

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
- Structurel : 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

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)



« 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)



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.