



# MAAF et l'externalisation !

## (re re suite !)

Nous sortons de deux jours intenses de CSEE au cours desquels 6 projets nous ont été présentés.

Parmi ces 6 projets, DEUX concernent encore une fois des externalisations !

**Le premier projet concerné est celui sur la transformation des opportunités digitales auto** (relance devis auto prospect).

Il sera dorénavant géré par ComData. Comdata va faire travailler l'équivalent de 26 ETP dès le 1<sup>er</sup> Janvier 2021 sur les mêmes horaires que MAAF. Ils auront pour objectif la relance journalière de 1000/1200 devis auto.

### L'avis FO

Nous pensons que cela pourrait très bien être fait par les équipes en interne, il suffirait d'embaucher une trentaine de personnes. Surtout que l'on constate que le taux de joignabilité de Comdata n'est pas meilleur que celui de MAAF (38% pour 3 appels VS 23% pour un peu plus d'1 appel). Si nous avions un peu plus de personnel en interne, les équipes auraient largement le temps d'appeler 3 fois ces prospects... !

### L'autre projet concerné est le nouveau parcours suivi débiteur.

Cette externalisation est censée dégager du temps au CCP et CEC agences en laissant la relance des pré-contentieux et contentieux à SOGEDI. Seulement, quand on creuse un peu plus en profondeur le rôle qu'aura SOGEDI, tout cela nous laisse perplexes. Ils ne pourront pas répondre à toutes les questions clients et devront donc repositionner un RDV téléphonique ou physique aux CCP et/ou CEC. En effet, ils ne seront pas en mesure par exemple de faire des PSM (paiement sur mesure). Solution qui est pourtant mise en place dans une grande majorité des cas pour les clients qui n'arrivent pas à payer leur facture...

### L'avis FO

Où est donc le gain de temps là encore ? Et les économies ? Ce projet ne va pas, selon nous, nous faire gagner un temps précieux... au contraire même car nous risquons fort d'être pollués par des RDV sans réelle valeur... Le constat est plutôt que si nous manquons de temps, la cause réelle n'est pas liée au fait de relancer les pré-contentieux et contentieux (cela n'arrive que sur deux périodes dans l'année - Fin hiver/début printemps et à la rentrée) mais plus parce que nous sommes en sous-effectif un peu partout malgré ce que veut nous faire croire nos managers !