



AG2R LA MONDIALE

OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
SOUS-TRAITANCE
LUNDI 20 JANVIER 2025

SOMMAIRE

I. CADRE DE LA SOUS-TRAITANCE

II. POINTS CLÉS À RETENIR

III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE



I. CADRE DE LA SOUS-TRAITANCE



CADRE DE LA SOUS-TRAITANCE

DÉFINITION DE LA SOUS-TRAITANCE

<p>Renfort opérationnel</p> <p>sous-traitance de capacité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurisation de la fluctuation de l'activité (ex : saisonnalité, pics de charge...) • Maintien de la continuité de service sur l'ensemble des plages horaires • Renfort opérationnel lié au déploiement de nouveaux outils et la surcharge associée
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>sous-traitance de spécialité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge d'activités qui nécessitent des installations et des équipements spécifiques et adaptés que le Groupe ne possède pas (ex : lieu de stockage, numérisation) ou des activités à moindre valeur ajoutée • Multi-techniques, multi-services
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>sous-traitance de marché</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anticipation d'une baisse ou d'une disparition future d'activité (ex : sur des activités dont les traitements se digitalisent) • Traitement d'opérations spéciales et uniques déterminées dans le temps

Ne seront pas abordés dans le cadre de cette instance

- Prestations intellectuelles (conseil)
- Recours à l'intérim



CADRE DE LA SOUS-TRAITANCE

ORGANISATION DU CONTRAT DE SOUS-TRAITANCE

Plusieurs **grands principes** guident le Groupe dans son recours à la sous-traitance tout le long de l'exécution de la prestation.

1. Identification et contractualisation

- Processus d'appel d'offre (achat...);
- Contractualisation incluant notamment la détermination des modalités de suivi et de contrôle des activités de sous-traitance.

2. Suivi de la relation avec les sous-traitants

- Prévission de l'activité et engagements contractuels ;
- Suivi du respect de la qualité des activités sous-traitées ;
- Suivi des budgets ;
- Comité de pilotage et revues mensuelle/trimestrielle/annuelle des sous-traitants ;
- Suivi des indicateurs de performance ;
- Visite de site ;
- Intégration et garantie de la prise en main des outils.

3. Fin de la relation

- Planning de fin d'activité et bilan.





II. POINTS CLÉS À RETENIR



POINTS CLÉS À RETENIR

- Au regard de la définition partagée de la sous-traitance, **six directions du Groupe** sont concernées en 2024, sur les mêmes périmètres que ceux étudiés en 2023.
 - Au sein de ces six directions, **le recours à la sous-traitance demeure très concentré**, notamment sur **des activités de gestion, de relation client, de support informatique et de services généraux**.
 - **Le renfort opérationnel** (sous-traitance de capacité) reste le **premier motif de recours à un sous-traitant** afin de faire face à la fluctuation de la charge.
- L'appui des sous-traitants permet ainsi de soutenir la **qualité de service** et **l'efficacité opérationnelle**. Il peut également s'agir d'un renfort lié au **déploiement de nouveaux outils** et au décommissionnement des anciens.
 - Le niveau de **qualité de service attendu** de la part des prestataires est particulièrement suivi afin de garantir la pérennité des activités sous-traitées.
 - Les **activités non-cœur de métiers** ont vocation à rester externalisées.
- Pour 2025, la relation avec les sous-traitants est maintenue avec une **prévision de montants budgétaires quasi équivalents**.
 - L'amélioration de la **satisfaction client** et **l'optimisation des budgets** de la sous-traitance sont deux enjeux qui restent prioritaires en 2025-2026.
 - Des **appels d'offres** sont en cours pour une mise en œuvre en 2025-2026 en lien avec l'évolution d'outils.





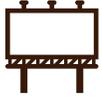
III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

A. VISION GROUPE



ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

VISION GROUPE



Au regard de la définition de la sous-traitance partagée précédemment, **six** Directions seront adressées dans cette instance : Direction Distribution Omnicanale et Relation Client ; Direction Générale Adjointe - Santé Prévoyance, Retraite Complémentaire ; Direction Générale Adjointe - Épargne Retraite et Patrimoniale, Direction Logistique Achats et Immobilier d'Exploitation, Direction des Systèmes d'Information et du Digital.

Direction Distribution Omnicanale et Relation Client Christophe BOURNIT Réseau / VAD Relation Client	DGA Santé Prévoyance Retraite complémentaire Philippe DABAT Gestion collective Retraite Complémentaire	DGA Épargne retraite & patrimoniale, DSID, DIELA, DPPO Benoit COURMONT DERIOM DEP DERC DIELA DSID	Audit interne Romain DRAPPIER	Direction Communication et évènementiel Direction Cabinet Delphine STRICKER
Assistantes Direction Générale Nathalie FOUGERAT	Direction Investissements, Finances et Risques Olivier ARLES	ESS, RSE et animation des territoires Philippe DA COSTA	Secrétariat Général François RUBICHON	Direction Ressources Humaines Claire SILVA



PLANNING DES INTERVENTIONS

INTERVENANTS DE L'INSTANCE

INTERVENANTS	PÉRIMÈTRES	HORAIRES PRÉVISIONNELS
CLAIRE SILVA CARINE NOËMIE	INTRODUCTION CADRE DE LA SOUS-TRAITANCE ET POINTS CLÉS À RETENIR	13H – 13H20
CÉLINE DENIS SOPHIE CARNEL	DDORC - DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT : <ul style="list-style-type: none"> DIRECTION RELATION CLIENT DIRECTION VAD ET PARTICULIERS OMNISCANAL 	13H20 – 13H40 13H40 – 14H
ANTONIO GUERRA BRIGITTE FILHO / PHILIPPE DEBOES / CHRISTIANE GERGAUD LAETITIA GENESTE	DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE : <ul style="list-style-type: none"> SANTÉ PRÉVOYANCE ET ACCORDS DE BRANCHE – GESTION COLLECTIVE RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – ACTION SOCIALE ET SECRÉTARIAT GÉNÉRAL 	14H – 14H30 14H30 – 15H 15H – 15H30
CHRISTOPHE BARBIER STÉPHANE DUBOIS STÉPHANIE DOMIN ALBAN FOHANNO CHRISTELLE FRATTAROLI	DIRECTION GÉNÉRALE ADJOINTE : <ul style="list-style-type: none"> DEP – DIRECTION ÉPARGNE PATRIMONIALE DERC – DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE COLLECTIVE DERIOM – DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE INDIVIDUELLE ET OPÉRATIONS DIELA – DIRECTION IMMOBILIER D'EXPLOITATION, LOGISTIQUE ET ACHATS DSID – DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL 	15H30 – 15H45 15H45 – 16H 16H – 16H15 16H15 - 16H30 16H30 – 17H





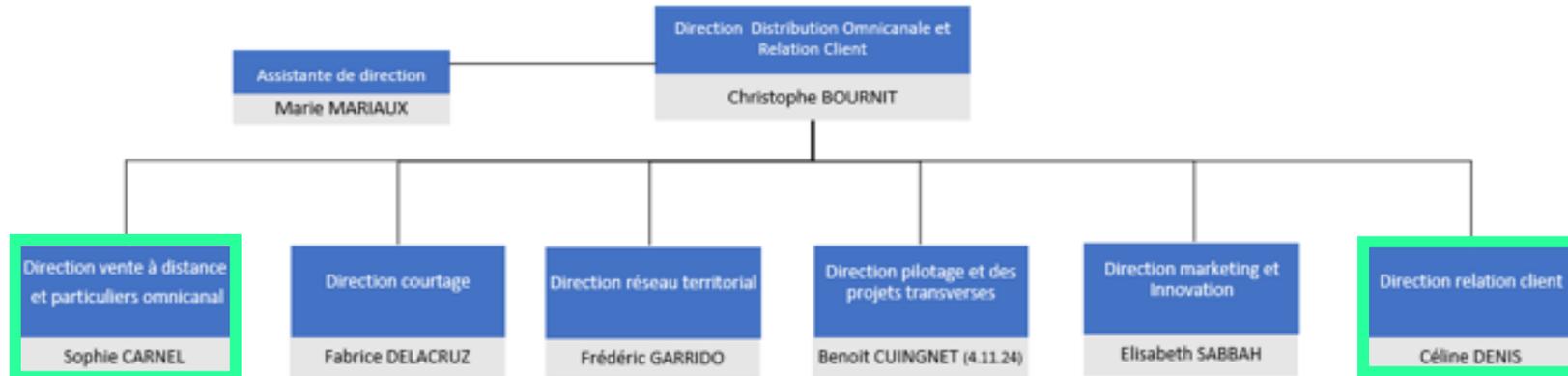
III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

- B. DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT
- DIRECTION RELATION CLIENT**

Intervenante : Céline DENIS

DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

VISION GLOBALE



Les périmètres concernés par des activités de sous-traitance au sein de la Direction sont :

- Direction Relation Client
- Direction Vente À Distance & Particuliers omniscanal

NOS DONNÉES CLÉS



Christophe BOURNIT
1829 collaborateurs



Principales activités sous-traitées

- Traitement des sollicitations des clients par téléphone
- Traitement des flux de prospection commerciale



DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

SOUS-TRAITANCE DIRECTION RELATION CLIENT

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	<p>Traitement des sollicitations clients, par téléphone et par email</p>
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

- 1 **Délivrer la qualité de service attendue par les clients**
- 2 **Absorber les pics d'activités saisonniers**
- 3 **Renfort lié au déploiement xRM sur les CRC Particuliers et Entreprises**

DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

SOUS-TRAITANCE DIRECTION RELATION CLIENT

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires							
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)									
Marché des particuliers	Traitement de demandes clients par canaux téléphoniques et e-mail	●	●	●	Konecta	64	Conseillers Resp. d'équipe / de plateau Formateur s/coach qualité Vigie	694 000 appels 70 000 mails	54%	27								
					Teleperformance	46		527 000 appels 49 000 mails	41%									
PDM					37	262 000 appels 33 000 mails		44%	44									
Teleperformance					22	124 000 appels 60 000 mails		31%										
Marché des entreprises					●	●		●	●	Konecta		15	●	134 000 appels ND mails	48%	75		
Marché des professionnels																		



DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

SOUS-TRAITANCE DIRECTION RELATION CLIENT

Faits marquants entre 2023 et 2024

Amélioration de la qualité de service (91,6% en 2024, +7,4 points vs 2023)
 Baisse des flux entrants sur les périmètres Particuliers & Entreprises
 Déploiement de xRM sur les périmètres Particuliers et Entreprises sur le dernier trimestre 2024
 Renforcement des équipes internes sur tous les périmètres
 Intégration promotion d'alternants

Perspectives à horizon fin 2026

Maintien de la qualité de service
 Poursuite déploiement des fonctionnalités de Salesforce permettant le traitement des demandes clients dans un outil (ex : traitement des mails en 2025)
 Appel d'offres sur la prestation CRC en 2025, pour mise en œuvre du dispositif retenu en 2026
 Amélioration satisfaction client (traitement des insatisfaits)

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance 2024	12 193 000 €
Sous-traitance 2025 prévision	Iso 2024



III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

- C. **DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET
RELATION CLIENT
DIRECTION VENTE À DISTANCE ET PARTICULIERS
OMNISCANAL**

Intervenante : Sophie CARNEL

DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

SOUS-TRAITANCE DIRECTION VENTE À DISTANCE & PARTICULIERS OMNISCANAL

Principes clés du recours à un prestataire

Objectifs poursuivis par la direction

Cas concrets

Renfort opérationnel
Sous-traitance de capacité

- Traitement des flux de prospection commerciale, par téléphone.

Services non-cœur de métier
Sous-traitance de spécialité

Gestion d'activités non pérennes
Sous-traitance de marché

1 **Participer au développement commercial du groupe**

2 **Absorber les pics d'activité saisonniers et les plages horaires**

3 **Permettre les traitements immédiats à chaud grâce au renfort d'outils CRM et téléphonie des distributeurs externes**

- (1) Effectif estimé 2024
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

SOUS-TRAITANCE DIRECTION VENTE À DISTANCE & PARTICULIERS OMNISCANAL

○ NC ◐ Démarrage en cours d'année ● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
CIBLE DE CLIENTELE DES PARTICULIERS	Traitement des flux chauds e-commerce et comparateurs (appels entrants et sortants, web call back, formulaires...) avec outil intégration des flux multicanaux. pour vendre des contrats santé individuelle	●	●	●	INTELCIA	10,7	Conseillers commerciaux à distance Animateurs Resp. de plateau Formateurs/coach commercial Resp. Compte	166 000 fiches	100 %	0	Effectif stable.
	Traitement des appels entrants principalement, et appels sortants sur fichiers campagnes, en débordement du Pôle Relation Commercial A Distance (PRCAD), pour vendre les produits santé prévoyance et prendre des RDV pour le réseau physique	●	●	●	TELEPERFORMANCE	8,6		43 000 fiches	44%	9	Baisse des effectifs en prestation externe versus 2023 en raison de la baisse des flux d'appels entrants, de de l'arrêt de traitement des appels rebonds prévoyance, de l'embauche de 2 CDD.
CIBLE DE CLIENTELE DES TPE	Traitement des appels entrants et sortants auprès de de TPE < 20 salariés, provenant de flux e-commerce et comparateurs, et de fichiers marketings, pour vendre des contrats santé et prévoyance collective standards et CCN.	●	●	●	QUALIONE	8,5		50 000 fiches	77%	7	Effectif stable.

DIRECTION DISTRIBUTION OMNISCANALE ET RELATION CLIENT

SOUS-TRAITANCE DIRECTION VENTE À DISTANCE & PARTICULIERS OMNISCANAL

Faits marquants 2024

Pilotage : optimisation des process de prévision de flux pour les 3 prestataires, et arrivée d'une nouvelle ressource support interne pour encadrer la prestation.

Réglementaire : finalisation du déploiement des process réglementaires, et plan de contrôle démarchage téléphonique mis en œuvre chez les distributeurs externes.
Contrats de prestation encore en cours de transformation en contrats de distribution.

Outils : déploiement du nouveau XRM Sales Particulier sur Téléperformance réalisé en novembre 2024 avec succès.

Prestataires :

- Changement de site pour Intelcia (bascule d'Amiens à Lyon)
- Fusion de Qualione avec la société SNCA fin 2024.

Perspectives à horizon fin 2026

En 2025, maintien de la sous-traitance, en fonction de la trajectoire d'effectifs de la direction.

Absorption des variations saisonnières des flux.

Poursuite du déploiement des fonctionnalités Salesforce Particuliers, Cadrage XRM pour la VAD TPE, travaux téléphonie Genesys

Evolutions 2026 en fonction du nouveau plan d'entreprise et du plan de développement commercial VAD.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Atterrissage budget de distributeurs externes centres d'appels 2024	2 300 K€
Projection budget de distributeurs externes centres d'appels 2025	2 400 K€



III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

DGA – SANTÉ PRÉVOYANCE & RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

D. DIRECTION SANTÉ PRÉVOYANCE ET ACCORDS DE BRANCHE – GESTION COLLECTIVE

Intervenant : Antonio GUERRA

DIRECTION SANTÉ PRÉVOYANCE

VISION GLOBALE



Un périmètre métier est concerné par des activités de sous-traitance au sein de la Direction Santé Prévoyance et Accords de Branches :

- Direction de la Gestion Collective.

NOS DONNÉES CLÉS



Philippe DABAT
1 164 collaborateurs



Principales activités sous-traitées

Direction de la Gestion collective

- Réalisation d'action sur trois domaines : Entreprise, Santé et Prévoyance.

DIRECTION SANTÉ PRÉVOYANCE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION GESTION COLLECTIVE

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

Renfort opérationnel

Sous-traitance de capacité

- Recours dans un contexte d'activité exceptionnelle.
- Déploiement des fonctionnalités d'un projet.
- Activité saisonnière, enquêtes ressources,

Services non-cœur de métier

Sous-traitance de spécialité

- Recouvrement précontentieux,
- Tiers-Payant,

Gestion d'activités non pérennes

Sous-traitance de marché

- Factures simples en santé,
- Traitement des chèques,
- Suivi des désignations de bénéficiaires,
- Bulletins d'affiliation,
- Tri du courrier,

Objectifs poursuivis par la direction

1

Focalisation en interne sur les tâches relatives à l'accompagnement du Client, à la maîtrise des risques ou nécessitant de l'expertise métier forte).

2

Gain financier par rapport à une gestion interne avec CDD (en incluant l'ensemble des coûts).

3

Expertise, Service ou Outillage non disponible en interne.

4

Rapidité de mise en œuvre, souplesse (arrêt du dispositif à notre convenance).

DIRECTION SANTÉ PRÉVOYANCE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION GESTION COLLECTIVE

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Entreprises	Traitement des bulletins d'affiliation santé	●	●	●	PARAGON	4		46 000	40%	6	
Entreprises	Saisie des chèques	●	●	●	TESSI	1,3		35 000	81%	0,3	
Entreprises	Saisie et numérisation des déclarations de cotisations	●	●	●	TESSI	1,6		16 500	90%	0,2	
Entreprises	Actions précontentieuses	●	●	●	H2O	NA			100 %	NA	Poursuit nos actions n'ayant abouties sous la signature « Huissier ».
Entreprises	Mise sous pli, envoi et suivi des recommandés	●	●	●	INTERNE 3DM	NA			%	0	Sous-traités par 3DM
Santé	Tiers-Payant	●	●	●	ALMERYS-ITELIS	NA			100 %	NA	5 collaborateurs dédiés à la gestion des rejets, au pilotage et au contrôle.
Santé	Liquidation des factures santé assurés	●	●	●	PARAGON CHALLENGE TESSI	100		1.200.000	37%	135	5 collaborateurs dédiés à l'accompagnement, le suivi et le contrôle.
Prévoyance	Ouverture dossiers IJ	◐	●	●	O3 EXPERT EOSA	11		112 000	4%	250	O3 EXPERT, Entreprise Adaptée. 1 collaborateur dédié à l'accompagnement, au suivi et au contrôle.
Prévoyance	Numérisation Désignation de bénéficiaires	●	●	●	GESTFORM	NA		38 000	%	NA	
Prévoyance	Enquête persistance des droits	●	●	●	SOTIM ENCOD	NA		68 000	%	NA	

DIRECTION SANTÉ PRÉVOYANCE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION GESTION COLLECTIVE

Faits marquants entre 2023 et 2024

Le dispositif de sous-traitance sur le périmètre des prestations Santé a été totalement stabilisé.

Perspectives à horizon fin 2026

Dans un contexte de changement d'outil dans le cadre de la plateformisation, le périmètre restera stable mais d'autres sous-traitants pourraient être sollicités.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance 2024	14 539 K€
Sous-traitance 2025	13 811 K€



III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

DGA – SANTÉ PRÉVOYANCE & RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

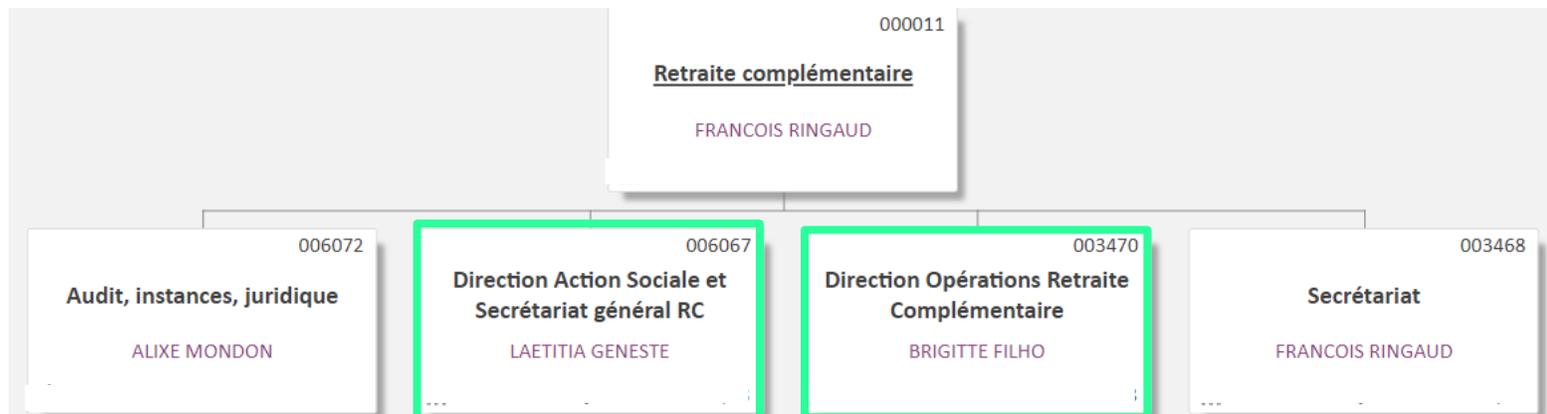
E. RETRAITE COMPLÉMENTAIRE - OPÉRATIONS

Intervenants :

- Brigitte FILHO
- Philippe DEBOES
- Christiane GERGAUD

DIRECTION RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

VISION GLOBALE



Les périmètres concernés par des activités de sous-traitance au sein de la Direction de la Retraite Complémentaire sont :

- Direction des Opérations de la Retraite Complémentaire
- Direction de l'Action Sociale
- Secrétariat Général

NOS DONNÉES CLÉS



François RINGAUD
2744 collaborateurs



Principales activités sous-traitées

Centre de relation client : Prise en charge des flux entrants

Centre d'acquisition : Prestations courrier

Gestion : Procédures contentieuses et renfort

Action sociale : démarche ECO



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DCCR - CENTRES DE RELATION CLIENT

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

Renfort opérationnel

Sous-traitance de capacité

- **RCR** : Prise en charge d'une partie des flux particuliers téléphonique et mail, nécessaire au bon fonctionnement du Réseau Conseil Retraite.
- **Entreprise** : Prise en charge du flux entrant téléphonique et mail à 100% pour permettre au CRC métier Paradis interne de se spécialiser sur la satisfaction client.
- **Action Sociale** : Activité prise en charge à 100% en appels entrants, sortants et mails suite bascule du CRC interne d'Esves dans le RCR (fin 2022).

Services non-cœur de métier

Sous-traitance de spécialité

- **Particulier** : Diverses activités de back-office en soutien de la gestion : SCL, CER, rattachement des pièces justificatives Liquidation. Les activités BO s'arrêteront en 2025 en raison des appels d'offres Front et Back séparés.

Gestion d'activités non pérennes

Sous-traitance de marché

- **Particulier (hors RCR)** : Appels sortants pour la satisfaction des retraitables dont le dossier va être mis en paiement (appel avant enquête). Appels sortants satisfaction client Vie des Actifs : rappel des pièces justificatives à fournir pour mettre à jour la carrière.
- **Action Sociale - BPR** (bien préparer ma retraite) : Contacter des clients ayant bénéficié d'un EIR et qui sont à moins de 5 ans de la retraite pour leur proposer de les inscrire à des Visioconférences.
- **Entreprise** : Promotion de l'espace client et des services en ligne Entreprise. Reconduction réétudiée chaque semestre.

Objectifs poursuivis par la direction

1

Coller aux prévisions d'activité et dimensionner correctement les ressources par rapport aux flux

2

Garantir la part attendue d'AG2R AGIRC ARRCO dans le RCR

3

Suivi permanent de la qualité du service rendu

4

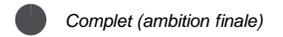
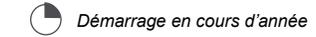
Prendre en charge des activités ponctuelles et/ou non pérennes en externe afin de maintenir les effectifs internes dans leur cœur de métier



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DCCR - CENTRES DE RELATION CLIENT

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée



Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataire	Sous-traitance 2024				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Centres de relation client	Traitement du flux entrant sur le domaine Réseau Conseil Retraite (RCR)	●	●	●	PRO DIRECT MARKETING	81	Conseiller clientèle	808 k appels 26 k mails + 113 k autres actes BO	33%	195	Traitement des flux dans le domaine RCR depuis juin 2022. PDM traite 100% du flux Groupe (Entreprise et Action Sociale) depuis novembre 2022, date de transfert des CRC internes dans le RCR.
	Traitement du flux entrant sur le domaine Groupe : Entreprise et Action Sociale Traitement d'activités de Back Office	●	●	●		55		191 k appels 100 k mails	100 %	Depuis janvier 2022, PDM prend en charge des campagnes d'appels sortants vers les clients Entreprises. Objectif = promouvoir les services Entreprise, rendre autonome les clients.	
	Appels sortants pour la promotion des services Entreprise	●	●	●		10		127 k appels 99 k mails		Mise en place des appels sortants pour la satisfaction des clients Liquidation depuis juillet 2023, puis également pour les clients Actifs depuis juin 2024.	
	Appels sortants pour la satisfaction client périmètres Liquidation et Vie de l'Actif	◐	●	●		28		242 k appels		70 %	Des activités de back office sont également réalisées pour aider la gestion à respecter leurs objectifs de délai, ainsi que pour accompagner la décroissance de certaines activités traitées par le prestataire (exemple : arrêt du renfort de PDM sur le flux national RCR depuis fin 2023 (60 collaborateurs).



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DCCR - CENTRES DE RELATION CLIENT

Faits marquants entre 2023 et 2024

RCR : 2024 /2025 stabilisation du prévisionnel et des effectifs => ré-internalisation d'une partie de la prestation pour AG2R (création de 3 équipes supplémentaires en interne sur les CRC d'Esves et de Rennes entre le 2S2024 et le 2S2025)

PM : maintien des appels entrants en prestation et du traitement des mails.

AS : stabilisation de l'équipe externe pour garantir le niveau de service attendu. Mise en place d'une mutualisation d'une partie de l'équipe pour gérer l'activité entre pic d'appel et temps de disponibilité.

Perspectives à horizon fin 2026

RCR : stabilisation des effectifs internes objectif fin 2025. Baisse progressive des flux RCR et hypothèse de gain de productivité par le pilote de canal. La baisse des effectifs est reportée intégralement sur la sous-traitance.

PM : possible développement de nouvelles activités en lien avec le projet ROSE.

AS : RAS pas de changement envisagé à date

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance CRC 2024	10 965 K €
Sous-traitance CRC 2025	10 522 K €



Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

Renfort opérationnel

sous-traitance de capacité

Renfort opérationnel d'entreprises adaptées (ANRH et Document'Hom) et des ESAT (Les Tissandiers) sur les périmètres GFE, MCE et MCPD, pour les activités suivantes :

- Activités "manuelles" d'ouverture et préparation des plis avant numérisation,
- Vidéocodage des documents numérisés.

Services non-cœur de métier

Sous-traitance de spécialité

Renfort sur l'activité logistique du site d'Evres sur Indre : mise en place via ANRH d'un collaborateur en situation de handicap pour gérer le flux logistique du site (arrivée des navettes courrier, etc.), remplacé par l'ESAT au 2S2024.

⇒ Ré internalisation prévue en 2025.

Gestion d'activités non pérennes

Sous-traitance de marché

Gestion des courriers réclamations clients et des flux courriers non sollicités.

⇒ Activités réinternalisées depuis avril 2024.

Objectifs poursuivis par la direction

1

Coller aux prévisions d'activité et dimensionner correctement les ressources par rapport aux flux et au budget

2

Garantir la part attendue d'AG2R AGIRC ARRCO dans le RCR (flux GFE)

3

Démarche sociétale avec entreprises adaptées

DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DCCR - CENTRES D'ACQUISITION

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance 2024				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Centres d'Acquisition	Traitement des courriers GFE pour le compte de la Fédération Agirc Arrco	●	●	●	ANR SERVICES	18	Gestionnaire flux document	1 500 k	25%	54	Ré-internalisation du CG MCE en avril 24 (traitement et routage des courriers réclamations et non sollicités) +1 collaborateur ANRH positionné sur le flux logistique du site d'Esves de 06/2022 à 12/2023.
	Vidéocodage du courrier MCE des allocataires de l'inter régime	●	●	●		2		39 k	10%	7,8	
	CG réclamation MCE : gestion des réclamations et des flux non sollicités pour l'inter régime	●	◐	○		0,8		5 947	8%	9,5	
	Prestation courrier : tri, réception, incision et préparation des courriers sur le périmètre MCE	●	●	●	ESAT LES TISSANDIERS	10	Gestionnaire flux document	1 087 k	50%	(idem ANRH)	Flux MCPD stable MCE en légère baisse +1 collaborateur ESAT positionné sur le flux logistique du site d'Esves au 2S24, puis réinternalisé en 2025.
	Prestation courrier : tri, réception, incision et préparation des courriers sur le périmètre MCPD	●	●	●		5		420 k	51%	4,8	
	Traitement des courriers Groupe sur les domaines PRC et Réversion, ainsi que Entreprise et Social	●	●	◐	DOCUMENT'HOM	4,3	Gestionnaire flux document	308 k	46%	5	Ré-internalisation du périmètre groupe en septembre 2024. En parallèle, le prestataire bascule progressivement sur le périmètre GFE à compter de janvier 2024.
	Traitement des courriers GFE pour le compte de la Fédération Agirc Arrco	○	○	●		3		30 k	7%	36	

DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DCCR - CENTRES D'ACQUISITION

Faits marquants entre 2023 et 2024

GFE : stabilité des effectifs pour répondre aux objectifs de la Fédération : 33% du RCR. Projet ITSOFT (nouvel outil de numérisation communautaire en remplacement de KOFAX).

CG MCE : ré-internalisation depuis avril 2024.

MCE/MCPD : Baisse des flux MCE en lien avec l'intégration de nouveaux pays dans le SNGI. Déploiement de la biométrie en juin 24 mais sans impact identifié à date sur l'activité du CA MCE. Démarrage ITSOFT sur le périmètre MCPD en octobre 24

Flux Groupe : flux action sociale et entreprise réinternalisés depuis mi-2024 en raison de la baisse des flux. Traité par les équipes GFE.

Prestation logistique : 1 collaborateur externe sur la gestion de la logistique courrier sur le site d'Esvres. Prestation ANRH en 2023. Puis remplacée par ESAT Tissandier au 2S2024. Réinternalisé en 2025.

Perspectives à horizon fin 2026

GFE : budget en légère baisse chaque année. Baisse de la prestation ANRH sur la préparation des flux liquidation. Poursuite de la prestation DOCUMENT'HOM sur le vidéocodage GFE.

MCE/MCPD : Flux MCPD stables / flux MCE en baisse. Diminution de la prestation avec ESAT pour la préparation des enquêtes MCE et MCPD. Arrêt de la prestation ANRH sur le vidéocodage MCE.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance CA 2024	1 770 K €
Sous-traitance CA 2025	1 315 K €



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DCRR - CENTRES DE RELATION CLIENT ET CENTRES D'ACQUISITION

FOCUS APPELS D'OFFRES MARCHÉ PUBLIC : PÉRIMÈTRE DCCR

Centres de Relation Clients :

Lancement de l'appel d'offre communautaire européen mi-2024 pour les prestations de l'intégralité du périmètre CRC (hors BO : appel d'offre dédié).

Sur 8 candidats, 4 soumissionnaires référencés par l'AGIRC ARRCO depuis mi-novembre 2024.

Phase de marchés subséquents AG2R entre décembre 2024 et février 2025. Le cahier des charges a été divisé en 2 lots :

- Lot 1 : Périmètre RCR,
- Lot 2 : Périmètre Groupe (Action Sociale, Entreprise et Particulier hors RCR).

Objectif : contractualisation avec le(s) titulaire(s) choisi(s) mi-février 2025, avec mise en œuvre au 30/06/2025.

Période fixe du marché : 2 ans + 2 ans renouvelables chaque année (les 4 soumissionnaires sont référencés pendant 4 ans).

Centres d'acquisition :

Lancement de l'appel d'offre par la Fédération AGIRC ARRCO en cours (objectif initial novembre 2024, certainement repoussé à janvier 2025 par la Fédération) : Prestation saisie et traitement des données.

Le cahier des charges sera divisé en 3 lots :

- Lot 1 : Préparation à la dématérialisation des courriers périmètre GFE,
- Lot 2 : Préparation des courriers périmètres MCE et MCPD,
- Lot 3 : Vidéocodage périmètre GFE.

Objectif : contractualisation avec le(s) titulaire(s) choisi(s) pour avril 2025, avec mise en œuvre au 30/06/2025.

Période fixe du marché : 2 ans + 3 ans renouvelables tous les 6 mois (les soumissionnaires seront référencés pendant 5 ans).

⇒ Renouvellement des contrats avec les fournisseurs actuels sur le 1S2025



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION ENTREPRISES

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Procédures contentieuses ▪ Traitement des anomalies avant et après archivage DSN ▪ Corrections de données avant migration vers les nouveaux outils fédéraux ▪ Suivi des délais de paiement ▪ Traitement des restes à ventiler
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

1

Le transfert des activités de recouvrement initialement prévu au 1er janvier 2024 a été annulé par le Gouvernement. Pour rappel, l'IRC AG2R AGIRC ARRCO avait anticipé ce transfert dans son organisation en augmentant le recours à la prestation. Afin de pallier le maintien de cette charge, AG2R AGIRC ARRCO doit conserver une organisation mixte via la poursuite du recours à la sous-traitance. En parallèle un plan de recrutement est toujours en cours afin de limiter à terme le recours à la sous-traitance.

2

La mise en œuvre des nouveaux outils fédéraux nécessite des renforts afin de corriger certaines données avant le déploiement des nouveaux logiciels.

DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION ENTREPRISES

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Contentieux collectif et individuel	Ouverture des procédures collectives	●	●	◐	EXELA	24		1000	100 %	0,5	
	Suivi des procédures collectives	●	●	◐				1000			
	Encaissement, ventilation des procédures collectives	●	●	●				2100			
	Analyse du fichier des soumissions individuelles	●	●	◐				2750			
	Ouverture de procédures individuelles	●	●	◐				500			
	Encaissement et ventilation des procédures individuelles	●	●	●				800			

DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION ENTREPRISES

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Service Entreprises	Suivi des délais de paiement	●	●	◐	TESSI	1		14000	99%	5	
	Traitement des taches Quartier DSN	●	●	◐	TESSI	3		27000			
	Activité « modifier cotisations »	●	●	●	TESSI	20		600000			
	Mise à jour RNGD	●	●	◐	TESSI	3		30000			
	Traitement des restes à ventiler	●	●	◐	O3 Experts	19,5		56400	80%	97	
	Traitement catégories inconnues / multiples	●	●	●	O3 Experts	0,4		15000			
	Traitement des taches anomalies adhésion	●	●	●	O3 Experts	0,1		3000			
	Encaissement des chèques	●	●	●	EXELA	1		17000	0,2		



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION ENTREPRISES

Faits marquants entre 2023 et 2024

Annnonce de l'annulation du transfert du recouvrement, mise en place du plan de recrutement et report du programme GCE à février 2026

Perspectives à horizon fin 2026

Démarrage du programme GCE (RNAG, RNEG, GCE) en février 2026 et démarrage du CRM Entreprises en avril 2026

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget estimé 2024	Budget 2025
Contentieux collectif et individuel	6714 K euros	6 753 K euros
Service Entreprises (TESSI)		
Service Entreprises (O3 Expert)		
Service Entreprises (EXELA)		

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

**Renfort
opérationnel**
**sous-traitance de
capacité**

Chantiers d'envergure occasionnant un surcroît d'activité ponctuel tels que :

- le déstockage des dossiers de liquidations,
- la prise en main d'un nouvel outil avec son lot de dysfonctionnements
- les réponses aux demandes de mises à jour de carrières plus nombreuses liées à la réforme de la retraite, la sortie du régime Agirc-Arrco de Monaco et des conséquences collatérales de l'augmentation des RDV en agence

**Services non-cœur
de métier**
**Sous-traitance de
spécialité**

.

**Gestion d'activités
non pérennes**
**sous-traitance de
marché**

Objectifs poursuivis par la direction

1

Répondre à un surcroît ponctuel d'activité

2

Contribuer à améliorer la qualité de service à la suite de l'abandon du transfert du recouvrement et gérer la période transitoire précédent l'aboutissement de la campagne de recrutements



DIRECTION OPÉRATIONS RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION PARTICULIERS

- (1) Effectif estimé fin 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée estimée à fin décembre 2024



Démarrage en cours d'année



Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Liquidation	Tâches constitution, tâches de mises à jour de carrières (M), Tâches de demandes de mises à jour de carrière (I) et déstockage PRC				O3 Experts Tessi ANRH	146,1	Conseillers Gestionnaires*		25,4 %	575	Prestations reconduites jusqu'au 30/06/2025 à hauteur de 126 ETP puis redimensionnement à refaire au 2nd semestre en fonction de l'état des stocks et de l'atteinte des nouveaux objectifs COM
Vie de l'Actif	Mises à jour des droits cotisés et non cotisés				O3 Experts Gestform	30,8	Conseillers Gestionnaires*		26,8 %	115	Prestations reconduites jusqu'au 31/12/2025
Allocataires	Mises à jour des adresses, décès - Packs réversions, tri des saisies, traitement des rejets des décès				Exela	6,1	Conseillers Gestionnaires*		5,32 %	116	Prestations reconduites jusqu'au 31/12/2025



Faits marquants entre 2023 et 2024

Réforme de la retraite, augmentation des RDV en agence, abandon du transfert du recouvrement, décommissionnement de l'outil de gestion de liquidation de retraite PRC et livraison des dernières fonctionnalités du nouvel outil de gestion des liquidation Alice .

Lancement d'une procédure de référencement communautaire Agirc-Arrco en 2024 pour toutes les activités de back-office Entreprises et Particuliers avec 2 lots prévus (Marché public pour les entreprises 'classiques' et marché réservé pour les entreprises adaptées) : le choix des fournisseurs sera effectué en février 2025 pour une mise en œuvre mi-2025.

Perspectives à horizon fin 2026

À fin 2026, la sous-traitance, toute chose égale par ailleurs, devrait être ramenée à moins de 10% de nos effectifs CDI.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance 2024 (Estimé)	12 377 K€
Sous-traitance 2025	6 135 K€



III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

DGA – SANTÉ PRÉVOYANCE & RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

F. RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – ACTION SOCIALE

Intervenante :

- Laetitia GENESTE

DIRECTION ACTION SOCIALE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contribution à l'instruction des dossiers ▪ Contribution à l'apurement du stock des démarches ECO, pour réduire les délais de rappel des bénéficiaires
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

1

Démarche sociétale avec entreprise adaptée

2

Assurer le niveau de qualité de service attendu par nos bénéficiaires – Apurement d'un stock de dossiers en démarche ECO

DIRECTION ACTION SOCIALE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Conseil et Soutien Individuels	Qualification de tâches dans les corbeilles (tri de documents)	●	●	●	GESTFORM	0,10		7500 actes	%	53	Contribue au traitement des dossiers
Conseil et Soutien Individuels	Prise en charge des démarches ECO avec appel des bénéficiaires	○	●	○	Marguerite	1,6		3360 ECO	3%	53	Prise en charge des démarches ECO
Conseil et Soutien Individuels	Prise en charge des démarches ECO avec appel des bénéficiaires	○	○	●	TESSI	8,6		17 800 ECO	16 %	53	

(1) Effectif estimé 2024

(2) Dénomination de l'emploi du prestataire

(3) Pourcentage de l'activité externalisée

(4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée



DIRECTION ACTION SOCIALE

SOUS-TRAITANCE DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE

Faits marquants entre 2023 et 2024

Un stock de démarches ECO toujours présent, malgré les tentatives de déstockage. Appel à la sous-traitance pour apurer le stock et faire face aux pics d'activités.

Perspectives à horizon fin 2026

Sur 2025 : Appel d'offre pour la gestion des corbeilles, jusque-là confié à GESTFORM

Sur 2026 :

- Potentiellement maintien dans une moindre mesure de la sous-traitance, en fonction de nos actions de communication et des ambitions de l'Agirc-Arrco.
- Absorption des variations saisonnières des flux et des pics d'activités en lien avec des campagnes de communication.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance 2024 GESTFORM	40 K€
Sous traitance 2024 MARGUERITTE	139 K€
2025 GESTFORM (AO début d'année)	40 K€
2025 TESSI	680 K€



III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

DGA – SANTÉ PRÉVOYANCE & RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

G. RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

Intervenante :

- Laetitia GENESTE

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

IMMOBILIER D'EXPLOITATION RC

Principes clés du recours à un prestataire

----- Cas concrets ----->

<p>Renfort opérationnel</p> <p>sous-traitance de capacité</p>	
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Multi technique • Mise en propreté et gestion des déchets • Restauration collective • Accueil • Surveillance humaine et télésurveillance
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

1

Assurer la sécurité des biens et des personnes

2

Améliorer les conditions de vie au travail

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

IMMOBILIER D'EXPLOITATION RC

47

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Multi technique	Maintenance multi technique et de prestations multiservices liées à l'utilisation des immeubles et des locaux du Groupe afin qu'ils puissent fonctionner dans des conditions optimales.	●	●	●	• ENGIE	8,5	Technicien Factotum Responsable de site		100 %	0	ETP mensuels
Mise en propreté & gestion des déchets	Mise en propreté et gestion des déchets liées à l'utilisation des immeubles et des locaux du Groupe afin qu'ils puissent fonctionner dans des conditions optimales.	●	●	●	• PRO IMPEC	33,64	Technicien de surface Chef de site		100 %	0	ETP mensuels
Accueil	Accueil téléphonique et de visiteurs Missions complémentaires d'aide aux directions métiers (courrier, ...)	●	●	●	• CITY ONE • CONCIERGERIE SOLIDAIRE	1 1	Hôte d'accueil		100 %	0	ETP mensuels
Surveillance humaine et télésurveillance	Prestations de sécurité et de sûreté des immeubles et des locaux du Groupe	●	●	●	• SECURITAS	8	Gardien		100 %	0	ETP mensuels
Restauration collective	Fournitures de repas	●	●	●	• SOGERES • SODEXO	8	Cuisinier serveur		100 %	0	ETP mensuels

(1) Effectif estimé 2023

(2) Dénomination de l'emploi du prestataire

(3) Pourcentage de l'activité externalisée

(4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée



AG2R LA MONDIALE

○ NC



Démarrage en cours d'année



● Complet (ambition finale)

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

IMMOBILIER D'EXPLOITATION RC

Faits marquants entre 2023 et 2024

Pérennisation de l'externalisation des prestations qui ne sont pas cœur de métier.
Rationalisation en cours des prestataires afin d'éviter la multiplicité des prestataires.

Perspectives à horizon fin 2026

Les prestations dites récurrentes et non acquises par les collaborateurs du Groupe (multi technique, mise en propreté et gestion des déchets, accueil, surveillance humaine & télésurveillance et restauration collective) seront reconduites en 2026.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Gardiennage	509 K €
Accueil	84K €
Nettoyage	1 504 K €
Maintenance	1 269 K €

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL - DÉPARTEMENT COMPTABILITÉ FINANCE RC

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

**Renfort
opérationnel**

**Sous-traitance
de capacité**

MOA COMPTABILITE

- Assurer la surveillance, le suivi et le traitement, du bon déroulement des opérations d'intégration des flux compilables (générale et auxiliaire) en provenance des applications métiers de la Fédération (Allocations, Cotisations et Action Sociale),
- Suivre, gérer et piloter les différentes évolutions applicatives (courant et mode projet),
- Réaliser les reporting quotidiens, mensuels, trimestriels et annuels.

**Services non-cœur
de métier
Sous-traitance de
spécialité**

**Gestion d'activités
non pérennes
Sous-traitance
de marché**

Objectifs poursuivis par la direction

1

Sécuriser une activité majeure et structurante au sein du département Comptabilité Finance RC dans l'attente de ressources internes.

2

Bénéficier d'une flexibilité de ces ressources externes dans la perspective d'une modification de l'organisation à moyen terme.

3

Maitriser le timing et le pilotage du transfert de compétences des prestataires auprès de nos équipes dans le cadre d'une internalisation des travaux.



RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – Secrétariat Général

Secrétariat Général - Département Comptabilité Finance RC

- (1) Effectif estimé 2024
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
MOA COMPTABILITE	<ul style="list-style-type: none"> Surveillance de la bonne intégration des flux comptables issus des applicatifs fédéraux, traitement des rejets, correction des anomalies, gestion des évolutions et reporting quotidien. Participation aux projets de montée de version / remplacement des applicatifs fédéraux dédiés aux cotisations et allocations. Participation aux différentes instances (Suivi hebdomadaire, Comité Projet, Comité de Pilotage). 	●	●	●	ALB Conseil & Adextan (ex 6Ti)	4	<i>Chef de projet</i>	<i>Temps plein</i>	100 %	1 collaborateur manager en charge du pilotage	Prestations externes maintenues à défaut de compétences techniques en interne.

Faits marquants entre 2023 et 2024

- Maintien à l'iso des compétences MOA Comptabilité dans le cadre de la réalisation de travaux structurants dédiés à la production des comptes de l'IRC.
A noter que le déploiement en 06/2024 de Celia ne permet pas, à date, de dégager des gains d'automatisation des processus et que le déploiement du futur outil de gestion des cotisations (GCE) a été reporté en 02/26 (cible initiale : 02/25).

Perspectives à horizon fin 2026

- Diminution projetée fin 2026 du nombre de prestataires MOA Comptabilité (4 => 3) au regard des automatisations et gains de productivité attendus consécutivement au déploiement des nouveaux applicatifs communautaires (Celia puis GCE). Saisir les opportunités d'internalisation des ressources externes.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance 2024 (estimé) MOA Comptabilité	719 K€ TTC
Sous-traitance 2025 (budget) MOA Comptabilité	719 K€ TTC

RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL - DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ EXPERIS : support informatique de proximité sur différents sites.
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

1

Le support informatique de proximité couvre les besoins matériels des utilisateurs de la retraite complémentaire et de l'action sociale sur les différents sites du groupe. Les sites de Paris-Paradis, Toulouse, Lyon et Marseille font l'objet de renfort en régie.



RETRAITE COMPLÉMENTAIRE – SECRÉTARIAT GÉNÉRAL

SECRÉTARIAT GÉNÉRAL - DÉPARTEMENT INFORMATIQUE

Faits marquants entre 2023 et 2024

Contribution aux activités de RUN et aux projets Groupe obsolescence, déploiement du flex.

Perspectives à horizon fin 2026

A date, l'activité Support informatique de proximité devrait toujours être d'actualité à horizon fin 2025 dans des proportions similaires.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Lignes budgétaires DSI RC Maintenance et Projets Support de Proximité	Estimé 2024 – 189 k€ Budget 2025 – 253 k€

DIRECTION RETRAITE COMPLÉMENTAIRE

GLOSSAIRE

- **RCR** : Réseau Conseil Retraite
- **AS** : Action Sociale
- **CG MCE** : Centre de Gestion des réclamations MCE
- **MCE** : Mutualisation des Contrôles d'Existence (processus Inter régime opéré par AG2R LA MONDIALE)
- **MCPD** : Mutualisation des Contrôles de Persistances de Droits (processus AGIRC ARRCO)
- **PM** : Personne Morale
- Projet **ROSE** : projet fédéral Relation client et Offre de Service Entreprise
- **SNGI** : Système Nationale de Gestion des Identifiants (processus inter régime)





III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

DGA - ÉPARGNE RETRAITE & PATRIMONIALE, BIEN VIEILLIR, PERFORMANCE, TRANSFORMATION & PLAN D'ENTREPRISE

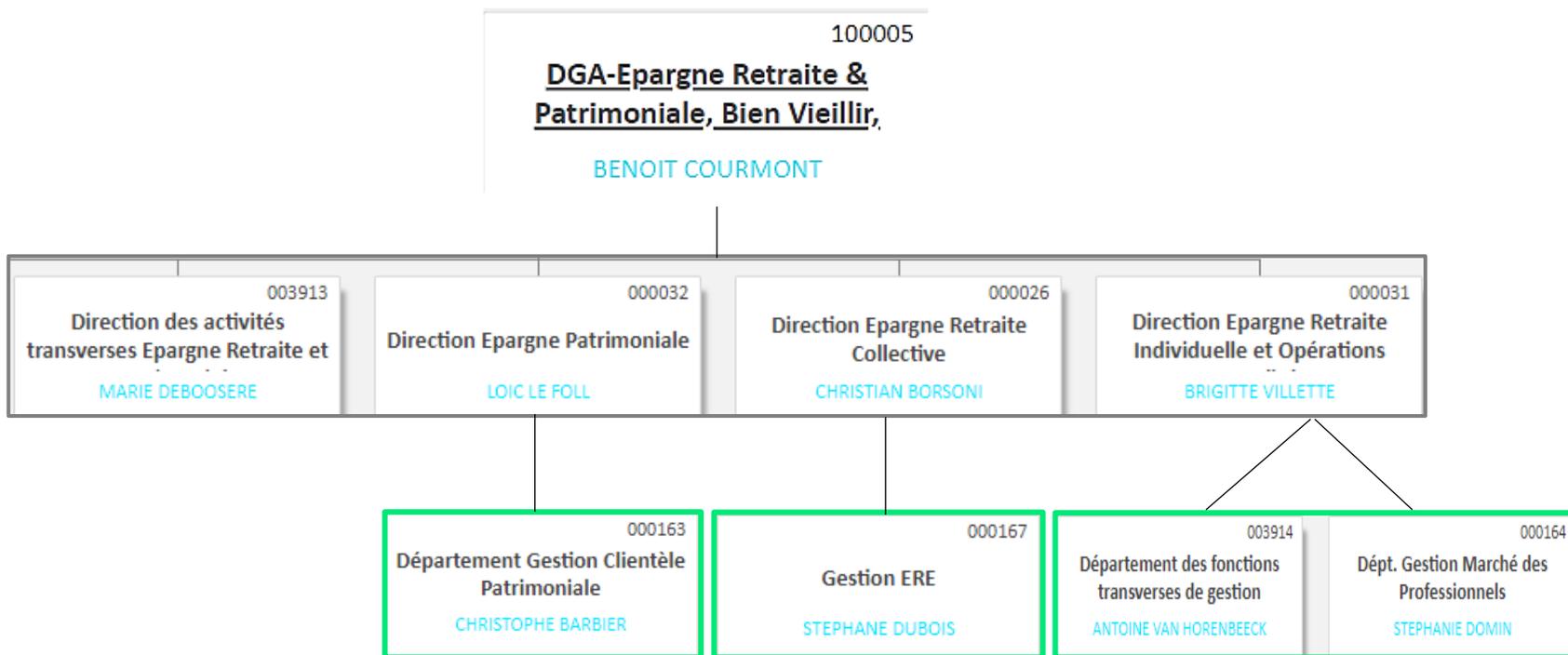
H. DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

Intervenants :

- DEP : Christophe BARBIER
- DERC : Stéphane DUBOIS
- DERIOM : Stéphanie DOMIN

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

VISION GLOBALE



Trois périmètres métiers sont concernés par des activités de sous-traitance au sein de la Direction Épargne Retraite et Patrimoniale :

- Direction Épargne Patrimoniale – Gestion
- Direction Épargne Retraite Collective - Gestion
- Direction Épargne Retraite Individuelle et Opérations Mutualisées - Gestion

NOS DONNÉES CLÉS



Benoit COURMONT
660 collaborateurs
(hors collaborateurs LMEP)



Principales activités sous-traitées

Direction Épargne Patrimoniale

- Saisie des demandes clients non complexes de rachats et d'arbitrages

Direction Épargne Retraite Collective

- Traitement administratif d'actes de gestion.

Direction Épargne Retraite Individuelle et Opérations Mutualisées

- Traitement administratif d'actes de gestion.



Principes clés du recours à un prestataire

Objectifs poursuivis par la direction

Cas concrets

Renfort opérationnel
Sous-traitance de capacité

Saisie des demandes clients non complexes de souscriptions, rachats et d'arbitrages pour l'ensemble des équipes de gestion DEP (France). Suivi de campagne de remédiation KYC.
Saisie du paramétrage des produits LIV (Loi Industrie Verte)

Services non-cœur de métier
Sous-traitance de spécialité

Gestion d'activités non pérennes
Sous-traitance de marché

1 Disposer de flexibilité à la fois pour gérer des pics d'activité, les périodes de congés, et dans une perspective de digitalisation et d'automatisation de certains actes de gestion.

2 Accélérer la mise en marché réglementaire des produits LIV (Loi Industrie Verte).

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DEP - DIRECTION ÉPARGNE PATRIMONIALE

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Gestion	Saisie des demandes clients non complexes de souscriptions rachats et d'arbitrages pour l'ensemble des équipes de gestion DEP (France). Rédaction de LIV (Loi Industrie Verte)rets de formation sur ces actes sous-traités.	●	●	●	MOONLOOP	3	Gestionnaires	6 192 saisies à fin novembre 2014	%	52	Activité Stable (hors pic de souscriptions Bonus)
Gestion	Gestion des commissions	○	◐	◐	MOONLOOP	1	Gestionnaire commissions		%	4	
Gestion	Paramétrage LIV (Loi Industrie Verte) des produits	○	◐	◐	SEABIRDS	1	Paramétreur		%	2 présents sur une équipe de 4	Prestation de trois mois en 2025



DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DEP - DIRECTION ÉPARGNE PATRIMONIALE

Faits marquants entre 2023 et 2024

Très gros pic d'activité lié à une arrivée massive de souscriptions lors du premier semestre (souscriptions avec Bonus).
Déploiement de la LIV (Loi Industrie Verte) au niveau de nos produits.

Perspectives à horizon fin 2026

Le recours à une prestation type « Moonloop » se fera en fonction de la production et des développements des outils effectifs en 2025 en matière d'industrialisation et d'automatisation d'actes de gestion.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget 2024	Budget 2025
Moonloop	410 520 € TTC	418 000 € TTC
Seabird	52 200 € TTC	52 200 € TTC

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DERC - DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE COLLECTIVE

Principes clés du recours à un prestataire

Objectifs poursuivis par la direction

Cas concrets

Renfort opérationnel
Sous-traitance de capacité

Traitement d'actes de gestion administrative répétitifs.

Services non-cœur de métier
Sous-traitance de spécialité

Gestion d'activités non pérennes
Sous-traitance de marché

1
Disposer de flexibilité à la fois pour gérer des pics d'activité, les périodes de congés, et dans une perspective de digitalisation et d'automatisation de certains actes de gestion.

2
Faire face à une hausse de l'activité dans un contexte de baisse des effectifs

- (1) Effectif estimé 2024
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DERC - DIRECTION EPARGNE RETRAITE COLLECTIVE

NC
 Démarrage en cours d'année
 Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Gestion ACA	Traitement administratif d'actes de gestion : liquidations simples, transferts PERO, changements d'adresses, VIFs.	●	●	●	PARAGON	6,8	<i>Gestionnaires</i>		%		Nombre d'ETP : 8,6 en 2023 6,8 en 2024 8 en 2025
Gestion LMRS (Pro Collectif)	Nouvelles souscriptions PERO Recouvrement cotisations	●	●	●	PARAGON	4,8	<i>Gestionnaires</i>		%		Nombre d'ETP : 7 en 2023 4,8 en 2024 6,5 en 2025

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DERC - DIRECTION EPARGNE RETRAITE COLLECTIVE

Faits marquants entre 2023 et 2024

Hausse de l'activité
Baisse des effectifs CDI

Perspectives à horizon fin 2026

Volume d'activité attendue en hausse
Croissance nécessaire du nombre de contrôles de niveau 1
Baisse drastique du budget informatique conduisant à un décalage des automatismes attendus
Poids croissant de la Conformité

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget 2024 (K€)	Budget 2025 (K€)
Paragon Gestion ACA	396	500
Paragon Gestion Pro Collectif	282	400

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DERIOM - DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE INDIVIDUELLE ET OPÉRATIONS MUTUALISÉES

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement administratif d'actes de gestion
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement des Titres Interbancaires de paiement (T.I.P.) ▪ Recherche de bénéficiaires ▪ Gestion et Détention de certificats mutualistes
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

1

Disposer de flexibilité à la fois pour gérer des pics d'activité, les périodes de congés, et dans une perspective de digitalisation et d'automatisation de certains actes de gestion.

2

Traitement automatisé de mode de paiement spécifique

3

Recherches approfondies de bénéficiaires de prestation par des généalogistes afin de lutter contre la déshérence

4

Externalisation de la gestion de nos certificats mutualistes par des établissements teneurs de compte



DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DERIOM - DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE INDIVIDUELLE ET OPÉRATIONS MUTUALISÉES

- (1) Effectif estimé 2024
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Gestion	Traitement administratif d'actes de gestion (adhésion, versement...) : enregistrement, contrôle, saisie, encaissement...	●	●	●	PARAGON	25	gestionnaires		%		Qualité qui s'est fortement dégradée en 2024
Gestion	Traitement administratif d'actes de gestion (adhésion, versement...) : enregistrement, contrôle, saisie, encaissement...	●	●	●	MOONLOOP	7	gestionnaires		%		Stabilité des ressources
Gestion	Traitement administratif d'actes de gestion (adhésion, versement...) : enregistrement, contrôle, saisie, encaissement...	○	●	○	MALTEM	0.5	gestionnaires		%		Qualité de prestation qui n'était pas à l'attendu
Gestion	Traitement administratif d'actes de gestion (adhésion, versement...) : enregistrement, contrôle, saisie, encaissement...	○	○	●	TESSI	0	gestionnaires		%		Démarrage 2025 avec 6 ETP
Encaissement	Encaissement des titres interbancaires de paiement (T.I.P) de type chèque ou RIB	●	●	●	DOCAPOST		administratifs	100	%		Décroissance naturelle de l'utilisation des TIP. Activité qui cessera avec la nouvelle plateforme
Généalogie	Recherche de bénéficiaires de prestations (rentes ou décès)	●	●	●	CRD /COUTHOT ROERIG		généalogistes		%		Transmission de dossiers selon certains critères
Teneur de compte	Détention et gestion des certificats mutualistes émis par Le groupe	●	●	●	ORANGE BANK		gestionnaires	100	%		ORANGE BANK sera remplacé par CA TITRES en mars 2025

DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE ET PATRIMONIALE

SOUS-TRAITANCE DERIOM - DIRECTION ÉPARGNE RETRAITE INDIVIDUELLE ET OPÉRATIONS MUTUALISÉES

Faits marquants entre 2023 et 2024

Baisse de la qualité de la prestation avec notre principal fournisseur de ressources en back-Office qui nous a conduit à rechercher un nouvel acteur.
Arrêt de l'activité bancaire d'Orange Bank qui nous a conduit à rechercher un repreneur pour la gestion de nos certificats mutualistes

Perspectives à horizon fin 2026

Ce sera en fonction de la production et des développements des outils effectifs en 2026 en matière d'industrialisation et d'automatisation d'actes de gestion.
Accroissement des coûts de gestion de nos certificats mutualistes avec le nouveau teneur de compte

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Sous-traitance 2024	2 300 K€ TTC
Sous-traitance 2025	2 500 K€ TTC





III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

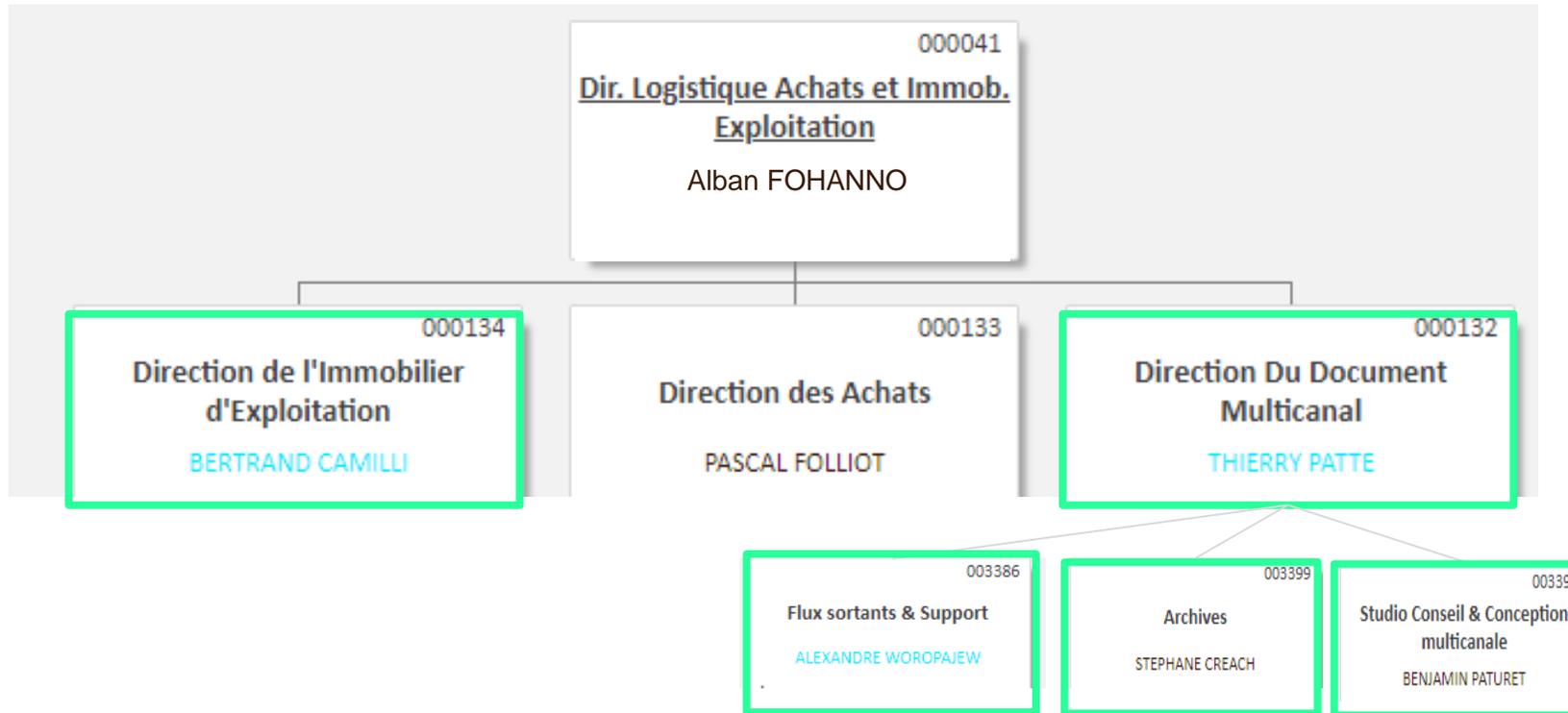
DGA - EPARGNE RETRAITE & PATRIMONIALE, BIEN VIEILLIR, PERFORMANCE, TRANSFORMATION & PLAN D'ENTREPRISE

I. **DIRECTION LOGISTIQUE ACHAT IMMOBILIER D'EXPLOITATION**

Intervenant : Alban FOHANNO

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

VISION GLOBALE



Deux périmètres métiers sont concernés par des activités de sous-traitance au sein de la Direction Logistique Achats et Immobilier d'Exploitation :

- Direction de l'Immobilier d'Exploitation ;
- Direction du Document Multicanal.

NOS DONNÉES CLÉS



Alban FOHANNO
227 collaborateurs



Principales activités sous-traitées

- Services généraux (accueil, restauration collective...)
- Maintenance des immeubles
- Vidéocodage
- Edition de flux
- Traitement des courriers papiers
- Conservation des archives
- Conception graphique



DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – IMMOBILIER D'EXPLOITATION

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Multi technique • Mise en propreté et gestion des déchets • Restauration collective • Accueil • Surveillance humaine et télésurveillance
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	

Objectifs poursuivis par la direction

- 1 Assurer la sécurité des biens et des personnes
- 2 Améliorer les conditions de vie au travail

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – IMMOBILIER D'EXPLOITATION

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC



Démarrage en cours d'année



Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Multi technique	Maintenance multi technique et de prestations multiservices liées à l'utilisation des immeubles et des locaux du Groupe afin qu'ils puissent fonctionner dans des conditions optimales.	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> VINCI VINCI VFEA APF ENTREPRISES PACA 	50	Technicien Factotum Responsable de site		100 %	29	ETP mensuels Effectif ALM: pilotage national et local
Mise en propreté & gestion des déchets	Mise en propreté et gestion des déchets liées à l'utilisation des immeubles et des locaux du Groupe afin qu'ils puissent fonctionner dans des conditions optimales.	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> PRO IMPEC LA PROVIDENCE 	25	Technicien de surface Chef de site		100 %	29	ETP mensuels Effectif ALM: pilotage national et local
Accueil	Accueil téléphonique et de visiteurs Missions complémentaires d'aide aux directions métiers (courrier, ...)	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> ARMONIA CITY ONE CONCIERGERIE SOLIDAIRE DSI AP PHONE REGIE SECURITAS 	13	Hôte d'accueil		100 %	24	ETP mensuels Effectif ALM: pilotage national et local
Surveillance humaine et télésurveillance	Prestations de sécurité et de sûreté des immeubles et des locaux du Groupe	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> WEESURE 	18	Gardien		100 %	24	ETP mensuels Effectif ALM: pilotage national et local
Restauration collective	Fournitures de repas	●	●	●	<ul style="list-style-type: none"> DUPONT SOGERES SODEXO 	26	Cuisinier serveur		100 %	21	ETP mensuels Effectif ALM: pilotage national et local



DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – IMMOBILIER D'EXPLOITATION

Faits marquants entre 2023 et 2024

Les prestations ont été revues afin de :

- les adapter au changement des usages (Ex. Flex-office)
- répondre au juste besoin
- conserver le même niveau de qualité

Perspectives à horizon fin 2026

Reconduction des prestations dites récurrentes et non acquises par les collaborateurs du Groupe (multi technique, mise en propreté et gestion des déchets, accueil, surveillance humaine & télésurveillance et restauration collective).

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget 2024 TTC	Budget 2025 TTC
Multi technique	2 337 k€ annuel	2 451 k€ annuel
Mise en propreté et gestion des déchets	3 764 k€ annuel	3 884 k€ annuel
Accueil	600 k€ annuel	715 k€ annuel
Surveillance humaine et télésurveillance	1 684 k€ annuel	1 443 k€ annuel
Restauration collective	Frais fixes : budget supporté par la Direction des Achats	
Conducteur de travaux	183 k€	0 k€ (plus de besoin)



DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – DOCUMENT MULTICANAL FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

Renfort opérationnel
Sous-traitance de capacité

- ✓ Vidéocodage d'une partie des flux :
 - par Tessi pour la Santé Prévoyance
 - par Paragon en 2024 et Tessi en 2025 pour l' Epargne & Retraite Supplémentaire
- ✓ Éditions de masse d'une partie des flux :
 - par Xerox pour l'éditique en 2024, et réinternalisé en 2025
 - Par Kern RH pour la mise sous plis

Services non-cœur de métier
Sous-traitance de spécialité

- ✓ Ouverture, Préparation & Numérisation chez Tessi :
 - pour la Santé Prévoyance
 - pour l' Epargne Retraite Supplémentaire
- ✓ Activités de navettes internes/externes
 - Par Courrier Plus à Mons

Gestion d'activités non pérennes
Sous-traitance de marché

- ✓ Traitement Courriers papiers
 - Activités à faible valeur ajoutée
 - Diminution des volumes au fil des années
- ✓ Traitement PND
 - Par Malecot à Mons
 - par l'EA Le Vallier à Chartres en 2024, et réinternalisé en 2025

Objectifs poursuivis par la direction

1

Gérer les **variabilités** de production, qui correspondent aux pics d'activité saisonniers ou résultant de campagnes commerciales spécifiques

2

Assurer la prise en charge **d'activités à faible valeur ajoutée**, ne pouvant être intégrées dans les activités réalisées en interne

3

Anticiper une **baisse future des volumes** à traiter, sur des activités dont les traitements se digitalisent

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

Sous-Traitance – DOCUMENT MULTICANAL FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

- (1) Effectif estimé 2024
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Flux Entrants Courriers	PRESTATION COURRIER LEVALLOIS : - Traitement des courriers des sites de Malesherbes & Bercy - Traitement des BG du périmètre GED Santé Prev,	●	●	●	TESSI	2	employé administratif	145 000	100%	1	Baisse des volumes au fil des années : en 2024, le nbre d'ETP sur cette activité est passé de 3 à 2 (réduction de 30%),
Flux Entrants Courriers	PRESTATION COURRIER MONS : - Traitement des Courriers Santé Prévoyance site de Mons	●	●	●	DOCAPOST	1	employé administratif	73 000	50%	1	Baisse des volumes au fil des années : de 2 à 1 en 2023
Flux Entrants Courriers	PRESTATION COURRIER MONS : - Opérations de masse (tri des PND, mise sous pli manuelle, ...)	●	●	●	MALECOT	1	employé administratif	nc (*)	100%	1	Baisse des volumes à traiter au fil des années : mise en place d'interventions ponctuelles
Flux Entrants Courriers	PRESTATION COURRIER MONS : - Navette sites Mons et Prestataires	●	●	●	COURRIER PLUS	1	employé administratif	nc (*)	100%	1	Baisse des volumes à transmettre au fil des années
Flux Entrants Courriers	PRESTATION COURRIER MONS & NUMERISATION : - Traitement des Colis et traçabilité des recommandés - accueil	●	●	○	ARISTA	2	employé administratif	20 000	100%	1	Fin de la numérisation sur site en 2023, et industrialisation vers le prestataire centralisant les Flux Groupe. Sécurisation d'activités en 2024.

(*) : les volumes ne sont pas quantifiés sur ces activités car correspondant à une proportion de l'activité mais ne faisant pas l'objet d'un recomptage. Par ailleurs, ils fluctuent en fonction de la périodicité.

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – DOCUMENT MULTICANAL FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Flux Entrants Courriers	NUMERISATION FLUX GED DGI :	●	●	○	ALTEREOS	0	employé administratif	710 000	100%	1	Fin de la numérisation sur site en 2023, et industrialisation vers le prestataire centralisant les Flux Groupe. De 1 en 2023 à 0 en 2024
Flux Entrants Courriers	NUMERISATION FLUX GED Epargne & Retraite Supplémentaire :	○	◐	●	TESSI	nc (*)	employé administratif	710 000	100%	1	Numérisation des Flux ERS
Flux Entrants Courriers	NUMERISATION FLUX GED Santé Prévoyance :	●	●	●	TESSI	2	employé administratif	1 680 000	100%	1	Numérisation des flux SP.
Flux Entrants GED	VIDEOCODAGE FLUX GED Santé Prévoyance :	●	●	●	TESSI	7	employé administratif	1 680 000	100%	1	Vidéocodage de certains flux SP. Ré-internalisation progressive de l'activité.
Flux Entrants GED	VIDEOCODAGE FLUX GED Epargne & Retraite Supplémentaire :	●	●	●	PARAGON	3,7	employé administratif	177 000	25%	1	Vidéocodage de certains flux ERS. Ré-internalisation progressive de l'activité.

(*) : les volumes traités sont facturés au pli traité : réception, ouverture, tri, préparation, numérisation et archivage.



DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – DOCUMENT MULTICANAL FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

- (1) Effectif estimé
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Flux Sortants	MISE SOUS PLIS & EDITIQUE & MAGASIN Sites de Mons & Chartres	●	●	●	KERN	5	employé administratif	8 000 000	50%	5	Activités correspondant à des renforts opérationnels => gérer les variabilités de production
Flux Sortants	MISE SOUS PLIS, EXPEDITIONS et Traitements PND CHARTRES	●	●	●	EA/ESAT LE VALLIER & LVDM	4	employé administratif	nc	20%	1	Renforts opérationnels ou activités en transformation
Flux Sortants	MISE SOUS PLIS MONS	●	●	●	MALECOT	1	employé administratif	nc	100%	1	Renforts opérationnels ou activités en transformation
Flux Sortants	EDITIQUE MONS	●	●	●	XEROX	1	employé administratif	14 304 500	50%	1	Renforts opérationnels ou activités en transformation

Les volumes indiqués sur la 1^{ère} ligne correspondent au nombre de mises sous plis global des deux sites (Mons et Chartres).

Les volumes des lignes 2 et 3 ne sont pas quantifiés sur ces activités car correspondant à une proportion de l'activité mais ne faisant pas l'objet d'un recomptage

Perspectives à horizon fin 2025

- Enjeux d'efficacité opérationnelle :
 - Simplification de l'organisation des prestations
 - Prise en charge des activités à faible valeur ajoutée ou non réalisables en interne

- Enjeux financiers :
 - Rationalisation budgétaire des postes de prestations externes via la poursuite de la démarche de ré-internalisation

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – DOCUMENT MULTICANAL FLUX ENTRANTS ET SORTANTS

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes budgétaires Prestataires	2021	2022	2023	2024	2025	Commentaire
TESSI Courriers Levallois	228 000	161 000	186 000	129 000	129 000	objectif 2025 à 113K
DOCAPOST Courriers Mons	72 000	97 000	69 000	49 700	50 000	stable
ARISTA / Exela	282 000	130 000	66 000	81 500	92 000	sécurisation en 2024/25
ALTEREOS	77 000	47 000	13 000	0	0	fin de prestation
MALECOT	27 000	27 600	284 000	15 000	15 000	stable
PARAGON	243 000	357 000	332 000	243 000	0	changement de prestataire
TESSI Numérisation Epargne & RS	0	60 500	207 000	310 000	315 000	stable
TESSI Numérisation Santé Prév	921 000	458 000	569 000	440 000	445 000	stable
TESSI Vidéocodage Epargne & RS	0	0	0	73 600	243 000	changement de prestataire
TESSI Vidéocodage Santé Prév	898 000	656 000	475 000	387 000	390 000	stable
SOUS-TOTAL FLUX ENTRANTS	2 748 000	1 994 100	2 201 000	1 728 800	1 679 000	Un budget en baisse(-3%) en 2025
KERN RH	215 000	360 000	390 000	360 000	360 000	stable
XEROX	7 500	13 200	35 500	60 000	0	fin de prestation
MALECOT	25 000	25 000	25 000	25 000	25 000	stable
EA ESAT LE VALLIER & LVDM	176 000	151 000	110 000	54 500	57 000	stable
SOUS-TOTAL FLUX SORTANTS	423 500	549 200	560 500	499 500	442 000	Un budget en baisse (-11,5%) en 2025
TOTAL FLUX ENTRANTS & SORTANTS	3 171 500	2 543 300	2 761 500	2 228 300	2 121 000	Un budget en baisse (-4,8%) en 2025

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – 3DM, CONSERVATION DES ARCHIVES

Principes clés du recours à un prestataire

Objectifs poursuivis par la direction

Cas concrets

Renfort opérationnel
Sous-traitance de capacité

Services non-cœur de métier
Sous-traitance de spécialité

- La conservation durable d'un important volume d'archives nécessite des installations adaptées, le respect de normes de sécurité, d'accès ...
- C'est un Métier à part entière : le Tiers Archivage

Gestion d'activités non pérennes
Sous-traitance de marché

1
Mise à disposition des documents

2
Respect des règles RGPD



DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – 3DM, CONSERVATION DES ARCHIVES

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année ● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Conservation des archives	Versement, stockage, consultation/réintégration, destruction/recyclage d'archives	●	●	●	Everial, Centre Archives Du Nord, Xelians, Iron Mountain, AGS	1	Archiviste		100 %	4	Les coûts sont à 90% des coûts liés au stockage des archives (immobilisation des surfaces).

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – 3DM, CONSERVATION DES ARCHIVES

Faits marquants entre 2023 et 2024

Les opérations de maîtrise du stock d'archives (libération de sites dédiés à l'archivage, campagne d'élimination d'archives : de 186 kilomètres linéaires en 2019 à 50 kilomètres linéaires fin 2024) ont permis d'atteindre l'objectif de 1 M€ d'économie annuelle récurrente sur les Frais Généraux, dès 2022.
Sur 2024, l'externalisation de nos archives est passée de 85 à 94%.

Perspectives à horizon fin 2026

Externalisation complète de nos archives physiques, mettre fin à l'occupation des surfaces immobilisées sur nos sites pour les archives, processus unique et centralisé pour la gestion des archives, conformité de la gestion des archives au cadre légal et réglementaire en respectant les durées de conservation des archives. Séparation complète des archives de la Retraite Complémentaire et de l'Assurance De Personnes.

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget 2024 TTC	Budget 2025 TTC
EVERIAL	242 K€	206 K€
CENTRE ARCHIVES DU NORD	81,5 K€	83 K€
IRON MOUNTAIN	78 K€	80 K€
XELIANS	69,3 K€	70,3 K€
AGS	8,7 K€	9 K€
BUROCLASS	6,5 K€	6,7 K€
	= 486 K€ TTC	= 455 K€ TTC

Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

Renfort opérationnel

- Conception graphique ou impression : Tous les dossiers ne pouvant être pris en charge en interne sont sous-traités.
- Gestion de demandes : Les traitements ne nécessitant pas ou peu d'échanges avec les clients internes (modification d'un document existant, impression seule) sont confiés à un prestataire.

Expertises rares non-cœur de métier

Gestion d'activités non pérennes

Objectifs poursuivis par la direction

1

Les demandes à valeur ajoutée sont traitées par nos équipes internes, les autres sont prestées.
La logique est la même pour la relation clients (porte d'entrée pour toutes les demandes) : les plus « simples » sont prises en charge à l'externe par une entreprise adaptée.

DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – 3DM, STUDIO DE CONCEPTION MULTICANAL

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC

◐ Démarrage en cours d'année

● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2022	2023	2024	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME (esti 2024)	% (3)		
Studio CCM	Conception graphique	●	◐	●	Digifrance Gregory PATIN Intensité Grafikmente Raoul SINIER Kern RH	NC	Infographiste	530 k€	50%	5	
	Impression	●	●	●	Masson, Chaveau Quarante six Reprocolor, Copiver	NC	Gest. de flux	330 k€	100 %	2	L'activité d'imprimerie (offset) est complètement externalisée depuis juillet 2024.
	Gestion de demandes	○	◐	●	Documenthom	NC	Chargé de clientèle	3000 DT	75%	3	



DIRECTION LOGISTIQUE ACHATS ET IMMOBILIER D'EXPLOITATION

SOUS-TRAITANCE – 3DM, STUDIO DE CONCEPTION MULTICANAL

Perspectives à horizon fin 2025

Relation clients : Du chargé de clientèle au chef de projet/chargé d'études (Alléger l'équipe interne des tâches à faible valeur ajoutée et leur permettre de développer des missions à forte valeur ajoutée)

Conception graphique et impression : Répondre à 100% des demandes

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget
Conception graphique – ex situ	394k€ TTC (fin sept 2024) / 500k€ TTC (projection 2025)
Impression offset	252k€ TTC (fin sept 2024) / 300k€ TTC (projection 2025)
Gestion de demandes	42k€ TTC (fin sept 2024) / 76k€ TTC (projection 2025, effet année pleine)



III. ANALYSE DES DIRECTIONS CONCERNÉES PAR LA SOUS-TRAITANCE

DGA - EPARGNE RETRAITE & PATRIMONIALE, BIEN VIEILLIR, PERFORMANCE, TRANSFORMATION & PLAN D'ENTREPRISE

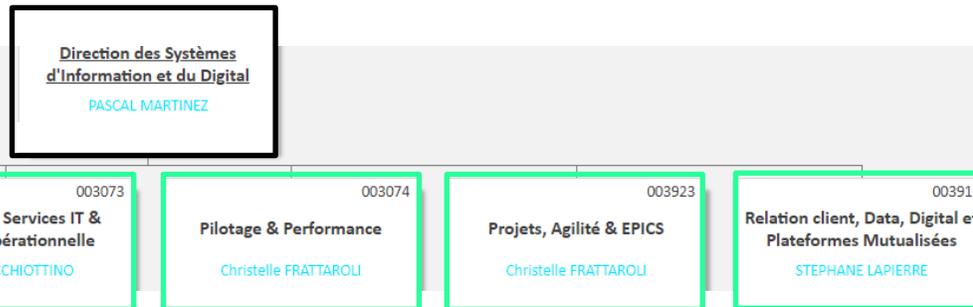
J. DIRECTION SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL

Intervenante :Christelle FRATTAROLI



DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL

VISION GLOBALE



Six périmètres sont concernés par des activités de sous-traitance au sein de la Direction des Systèmes d'Information et Digital :

- Architecture Groupe
- Assurance et fonctions support
- Opérations, services IT et sécurité opérationnelle
- Pilotage et performance
- Projets, agilité et EPICS
- Relation client, Data, Digital et Plateformes mutualisées

NOS DONNÉES CLÉS



Pascal MARTINEZ
834 collaborateurs



Principales activités sous-traitées :

- Tierce Maintenance Applicative (TMA)
- Help desk
- Supervision



Principes clés du recours à un prestataire

Cas concrets

<p>Renfort opérationnel</p> <p>Sous-traitance de capacité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Help Desk et Support de proximité : Accompagner et assister les utilisateurs et résoudre les problématiques liées à l'environnement du poste de travail. ▪ Supervision : Assurer la supervision des traitements applicatifs et techniques / Garantir la disponibilité des Services / Gérer les incidents de niveau 1 dans un cadre H24.
<p>Services non-cœur de métier</p> <p>Sous-traitance de spécialité</p>	
<p>Gestion d'activités non pérennes</p> <p>Sous-traitance de marché</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La tierce maintenance applicative (TMA) consiste à externaliser la maintenance des applications généralement non-cibles en termes de plan d'urbanisme SI en définissant des niveaux de disponibilité, de délais et de qualité. ▪ Emplois concernés : Chef de projet TMA – Concepteur Développeur

Objectifs poursuivis par la direction

1

Surcroit de travail de manière temporaire

2

En vue d'un décommissionnement

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL

SOUS-TRAITANCE

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC ◐ Démarrage en cours d'année ● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
La tierce maintenance applicative (TMA)	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement des applications OMEGA, SELLIGENT, ARPEJ, & SPAN.	◐	●	●	Newbound	6	Chef de projet – Concepteur Développeur	288 000€	%		→ Date de fin prévisionnelle 31/12/2027
	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement sur le périmètre 8X.	○	◐	●	Sopra Steria Group	20	Chef de projet – Business Analyst – Scrum Master – Concepteur Développeur	2260 000€	%		→ Démarrage janvier 2024 → Date de fin prévisionnelle 31/12/2028 avec le décommissionnement de 8X et mise en œuvre de OERi
	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement de l'infocentre AG2R et du Datamart Santé	○	◐	●	Infotel Conseil	4	Administrateur outils systèmes et réseaux	374 000€	%		→ Démarrage janvier 2024 → Date de fin prévisionnelle 31/12/2025 avec le décommissionnement de l'infocentre
	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement de la plateforme SEMARCHY sur la rémunération	○	◐	○	Data Major	1/2	Chef de projet – Concepteur Développeur	61 000€	%		→ Démarrage janvier 2024 → Date de fin prévisionnelle 31/12/2024 avec le décommissionnement de Semarchy et la mise en œuvre de VARICENT

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL

SOUS-TRAITANCE

- (1) Effectif estimé 2024
 (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
 (3) Pourcentage de l'activité externalisée
 (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC ◐ Démarrage en cours d'année ● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
La tierce maintenance applicative (TMA)	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement sur le périmètre Prisme	○	◐	●	CGI	7	Chef de projet – Business Analyst – Scrum Master – Concepteur Développeur	697 000€	%		<ul style="list-style-type: none"> → Démarrage juin 2024 → Date de fin prévisionnelle 31/12/2026 avec le décommissionnement de Prisme et la mise en œuvre de PANDA
	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement de l'application Repère	○	◐	●	Cap Gemini	9	Chef de projet – Business Analyst – Concepteur Développeur	247 000€	%		<ul style="list-style-type: none"> → Démarrage septembre 2024 → Date de fin prévisionnelle 31/12/2026 avec le décommissionnement de Repere et la mise en œuvre de solution RPI / RPE
	Assurer le bon état de fonctionnement d'un logiciel, ce qui comprend notamment la correction des bugs, l'adaptation à un nouvel environnement ou à de nouveaux cas d'utilisation et la préparation du décommissionnement de la plateforme SODA actuelle	○	◐	●	CGI France	9	Chef de projet – Business Analyst – Expert Cloudera, Stambia, QDI – Concepteur Développeur	1490 000€	%		<ul style="list-style-type: none"> → Démarrage janvier 2024 → Date de fin prévisionnelle 31/12/2026 avec le décommissionnement de SODA

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL

SOUS-TRAITANCE

- (1) Effectif estimé 2024
- (2) Dénomination de l'emploi du prestataire
- (3) Pourcentage de l'activité externalisée
- (4) Effectif AG2R LM affecté à l'activité sous-traitée

○ NC ◐ Démarrage en cours d'année ● Complet (ambition finale)

Domaines d'activités	Missions / Tâches	2023	2024	2025	Prestataires	Sous-traitance				Effectif (4)	Commentaires
						ETP (1)	EMPLOI (2)	VOLUME	% (3)		
Help Desk et proximité	Accompagner et assister les utilisateurs et résoudre les problématiques liées à l'environnement du poste de travail.	●	●	●	Experis	41	Technicien support informatique	3118 000€	%		
Supervision	Assurer la supervision des traitements applicatifs et techniques / Garantir la disponibilité des Services / Gérer les incidents N1 dans un cadre H24	●	●	●	HN Services	15	Administrateur outils systèmes et réseaux	2590 000€	%		

DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION ET DIGITAL

SOUS-TRAITANCE

Faits marquants 2024

Le recours au tierce maintenance applicative (TMA) a augmenté en 2024. Il s'agit de confier à l'extérieur la maintenance des applications en fin de vie dans un objectif de positionner les internes DSID sur les nouvelles plateformes du Groupe.

Perspectives à horizon fin 2026

Le recours à la tierce maintenance applicative (TMA) est amené à diminuer dans les années à venir du fait de l'arrêt des applications en fin de vie.

Le Cloud / SAAS pourront être considérés comme de la sous-traitance, cela reporte de la gestion d'infrastructure et de supports vers des tiers :

- Editeur de logiciel pour le SAAS (Software as a service)
- Opérateur de Cloud type GCP (Google Cloud Plateform) ou Microsoft Azure pour la data

Ceci fait évoluer les missions des collaborateurs

- Travail avec des éditeurs SAAS : aptitude à gérer la relation avec les éditeurs, à tirer parti des nouveautés livrées, à intégrer les progiciels dans notre SI, disparition ou moindre activité sur les montées de version
- Travail avec les éditeurs SAAS / avec le cloud : moins d'activité de support / de supervision / de pilotage et d'opérations côté DOSIT

Lignes budgétaires de la sous-traitance (Travaux et services extérieurs)

Lignes	Budget Projeté 2024
Tierce maintenance applicative (TMA)	5 417 000€
Help Desk	3 118 000€
Supervision	2 590 000€