

## Consultation sur le projet d'optimisation du process de vente pour le Middle Market

Le dossier présenté a pour objectif principal de **recentrer les équipes commerciales et souscription sur leur cœur de métier** en les soulageant d'actes qui peuvent être considérés comme à moindre valeur ajoutée.

Le pilote réalisé a permis de faire ressortir un **retour d'expérience positif** tant sur les équipes commerciales que les équipes souscription.

La **CFE-CGC s'interroge sur les effectifs cibles** retenus lors des périodes de pic d'activité. La **Direction s'engage dans ce cas à ajuster** les effectifs grâce à la modularité / mutualisation des tâches chez SOGAREP/UGIPS.

La **CFE-CGC demande que l'Initiative Middle ne soit pas un frein au recrutement des ATC au sein d'AXA Santé Collectives**. La Direction ne ferme pas la porte sur cet aspect en cas de développement de l'activité.

Compte tenu de la réorientation des tâches des ATC vers des missions de nature plus commerciales, la **CFE-CGC demande à la**

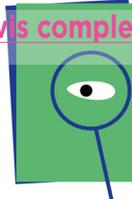
**Direction d'accompagner cette évolution du métier par un programme de formation adapté**. Pour la **CFE-CGC**, cela pourrait permettre aux ATC qui le souhaiteraient d'évoluer à terme vers un poste d'inspecteur assurances collectives.

La **CFE-CGC** demande à la Direction de réaliser, au-delà des engagements de délais, un **suivi qualitatif via un groupe de travail inspection/souscription** ainsi qu'une **présentation dans 6 mois au CSE**

Enfin, la **CFE-CGC** prend acte que ce projet n'entraîne pas de conséquences sociales.

Au regard du retour d'expérience positif et des réponses apportées, **vos élus CFE-CGC ont rendu un avis favorable**.

[L'avis complet ICI](#)



Jean-Christophe BAZILLE  
jeanchristophe.bazille@axa.fr  
06 19 57 02 51

## Projet de déploiement de Salesforce à la DERE

Salesforce viendrait en remplacement de Siebel, l'outil CRM actuel utilisé par 140 collaborateurs de la DERE

UTILISATION

57 utilisateurs

- **Service clients** (22 utilisateurs)
  - Service qualité
  - Service client
  - Relation Middle et apporteurs
- **Opération retraite** (35 utilisateurs)
  - Support Opérations Entreprises
  - Grands Comptes et multinationales
  - Convergence ER/ES et suivi de la délégation

CONSULTATION

83 utilisateurs

- **Support BU ERE** (24 collaborateurs)
  - Pilotage et Migration PAE
  - DATA Finance et Contrôle
- **Direction Engagements** (53 collaborateurs)
  - Souscription
  - Engagement
  - Appels d'offres
- **Contrôle interne et conformité** (6 collaborateurs)

### 3 objectifs pour la Direction :

le « bien-être » des collaborateurs (irritants...), simplifier les parcours, et améliorer la satisfaction du client (vision 360).

- Dispositif envisagé : **une migration big bang** (du jour au lendemain).
- **Accompagnement basé sur l'expérience des déploiements précédents** en s'appuyant sur un **réseau d'ambassadeurs volontaires des services**, qui seront très impliqués !
- **Des classes virtuelles et une formation présentielle d' 1 à ½ journée** sont prévues pour les collaborateurs 2 semaines avant la migration.

**Toute la documentation restera dans la GED** et tout l'historique (15 millions d'activités) sera repris.

### Nos observations :

- L'absence de planning de déploiement, Nombre d'ambassadeurs inconnu à ce jour et certains modules ne sont pas encore construits.
- A notre demande, La Direction s'est engagée à fournir les éléments manquants pour le prochain CSE.
- Les ambassadeurs seront délestés d'une partie de leur charge de travail.

La **CFE-CGC** a demandé une vision globale de l'articulation des déploiements de **Salesforce** au sein de la **BU ERE**.



Sarah DUPORT  
sarah.duport@axa.fr  
06 60 65 12 65

## Information/consultation sur le projet de Bilan Social 2023

Quelques éléments clés :

- **La baisse continue des effectifs.** A noter **la forte diminution des non-cadres** due pour partie aux suppressions d'activités et aux promotions vers des postes de cadres (20%).
  - Un plan d'action «Trajectoires» sera présenté en 2024 en CSE pour les non-cadres
- **La proportion toujours plus importante de classes 6** (53%) qui pose la question plus que jamais des évolutions de carrière vers la classe 7...
- **Un taux d'absentéisme en augmentation**, plutôt de longue durée, alors que les arrêts courts sont en baisse, et plus fort chez les femmes (2 points d'écart avec les hommes).
- **Relative difficulté d'ASC à attirer les salariés d'autres périmètres d'AXA France.**

Vos élus **CFE-CGC** ont demandé des indicateurs sur les seniors, en particulier en termes de recrutement.

Vos élus **CFE-CGC** déplorent la baisse des alternants et leur faible proportion de CDIisation

Vos élus **CFE-CGC** ont demandé à la Direction les données relatives aux atteintes d'objectifs, ventilées par tranches d'âge.

Point emploi : **45 Postes ouverts**, 36 postes en IdF et 1 à Lyon et 1 à Strasbourg pour ASC. 7 postes pour ALHIS.

### Les postes ouverts ICI



# VOTRE EQUIPE CFE-CGC DU CSE ASC



**Veronique FONTAINE**  
veronique.fontaine@axa.fr  
06 85 28 60 08



**Arnaud COUSIN**  
arnaud.cousin@axa.fr  
06 47 41 31 40



**Sarah DUPORT**  
Commission Santé Sécurité et Conditions  
de travail  
sarah.duport@axa.fr  
06 60 65 12 65



**Joel GLORIOD**  
joel.gloriod@axa.fr



**Anne PELLE**  
anne.pelle@axa.fr



**Alain HERISSON**  
Commission Emploi Formation Egalité  
alain.herisson@axa.fr  
06 48 08 03 64



**Stephane CABANIE**  
stephane.cabanie@axa.fr  
06 81 60 90 20



**Jean-Christophe BAZILLE**  
jeanchristophe.bazille@axa.fr  
06 19 57 02 51

