

Quelques chiffres budgétaires explicites sur les années 2016/2017/2018

EN M€	2016	2017	Prévisions 2018	Variation 2016/2017	Variation 2017/2018
Masse salariale (y compris cotisations sociales et charges fiscales)	461.20	459.20	460.40	-0.47%	+0.26%
Travaux et Services extérieurs/Prestations Informatiques	195.40	211.70	214.40	+16.30%	+2.70%

Zoom sur quelques métiers du groupe:

Pour les centres de relations Clients (CRC) du concurrentiel (hors retraite) plus de 80% des appels sont gérés par des prestataires. Rien qu'en santé on atteint le chiffre record de 92% avec un effectif moyen externe de plus de 200 personnes!

En informatique 60% des frais sont consacrés à la sous-traitance (hors maintenance) avec au final une perte d'expertise du métier en interne.

Pour l'assuranciel non seulement le courtage est une politique de la maison mais 80% des contrats courtés sont confiés en délégation de gestion, impactant directement l'emploi interne du groupe.

Même le recours aux CDD (déjà excessif par rapport aux faibles contrats CDI proposés) se retrouve substituer par un recours à la sous-traitance, avec pour les représentants du personnel le constat d'une opacité sur la nature des contrats, la perpétuité des engagements, et leurs réels coûts !

D'AUTRES PROBLEMATIQUES

Après ce constat bien amère sur la politique sociale du groupe, il nous faut aussi prendre conscience de l'impact demain de la technologie DIGITAL et de la nécessaire mutation de nos organisations de travail.

Le self care par exemple, va transférer sur le client, les mises à jour administratives.

La numérisation des contrats et garanties va raccourcir les délais de gestion.

Les robots payeurs, en soulageant les gestionnaires d'activités routinières, conduiront inévitablement à ne traiter que des tâches complexes, avec une intensification du travail et un risque de surcharge cognitive.

L'augmentation des contrôles automatisés « insidieux » réduiront l'autonomie, et fractionneront les activités à réaliser.

Il ne s'agit pas d'ouvrir des débats stériles sur ce sujet puisque les plus optimistes promettent des gains de productivité, conséquence d'une libération des tâches fastidieuses et une meilleure relation de service avec le client. Les pessimistes quant à eux prôneront une disparition inéluctable de pans entiers d'activité et de certains emplois.

Au final il s'agit d'alerter l'employeur **aujourd'hui** sur les choix à opérer dans l'organisation des tâches et des équipes, sur les conditions de travail et la formation, les métiers internalisés ou confiés à la sous-traitance, **le partage du travail entre intelligence artificielle, sous traitance et salariés du groupe?**

- ⇒ Quelle politique sociale pour demain ?
- ⇒ Quels nouveaux métiers seront disponibles dans le groupe ?

FORCE est de constater qu'aujourd'hui RIEN n'est simplifié, les outils ne sont pas assez performants, des métiers entiers comme la gestion prévoyance, la retraite sont en telle surcharge qu'ils demandent depuis longtemps un renfort d'effectifs, les burn-out et le stress au travail sont déjà le constat de certains médecins du travail sur nos sites lors de leur bilan annuel, alors que voulons nous construire pour demain et comment gérer au mieux cette période transitoire à forte mutation?



Le saviez-vous?

2018: Estimation à 6 milliards le nombre d'objets connectés en circulation (*)

2035: Hausse estimée de 40% de la productivité mondiale grâce à l'IA selon une étude Accenture de 2016.

Fin de notre décennie: 85 % des interactions avec le client ne nécessiteront plus d'interventions humaines (*) ...