

Les coulisses d'un leader mondial



AVANT TOUT UNE HISTOIRE D'HOMMES

À l'origine petite mutuelle provinciale, AXA a vu sa saga écrite par des personnalités visionnaires, Claude Bébéar en tête.

PAGES B ET C

DES CONSEILLERS PRÉSENTS SUR TOUT LE TERRITOIRE

Agent général à Saint-Maur-des-Fossés (Val-de-Marne), Bernard Haddad développe une conception exigeante de son métier en privilégiant la qualité du service.

PAGES D ET E

UNE COMPAGNIE À L'ÉCOUTE DES JEUNES

AXA chouchoute les 18-29 ans et crée spécialement pour cette tranche d'âge une offre de services adaptés à son mode de vie.

PAGES F ET G

DES COLLABORATEURS MOBILISÉS

Télétravail, mise en valeur des talents de ses collaborateurs, bénévolat, mobilité... AXA cultive la responsabilité d'entreprise.

PAGE H



Et la petite mutuelle devint AXA...

Baptisé à l'origine Ancienne Mutuelle, le groupe AXA s'est transformé, par le jeu des regroupements, en leader mondial de l'assurance.

En 1958, l'Ancienne Mutuelle n'est encore qu'un petit groupe provincial et poussiéreux, installé à Belbeuf, à quelques tours de roue de Rouen. Et son P-DG, André Sahut d'Izarn, ne sait pas encore que le jeune polytechnicien qu'il vient de recruter pour lui succéder et qui ne connaît rien à l'assurance va propulser sa société dans les plus hautes sphères. « *Le contrat était clair, se souvient Claude Bébéar, soit l'expérience était concluante et j'étais assuré, à terme, de devenir le patron de l'entreprise, soit ça ne marchait pas et je devais partir.* » L'Ancienne Mutuelle n'est alors qu'en 24^e position sur l'échiquier de l'assurance et est observée avec une certaine condescendance dans les bureaux feutrés des grandes compagnies parisiennes. Les débuts sont très formateurs. Entre un séjour au Canada où l'Ancienne Mutuelle possède une filiale (Provinces-Unies), la gestion d'un vent de contestation

chez les salariés du siège de Belbeuf, Claude Bébéar démontre ses capacités à piloter l'entreprise et, en 1975, prend la suite de Lucien Aubert, alors P-DG du groupe. Il peut enfin mettre ses idées en pratique : mener une politique sociale innovante et miser sur son développement à l'international. À l'époque, l'Ancienne Mutuelle ne représente tout au plus que 1 % de part de marché. Des groupes de réflexion sont créés, des stages de formation permanente sont organisés, une branche réassurance et une cellule de veille se mettent en place... La nouvelle stratégie du groupe est en marche. Avec un défi, presque une obsession : grandir pour continuer à exister. Mais, pour tourner définitivement le dos au passé, encore faut-il se débarrasser de l'image vieillotte qui « colle » à la peau du groupe. Avec l'abandon de la dénomination Ancienne Mutuelle pour celle, plus moderne, de Mutuelles Unies, 1978 marque un tournant décisif. C'est le début d'une nouvelle ère.

D'UNE DIMENSION NATIONALE À INTERNATIONALE

Les Mutuelles Unies rachètent la Compagnie parisienne de garantie, et Claude Bébéar, qui rêve d'un grand destin pour son groupe, s'installe rue de Londres, à Paris. D'où il pilote le rachat de Présence et, surtout, du Groupe Drouot. « Avaler Drouot, trois fois plus grand que

nous, c'était proprement ahurissant », confie Claude Bébéar. Rien ne semble plus entraver les ambitions du groupe devenu leader en France, qui se dote, dans la foulée d'une nouvelle identité. Mutuelles Unies/Drouot devient alors AXA (*lire encadré ci-dessous*) et jette son dévolu sur Le Secours et La Providence, qui tombent dans son escarcelle en

La genèse d'un nom

Mutuelles Unies, Drouot, Présence..., personne ne savait plus comment nous appeler, et nous-mêmes, nous nous y perdions parfois », avoue Françoise Colloc'h. On lisait souvent « groupe Bébéar » dans la presse. Il était temps de donner une identité au groupe. Une agence de communication planche donc sur le sujet et dégage quelques idées-forces. Le nom doit être court, symbole de la dynamique du groupe, commencer par la lettre A pour figurer en tête dans les annuaires, et être prononçable dans toutes les langues, ambitions internationales obligent ! De l'ordinateur utilisé pour trier les données sortent des noms dont trois sont retenus : Argos, AXA et Élan. Élan l'emporte, mais la filiale canadienne s'en offusque : au Canada, l'élan est considéré comme un animal idiot. Argos est privilégié, mais ce nom est très répandu. Reste AXA, dont certains déclarent qu'il convient plus à une marque de lessive qu'à un grand groupe d'assurances. Finalement, en 1985, Claude Bébéar tranche : ce sera AXA !

S.S.O.



Le 24 juin 1996, le titre AXA est coté pour la première fois au NYSE. De gauche à droite : Dick Jenrette, Jim Benson, Richard Grasso, Joe Melone, Claude Bébéar, Françoise Colloch'et Georges Loewy.

Premier séminaire du Ténéré, en 1986.

1986 au prix d'une bataille boursière mémorable. Malgré tout, AXA ne représente encore que 4 % des parts de marché dans l'assurance. Trois ans plus tard, c'est au tour de la première entreprise cotée en bourse – La Compagnie du Midi – d'entrer dans le giron d'AXA, qui devient le deuxième assureur privé français, derrière UAP. Mais AXA ne s'arrête pas là et lorgne désormais les États-Unis et The Equitable, qu'elle rachète en 1991. « *Le rachat de cette compagnie nous a donné une dimension internationale qui a d'ailleurs conduit National Mutual, une société australienne, à nous rejoindre* », se souvient Françoise Colloc'h, ancienne directrice des ressources humaines, de la marque et de la communication. « *On découvrirait aussi de nouveaux métiers comme la gestion d'actifs.* » AXA se tourne aussi vers le marché asiatique. En France, les négociations entre Jacques Friedmann et Claude Bébéar sur une éventuelle fusion AXA et UAP sont rondement menées et celle-ci devient effective fin 1996. Un autre tournant pour AXA qui accède au deuxième rang du marché mondial. Qui aurait misé sur le groupe trente ans plus tôt ? Assurément pas grand monde.

FÉDÉRER AUTOUR D'UNE AMBITION COMMUNE

Mais le rapprochement d'AXA et de UAP n'est pas si simple. Comment fédérer des équipes de culture si différentes autour d'un destin commun sans renier leur passé ? « *Le génie de Claude Bébéar a été de "recoler" toutes les pièces du puzzle*, note Françoise Colloc'h. *Il disait à ses cadres : votre histoire est une belle histoire mais nous allons*

« Nous sommes un facteur de stabilité sociale »

INTERVIEW Le métier d'assureur vu par Henri de Castries, Président-Directeur Général d'AXA.

Quel bilan tirez-vous de l'activité d'AXA en 2012 et comment se profile l'année 2013 ?

AXA est un groupe mondial dont 23 % de l'activité se trouve en France et 77 % dans le reste du monde. Nous avons trois métiers : l'assurance des biens (Dommages), l'assurance des personnes (Vie, Épargne, Retraite) et la gestion d'actifs. Le groupe a dégagé un chiffre d'affaires de 90,1 milliards d'euros en 2012, pour un résultat net de 4,2 milliards d'euros. Dans l'activité Vie qui regroupe l'épargne et la retraite d'un côté, et la prévoyance et la santé de l'autre, c'est cette dernière branche qui enregistre la croissance la plus forte. En Dommages, la progression est très bonne dans les pays émergents mais plus faible dans les pays occidentaux. En gestion d'actifs, nous avons bien redressé la barre après des années difficiles du fait de la crise. 2013 devrait être à l'image de 2012 : une bonne performance, avec une croissance forte dans les pays émergents et plus contrastée en Europe.

Quelles sont vos ambitions de développement en Europe et dans le monde ? Et en matière de besoin, la retraite fait-elle partie des axes de développement ?

Au plan international, nous allons poursuivre notre développement en Asie, dans le bassin méditerranéen, en Amérique latine et dans le Golfe

persique, où les taux de croissance sont à deux chiffres. Si l'on regarde notre développement par métier, il est évident que, face à l'allongement de la durée de la vie et à la détérioration des couvertures publiques, les besoins en matière de prévoyance, de santé et de retraite sont de plus en plus importants. Préparer sa retraite est un exercice de long terme. L'assurance-vie ou le Perp sont de bonnes réponses.

AXA se définit comme une entreprise responsable. Pouvez-vous nous en dire quelques mots ?

On considère souvent l'assurance comme la simple réparation d'un dommage. Pourtant ce n'est pas que cela ! Dans un monde qui change de plus en plus vite, les populations ont davantage besoin de conseils. Pour les aider au mieux, notre rôle est de bien comprendre les évolutions en matière de risques et de mieux les prévenir. Avec notre Fonds AXA pour la recherche, nous finançons des projets favorisant la compréhension et la prévention des risques pesant sur l'environnement, la vie humaine et nos sociétés. En six ans, ce fonds a aidé près de 400 projets de recherche pour 100 millions d'euros. Nous soutenons des projets liés à la chirurgie cardiaque, aux tempêtes solaires... Nous conduisons également des actions de prévention. Avec l'ONG



Care, nous avons mis en place un programme destiné à mieux préparer les populations du Sud-Est asiatique à faire face aux conséquences des catastrophes naturelles. En France, AXA Prévention met en place de nombreuses initiatives en matière de prévention routière, de santé publique... Pour mieux protéger les sociétés, nous devons nous projeter dans le temps, anticiper. De nouveaux risques apparaissent, notre responsabilité est de proposer une solution pour y faire face. C'est par exemple ce que nous avons fait avec l'assurance e-réputation pour se protéger des risques liés à Internet.

Qu'apporte une entreprise comme AXA à la France ?

Nous lui apportons beaucoup. Tout d'abord, nous sommes un très grand pourvoyeur d'emplois. AXA

est également un contribuable très important. En impôts et taxes, nous versons plus de 2 milliards d'euros chaque année. Ensuite, nous sommes un investisseur de premier plan. Nous détenons pour environ 50 milliards d'euros d'obligations souveraines françaises. Nous finançons de nombreuses entreprises et soutenons leur développement en leur proposant les solutions appropriées pour couvrir leurs risques. Nous contribuons ainsi au dynamisme du pays, car la prise de risque est un moteur de la croissance économique. Et nous sommes enfin un facteur de stabilité sociale : grâce à nos actions de prévention, nous réduisons les risques et, lorsqu'ils surviennent, nous en réparons les conséquences et limitons donc leur impact négatif.

COLETTE SABARLY

Claude Bébéar, l'homme qui a fait AXA

AXA ne serait pas devenu le premier groupe mondial d'assurance sans l'esprit visionnaire et le charisme de Claude Bébéar, qui a présidé à sa destinée de 1958 à 2000.

Pape du capitalisme français, Napoléon de l'assurance, parrain du patronat... les surnoms ne manquent pas pour définir Claude Bébéar, fils d'enseignant du Périgord entré par hasard dans l'assurance et devenu P-DG de la plus puissante compagnie d'assurances au monde. Pourtant, rien ne semblait le destiner à un tel parcours. À 23 ans, ce jeune polytechnicien, « caissier » de sa promotion, se préoccupe bien plus de trouver des jobs à ses camarades qu'à bâtir sa propre carrière. Mais Philippe Sahut d'Izarn, le fils du P-DG de l'Ancienne Mutuelle, polytechnicien également, lui propose un poste d'attaché de direction dans l'entreprise familiale. Il accepte alors

qu'il ne connaît rien à l'assurance et quitte Paris pour Belbeuf. Avec l'espoir, un jour, de devenir le digne successeur d'André Sahut d'Izarn. Pour faire ses preuves, il suit des formations, part au Canada, où il découvre que la France n'existe pas, que d'autres façons de penser, d'autres méthodes de travail sont appliquées. Il y acquiert une certitude : si l'Ancienne Mutuelle veut un jour compter, il lui faut grossir et se tourner vers l'international. Alors que l'assurance est régie par les pouvoirs publics, ses idées font sourire. On le prend pour un original, un mégalomane... Son intelligence, son charisme, son obstination finiront par payer. En 1975, il devient le patron des Mutuelles

Unies et définit une vraie stratégie : rester centré sur le métier de l'assurance, devenir international. C'est à ce moment-là que les Mutuelles Unies changent de braquet et que l'épopée des rachats commence : Drouot, Présence, Compagnie du Midi, Providence, Équitable, UAP... La petite mutuelle de province n'a plus de complexes, avale ses concurrents, devient le groupe international tant souhaité par Claude Bébéar. Pour lui, l'aventure AXA s'arrête en 2000, lorsqu'il cède la place à son dauphin Henri de Castries. Il garde un œil sur son « bébé » en chapotant le conseil de surveillance, qu'il quittera en 2008 tout en restant président d'honneur du groupe.

S.S.O.

DATES CLÉS

1817

■ Naissance à Rouen de la Compagnie d'assurance mutuelle contre l'incendie dans les départements de la Seine inférieure et de l'Eure, plus ancienne des sociétés constituant le Groupe AXA.

1945

■ Une date très importante, car la Sécurité sociale prend désormais en charge la couverture maladie et accident du travail des salariés du commerce et de l'industrie. Les conséquences en sont très importantes pour les assureurs de l'époque, qui se trouvent amputés d'une bonne partie de leur activité et doivent se contenter de la protection des biens et de la prévoyance individuelle.



1946

■ Installé à Rouen, le groupe Ancienne Mutuelle naît du regroupement de trois offices indépendantes : l'Ancienne Mutuelle du Calvados, l'Ancienne Mutuelle de Rouen et l'Ancienne Mutuelle d'Orléans. À sa tête, André Sahut d'Izarn (photo).

1958

■ Claude Bébéar, jeune polytechnicien de 23 ans, est recruté par André Sahut d'Izarn qui recherche un successeur.

1968

■ Après de multiples péripéties, le nouveau siège social de l'Ancienne Mutuelle est enfin construit et inauguré à Belbeuf, tout près de Rouen. Un étalage de richesse qui entraîne une succession de grèves chez des salariés, réputés très mal payés.

1975

■ Après 17 ans de service et un bras de fer avec le conseil d'administration pour le départ de Lucien Aubert, dirigeant du groupe après la mort d'André Sahut d'Izarn, l'ambitieux Claude Bébéar accède enfin aux commandes du groupe.

1977

■ Pilotée par Luc Brossier, une branche réassurance est créée au sein du groupe, prémice du développement international que veut engager Claude Bébéar.



1978

■ L'Ancienne Mutuelle est rebaptisée Mutuelles Unies (photo) et prend le contrôle de la Compagnie parisienne de garantie (CPG), qui réalise 90 % de son activité en assurance automobile et en multirisque habitation. Pour affirmer le caractère mutualiste du rapprochement, CGP est renommée Mutuelle parisienne de garantie.

1981

■ L'élection de François Mitterrand fait craindre aux assureurs une nationalisation des grandes compagnies. D'où les négociations qui s'engagent entre Mutuelles Unies et le Groupe Drouot.



1982

■ Après un an de discussions et de volte-face, Mutuelles Unies rachète le Groupe Drouot et devient numéro 1 de l'assurance privée en France avec à sa tête Claude Bébéar, P-DG du nouveau groupe Mutuelles Unies/Drouot.

Agent général, la passion du service

À Saint-Maur-des-Fossés, dans le Val-de-Marne, l'agence AXA propose à la fois de l'assurance et de la banque. Rencontre avec Bernard Haddad, agent général.

Quand on entre dans l'agence AXA de Bernard Haddad, à Saint-Maur-des-Fossés, dans le Val-de-Marne, la première chose qui frappe, c'est le sourire des salariés. « La première image qu'a le client, c'est l'accueil, le bonjour, la disponibilité, le verre d'eau... », explique cet agent, fort de trente-cinq ans d'expérience. Face à une concurrence plus rude qu'autrefois, il reste fidèle à ses recettes de toujours: la présence, la qualité de la relation et du service. Ici, les clients ne sont pas des numéros, « les gens sont reconnus », affirme Bernard Haddad. C'est d'ailleurs pour garder ce contact privilégié avec ses clients – rencontrés aussi à leur domicile –, qu'il a préféré revendre les autres points de vente qu'il dirigeait jusqu'en 2002 à Paris, à Vincennes et au Perreux. « C'était compliqué à gérer, ce n'était pas mon métier », raconte-t-il. Aujourd'hui, avec six collaborateurs et sa femme qui vient souvent « donner un coup de main », il est dans son élément. Il s'occupe d'un portefeuille de 10 000 contrats d'assurance répartis entre 4 500 clients.

UNE ACTIVITÉ EN PROGRESSION S'il se réserve l'activité assurance-vie-épargne, les assurances d'entreprises et de professionnels, Bernard Haddad délègue à Anthony, son fils de 26 ans qui l'a rejoint dans l'agence il y a trois ans, les contrats bancaires (crédits personnels, comptes, livrets) et à son équipe les assurances de particuliers comme l'assurance auto ou habitation, mais aussi la santé et la prévoyance. Une répartition du travail qui marche bien, puisque

l'agence remporte régulièrement les compétitions lancées par la compagnie entre les agences. « Sur le premier quadrimestre 2013, l'activité de l'agence est en progression de 10 % », se félicite-t-il. Et s'il reconnaît que la conjoncture actuelle ne facilite pas la tâche, elle ne le rend pas pessimiste, au contraire: « C'est quand c'est difficile que c'est valorisant », déclare-t-il dans un sourire.

Véritable généraliste de l'assurance, il reconnaît la nécessité de s'appuyer sur des spécialistes de la compagnie quand c'est nécessaire. « J'ai réalisé récemment une transmission d'entreprise d'une valeur de 4 millions d'euros pour l'un de mes clients, conjointement avec les services d'AXA Gestion privée ».

LE CONCEPT « ASSURBANQUE » Située au pied des transports en commun, proche des commerces, l'agence a un emplacement idéal. Et même s'il devra bientôt la déplacer à cause des travaux du « Grand Paris », Bernard Haddad a prévu de rester dans le même quartier. Ce changement sera pour lui l'occasion de s'agrandir et de relooker son agence selon le concept d'« AssurBanque » lancé cette année par AXA, caractérisé par un nouvel aménagement: dès l'entrée, un espace libre-service pour les opérations simples comme les dépôts de chèques ou le paiement des cotisations, puis un espace salon d'attente et des bureaux séparés pour plus de confidentialité, sans oublier l'espace règlements de sinistres, situé plus à l'écart. Enfin, bien sûr, un tout nouveau mobilier, dominé par la couleur rouge. D'ores et déjà, plus de 150 agences AXA en



Gilles Coulon

France ont connu cette transformation. Elles seront 250 fin 2013, et encore plus nombreuses l'année prochaine, car déjà 800 agents du réseau AXA ne se limitent plus seulement à l'assurance mais font aussi de la banque.

Très à l'aise face aux évolutions de son métier, Bernard Haddad apprécie les innovations qui permettent d'apporter davantage de services au client, comme la réparation en nature après un dégât des eaux, ou encore le service à domicile après un sinistre auto. Dans ce cas-là, la plateforme contacte très rapidement l'assuré et lui propose de récupérer son véhicule à l'endroit de son choix pour expertise et réparation, tout en lui prêtant gratuitement un véhicule. « Ça correspond à ce que j'aime faire: me démarquer en donnant du service. Je trouve que c'est le plus beau métier du monde! » s'enthousiasme-t-il. Et sa passion est contagieuse, car trois de ses quatre enfants travaillent dans l'assurance, notamment Anthony. L'une de ses plus grandes fiertés est de savoir que ce dernier partage la passion du métier et prolongera cette belle aventure.

Dans son agence de Saint-Maur-des-Fossés, Bernard Haddad applique avec son équipe des recettes qu'il a rodées depuis trente-cinq ans: présence et qualité de la relation et des services.

L'agence de Bernard Haddad emploie six collaborateurs.



Gilles Coulon



Gilles Coulon



Gilles Coulon

La prévention, au cœur du métier d'AXA France

La prévention est comme un deuxième métier pour AXA. Dès 1984, l'association AXA Prévention est créée pour sensibiliser aux risques des accidents de la route. Si elle conserve cette activité historique, elle consacre depuis 2007 une large partie de ses ressources à la prévention santé, étendue aux Accidents de la vie courante. Plus récemment, en 2011, l'association a décidé d'agir aussi contre les nouveaux risques liés à l'usage du web et des réseaux sociaux. Pour toucher un large public, l'association agit à tous les échelons. Des programmes courts à la télévision, comme Soyons prévoyants, sont complétés par des opérations locales. À la radio, ce sont les spots de sensibilisation Mes petits bonheurs santé qui renvoient sur le site axaprevention.fr pour partager les bonnes pratiques. Ils rappellent que gérer un capital santé n'est pas qu'une contrainte, que c'est aussi du plaisir à travers des réflexes de nutrition, de la pratique sportive ou encore un bon sommeil... Certaines initiatives sont volontairement décalées, comme les vidéos Un homme se prend un coup de vieux, chez lui, dans le métro ou au boulot, « vues plus de deux millions de fois sur Youtube! », se félicite Éric

Lemaire, Président d'AXA Prévention. Une manière pour l'association de traiter avec humour le sujet du « bien vieillir ». AXA France a pris aussi d'autres initiatives originales comme un « Permis du bon sens numérique » à passer sur le site web d'AXA Prévention et sur la page Facebook dédiée, afin de se prémunir des risques d'usurpation d'identité, d'atteinte à la e-réputation ou de cyber-harcèlement. Plus classiques, mais non moins efficaces, des albums illustrés racontent aux enfants et à leurs familles les précautions à prendre pour traverser la chaussée et faire du vélo, par exemple. Éditées à 200 000 exemplaires, les trois séries des Aventures de la famille Klaxon (Michel Lafon Education) pour les 3-5 ans, 6-8 ans et 9-11 ans, sont déjà épuisées. « Ils en redemandent! », constate Éric Lemaire. Sur le même modèle, 250 000 exemplaires des Aventures de la famille Kaskou sont diffusés cette année. Cette fois, les histoires portent sur les accidents à éviter à la maison et pendant les loisirs de plein air.



La Famille Klaxon, une collection de trois ouvrages à la fois ludique et pédagogique

La page Facebook du Bon Sens Numérique: AXA Prévention propose cet espace de partage et d'échange pour informer sur les dangers d'Internet et des réseaux sociaux



Emmanuel Delagache - AXA - Maurin

Accidents corporels: se réadapter à la vie

TÉMOIGNAGES La présence d'AXA auprès d'enfants victimes d'accidents corporels, comme Thomas, 12 ans, ou Léa, 14 ans.

L'accident corporel sur la route ou à la maison est une terrible épreuve pour la victime et pour sa famille, surtout lorsqu'il s'agit d'un enfant. Or, sur 75 000 accidents corporels couverts chaque année par AXA en France, un quart concerne des enfants et des adolescents. Heureusement, ce n'est pas toujours grave, mais quand c'est, il est important de disposer des ressources pour faire face à la situation. Le rôle de l'assureur, par le biais du « régleur de sinistres », est de prévoir l'indemnisation adaptée. Il ne se limite cependant plus à cela: ainsi, depuis 2008, AXA a mis sur pied le dispositif Albatros afin d'accompagner la victime tout au long de sa réadaptation.

CONSTRUIRE UN PROJET DE VIE « Il y a quelques années on gérait plutôt des dossiers, aujourd'hui, dans le cas de préjudices corporels très graves, nous aidons à reconstruire un projet de vie », explique

Bruno Obry, régleur de sinistres depuis vingt-cinq ans. Ce qui suppose de se déplacer au domicile des victimes et d'examiner concrètement leur souffrance de graves séquelles après un accident. Bruno Obry a notamment préconisé l'intervention d'une auxiliaire de vie à domicile chaque jour, après le retour de l'adolescent de l'institut médico-éducatif où il est scolarisé. « Au début, quand M. Obry m'en a parlé, je n'arrivais pas à l'imaginer. Je ne voulais pas que quelqu'un d'autre que moi s'occupe de mon fils. Il m'a juste dit: on va essayer », raconte la mère de Thomas. En fait, grâce à cette aide, elle a pu reprendre une activité professionnelle et son fils a gagné en autonomie. « Je me suis aperçu que Thomas pouvait faire des choses sans moi et moi sans lui, qu'il n'en était pas plus malheureux et que moi non plus », raconte-t-elle.

En Normandie, Léa, 14 ans, a été victime d'un traumatisme crânien lors d'un accident de la route à l'âge de 2 ans. Lourde-ment handicapée, elle est suivie par le régleur de sinistres Richard Miroux, qui lui rend visite quatre fois par an. « Tous les deux ans, Léa subit un examen médical qui permet d'évaluer ses capacités », indique-t-il, ce qui permet de prendre les mesures appropriées. Une nouvelle rampe d'escalier a ainsi été mise en place dans la maison et la salle de bains a été équipée d'un lavabo réhaussé. Les travaux ont été financés par AXA, qui verse par ailleurs une rente trimestrielle aux parents. Cette nouvelle approche plus humaine et aussi plus utile de l'indemnisation des victimes a commencé en France et en Espagne avant d'être étendue par AXA à d'autres pays comme l'Italie et la Belgique. Elle a véritablement transformé le métier de l'assureur.

La relation client au cœur du dispositif



LAETITIA ROBAUT, RESPONSABLE MARCHÉ PRÉVOYANCE DES PROFESSIONNELS

Laetitia Robaut a travaillé dans différentes banques de sa région pendant sept ans avant de commencer dans l'assurance. Elle a rejoint l'agence générale Maurin-Dalmasso-Chauvet en juin 2012. « Depuis un an, je n'arrête pas d'apprendre et de progresser. L'agence de Cagnes-sur-Mer où je travaille a été rénovée et réaménagée récemment pour devenir une agence d'AssurBanque. Tous les collaborateurs ont été consultés sur ce projet. C'était très stimulant. La nouvelle organisation nous permet aujourd'hui de gagner du temps et d'être plus disponibles pour les clients. »



UN CLIENT PRESSÉ QUI APPRÉCIE LA RELATION PERSONNALISÉE

Cyril Sabatié est un avocat pressé. Avec un cabinet à Nice, un autre à Angers et un troisième à Paris, il a choisi de rassembler, dès 2008, toutes ses assurances auto, habitation, professionnelles et prévoyance, mais aussi son assurance-vie, son compte bancaire personnel, son livret A et ceux de sa famille dans l'agence générale AXA de Vence, dans les Alpes-Maritimes. « J'ai un interlocuteur unique pour tout. Comme je suis très occupé, cette simplicité est importante pour moi. J'ai une relation personnalisée avec mon agent, Éric Maurin, dont j'ai pu récemment apprécier la réactivité et la qualité de service quand j'ai eu un accident avec ma moto et un dégât des eaux. »

DATES CLÉS

1985

Le groupe Mutuelles Unies/Drouot manque de lisibilité et se cherche un nouveau nom. Entre Argos, AXA et Élan, Claude Bébéar tranche: ce sera AXA.



1986

Au terme d'une bataille boursière qui a marqué les esprits, AXA acquiert Le Secours et La Providence. Dans la foulée, pour souder les collaborateurs, AXA tient son premier séminaire dans le désert du Ténéré (en photo: les membres de la direction de La Providence).

1989

Après deux mois de discussions, AXA prend le contrôle de la Compagnie du Midi (photo), mise à mal par le krach d'octobre 1987 qui a entraîné une dégringolade du cours des actions. AXA accède à la seconde place du marché de l'assurance en France.

1990

Créée dans la foulée du séminaire du désert du Ténéré, AXA Université permet aux collaborateurs du nouveau groupe de se former sur la stratégie et l'avenir de l'entreprise (30 000 collaborateurs cadres originaires de toutes les régions du monde y ont ainsi participé depuis l'origine).

1991

Dotée d'une forte culture d'entreprise, AXA développe de nombreuses initiatives. AXA Atout Cœur est née en 1991 de cette politique. Association de mécénat social, elle permet aux salariés du Groupe de s'engager bénévolement contre toutes les formes d'exclusion, pour la protection de l'environnement, de l'éducation à la prévention des risques.



1991

AXA Iorgne les États-Unis et trouve l'occasion de s'y installer au travers de la démutualisation de The Equitable Life Assurance Company, l'un des leaders de l'assurance-vie (en photo: Claude Bébéar et Richard Jenrette, P-DG de la compagnie américaine).

1993

Une date mémorable pour les salariés du groupe, qui deviennent actionnaires et détiennent entre 4 et 6 % du capital d'AXA.



1995

AXA ouvre une porte sur l'Asie et l'Océanie en entrant dans le capital de National Mutual Life Insurance Company (photo), le deuxième assureur-vie australien. Puis prend position en Nouvelle-Zélande, à Hong-Kong et au Japon.

1996

Inimaginable quelques années plus tôt, la nouvelle tombe comme un coup de tonnerre sur le monde de l'assurance: Claude Bébéar pour AXA et Jacques Friedmann pour l'UAP annoncent le rapprochement des deux compagnies (photo). Une fusion qui marque un tournant: AXA devient numéro 1 mondial de l'assurance.





Des services dédiés aux jeunes

Cocktail de bons plans malins, programme de services et nouvelle banque dédiés...
Objectif : attirer 30 % de jeunes supplémentaires.

Pour séduire les jeunes, AXA passe à la vitesse supérieure. « Avec nos clips décalés sur les "Coups de vieux" ou sur la Saint-Valentin diffusés sur YouTube et nos prises de parole sur les risques numériques, AXA a réussi à rajouter son image », estime Nicolas Moreau, P-DG d'AXA France. Et il est bien décidé à continuer dans cette voie. L'assureur a lancé un jeu, baptisé « Switch ton appart », qui incite les jeunes à prendre en photo des objets kitsch de leur logement dans l'espoir de remporter la palme du plus moche afin de se faire payer le même mais... en neuf par AXA ! Un autre jeu-concours de neuf semaines, jusqu'en juillet, vise à récolter les meilleures idées d'innovations pour les jeunes. A gagner : un voyage à Rio ou à New York.

■ **CASSER LES CODES**
Pour attirer les jeunes, AXA n'applique donc pas les vieilles recettes mais casse les codes. L'assureur

a conçu pour eux l'univers Switch et une nouvelle banque baptisée Soon, accessible sur mobile. Avec un objectif ambitieux : « Nous voulons augmenter de 30 % le recrutement des jeunes de 18 à 29 ans », précise Amélie Oudéa-Castéra, directrice marketing, service et digital d'AXA France. Ceux-ci sont déjà au nombre de 565 000, ce qui représente 8 % du total des clients d'AXA.

Le programme Switch porte d'abord sur les principales assurances : l'auto et l'habitation. Il intègre des garanties et des services existants comme par exemple le « taxi joker », qui permet notamment au jeune, après une soirée trop arrosée, de retourner chez lui en taxi (cinq fois par an maximum), ou de se faire financer à 90 % le stage « bonne conduite ». Mais Switch introduit aussi des nouveautés, tel le « bonus parental », qui prévoit jusqu'à 35 % de réduction sur la prime pour les enfants d'assurés pourvus d'un bonus maximum. En habitation, l'assureur a concocté

un tout nouveau produit d'assurance pour locataires et étudiants à partir de 39 €, dont le tarif est accessible en seulement deux clics sur Internet ou sur mobile. Et le contrat prévoit aussi des services pour déménager (réductions chez des loueurs de véhicules) et emménager. D'autres nouveautés sont prévues prochainement en assurance voyage et en assurance santé.

■ CARTE PASS SWITCH

En plus de ces assurances, le nouveau souscripteur de moins de 29 ans repart avec une carte Pass Switch. Elle ouvre l'accès à 20 000 bons plans élaborés par Obiz, une start-up lyonnaise partenaire d'AXA, qui déniche des milliers de réductions dans toute la France sur des prestations de loisirs ou de vie pratique. « En moyenne, cela permet à un jeune d'économiser 380 € par an », souligne Amélie Oudéa-Castéra. Dernier volet très novateur du programme pour les jeunes, la banque Soon

by AXA Banque sera lancée prochainement par invitation (dans une logique de « premiers inscrits, premiers servis ») sur le site www.soon.fr. « Soon, c'est 100 % smartphone », résume le directeur général d'AXA Banque, Pierre Janin. L'application qui sert de clé d'entrée n'est pas orientée sur les produits bancaires proposés, mais sur les fonctions. Et c'est là toute son originalité : par exemple, elle ne propose pas de relevé de compte, mais une fonction « Reste à dépenser » qui aide à anticiper ses dépenses futures ou à fixer des objectifs par catégorie de dépenses. Elle permet de joindre l'utile à l'agréable grâce aux photos : transformer les dépenses en meilleurs souvenirs grâce à des photos d'objets achetés et des smileys d'humeur, mais aussi conserver les factures et garanties pour les retrouver facilement. Elle intègre une fonction de transfert d'argent entre particuliers par Paypal. AXA ne va pas s'arrêter là, car comme pour Switch, la banque Soon a vocation à évoluer grâce à l'action participative des internautes. SÉVERINE SOLLIER



Comparateur de contrats nouvelle génération

Sur le site « Qualemeilleur-service.com » (1,8 millions de visiteurs), les contrats d'assurances ne sont plus classés en fonction de leur prix, comme sur les comparateurs classiques, mais en fonction des services qu'ils prévoient. Lancé en avril 2012 par AXA, le site vient d'être enrichi. Il suffit à présent à l'internaute de choisir sa préoccupation (panne, retraite, hospitalisation...), puis de sélectionner les services les plus importants à ses yeux pour obtenir un podium avec trois assureurs. En complément, un tableau détaille les caractéristiques des offres de 12 assureurs concurrents sur les services choisis. À ce jeu-là, AXA n'arrive pas toujours premier. Il l'assume pleinement, et conçoit cet outil comme une sorte de défi permanent lancé à ses équipes.

« Nous vivons une période de transformation passionnante »

INTERVIEW Nicolas Moreau, PDG d'AXA France, détaille ce qui fait la spécificité d'AXA.

En tant qu'assureur, en quoi AXA est utile à l'économie en cette période de crise ?

Les assureurs ont un rôle de stabilisateur très important dans l'économie. AXA France protège et conseille 9 millions de clients en France, aussi bien des particuliers que des professionnels, des entreprises et leurs salariés. Nous assurons plus d'une entreprise sur quatre sur le territoire, soit 260 000 entreprises de plus de 3 salariés, et couvrons 14 millions de salariés en assurance collectives. Par ailleurs, AXA France investit dans l'économie française et européenne, à la fois sous forme d'emprunts d'Etat, mais aussi d'obligations et d'actions d'entreprises. Nous finançons les PME pour soutenir leur développement et nous avons près de 3 milliards d'euros investis dans les entreprises non cotées. Enfin, AXA fait travailler plus de 34 000 personnes en France, notamment avec 3600 agents généraux et leurs collaborateurs d'agence, 4000 salariés commerciaux... et recrute chaque année 800 jeunes en alternance et 700 personnes en contrat à durée indéterminée.

Comment l'utilisation croissante d'internet et des smartphones vous conduit-elle à revoir vos services pour vos clients ?

Notre conviction est que le service est le nerf de la guerre ; c'est pourquoi nous avons lancé la démarche « AXA Votre Service », dans laquelle les services en ligne et mobile tiennent et vont tenir une place de plus en plus importante. Aujourd'hui, nos clients peuvent pré-déclarer leur sinistre sur mobile puis suivre leur sinistre auto sur leur espace client. Ils peuvent y gérer leurs prestations santé, leur épargne salariale, « chatter » en ligne avec nos conseillers... Il est aussi possible de souscrire son assurance auto sur internet (bientôt aussi l'assurance voyage, santé...), et de bénéficier de l'accompagnement et des conseils de son agent général. Nous avons lancé « Switch », une approche d'assurance sur mobile dédiée aux jeunes ; par ailleurs, nous lançons actuellement une approche bancaire, « Soon », complètement repensée pour les jeunes mais accessible à tous, 100 % mobile et avec des services inédits. Nous sommes très présents sur les médias sociaux

(Facebook, LinkedIn, Twitter...), une manière différente et dynamique d'interagir et d'accompagner nos clients. Nous nous devons d'évoluer au même rythme que notre société et ainsi répondre au mieux aux besoins de nos clients.

Les agences d'AXA sont en pleine transformation pour devenir un réseau d'AssurBanque. Qu'est-ce que cela signifie exactement ?

Nous nous appuyons sur 2 atouts, d'une part, sur notre banque en ligne, qui fête ses dix ans et compte plus de 750 000 clients, et d'autre part sur l'expertise, la proximité et la pérennité de nos agents généraux. Nous transformons 700 agences d'AssurBanque avec des espaces modernes et interactifs dotés d'une borne libre-service pour effectuer des opérations simples comme déposer des chèques ou éditer une attestation d'assurance. Cette nouvelle approche crée une véritable dynamique. Les agents généraux garantissent aux clients une relation suivie dans le temps, personnalisée et l'accès à une offre très complète. Ils peuvent avoir des réductions et des avantages en optant à la fois pour les produits bancaires et assurance.

Comment s'équilibrent vos activités aujourd'hui ?

L'assurance des biens (auto, habitation...), notre métier historique, continue de croître avec la population et la valeur de ces biens ; cela représente près d'un tiers de notre activité. Pour faire face à des besoins croissants et au désengagement de l'Etat, nous développons beaucoup, depuis 2 ans, nos activités de protection sociale sur tous nos segments de clientèle, notamment en prévoyance : la protection familiale, pour couvrir sa famille en cas d'accidents de la vie, la dépendance ou encore l'obsèque... Nous sommes aujourd'hui le 1^{er} assureur santé puisque nous couvrons directement et indirectement 5,6 millions de Français, à travers les assurances individuelles et collectives. Enfin, les activités d'Epargne et de Retraite représentent le dernier tiers de notre activité ; elles répondent à des besoins importants des Français et à notre expertise pour gérer les risques sur le long terme.

Comment se concrétise votre responsabilité d'entreprise ?

Pour nous, la responsabilité d'entreprise, c'est aller au-delà de son activité économique. C'est un agrégat que nous souhaitons intégrer à notre chaîne de valeur, à toutes les échelles de notre activité. Au-delà de la définition même de notre métier, nous avons obtenu des labels officiels pour nos engagements RH, sur l'égalité hommes / femmes, sur la diversité... Nous agissons à tous les niveaux ; la responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de notre stratégie, et de notre projet Ambition AXA. Nous l'intégrons dans notre offre de produits et de services « verts » (voitures propres, panneaux solaires...) et nous encourageons l'investissement socialement responsable (ISR). De plus, nous sommes investis dans la micro-assurance ⁽¹⁾. Nous réduisons notre empreinte environnementale en diminuant par exemple l'usage du papier et les émissions de CO₂ de notre parc de 6000 véhicules. Enfin, nos actions de mécénat sont tournées principalement vers la prévention des risques, avec l'association AXA Prévention, et vers la solidarité par le biais des associations AXA Atout Cœur, avec le bénévolat et mécénat de compétence des collaborateurs, ou AXA Entraide, pour nos assurés en grande difficulté.

Comment voyez-vous évoluer l'assurance dans l'avenir ?

L'assurance est un métier passionnant car il vit intimement avec les évolutions de la société. A ce jour, nous avons plusieurs challenges majeurs à relever. Le premier est fondamental, c'est de nous transformer



pour réussir dans un nouveau monde où les nouvelles technologies modifient les comportements et la relation client (mobile, réseaux sociaux, information instantanée, services en ligne...) mais aussi la nature de la matière assurable (véhicules intelligents, innovations médicales, nouvelles énergies...). les offres et le partage de la valeur (B2B2C vers B2C2B, offres affinitaires, communautés, comparateurs...)... Notre second grand challenge vient de la longévité ; imaginez que le nombre de centenaires a augmenté de 66% durant ces trois dernières années ; un bébé fille sur deux né en

2008 devrait être centenaire ! Cela induit des changements considérables dans la manière dont nous gérons et anticipons les risques sur le long terme : santé, prévoyance, retraite, dépendance... Ça a aussi un impact sur le marché du travail. Nous portons aussi une attention particulière aux risques climatiques. Enfin, nous devons évoluer dans un environnement économique et réglementaire de plus en plus contraignant. Nous observons et transformons l'entreprise pour qu'elle développe son leadership aujourd'hui et demain.

Propos recueillis par SÉVERINE SOLLIER

⁽¹⁾ Ce système utilise le mécanisme classique de l'assurance et permet à des individus ne bénéficiant pas de protection sociale de se voir proposer une couverture.

Protégez votre réputation sur internet

Un père qui découvre sa fille nue sur le web ? Une mère de famille qui achète des armes ? Ces situations présentées par AXA dans des vidéos sur le mode de la dérision visent à convaincre de la nécessité de prendre soin de sa e-réputation. Première précaution : ne pas commettre les erreurs de base, afin de protéger sa vie privée et d'éviter l'usurpation d'identité. À cette fin, AXA Prévention a publié *Internet sans danger : le guide du Bon Sens Numérique* (Bayard) et créé une page Facebook, dans le but d'aider chacun à mieux gérer son identité et sa réputation sur les réseaux sociaux. Deuxième

précaution : souscrire une assurance. AXA a conçu le contrat Protection Familiale Intégrale, qui protège en cas de fraude aux moyens de paiement ou d'un litige avec un site de e-commerce. L'assureur prend notamment en charge les frais pour défendre vos droits (entre 1 000 et 10 000 euros) et les aide aux démarches. Et si vous êtes victime de données malveillantes sur le web, ce contrat permet de les faire « nettoyer », dans la limite de 5 000 € par an et par litige. Mais attention : si vous postez délibérément un commentaire injurieux sur un forum, l'assureur ne vous couvrira pas ! À vous d'être vigilant.



DATES CLÉS

1997

■ Aux États Unis, The Equitable Life Assurance Company, en proie à une crise de croissance, passe totalement sous le contrôle du groupe AXA et devient AXA Equitable.



1998

■ Naissance d'AXA Assistance à partir de la fusion de plusieurs sociétés d'assistance (dont la plus ancienne, Gesa, fut créée à la fin des années 1950). Intervention dans les domaines de l'automobile, du voyage, du domicile (habitation et services à la personne) et de la santé.

1999

■ C'est l'année de nombreuses prises de positions dans le monde : National Mutual Life Insurance Company passe sous le contrôle du groupe et devient AXA Asia Pacific. Le groupe rachète le Britannique Guardian Royal Exchange, s'implante en Chine (photo), en Turquie, au Liban et au Japon.

2000

■ Claude Bébéar passe la main à Henri de Castries (photo) qui, à 45 ans, accède à la présidence du directoire. Claude Bébéar conserve un œil sur le groupe puisqu'il préside le conseil de surveillance.



2002

■ C'est l'heure de la diversification pour AXA avec l'acquisition de Banque Directe, filiale du groupe BNP Paribas qui devient AXA Banque.



2006

■ Cette année-là, AXA fait un coup d'éclat en achetant Winterthur Assurances, ce qui lui permet de renforcer ses positions, notamment en Europe Centrale et de l'Est, ainsi qu'en Asie.

2007

■ C'est également une année importante, puisqu'elle voit la création des premières agences AssurBanque du Groupe. Naissance du Fonds AXA pour la Recherche.



2010

■ Avec l'entrée d'ICBC (Industrial and Commercial Bank of China Co, Ltd) dans la joint venture AXA-Minmetals Assurance (AXA MM), le groupe renforce sa présence sur le marché chinois.

2011

■ L'Asie et les pays émergents voient AXA renforcer ses positions. En Asie, le groupe rachète les parts d'actionnaires minoritaires sur le marché de l'assurance vie, et fusionne ses activités d'assurance vie et dommages dans une même entité (photo).



2012

■ AXA acquiert les opérations d'assurance dommages HSBC à Hong-Kong, à Singapour et au Mexique. Un accord relatif aux activités de bancassurance est passé avec HSBC en assurance dommages, qui s'étalera sur dix ans et porte sur cinq pays asiatiques, ainsi que le Mexique.

■ Le 19 juin, en marge de Rio+20, conférence des Nations Unies sur le développement durable, AXA signe les Principes pour l'assurance responsable. Le groupe, qui s'est fortement impliqué dans leur élaboration, s'engage à intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance au cœur de ses activités et dans ses relations avec chacune de ses parties prenantes.

2013

■ AXA acquiert 50 % de Tian Ping, société chinoise d'assurance dommages dotée d'importantes capacités de distribution directe, et consolide sa position de premier assureur international dommages en Asie (hors Japon).

Les hommes au cœur de la stratégie

33 000 personnes écrivent l'histoire d'AXA France, soutenues par une politique RH attentive.

Esprit d'équipe, intégrité, innovation, pragmatisme, professionnalisme... Cinq valeurs fondamentales, d'autant plus cultivées aujourd'hui qu'AXA veut devenir « la première société de service préférée des Français ». Ce défi passe par l'adhésion de tous les collaborateurs, et se joue en interne au travers d'une politique des ressources humaines très innovante. Au cœur de l'action : la diversité, l'égalité des chances, la participation, le développement professionnel ou encore le bien-être. Des mots ? Assurément non. Sur le terrain, AXA s'engage. Par exemple, en ce qui concerne l'égalité, la diversité, la mixité et la promotion des femmes dans l'entreprise, AXA France a mis en place une enveloppe budgétaire

dédiée au rattrapage salarial entre hommes et femmes. Le Groupe a aussi lancé, en mai 2012, le réseau interne Mix'IN, qui vise à faire progresser la part des femmes dans l'encadrement supérieur et à assurer l'égalité des chances en matière de promotion. Grâce à quoi, en 2012, 30 % des cadres dirigeants sont des femmes, contre 18 % en 2008... Autre exemple : une charte « Pour mieux travailler ensemble », qui rappelle comment préserver l'équilibre de chacun tout en poursuivant les objectifs de l'entreprise. En matière de flexibilité, AXA favorise les différentes formules de temps de travail, le télétravail et le congé paternité. D'autre part, l'entreprise développe l'accompagnement et le suivi de jeunes recrutés grâce à des tuteurs dédiés (1275 aujourd'hui),

le soutien individualisé, la contribution à des programmes pédagogiques et la sensibilisation des jeunes aux risques du numérique. Ici, la confiance et la volonté de se dépasser sont des notions fortes. C'est dans ce cadre qu'Innov'Axa a vu le jour. Cette démarche visant à décloisonner l'entreprise permet à l'ensemble des collaborateurs de partager des idées via un portail collaboratif. L'ensemble des salariés peut en prendre connaissance et les enrichir en fonction de leur propre expertise et créativité. Depuis 2008, pas moins de 6 000 idées ont ainsi été recueillies : 30 % ont déjà été mises en œuvre et 40 % sont en cours d'étude. Bref, la responsabilité d'entreprise que prône AXA n'est pas un vain mot.

COLETTE SABARLY

« Après ma carrière de rugbyman professionnel, je me suis rapproché d'AXA car ses valeurs et celles du rugby sonnent comme une évidence »

Lionel Faure, 35 ans, ancien rugbyman et agent général AXA France.



« Après ma carrière de rugbyman professionnel, je voulais développer une activité avec mon épouse, diplômée en droit. Les métiers de l'assurance nous tentaient parce qu'ils sont très diversifiés. À moi la partie commerciale et les contacts, à elle les tâches administratives. Je me suis rapproché d'AXA, car ses valeurs et celles du rugby sonnent comme une évidence. L'histoire d'amour du Groupe avec ce sport ne date pas d'hier, l'approche était presque sentimentale... Je ne connaissais pas l'assurance, mais même si l'apprentissage a parfois pu être difficile, j'apprends à me dépasser dans ce métier comme dans le sport. »



« AXA sait accompagner les collaborateurs qui veulent évoluer »

Pierre Liebaert, 52 ans, Ingénieur Produit, direction des Investissements chez AXA France.

« Je suis un pur produit AXA. Au départ, j'ai fait Sup de Co. J'ai intégré le Groupe comme cadre commercial dans l'animation, puis j'ai occupé successivement différents postes dans le marketing produits et services et un poste de responsable pilotage stratégique. En 2009, j'ai eu le sentiment d'avoir fait le tour de la question. Je ne voyais plus tellement d'évolution possible pour ma carrière. Or, à 49 ans, il ne me restait pas cinq années de travail, mais plutôt quinze ! J'ai alors décidé, avec le service des ressources humaines d'AXA et mon manager, de faire un bilan de compétences qui a mis en évidence des savoir-faire m'ouvrant de nouveaux horizons à la direction des Investissements. J'y construis désormais des supports financiers pour nos contrats d'assurance vie. Cette direction a fait le pari que je pouvais surmonter mes éventuelles difficultés. AXA m'a beaucoup aidé. Cette entreprise sait accompagner ceux qui veulent évoluer. »

« AXA Atout Cœur renforce les liens et donne du sens à la vie »

Élodie Thermoz-Lorcière, 43 ans, Salariée Commerciale Réseau Epargne & Protection



« Je travaille actuellement au service formation et j'avais envie de m'investir pour l'association AXA Atout Cœur. Avec Gérard Tassel, un collaborateur retraité qui avait envie de travailler avec moi, nous avons retroussé nos manches car il y avait beaucoup de choses à faire. Nous avons saisi l'opportunité du Championnat du monde d'athlétisme organisé par la Fédération française handisport, qui aura lieu du 19 au 28 juillet prochains, pour proposer nos services. Notre mission était de recruter des bénévoles pour accueillir tous les sportifs (1 300 athlètes venus de 90 pays). AXA Atout Cœur nous a permis de mobiliser 130 bénévoles sur les 450 nécessaires, qui rempliront 180 missions. La tâche est immense, mais cet engagement est très formateur. Entre collaborateurs, il n'y a plus de barrière, d'étiquette, tout le monde est au même niveau. AXA Atout Cœur renforce les liens et donne du sens à notre vie. »

« TEM est une belle façon d'expérimenter ma passion »

Fabrice Forgeait, 43 ans, Ingénieur système senior chez AXA Technology Services.

« Je suis passionné de photo. Je tiens un blog que la ville où j'habite a repéré : l'office du tourisme de cette ville m'a contacté parce qu'elle voulait me dédier une exposition. En parallèle, je faisais aussi des photos pour AXA Technology Services, notamment lors des 10 ans de la création du service. C'est ce concours de circonstance qui m'a fait connaître Talents en Mouvement (TEM), une association d'AXA qui a pour objectif d'aider les talents des collaborateurs à s'exprimer. Elle existe depuis 2008, et a permis à plus de 1 000 collaborateurs de participer à des événements. Mes photos ont ainsi été exposées sur l'un des sites d'AXA France, à Nanterre. C'est pour moi une belle façon d'expérimenter ma passion. »



« Le télétravail a révolutionné mon quotidien »

Sylvia Obama, 31 ans, chef de projet formation chez AXA France.

« Je revenais de congé maternité et avais déménagé à une centaine de kilomètres de Nanterre. Pour me faciliter l'existence et mieux concilier ma vie professionnelle et personnelle, mon manager m'a proposé d'expérimenter le télétravail partiel. J'ai fait une demande qui a été acceptée. Par rapport à mon poste, j'ai opté pour deux jours de travail à mon domicile et trois jours chez AXA. Cela a révolutionné mon quotidien ! Je peux emmener mon enfant à l'école deux jours par semaine... J'ai juste eu besoin de revoir ma façon de travailler. Par exemple, les travaux de réflexion, de préparation de réunions se font plutôt chez moi qu'au bureau. Côté financier, AXA rembourse mes frais de téléphone, d'Internet... »



« Chaque client est différent »

Brigitte Bessier-Sebbag, 52 ans, agent Prévoyance & Patrimoine chez AXA France.

« Mon métier est formidable. Depuis 32 ans que je l'exerce, je ne m'en lasse pas et n'ai jamais compté mes heures ni dans un sens, ni dans l'autre. Ce qui me plaît, c'est le rapport intuitif personnel que nécessite mon job. Chaque client est différent et il n'est pas question d'arriver devant lui avec des solutions toutes faites. Il faut, au contraire, être en mesure de lui apporter la solution personnalisée qu'il recherche. Nouer une relation de confiance nécessite des qualités. L'écoute est incontestablement la première d'entre elles. La disponibilité également. Il faut aussi une dose de psychologie : le fait d'être une femme constitue sans aucun doute un atout dans un secteur à 80 % occupé par des hommes. Il faut aussi beaucoup de rigueur car mon métier est complexe et nécessite de solides connaissances techniques. AXA est une marque sérieuse et innovante qui donne confiance. »