



d'Assurance / **nei erfannen**

Communiqué de presse /

Luxembourg, le 4 décembre 2008

AXA récompensée pour la qualité, la fiabilité et la responsabilité sociétale de son organisation

AXA a été la grande entreprise lauréate du Prix Luxembourgeois de la Qualité 2008. Cette distinction de plus en plus prestigieuse récompense l'engagement d'AXA Luxembourg dans une démarche de plusieurs années centrée sur la satisfaction des besoins du client et son organisation tournée vers la responsabilité sociétale.

Parmi les divers projets et initiatives menées par AXA Luxembourg qui ont séduit la vingtaine d'experts ayant analysé pendant plusieurs mois les activités de la société en matière de qualité, on compte notamment les études de suivi et de satisfaction auprès des clients et des collaborateurs (le *Customer Scope* réalisé auprès des clients ; le *RH Scope* réalisé auprès de tous les collaborateurs). La gestion quotidienne des plaintes, le suivi en temps réel via SMS de leur dossier sinistres pour les clients, les efforts en matière de responsabilité sociétale (AXA est membre fondateur de l'Institut pour le Mouvement Sociétal, les actions AXA Atout Cœur, le programme de réduction de l'empreinte écologique d'AXA en matière d'imprimés, ...), les actions en terme de récompense et de fidélisation des clients (actions Joker Bonus, ...), la mise en place de l'horaire mobile pour mieux répondre aux besoins des clients tout en respectant le bien-être des collaborateurs ont également fortement impressionné les mandataires du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité.

Un diagnostic complet et un réel outil de motivation

Pour Paul De Cooman, directeur général d'AXA Luxembourg « cette démarche a constitué un excellent exercice pratique car il nous a permis de réaliser un diagnostic complet de notre organisation et de notre approche à l'égard de nos clients ». Le prix qui vient d'être décerné à AXA s'adresse à toute la compagnie et récompense d'une manière globale l'ensemble des démarches de tous les départements en vue d'atteindre à terme l'excellence en matière de qualité de service. Selon les termes mêmes du Mouvement Luxembourgeois pour la Qualité, il récompense aussi « un management participatif ainsi que la stimulation de la compétence et de la performance collective et individuelle » qui anime la compagnie. « Tous nos collaborateurs ont été impliqués, d'une manière ou d'une autre dans ce projet » a déclaré Paul De Cooman. « La remise de ce prix est une très bonne nouvelle pour AXA car elle constitue un excellent facteur de motivation interne et de reconnaissance des efforts accomplis par tous ».

* *
*

À propos d'AXA Luxembourg

Forte de son expérience de plus d'un siècle et demi sur le marché national ainsi que de son appartenance à un Groupe international de premier plan, AXA Luxembourg entend accompagner ses clients à chaque étape de leur vie et de leur évolution, en répondant à leurs besoins en matière d'assurance, de prévoyance, d'épargne, de placement et de transmission de patrimoine.

Au cours de l'année 2007, les compagnies d'assurance AXA au Luxembourg ont témoigné d'une bonne dynamique de croissance principalement dans leurs activités Vie. Le chiffre d'affaires global s'élève à 147,4 millions d'euros et reflète les évolutions suivantes : le segment Vie progresse de 25,4%* ; les branches d'activités Non-Vie ont également connu une bonne croissance à + 6,1%*. Le résultat opérationnel global (en normes comptables IFRS) des compagnies Vie et Non-Vie s'élève à 15,8 millions d'euros, en hausse de près de 30%* par rapport à 2006.

(Les taux de croissance mentionnés s'entendent à périmètre identique ; la base de comparaison 2006 contient les résultats de la succursale luxembourgeoise de Winterthur Europe Assurances)*

À propos du Groupe AXA

Le Groupe AXA est un leader mondial de la protection financière. Les activités d'AXA sont géographiquement diversifiées, avec une concentration sur les marchés d'Europe, d'Amérique du Nord et de la région Asie/Pacifique. Le chiffre d'affaires de l'exercice 2007 aux normes IFRS s'élève à 93,6 milliards d'euros, et le résultat courant à 6,1 milliards d'euros. AXA avait 1 281 milliards d'euros d'actifs sous gestion au 31 décembre 2007.

L'action AXA est cotée sur le compartiment A d'Euronext Paris sous le symbole CS (ISIN FR0000120628 – Bloomberg : CS FP – Reuters : AXAF.PA). Aux Etats-Unis, l'American Depository Share (ADS) AXA est cotée au NYSE sous le symbole AXA.

Le présent communiqué de presse est disponible sur le site web d'AXA Luxembourg
à l'adresse www.axa.lu

Contact presse :

Nathalie Hanck : e-mail : nathalie.hanck@axa.lu
Tél. (+352) 44 24 24 – 4619
Fax : (+352) 44 24 24 – 4590