



IN THE BUSINESS OF YOUR SUCCESS™

Témoignage client



Objectif stratégique de l'entreprise :
transférer à ADP la responsabilité
des IJSS dans un contexte social tendu

Un double objectif RH :

- ▶▶ **Conjoncturel :** recouvrer les montants des IJSS en retard pour éviter tout risque social
- ▶▶ **Structural :** externaliser les IJSS pour réorienter le service paie vers des tâches moins chronophages et à plus forte valeur ajoutée

Services ADP

- ▶ Client ADP depuis 2000
- ▶ IJ Services
- ▶ Externalisation de la fonction Paie
- ▶ Hr Process
- ▶ IJ Services

Avec son offre IJSS, ADP répond immédiatement à notre appel et nous aide à relever les défis humains et financiers d'une entreprise en mouvement permanent.

Fabienne QUINTANA (Responsable des Affaires Sociales)



FICHE D'IDENTITÉ

Client
SFD

Secteur d'activité
Téléphonie mobile, fixe et ADSL

Typologie
Entreprise française
(1er distributeur SFR),
3 000 personnes

Implantation géographique
La Défense (siège) et France entière
(309 points de vente et 22 agences
commerciales)





Le diagnostic RH

- ▷▷ Un groupe en forte croissance, dans un secteur très concurrentiel, où la Direction des Ressources Humaines doit pallier des problèmes humains et financiers, dont le recouvrement des IJSS.
- ▷▷ Carence grave sur les IJSS : 6 mois de retard, 500 cas, 400 K€ à recouvrer.
- ▷▷ Face aux problèmes de compétences et de désorganisation des process, la question des IJSS ne peut être réglée en interne.

▷▷ Concrètement :

- ▷▷ **1er distributeur de SFR**, SFD peine à faire face à la croissance :
 - Difficulté à recruter, former et fidéliser pour absorber le surplus d'activité.
 - Dans un contexte de flux tendu (avec pics d'activité saisonniers), impossibilité d'assumer les enjeux économiques, financiers et humains.
 - Le problème des IJSS fait peser un risque supplémentaire sur la paix sociale, pouvant potentiellement impacter l'image de la marque premium SFR.
- ▷▷ **Les dysfonctionnements multiples** et simultanés empêchent la Direction des Ressources de pallier seule le problème des IJSS.

▷▷ L'idée :

1. « **Eteindre l'incendie** » et recouvrer au plus vite les montants des IJSS restants dus.
2. **Transférer** en parallèle la responsabilité totale du traitement des IJSS.
3. **Soulager** le service paie pour faire face aux enjeux prioritaires de la croissance.



Les résultats attendus

Une solution efficace qui permet au DRH de gérer le présent et sécuriser l'avenir.

▷▷ Gérer le présent :

- apurer le passif en récupérant une somme importante ;
- soulager le service paie d'un processus fastidieux et chronophage (relances des CPAM) ;
- mettre sous contrôle une activité essentielle où tout retard a un coût financier et social.

▷▷ Sécuriser l'avenir :

- la situation des IJ assainie permet d'externaliser la fonction paie ;
- se concentrer sur les autres défis à relever : croissance de l'activité, intégration de nouveaux points de vente ;
- se focaliser sur la « vraie valeur RH ».

Grâce à une offre IJSS efficace et adaptée, l'entreprise peut ainsi faire face sereinement aux défis structurants liés à la croissance de son activité. Forte de son expertise, ADP l'accompagne dans l'évolution de la fonction RH. (absentéisme), nouvelle date de livraison, envoi à domicile puis remise en main propre avec accompagnement managérial...



La proposition d'ADP

- ▷▷ Au service des entreprises, ADP propose aux acteurs de la fonction RH, une offre de service adaptée pour le traitement des IJSS.
- ▷▷ Forte de son expertise, elle prend en charge la totalité du processus de gestion et s'assure du recouvrement des sommes dues (environ 40 % des montants nécessitent relance).
- ▷▷ Partenaire de SFD depuis 2000, ADP a immédiatement proposé une solution stratégique pour répondre à sa problématique.

▷▷ Concrètement :

- ▷▷ Dans l'urgence, ADP s'assure du recouvrement des sommes en retard, en effectuant toutes les démarches auprès des CPAM concernées.
- ▷▷ Parallèlement, ADP prend désormais en charge la gestion et le traitement de toute nouvelle IJSS.
- ▷▷ Des experts ADP dédiés, associés à des process fiables, et à la modélisation, permettent une mise sous contrôle des risques.

▷▷ L'idée :

- Résoudre un problème humain et financier avec une vision prospective :
- ▷▷ **Recouvrer** une somme importante facteur de risques financiers et sociaux.
- ▷▷ **Délester** le service paie de tâches chronophages en assurant la gestion des IJSS.
- ▷▷ Une fois le passif des IJSS apuré, **accompagner** SFD dans la montée en compétence du service paie, grâce à l'externalisation de fonction.



Les facteurs clés de succès

- ▷▷ Des prestations fiables, rapides et sécurisées qui valident un partenariat sur la durée (« ADP nous connaît, nous comprend et réagit vite » Fabienne Quintana).
- ▷▷ Une offre de service IJSS packagée, flexible et réactive qui répond à l'urgence de la situation et soulage sur la durée un service en pleine mutation.
- ▷▷ La proximité et la confiance accordée par l'entreprise, rendent possible, dans un deuxième temps, une externalisation de la fonction paie.



Pour plus d'informations :
0 825 825 436 (0,15€ TTC/min)
www.fr.adp.com