



## INCOHERENCE et NON SENS, QUAND tu gouvernes ...

### **SOUS TRAITANCE : Les soi-disant principes clefs et constats de la Direction :**

#### **Utilisation d'un prestataire pour les pics d'activités ou des situations imprévues.**

→ FAUX ! Exemple la DSI : On a maintenu trop longtemps un niveau de prestations extérieures à + de 50%. Du coup, aujourd'hui on entreprend une politique de recrutement sur 3 ans pour retrouver l'expertise perdue en interne du métier et maîtriser les nouvelles technologies (digital).

#### **Pas de perte de la qualité de service en citant par exemple les CRC, un secteur largement sous-traité:**

La Direction affiche sa bonne tenue à raison de 86% sur le périmètre santé, prévoyance et épargne et 81% sur celui de la retraite et du social.

→ Facile cette affichage de chiffres quand la satisfaction n'est contrôlée que sur le temps de décroché et non pas sur la qualité de la réponse !

→ Facile de placarder ce niveau en globalisant à la fois les prises de lignes par les prestataires et celles en interne mais aussi en noyant toutes les natures de ligne. On masque tout...

*Pour la ligne Entreprise, 87% des prises d'appels sont encore gérées en interne, alors que pour la ligne Retraite déjà 46% des prises d'appel passent par le prestataire. Que dire de la ligne Santé avec 84% des appels décrochés par la sous-traitance.*

Sur le terrain, sur ces 2 dernières lignes justement, nous constatons régulièrement un retour d'insatisfaction du client à la fois sur la rapidité et la qualité des réponses assurées. Nos prestataires font ce qu'ils peuvent mais pour l'image du groupe, une réelle réflexion sur les moyens donnés en Front office est indispensable.

#### **Tâches à « faible valeurs ajoutées » transférées aux prestataires alors:**

→ Pourquoi retirer la polyvalence des lignes téléphoniques à certains CRC (périmètre ex Réunica) tout en les confinant de niveau 1 ?

→ Pourquoi confier le chantier PRE LIQUIDATION\_à la sous-traitance alors que certains salariés du secteur Retraite sont encore dans l'inconnu sur leurs missions professionnelles futures ?

→ Comment trouver demain la bonne place à chacun dans le groupe quel que soit son niveau de compétences ?

### **CHALLENGES COMMERCIAUX :**

Les chiffres, on leur fait dire ce que l'on veut non ? La Direction commerciale minimise et habille les résultats (sur 2 exercices au lieu d'1) pour sa communication extérieure. Elle manque d'exactitude et de détails pour les élus, afin de relativiser et ne pas convenir que les choix faits n'ont pas été les bons!

#### Alors pourquoi :

→ Maintenir des objectifs utopiques quand pour certaines DR seulement 1% de l'objectif prévisionnel est atteint ?

→ Garantir le variable aux seuls encadrants quand les commerciaux de terrain, jugés sur leur seule production, avec des règles de calcul subjectives, ont vu leurs propres primes chutées ?

→ Faire le choix d'un développement commercial en sollicitant plus de distributions externes sans en tenir compte dans les missions des commerciaux généralistes ?

### **STRATEGIE COMMERCIALE :**

Accès avant tout sur le redressement technique des portefeuilles et la rentabilité, elle ne doit pourtant pas masquer la priorisation d'axes de fidélisation et de développement du groupe comme l'adaptation de nos offres commerciales.

→ Pourquoi la part des primes sur objectifs ne tient t'elle pas suffisamment compte de la défense du portefeuille ? Ce n'est pas en adéquation avec cette politique.

→ Pourquoi en MDE par exemple trop peu de temps peut être consacré au SAV ? Au final la multiplication des tâches administratives, reporting et process internes devient un frein à l'organisation et à l'efficacité d'une stratégie commerciale.

### **TRAJECTOIRE D'ECONOMIE RETRAITE :**

Disciplinée, la Direction construit un budget prévisionnel qui tient compte des économies demandées par les Fédérations mais on fait encore mieux !

*Par exemple : La cible était un gain de 205 ETP (Cdd + Cdi). A la clôture de l'exercice, on en gagne 40 de plus, alors que les salariés sont à bout avec une charge de travail qui ne diminue pas! Qui dit mieux*

→ Comment maintenir une dotation fédérale de même niveau quant au final on apporte la preuve qu'¼ de ce budget n'a pas été consommé ? Il sera affecté aux réserves, en attendant l'écêtement par l'AGIRC-ARRCO, une saisie déjà vécue pourtant...

CITATION : "La vie n'est incohérente que pour les intelligences incapables de démêler les causes." Paul BOURGET

Echangeons ensemble : [UNSA@ag2rlamondiale.fr](mailto:UNSA@ag2rlamondiale.fr)