

Sommaire

- Déclaration CFE-CGC sur les irritants outils
- Enquête Pulse
- Outils :
 - Irritants
 - Starlight
 - Remplacement IPAD
 - Évolution Discovery
- Situation gestion contrats Santé

Déclaration outils CFE-CGC CSE du 25 Mars 2025 :

Dans le cadre de la digitalisation croissante et de l'intensification des objectifs commerciaux, les collaborateurs **rencontrent quotidiennement des difficultés liées aux outils** avec des risques psychosociaux et organisationnels avérés et existants.

Ces conditions de travail impactent non seulement leur bien-être, mais également la qualité de leurs performances et par conséquent, leur rémunération.

Le réseau AEP démontre chaque jour de la résilience, une résilience existante mais jusqu'à quand ? **Nous ne vous ferons pas l'affront de vous énumérer les différents irritants**, vous les connaissez depuis des mois et des mois.

Nous appelons à un dialogue constructif avec les responsables des services IT et avec la Direction afin de trouver des solutions adaptées et pérennes. Ces revendications ne sont pas seulement essentielles pour les conditions de travail des équipes commerciales, mais également bénéfiques pour la pérennité de l'Entreprise.

Nous vous demandons de prendre en considération la charge de travail excessive des collaborateurs qui souffrent quotidiennement des problèmes OUTILS et CONCUR, en prenant aussi sur leur temps personnel pour essayer de traiter au mieux leurs dossiers et de faire les affaires pour lesquelles ils sont chaque jour sur le terrain.

La Direction doit pourtant être garante d'un équilibre vie professionnelle-vie personnelle.

Les salariés du réseau sont aussi des « clients » de l'IT, vous leur devez donc un service client performant et fiable.

La **CFE-CGC demande**, au sein de cette instance, **l'ouverture d'un dialogue/négociation** autour de la mise en place d'un système de compensations financières afin de palier aux préjudices subis.

Réponse de la Direction :

La Direction prend en compte les problématiques outils et est consciente de l'impact sur le quotidien des commerciaux. A ce jour elle ne prévoit pas la mise en place d'une indemnisation généralisée.

La **CFE-CGC insiste sur sa demande** de mise en place d'une compensation financière systématique liée aux problématiques factuelles concernant les outils.

La Direction **s'engage à étudier l'impact des dysfonctionnements** au cas par cas (perte d'UP, manque de prime de stim, ...)

Vos élu(e)s **CFE-CGC** de proximité en région restent à votre disposition.

N'hésitez pas à nous remonter vos cas individuels



La **CFE-CGC** regrette une nouvelle fois un taux plus faible de participation pour le réseau AEP versus Axa France.

L'analyse des résultats (concernant le manque de simplicité et d'efficacité) et la lecture des verbatims met en évidence les problématiques outils vécues en 2024, et qui se sont **malheureusement accentuées depuis le début de l'année**. Il en résulte une insatisfaction et une démotivation des commerciaux du réseau AEP.

Pulse

	AXA France									
	Aujourd'hui, qu'est-ce qui, selon vous, manque de simplicité / efficacité dans votre quotidien professionnel ? (1 seule réponse possible) New					Selon vous, lesquels de ces éléments se sont réellement améliorés ou simplifiés dans votre quotidien depuis un an ? (Plusieurs réponses possibles) New				
	Les outils informatiques	Les procédures	La prise de décision	Les rôles et responsabilités	Les réunions	Les outils informatiques	L'efficacité des procédures	L'efficacité de la prise de décision	La clarté des rôles et responsabilités	Le nombre et la qualité des réunions
AXA France	34%	37%	7%	13%	10%	29%	13%	15%	17%	25%
CSE AEP (ecart vs. AXA France)	39%	45%	3%	6%	7%	33%	14%	11%	15%	27%
DC AEP IDF	38%	42%	3%	10%	7%	37%	11%	8%	20%	24%
DC AEP NE	34%	48%	2%	6%	9%	30%	14%	10%	15%	30%
DC AEP O	40%	45%	3%	5%	8%	32%	15%	11%	13%	28%
DC AEP SE	40%	45%	2%	6%	6%	34%	15%	10%	15%	27%
DC AEP SO	43%	42%	4%	6%	6%	33%	13%	13%	16%	25%



Laurence Torrossian
laurence.torrossian@axa.fr
06 84 98 79 46



Yannick Routtier
yannick.routtier@axa.fr
06 74 59 46 24

La **CFE-CGC**, consciente des problématiques, avait demandé et a obtenu la présence du nouveau responsable outils afin qu'il entende et comprenne le quotidien du réseau AEP.

Outils et irritants

La Direction reconnaît une situation dégradée malgré les travaux et efforts conjoints d'AXA GO et AXA France sur la qualité de service IT (Service informatique.) Les nombreux points irritants sont abordés, l'IT nous informe se concentrer sur des priorités de traitement liées à la volumétrie des dysfonctionnements, dont les principaux ci-dessous :

Anomalie Espace Client / 250 documents

- L'anomalie est **corrigée** pour les documents **Epargne**, à condition d'accéder depuis l'onglet « Mes Contrats » de l'Espace Client (et pas l'onglet « Mes Documents »)
- Communication iNov envoyée le 12/03
- Reste à **corriger** : accès aux documents **Prévoyance** et **Santé**, livraison prévue S2 2025

Perte des données Discovery

- Correctif **livré** en Pilote iNov de février, généralisation le 21/03

Indicateur erroné des affaires sur Salesforce

- Dans le rapport « Indicateurs de l'IMC », le nombre d'affaires déclarées par domaine sur les opportunités Salesforce est multiplié avec modification de la date de réalisation de l'affaire. Correctif des doublons en pilote, généralisé le 21/03 ; reste à corriger la modification de la date de réalisation de l'affaire, en version iNov avril 2025.

La **CFE-CGC** comprend les besoins de traitement par priorité, toutefois elle ne peut concevoir la non prise en charge des problématiques individuelles voire mineures et continuera d'être vigilante sur ce sujet prioritaire pour le réseau.

i Le Grenelle du collaborateur va permettre la mise en place de KISS (Keep It Super Simple) permettant de remonter un irritant directement et individuellement (Ex : soucis de VPN, un composant de l'IPAD, ...)

Un lien va être transmis prochainement par la Direction



Aurélie Jean
aurelie.a.jean@axa.fr
06 61 32 56 30



Jérôme Toutain
Jerome.toutain@axa.fr
06 16 08 09 15



Katia Haestesko
katia.haestesko@axa.fr
06 14 05 05 06

Point d'étape Starlight

La **CFE-CGC** continue d'être attentive à la **poursuite du projet Starlight** afin que le déploiement s'effectue dans de parfaites conditions.

Pour la **CFE-CGC**, Starlight doit être mis au service du réseau et ne pas être uniquement un outil de prise de rdv ou de gestion des opportunités.

Démarche de construction :

- on reprend l'existant
 - on apporte des améliorations
 - on met en place des fonctionnalités innovantes
- Apports majeurs du nouveau CRM Starlight :

Une vision client 360° augmentée par la data, développement commercial augmenté et facilité ; outils et pilotage d'activité.

Starlight Objectifs & ambitions des différentes phases

5



Notre approche axée sur les utilisateurs nous permet de recueillir **vos retours fiables à chaque moment clé** :

1



L'ergonomie

2



L'intuitivité de l'interface

3



La navigation

4



La compréhension des fonctionnalités

5



Les irritants et anomalies éventuelles

- Identifier les **difficultés d'appropriation** pour construire le **dispositif d'accompagnement global**
- Identifier les **points de blocage à étudier**



Christophe Royer
christophe.royer@axa.fr
06 07 15 36 23

Nos modalités

Tout au long de nos développements nous mettons en œuvre, différents types de modalités de test :

- **TESTS UTILISATEURS** Tests effectués en individuel en visioconférence, permettant d'**observer les gestes outil et les modes de fonctionnement** des collaborateurs testeurs et obtenir ainsi leurs premiers retours sur la nouvelle ergonomie et les nouveaux parcours.
- **TESTS LAB** Tests de diverses fonctionnalités déployées en environnement de test, en s'appuyant sur un groupe testeurs bénéficiant d'un accompagnement (réunion de présentation, documentation de test, etc.) et d'une assistance dédiée.
- **Cible testLab** : embarquement progressif des Conseillers et Mandataires par région soit 10 participants par région accompagnés des RDO, DV et IMC de la région
- **PRÉ-OUVERTURE (en production)** Déploiement sur la nouvelle version de Salesforce de quelques collaborateurs sélectionnés. Ces derniers travailleront en environnement réel sur leurs portefeuilles. L'objectif de cette phase est de **recueillir des retours rapides en situation réelle de travail**.
- **PILOTE (en production)** Déploiement du nouveau Salesforce sur un panel représentatif de la population (~5%), permettant de **sécuriser le périmètre fonctionnel de généralisation** et de **tester le processus de déploiement et les modalités d'accompagnement**.



Stéphane Samyn
stephane.samyn@axa.fr
06 44 22 10 58

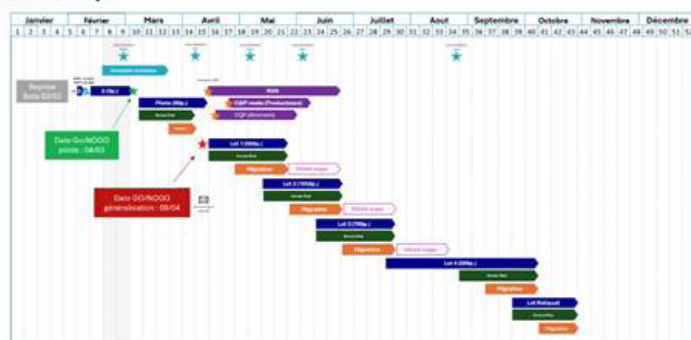
Classification : Confidentiel - Donnée Entreprise

Point Ipad

La **CFE-CGC** demande la dotation d'une nouvelle génération d'IPAD destinée à l'encadrement, IMC, IFS, DV, pour qu'ils bénéficient également des outils nomades adaptés et performants.
Pour cette population, **la Direction nous annonce la mise à disposition d'IPAD Pro 6ème génération 13 pouces** à l'issue de la généralisation au réseau

1. Refresh iPad

Roadmap



1. Dotation d'un **nouvel iPad Air 13 pouces** dernière génération (M2) et clavier, maintien des accessoires
2. Re-enrôlement des iPhones
3. Migration vers un nouveau système de **gestion à distance** (Microsoft Intune)



Didier Fumery
didier.fumery@axa.fr
06 08 54 30 82

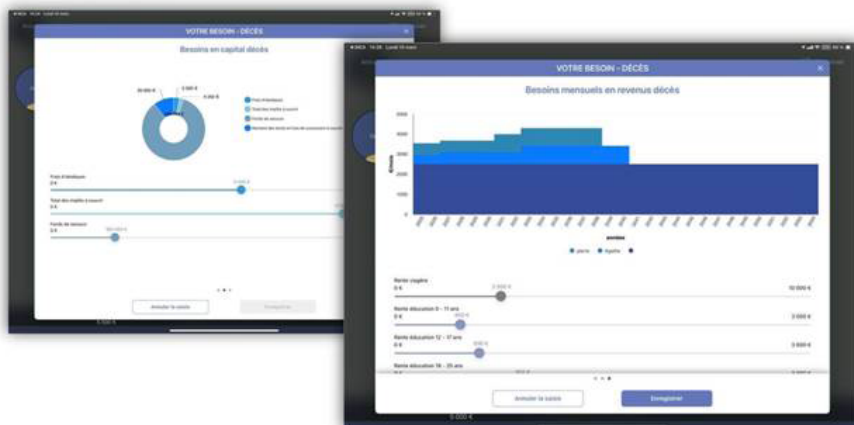


Laurent Cantie
laurent.cantie@axa.fr
06 03 00 40 01

Point Discovery

La **CFE-CGC** se satisfait de l'évolution à venir mais reste attentive à la fiabilité et la pertinence de l'analyse patrimoniale qui en découlera. Cette nouvelle fonctionnalité permettra de sensibiliser l'ensemble des acteurs, **mais ne devra nullement remplacer l'outil Big Expert ni les professionnels qualifiés.**

3. Evolutions Discovery



1. **Décès et Droit de Succession** : version iNov fin S1 / début S2 2025
2. **Compte Rendu d'entretien** : version iNov fin S2 2025
3. **Branchement New DDC** : version iNov juin 2025

Point de situation sur la gestion des contrats santé

La **CFE-CGC** a exposé à la Direction plusieurs **problématiques rencontrées** dans la production et la gestion des contrats santé, qui impactent l'efficacité du réseau et la satisfaction de nos clients (retard de prise en charge des devis, temps d'attente au téléphone, l'accessibilité et le non-envoi des cartes de tiers payant, ...)

La Direction nous informe que le service Santé se félicite du service rendu aux clients notamment sur le traitement des demandes de prise en charge et continue de travailler sur l'amélioration de la DAP (Demande d'Autorisation Préalable).

La **CFE-CGC** ne peut accepter l'écart mesuré entre la satisfaction du service et le vécu quotidien des clients et des collaborateurs, additionné à une politique tarifaire grandissante.

