

Xpertize Africa a eu le privilège de collaborer avec AXA Services Maroc, un acteur stratégique du groupe AXA, pour accompagner son équipe de recrutement dans l'adoption d'outils, de méthodologies et de compétences visant à soutenir les ambitions de croissance de l'entreprise.



À PROPOS DU CLIENT

AXA Services Maroc est une filiale stratégique du groupe AXA, leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs. Basée au Maroc, l'entreprise se positionne comme un centre d'excellence offrant des services de support, de gestion et d'innovation aux entités du groupe AXA à travers le monde. AXA Services Maroc joue un rôle clé dans l'optimisation des processus, la transformation digitale, et l'amélioration de l'expérience client, tout en s'appuyant sur un vivier de talents locaux hautement qualifiés. Grâce à son engagement envers l'excellence opérationnelle, AXA Services Maroc contribue activement à renforcer la position du groupe AXA comme acteur de référence dans le secteur de l'assurance.

DÉCOUVREZ NOS SERVICES DE CONSEIL EN RECRUTEMENT

www.xpertize.africa/fr/conseil-en-recrutement

Résumé exécutif

Face à une ambition stratégique de doubler ses effectifs d'ici 2030, AXA Services Maroc a fait appel à Xpertize Africa pour professionnaliser son département recrutement et relever les défis liés à l'acquisition et la gestion de ses nouveaux talents. La mission a consisté en un diagnostic approfondi des processus, outils et pratiques en place, suivi de recommandations concrètes et d'un plan d'action structuré.

Cette collaboration a permis au département recrutement d'être parfaitement équipé pour attirer, évaluer et retenir les meilleurs talents, tout en soutenant activement les objectifs stratégiques et l'engagement d'excellence opérationnelle d'AXA Services Maroc.

Notre approche

Challenge :

AXA Services Maroc disposait d'une équipe de recrutement engagée et d'une structure fonctionnelle bien établie, constituant une base solide pour leurs activités. Dans un environnement en constante évolution, l'entreprise a identifié des opportunités pour renforcer encore davantage ses processus et outils, afin de s'adapter aux défis du marché et d'accélérer sa croissance.

Les outils et supports opérationnels existants, bien que fonctionnels, présentaient un potentiel de standardisation et de modernisation pour améliorer la fluidité des processus. Par ailleurs, les méthodes de recrutement, bien que robustes, pouvaient bénéficier d'une clarification et d'une simplification pour maximiser l'efficacité dans l'identification et la sélection des talents.

Sur le plan technologique, l'ATS (Applicant Tracking System) en place représentait déjà un atout stratégique. Cependant, une intégration plus poussée avec les systèmes internes et une optimisation de son utilisation auraient permis d'accélérer le traitement des candidatures et de renforcer la qualité de la prise de décision.

Ces éléments ont constitué le point de départ d'une collaboration fructueuse visant à accompagner AXA Services Maroc dans l'optimisation de ses processus de recrutement, tout en capitalisant sur les forces existantes de l'équipe.

Par ailleurs, la coordination entre les différents départements et parties prenantes offrait une opportunité de renforcement pour améliorer l'agilité et la réactivité face aux besoins changeants en recrutement. En optimisant cette collaboration, l'équipe pourrait mieux répondre aux exigences d'un marché en constante évolution.

C'est dans ce contexte dynamique et riche en opportunités qu'AXA Services Maroc a sollicité Xpertize Africa pour réaliser un diagnostic approfondi et co-construire des solutions sur mesure, parfaitement adaptées aux spécificités et aux ambitions de leur département recrutement.

Solution apportée

Pour atteindre les objectifs fixés, nous avons adopté une approche rigoureuse et méthodique, débutant par une phase de diagnostic général. Cette étape nous a permis de comprendre en profondeur le fonctionnement actuel du département recrutement, en évaluant son niveau de maturité en termes de processus, d'outils et d'organisation.

Parallèlement, nous avons réalisé une cartographie organisationnelle complète, dans le but d'obtenir une vision claire des rôles, des interactions et des flux de responsabilités au sein de l'équipe. Cette démarche a permis d'identifier des zones de duplication ainsi que des points de friction, soulignant les opportunités de renforcer la synergie entre les différents acteurs.



Chaque étape du cycle de recrutement – de la publication des offres à l'intégration des talents – a fait l'objet d'une analyse approfondie. Nous avons mis en évidence des pratiques exemplaires tout en identifiant des domaines nécessitant des ajustements pour renforcer l'efficacité :

- Les critères de sélection
- Les processus standardisés pour le suivi des candidatures.
- L'expérience candidat, qui pouvait parfois ne pas correspondre pleinement aux attentes actuelles.

Analyse quantitative et qualitative

Nous avons enrichi notre diagnostic avec des données qualitatives, notamment des retours issus d'entretiens avec les parties prenantes : DRH, managers métiers, recruteurs et directeurs des opérations. Ces échanges ont permis d'obtenir une vision globale des défis et des opportunités du département recrutement.

Au cœur de notre analyse se trouvait l'Applicant Tracking System (ATS), un outil central mais qui n'était pas utilisé à son plein potentiel. Afin de transformer l'ATS en un levier de performance, nous avons proposé :

- **La centralisation et standardisation des données pour améliorer la visibilité et l'efficacité des recruteurs.**
- **L'automatisation intelligente : tri des CV, planification des entretiens et reporting automatisé.**
- **Une intégration complète avec les systèmes d'information RH existants pour créer un écosystème fluide et interconnecté.**

Formation & immersion

Dans le cadre de notre approche transformationnelle, nous avons collaboré étroitement avec AXA Services Maroc pour concevoir et déployer une série d'ateliers de formation sur mesure. Ces ateliers avaient pour objectif de renforcer les compétences et les outils de l'équipe de recrutement, les préparant à exceller dans un environnement en pleine évolution. Au-delà du renforcement des compétences techniques, ces sessions ont favorisé une évolution des mentalités, essentielle pour relever les défis du recrutement moderne.

Les sessions de formation ont mis l'accent sur les meilleures pratiques du secteur, notamment le recrutement basé sur les compétences, l'analyse comportementale et la prise de décision éclairée. Grâce à une approche data-driven, les recruteurs ont pu affiner leur capacité à identifier des talents alignés non seulement sur les besoins techniques, mais aussi sur la culture et les valeurs d'AXA Services Maroc. Cette démarche a permis d'optimiser les processus de recrutement, en les rendant plus précis, plus objectifs et parfaitement alignés avec la stratégie globale de l'entreprise.

Pour enrichir cette démarche, nous avons également organisé des journées d'immersion au sein de notre cabinet. Ces moments d'échange et de partage ont permis à l'équipe de découvrir des pratiques innovantes et de se familiariser avec les standards internationaux en matière de recrutement. Cette immersion a été une source d'inspiration pour l'équipe, renforçant leur capacité à relever des défis complexes et à adopter des méthodologies de pointe.

Grâce à cette collaboration, AXA Services Maroc a pu accélérer sa transformation et s'orienter vers un nouveau standard de performance, tout en consolidant sa position en tant que leader dans son secteur.

Notre impact

Les résultats de cette transformation sont désormais tangibles et mesurables, se manifestant à plusieurs niveaux. L'équipe de recrutement d'AXA Services Maroc, désormais dotée d'une expertise technique renforcée et de méthodologies innovantes, a enregistré une amélioration significative de ses performances, et ce, dans des délais remarquables.

Un des impacts directs a été la réduction des tâches administratives grâce à l'automatisation des processus clés. Cette optimisation a permis à l'équipe de libérer du temps et des ressources, favorisant une approche plus stratégique et proactive du recrutement. En se concentrant davantage sur les tâches à haute valeur ajoutée, les recruteurs ont renforcé leur capacité à identifier et attirer des talents de qualité, tout en répondant plus rapidement aux besoins des départements opérationnels. Le processus de recrutement, désormais fluidifié et automatisé, a permis de réduire considérablement le cycle de recrutement, un atout clé pour s'adapter aux exigences dynamiques du marché et soutenir la croissance d'AXA Services Maroc.

Du côté des candidats, l'amélioration de l'expérience a joué un rôle central. Grâce à l'intégration d'outils de personnalisation et de suivi en temps réel, AXA Services Maroc a renforcé sa marque employeur, consolidant ainsi son attractivité sur le marché du travail. Cette évolution se traduit par une expérience candidat plus fluide et engageante, où les candidats se sentent mieux accompagnés, mieux informés et davantage valorisés tout au long de leur parcours.



Contactez-nous

Sophia Bouziane

Directrice Conseil RH
sophia@xpertize.africa
+212 700 066 255

Mehdi Bentaleb

Directeur Associé
mehdi@xpertize.africa
+212 600 037 019

Soufian Mestassi

Consultant
soufian@xpertize.africa