

vous voulez toucher les leaders  
d'opinion en europe ?

euroneu

CB NEWS

Rechercher

SE CONNECTER

S'INSCRIRE

RECEVOIR LA NEWSLETTER

Abonnez vous au mag !

OFF | MARQUES | MÉDIAS | CONSEILS | DIGITAL | CRÉATION | MOUVEMENTS | ÉTUDES | TRIBUNE | CARRIÈRES

Hit parade

Luxe | Auto-transport | Distribution | Culture-loisirs | Mode | Sport | Alimentation-boisson | Hygiène-beauté | Banque-assurance | High-tech



ACCUEIL > CRÉATION

## Axa, la protection est sa vocation

Le 10/07/2013 à 20:39

0

J'aime 0

Tweet 3

0 0

Partager

### Dernières news

09:58 Médiamétrie radio : NRJ reprend le pouvoir

00:27 Une étude sur l'influence des marques de presse pro et sur la perception de la publicité

15/07 6,7 millions de téléspectateurs pour Hollande

15/07 Raphaëli de Andreis: sortie de crise en 2014

15/07 Fdj.fr pour la première fois en TV

15/07 Le Cul sous toutes ses coutures

15/07 Première Heure lance Wacko

15/07 Starcom croule sous les fans

Plus de news La newsletter du 16 juillet

par Carole Soussan

Dans sa nouvelle campagne corporate, Axa veut faire passer un message : sa volonté de protéger les autres relève de la vocation. La prise de parole de l'assureur, toujours signée Publicis Conseil, met en scène les collaborateurs AXA ainsi que leurs partenaires (ONG Care, chercheurs du Fonds AXA pour la Recherche,...) qui partagent cette vocation et s'engagent à mieux protéger les individus et la société dans son ensemble. L'occasion pour le groupe de souligner qu'il a mis en place une approche originale de la protection, en investissant dans la recherche et l'anticipation des risques, la prévention, « l'assistance et l'accompagnement aux victimes de manière personnalisée, humaine et sur le long terme ». Bruno, qui accompagne les victimes sur le long terme, et François, médecin chez AXA Assistance sont mis en scène par le réalisateur Lionel Mougin (Le Rendez-Vous à Paris). On les retrouve en TV, où 3 spots mettent en avant de manière romancée leur quotidien, mais également sur la plateforme [www.axa.bomtoprotect.com](http://www.axa.bomtoprotect.com) qui accueille des documentaires de nos protecteurs dans leurs vraies vies. La campagne sort en France, Allemagne et Belgique puis en Espagne.

Retour à la newsletter du jour

0

J'aime 0

Tweet 3

0 0

Partager

### Sur le même sujet :

Benetton rime avec vibrations

Nicolas Le Pallec chez Dan

Blossom, la nouvelle graine de Première Heure

Orange Go Europe

Plus de créa pour Havas Paris

Un nouveau réalisateur pour Wanda

boutique



L'Inpes n'a pas la langue dans sa poche

Tous les coups de blues Tous les coups de Coeur

Hit Parade

SESSION 05 2013

## Groupe AXA

Accueil / Entreprise responsable / Clients et produits / Le respect du client

### Le respect du client

Pour un assureur, le respect du client inclut la qualité de l'information fournie avec transparence et précision, le devoir de conseil et de confidentialité, l'égalité de traitement, et l'honnêteté dans les messages publicitaires.

#### La déontologie professionnelle

En matière de déontologie professionnelle, les entités locales d'AXA ont adopté le code édicté par la profession dans leur pays s'il en existe un. Afin d'homogénéiser les pratiques éthiques des sociétés AXA à travers le monde vis-à-vis de leurs clients, un Code de Déontologie Professionnelle a été élaboré pour l'ensemble du Groupe. Au-delà du respect des réglementations nationales et internationales qui s'imposent aux sociétés du Groupe, le Code de Déontologie Professionnelle d'AXA intègre notamment les principes suivants dans la relation avec le client : la qualité de conseil, la transparence, la confidentialité de l'information client, l'équité, et la lutte contre la fraude et le blanchiment d'argent.

Le Code de Déontologie contient également une déclaration de principe sur le traitement des plaintes des employés.

AXA met également à disposition de ses clients les moyens d'exprimer et de traiter les éventuels désaccords avec la compagnie, notamment au travers des services de réclamation.

#### A l'écoute des clients - Enquête Customer Scope

L'amélioration de la qualité du service repose avant tout sur la capacité d'AXA à rester à l'écoute du client et à détecter précisément ses motifs d'insatisfaction. C'est l'objectif du « Customer Scope », une enquête réalisée chaque semestre dans plus de 30 pays.

Grâce à l'enquête Customer Scope, la satisfaction des clients est mesurée de manière homogène dans l'ensemble du Groupe. Les questions du Customer Scope concernent la relation qu'entretient le client avec son interlocuteur, la qualité du conseil ainsi que l'adaptation de la réponse aux besoins réels du client. En 2011, le taux de satisfaction moyen des clients du Group a atteint 79% (sur la base de réponses fournies par 254.000 clients). Cet indicateur clé de performance est intégré à la rémunération du PDG du Groupe.

Ce baromètre mesure notamment la perception du service par le client au moment de la vente comme de la prestation de service. Cette enquête est donc un excellent moyen pour identifier les leviers qui permettent d'augmenter la satisfaction. Des actions ont été mises en oeuvre pour améliorer l'expérience client, en particulier en matière de gestion de sinistres avec l'élargissement du réseau de prestataires, le développement des plateformes de gestion qui permettent d'assurer une plus grande réactivité ou encore la réduction des délais de règlement. La priorité est aussi donnée à la mise en place d'engagements de services, notamment vis-à-vis des distributeurs.



réinventons / notre métier

Bienvenue sur le site AXA Entreprises /

Particuliers | Professionnels | Entreprises

Espace client 

DIRIGEANT, PROTEGEZ VOUS

PROTEGEZ VOTRE ENTREPRISE

PROTEGEZ VOS SALAIRES

AXA Entreprises - L'assurance professionnelle pour les entreprises &gt; Domaines d'activité &gt; Industrie &gt; Assurance Professionnels de l'Industrie

Contactez un Agent Général Code Postal, Ville  
Adresse

Votre adresse email



> Une vigilance redoublée face à l'émergence de nouveaux risques  
> La route : La responsabilité de tous  
> Risques naturels et technologiques : anticipez l'avenir

Espace client

Accédez à votre espace dédié

Espace client 

Assurance Professionnels de l'Industrie

[Assurance Professionnels et Industriels des Boissons](#)[Industrie Agroalimentaire](#)[Industrie Nautique](#)

BATIMENT &amp; TRAVAUX PUBLICS

ASSURANCE ETABLISSEMENT DE SOINS

ASSURANCE ENTREPÔTS &amp; FLOTTE DE VEHICULES

SERVICES

ASSURANCE COMMERCE &amp; DISTRIBUTION

ASSURANCE AGENT IMMOBILIER, SYNDIC ADMINISTRATEUR DE BIEN, PROFESSIONNELS DE L'IMMOBILIER

ASSURANCE CONCESSIONNAIRE PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE

ASSURANCE SPECTACLES, EVENEMENTS CULTURELS &amp; SPORTIFS

## Industrie

### Cela pourrait vous arriver...

Incendie. L'entrepôt d'une société est détruit par un incendie en une nuit. Résultat : le bâtiment est presque entièrement détruit, les stocks ont beaucoup souffert, et l'entreprise a même perdu un camion chargé de matériel stationné dans l'entrepôt. Le temps de reconstruire les installations, une bonne partie de la clientèle part s'approvisionner ailleurs.

### Vos préoccupations

Incendie, dégât des eaux, événements naturels, bris de machines... Les locaux, équipements et matériels constituent l'outil de travail de votre entreprise : les conséquences d'un sinistre peuvent être lourdes pour votre activité.

C'est pourquoi il est essentiel de garantir votre entreprise face aux dommages subis en toutes circonstances. De même, il est essentiel d'assurer les conséquences financières qu'un sinistre générerait.

### La solution AXA

Pour vous permettre d'exercer votre activité en toute sérénité, AXA vous propose un ensemble de garanties pour couvrir vos biens\* mobiliers et immobiliers ainsi que les pertes d'exploitation\* consécutives à un sinistre. En savoir plus sur [l'offre multirisques d'AXA](#).

\* Dans la limite des termes et conditions du contrat d'assurance. Se reporter au contrat d'assurance pour une lecture détaillée des garanties.

Cette information est sans valeur contractuelle ; elle n'a pas pour objet de répondre à l'obligation d'information précontractuelle prévue à l'article L 112-2 du code des assurances. En cas de sinistre seul le contrat d'assurance fixe les droits et obligations réciproques de l'assuré et de l'assureur.

### Les incontournables

Protéger la responsabilité de votre entreprise  
Accident causé par un engin utilisé par votre entreprise, dommage causé par un salarié en intervention chez un client, par un produit livré chez un client, accident du travail... [La responsabilité civile](#) de votre entreprise peut être mise en cause à de multiples occasions et il est important de disposer de la couverture adaptée. En savoir plus sur le contrat [Responsabilité Civile](#).

Protéger vos salariés en Santé, Prévoyance et Dépendance est un véritable enjeu pour votre entreprise. Vous profitez d'avantages fiscaux et sociaux tout en motivant et fidélisant vos collaborateurs. AXA propose des solutions complètes et modulables avec des garanties adaptées à votre budget et aux attentes de vos salariés. En savoir plus sur les offres [Santé](#), [Prévoyance](#), [Dépendance](#).

### Entreprise responsable

Protéger l'activité de votre entreprise face aux risques de pollution  
Dans un contexte réglementaire en pleine évolution, votre entreprise n'est pas à l'abri de causer - ou de subir - une pollution. AXA peut vous accompagner sur tous les risques environnementaux : en savoir plus sur [l'offre environnement d'AXA](#).



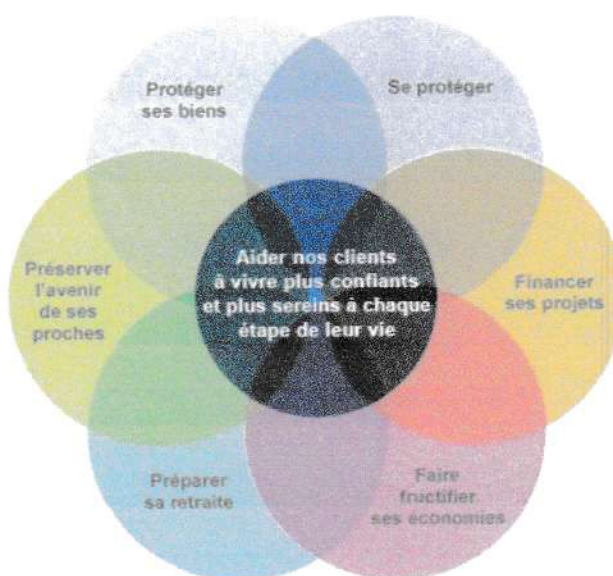
**réinventons / notre métier**

## Notre métier

### Protéger nos clients : un défi au quotidien

Tags : Assurance, Entreprise responsable, Prévention

Jour après jour et dans les moments difficiles, AXA France accompagne ses clients, particuliers, professionnels ou entreprises, à chaque étape de leur vie et de leur développement.



### Protéger

AXA France propose une gamme complète de produits et de services d'assurance, de prévoyance, d'assistance, de banque et d'épargne. Sa mission : permettre à chacun de vivre sereinement grâce à des solutions adaptées.

### Des équipes engagées

Les hommes et les femmes d'AXA France exercent leur métier dans le respect des valeurs de l'Entreprise : le professionnalisme, le réalisme, l'innovation, l'esprit d'équipe et le respect de la parole donnée.

AXA France met son expertise de la gestion du risque au service de ses clients.

Pour cela, nos équipes veillent quotidiennement à se montrer :

- disponibles en étant là quand on en a besoin ;
- attentionnées en apportant un conseil personnalisé ;



la confiance  
se bâtit avec  
des preuves

réinventons / notre métier





**Interview**  
**d'Henri de CASTRIES**  
**Président du directoire**

“

Notre performance ne se mesure pas à notre faculté de prédire l'avenir, mais à celle d'être capables d'affronter toutes les conditions : c'est ce qu'avec l'ensemble des collaborateurs d'AXA nous avons fait en 2008.

”



## Plus de **PROMESSES**, des **PREUVES**

**Le nouveau positionnement du Groupe exprime notre vision du métier de la protection financière : être à l'écoute de nos clients et donner les preuves concrètes de notre engagement.** En recherchant l'excellence, constamment, nous voulons apporter les preuves de la qualité de nos produits et de nos services, pour faire chaque jour d'AXA la société préférée de nos parties prenantes, partout dans le monde. Le rapport d'activité et de développement durable 2008 en est l'illustration.

### sommaire

<b>01</b>	<b>Profil</b>
<b>04</b>	<b>Message des dirigeants</b>
04	Message de Jacques de CHATEAUVIEUX
06	Interview d'Henri de CASTRIES
<b>08</b>	<b>Gestion des risques</b>
	Entretien croisé entre Denis DUVERNE et Gérald HARLIN
<b>12</b>	<b>Réinventons notre métier</b>
14	Au cœur des attentes clients
15	Qualité de service, une question d'attitude
17	L'innovation, un nouveau réflexe
18	Ensemble, l'excellence
<b>20</b>	<b>Le Groupe en 2008</b>
22	Faits marquants
24	Assurance vie
30	Assurance dommages
36	Assurance internationale
40	Gestion d'actifs
44	AXA Bank Europe
<b>46</b>	<b>Des principes et une information clairs</b>
48	Gouvernance
51	Déontologie
52	Développement durable
55	Actions solidaires
58	Données sociales
62	Données environnementales
64	Notations et audit
66	Tableau de correspondances

# Groupe AXA

---

Accueil / *Entreprise responsable*



## Entreprise responsable

---

« La protection des personnes sur le long terme est notre métier. De ce fait, des relations de confiance solides sont essentielles. La Responsabilité d'entreprise démontre pas à pas, jour après jour, que nos actions nous rendent dignes de la confiance de nos partenaires.

Nous souhaitons intégrer la Responsabilité d'entreprise au cœur des fondamentaux d'AXA.

Nous voulons en faire une réalité concrète et non un simple concept pour nos partenaires.

En d'autres termes, nous devons concevoir des solutions fiables, en phase avec les attentes de nos clients, gérer les risques de manière professionnelle, traiter équitablement nos partenaires et créer un cadre de travail fondé sur des valeurs solides, l'intégration et la confiance. Nous estimons également avoir un rôle à jouer dans la protection de l'environnement, le soutien des communautés au sein desquelles nous oeuvrons et, plus loin, la contribution à la création de sociétés plus solides et durables. C'est là un élément fondateur d'une entreprise durable à long terme, destinée à devenir la société préférée de nos clients, de nos collaborateurs et de nos autres partenaires.

L'environnement actuel a créé de la défiance mais a également validé la nécessité de compter sur des entreprises fortes et responsables. Plus que jamais, il importe de souligner à nouveau que la Responsabilité d'entreprise fait partie intégrante de notre façon de développer nos affaires. C'est là un engagement qu'AXA s'efforce de démontrer au fil des jours, et j'attends du Groupe qu'il se montre audacieux à l'heure de démontrer l'intégration de la responsabilité dans nos actions quotidiennes, chaque collaborateur contribuant à construire une entreprise profondément responsable. »

**Henri de Castries - Président Directeur Général du Groupe AXA**

**Semaine de la Responsabilité d'Entreprise**





réinventons / notre métier

## Notre stratégie

### L'ambition d'AXA France

Tags : Assurance, AXA France

AXA France a pour ambition de devenir la société préférée dans son secteur d'activité, et plus particulièrement devenir la meilleure société de services.



" Le facteur-clé de notre réussite est notre capacité à placer le client au cœur de nos préoccupations.

Nous devons être plus disponibles encore, à travers le multi-accès ; plus fiables, en prenant de nouveaux engagements et plus attentionnés, avec des offres segmentées au plus près des besoins de tous les profils de clients.

Nous nous attachons à fluidifier la relation avec notre client pour répondre au mieux à ses attentes. Il doit avoir le choix du mode de contact : un conseiller AXA, internet ou

téléphone. Pour cela, nous nous appuyons sur tous nos réseaux de distribution, qui sont une vraie richesse pour AXA France.

Nous nous engageons également à mieux positionner l'entreprise sur les marchés de croissance, notamment ceux liés à l'allongement de la durée de vie, en tirant parti du développement de la santé et de la prévoyance, et en se positionnant comme leader sur la dépendance.

Enfin, notre développement passe par l'exercice exemplaire de notre métier en matière de Responsabilité d'entreprise."

Nicolas Moreau

Président-directeur général d'AXA France

---

## Ambition AXA

Découvrir la stratégie du Groupe AXA

[www.axa.com](http://www.axa.com)

## Groupe AXA

---

Accueil / Groupe AXA / Projet d'entreprise / Valeurs

## Nos valeurs

---

5 valeurs portées par toutes les équipes d'AXA dans le monde...



Cinq valeurs, omniprésentes dans toutes nos activités, sont portées et partagées au quotidien par toutes les équipes d'AXA dans le monde, sans concession et quelle que soit la situation.

### **L'intégrité**

Être responsable et toujours agir avec honnêteté.

### **L'esprit d'équipe**

Bâtir la force de l'entreprise sur la diversité des équipes.

### **Le professionnalisme**

Toujours chercher à faire la différence.

### **L'innovation**

Cultiver un esprit d'initiative pour ouvrir des voies créatrices de valeur ajoutée pour l'ensemble de nos partenaires.

### **Le pragmatisme**

Faire face aux réalités sans jamais perdre de vue le but à atteindre.

AXA, regards sur le Groupe - 2013



Les cahiers d'AXA n°1 - Longévité

## Groupe AXA

---

Accueil / Groupe AXA / Projet d'entreprise / **Mission**

## Notre mission

---

Aider nos clients à vivre plus sereins jour après jour...



AXA aide ses clients à vivre plus sereins jour après jour, en protégeant leurs familles et leurs biens et en gérant leur épargne et leurs actifs. Parce que chaque jour est différent, nous accompagnons nos clients à travers les petites et les grandes difficultés de la vie et leur donnons les moyens d'entreprendre et de préparer leur avenir.

AXA, regards sur le Groupe - 2013



Les cahiers d'AXA n°1 - Longévité



Les cahiers d'AXA n°2 - Retraite

