ne concernera pas tous les pays en même temps.

Dans ce contexte exigeant, AXA Assistance entend veiller au développement et à la motivation de ses salariés, qui sont l'élément clé de la création de valeur pour ses actionnaires et ses clients.

AXA Assistance entend donc prendre en compte dès à présent l'impact éventuel de ce projet sur l'emploi et les compétences de ses salariés et illustrer par le présent accord les principes de dialogue social figurant en annexe 1 de l'accord du Comité Européen de Groupe AXA (CEG) du 29/06/2009 ainsi que les dispositions de l'accord CEG du 14 septembre 2011 sur l'anticipation des changements.

Pour ce faire, AXA Assistance souhaite engager un dialogue avec les partenaires sociaux pour définir les actions permettant de préserver les emplois et d'adapter les compétences aux besoins futurs, ceci pour maximiser les chances de maintenir un socle d'activité en Europe tout en améliorant sa compétitivité.

## 1. OBJET DE L'ACCORD

Le présent accord cadre est conclu en application de l'article 1 de l'accord du Comité de Groupe AXA du 14 septembre 2011; il définit les grandes lignes d'accompagnement du programme de transformation applicable aux entités européennes d'AXA Assistance.

Cet accord sera appliqué dans chaque pays concerné par la Direction locale en concertation avec les représentants du personnel locaux, ceci pour prendre en compte les différences économiques, sociales, culturelles et réglementaires de chaque pays.

Le présent accord a pour objet de définir la démarche et les outils qui permettront de préserver et développer l'employabilité des salariés et d'adapter leurs compétences aux nouveaux enjeux définis par le programme.

Il institue un observatoire des métiers chargé d'élaborer une cartographie des principaux métiers et de mener une réflexion prospective sur leur évolution.

Il prévoit la mise en place d'un catalogue RH de mesures destinées à anticiper les évolutions métier et à maintenir l'employabilité des salariés.

Il encadre le dispositif d'information des instances locales de représentation du personnel et des salariés sur le programme de transformation d'AXA Assistance et sur le suivi de son dispositif lié à l'emploi.

## 2. CHAMP D'APPLICATION DE L'ACCORD

Le présent accord s'applique aux entreprises d'AXA Assistance implantées en Europe et entrant dans le champ d'application de l'accord sur le Comité Européen Groupe.

Cet accord établit une structure cadre d'ensemble et n'a pas vocation à se substituer à toute législation nationale et/ou accord collectif national et/ou d'entreprise en vigueur ou qui pourrait être négocié par la suite lorsque leurs dispositions sont plus favorables que celles de cet accord.

Les dispositions du présent accord s'adressent à l'ensemble des salariés d'AXA Assistance, compris dans le périmètre du Comité Européen de Groupe AXA, quelle que soit leur catégorie professionnelle et sans condition d'ancienneté.

### 3. STRATEGIE D'AXA ASSISTANCE

Le contexte de compétition exacerbée a fait perdre à AXA Assistance de nombreux contrats. Les processus sont peu industrialisés et peu mutualisés, ce qui incite AXA Assistance à réagir en lançant un plan d'action global s'appuyant sur trois axes majeurs :

- Une plus grande focalisation sur les quatre grandes lignes de métier : Auto, Voyage, Domicile, Santé
- Une constante transformation du « business model », pouvant notamment s'illustrer par le déport de certaines tâches vers le consommateur final, le développement d'outils extranet pour les clients et la mise en place de postes de travail « zéro papier » tout en promouvant une nouvelle identité de marque.
- Un programme spécifique de transformation interne, impactant principalement l'organisation d'AXA Assistance, et visant notamment à industrialiser les processus, à mutualiser les activités, à contrôler les opérations, à faciliter de nouvelles implantations, et à optimiser les réponses aux appels d'offres globaux.

### 4. PERIMETRE DU PROGRAMME DE TRANSFORMATION

Le programme global de transformation découlant de cette stratégie concerne toute l'organisation d'AXA Assistance :

- L'ensemble des opérations c'est-à-dire la chaîne complète de gestion d'un dossier
- Le management des réseaux prestataires
- L'ensemble des fonctions support

La mise en œuvre de ce programme se fera par étapes et ne concernera pas tous les pays et toutes les fonctions en même temps. Le programme global sera complété au fur et à mesure de l'évolution de la stratégie d'AXA Assistance et à la lumière des résultats des premières expérimentations.

## 5. MISE EN PLACE D'UN OBSERVATOIRE DES METIERS EUROPEEN

AXA Assistance s'engage à créer un observatoire des métiers européen, dont le rôle sera d'établir une cartographie des principaux métiers ou référentiel métiers et de mener une réflexion prospective sur leur évolution.

Cet observatoire participera au chantier permettant d'identifier les métiers en développement, en régression ou émergents et de recenser les actions à mener pour accompagner les changements et développer l'employabilité des salariés.

L'un des objectifs de l'observatoire des métiers est d'assurer l'homogénéité et la cohérence au sein d'AXA Assistance en Europe par l'emploi d'un même référentiel de compétences et l'utilisation de définitions communes aux différents pays.

Un référentiel européen commun des métiers de l'assistance permettra notamment une anticipation réussie des compétences et de l'emploi au regard des attentes des clients et du marché et de l'évolution de l'organisation interne.

La Direction d'AXA Assistance proposera aux membres du Bureau du CEG au cours du premier semestre 2012 un descriptif détaillé de la mission de l'observatoire, de sa méthodologie de travail et de son fonctionnement.

Une fois par an, une restitution des travaux et des analyses de l'observatoire européen sera présentée par la Direction d'AXA Assistance au Comité Européen Groupe, en présence des représentants du personnel des sociétés européennes d'AXA Assistance.

## 6. ACCOMPAGNEMENT DES SALARIES DANS LES TRANSFORMATIONS NECESSAIRES

Le programme de transformation d'AXA Assistance aura un impact sur l'emploi que les signataires du présent accord souhaitent anticiper dès à présent en toute transparence.

Dans ce sens, le présent accord définit les mesures permettant de maintenir l'employabilité des salariés ainsi que les mesures qui seront prises pour favoriser le positionnement des salariés dont l'emploi serait éventuellement menacé.

Il favorise la solidarité avec les autres entités du Groupe AXA et entre les différents pays du périmètre européen d'AXA Assistance.

### 6.1. Préservation de l'employabilité de tous les salariés

Le maintien de l'employabilité implique de :

- Favoriser l'identification et l'anticipation des besoins en compétences et en qualifications pour chaque domaine d'activité
- Réaliser des entretiens individuels de compétences avec chaque salarié afin d'identifier les actions de développement adapté (formation, mobilité...)
- Développer une politique de formation adaptée au parcours professionnel de chaque salarié afin de mieux préparer son évolution de carrière

- Promouvoir une politique de mobilité géographique et professionnelle constituant une opportunité d'évolution au sein des entités d'AXA Assistance et du Groupe AXA en cohérence avec les dispositions de l'Accord du CEG du 14 septembre 2011
- Mettre en place un outil permettant aux salariés, sur la base du volontariat, de postuler à un poste ouvert dans un autre pays du périmètre AXA Assistance pour y travailler en contrat local.

La Direction d'AXA Assistance s'engage à favoriser la mise en place de ces mesures au sein de ses différentes sociétés européennes, en application de la politique RH du Groupe AXA.

## **6.2. Accompagnement supplémentaire des salariés dont l'emploi serait éventuellement menacé**

Le volume d'emploi et la qualification des compétences requises pour mener à bien la stratégie d'AXA Assistance au sein de ses sociétés en Europe peuvent être impactés non seulement par le programme de transformation décrit aux articles 3 et 4, mais également par des pertes de contrats importants ou par une baisse progressive de l'activité locale.

A cet égard, dans une démarche d'employeur responsable, la Direction d'AXA Assistance rappelle sa volonté, dans le cadre de son obligation de moyens, de tout mettre en œuvre pour favoriser le repositionnement des titulaires d'emplois menacés.

A ce titre, la Direction s'engage à mettre en place au sein de ses différentes sociétés européennes les mesures suivantes :

### **6.2.1.1 Mesures mises en œuvre au sein des sociétés européennes d'AXA Assistance**

- Publication de l'ensemble des postes ouverts au sein de l'entité, à l'exception des postes de membres du Comité de Direction local et de ceux devant nécessairement être pourvus par voie de reclassement interne,
- Engagement d'organiser un entretien entre les candidats et la DRH locale.
- Priorité d'embauche sur les postes créés dans la même société au sein de la direction des opérations.
- Accès prioritaire, en fonction des compétences, aux postes créés dans les autres directions (fonctions supports).
- Elaboration de plans de formation proposant des programmes adaptés au maintien ou à l'enrichissement de l'employabilité des salariés
- En fonction de la réglementation et des usages locaux, mise en place de dispositifs incitatifs au travail à temps partiel choisi ou d'un aménagement de fin de carrière.

**6.2.1.2. Mesures mises en œuvre au niveau de la Direction des Ressources Humaines de la Holding, sous réserve de la faisabilité pour une entité du périmètre européen d'AXA Assistance de procéder à des recrutements au sein des autres entités de ce périmètre,**

- Publication des postes (à l'exception des postes de membres du Comité de Direction local et de ceux devant nécessairement être pourvus par voie de reclassement interne), ouverts au sein de l'ensemble des sociétés d'AXA Assistance, y compris celles situées en dehors de la zone européenne.
- Engagement d'organiser un entretien (en face à face ou par téléphone) entre le salarié volontaire et la DRH de la société d'accueil pour analyser sa candidature au regard de l'adéquation entre ses compétences et le profil recherché, et de lui présenter le poste ainsi que l'ensemble du dispositif de contrat local.

**6.2.1.3. Mesures mises en œuvre au niveau du Groupe AXA**

- Mise en place d'un système d'offre d'emploi via « My AXA Job » permettant en toute transparence l'accès aux postes ouverts dans le Groupe.

**6.2.1.4. Mesures externes**

- Proposition sur la base du volontariat de mobilité externe avec outplacement

Toutes ces actions devront assurer un traitement équitable entre les salariés des différents pays. Leur mise en place dépendra de l'importance des problèmes d'emploi rencontrés, de la situation du marché du travail, des politiques locales mises en œuvre par les pouvoirs publics, de la négociation collective ou l'activité des conseils spécialisés pour l'aide au reclassement local et des pratiques et des cultures nationales dans ce domaine.

Dans les pays où toutes les perspectives de reclassement auront été épuisées, le recours aux plans sociaux et/ou plans de départs volontaires, pourra être envisagé avec les représentants du personnel concerné, dans le respect des législations en vigueur.

**7. ARTICULATION AVEC LES INSTANCES REPRESENTATIVES DU PERSONNEL ET INFORMATION DES SALARIÉS SUR LE PROGRAMME DE TRANSFORMATION**

Localement dans chaque pays, les instances représentatives du personnel seront, en fonction de la réglementation et des usages locaux en vigueur, régulièrement informées sur le programme de transformation, sur les tendances d'évolution de l'emploi, sur l'état des lieux des fonctions impactées et sur les évolutions de compétences à envisager.

Une première information des instances représentatives du personnel d'AXA Assistance en Europe s'est tenue au cours du second trimestre 2011, dans le cadre du CEG

Elle a été suivie d'une information générale des salariés dans chacun des pays représentés lors de cette réunion du bureau du CEG

Des consultations des instances représentatives du personnel seront organisées dans le respect des législations en vigueur à chaque fois que nécessaire et en temps utile au regard des plans d'actions locaux mis en place en application du programme de transformation,

Par ailleurs, les entités européennes d'AXA Assistance pourront, si elles le souhaitent, négocier localement un accord spécifique en déclinaison du présent accord et de l'accord du CEG du 14 septembre 2011

## 8. MISE EN ŒUVRE DE L'ACCORD

Il est convenu que l'ensemble des dispositions du présent accord doit être mis en œuvre au cours de l'année suivant son entrée en vigueur.

Sa mise en œuvre effective repose sur la coordination entre le niveau européen et les entités locales.

Les partenaires sociaux d'AXA Assistance de chaque pays compris dans le périmètre du Comité Européen de Groupe AXA, appliqueront le présent accord au niveau adapté en veillant à garantir son application effective au niveau local, dans le respect des règles locales.

Les signataires sont convenus que la version française du présent accord fait foi ; ainsi celui-ci servira de référence en cas de problème ou de litige. L'accord fera l'objet d'une traduction dans toutes les langues des pays visés à l'article 2.

## 9. DISPOSITIF DE SUIVI DE L'ACCORD

Pour préparer les informations qui seront communiquées aux membres du Comité Européen, un dispositif de suivi de l'accord sera mis en place via la création d'un comité de suivi au sein de la DRH d'AXA Assistance.

Un chef de projet local sera désigné dans chaque entité européenne, il sera responsable du suivi de l'équilibre emplois/ressources de son périmètre et aura également pour mission de transmettre un reporting régulier à un chef de projet central au sein de la DRH d'AXA Assistance holding.

Le chef de projet central suivra, quant à lui, les équilibres emplois / ressources au global d'AXA Assistance, il sera notamment chargé d'identifier les emplois inter-pays au sein du périmètre AXA Assistance qui seront proposés dans le cadre d'une mobilité internationale.

Le Directeur des Ressources Humaines International interviendra deux fois par an au Bureau du CEG pour présenter les équilibres emplois / ressources d'AXA Assistance. Une fois par an, les représentants du personnel d'AXA Assistance en Europe seront associés à cette présentation et invités à participer au Bureau du CEG.

## 10. DUREE DE L'ACCORD

Le présent accord est conclu pour une durée déterminée de trois ans à partir de sa signature.  
Il est renouvelable par tacite reconduction pour une durée de trois ans, sauf dénonciation par l'un des signataires moyennant le respect d'un préavis d'au moins six mois avant la fin de la période triennale. Tant qu'il est en vigueur, le présent accord pourra être modifié par avenant, notamment en cas d'évolution du champ d'application géographique.

Fait à Chatillon, le 30 Septembre 2011

Pour AXA Assistance  
Serge MORELLI

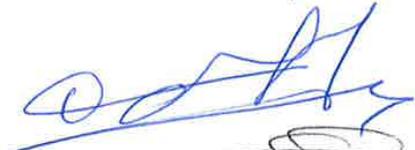


Pour UNI Europa Finance  
Maurice ZYLBERBERG

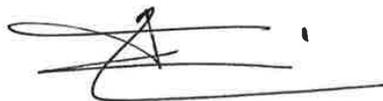


Pour les organisations syndicales françaises :

CFDT

Daniel VAUROT   
Sébastien ISERBRANDT 

CFE/CGC



AP. SUGIER

CGT

UDPA/UNSA

François BLANCHECOTTE 