

ACTIVITÉ INTÉRIM : UNE ORGANISATION DÉDIÉE POUR RENFORCER L'EFFICACITÉ



Mme Karima ELLOUK – Gestionnaire Intérim – AST Grand-Lyon – Villeurbanne

Mme Estelle LEMAIRE – Responsable Relation Adhérents – AST Grand-Lyon – Villeurbanne

Introduction / Objectifs :

Les agences intérimaires correspondent à une typologie d'adhérents qui nécessite une attention particulière :

- ▶ la capacité à disposer d'une visite peut impacter leur capacité à décrocher un contrat (enjeu commercial),
- ▶ une tendance à chercher des rendez-vous par tous moyens, quitte à contourner les dispositifs en place,
- ▶ un turnover important chez les chargées d'affaires avec une perte d'information sur les consignes et bonnes pratiques élaborées avec le Service,
- ▶ des fluctuations d'activités importantes tout au long de l'année.

L'objectif est de concevoir et mettre en place une organisation dédiée pour renforcer la qualité de service perçue.

Méthodologie :

Gestion et coordination de toutes les actions intérim par une seule et même personne.

Afin d'absorber la saisonnalité et la volatilité des demandes, répartition de l'activité sur un centre référent (50 % du flux) et sur tous les autres centres (50 %).

Des échanges réguliers et personnalisés avec les agences (visites sur place, webinaire, ...), notamment une procédure « nouvelle adhésion » avec rendez-vous de présentation systématique.

Un pilotage de l'activité basé sur l'observance des consignes (utilisation du portail, absentéisme, ...).

Stratégie « win win » : le respect des bonnes pratiques conditionne le nombre de rendez-vous, en contrepartie, le Service s'engage à trouver des solutions aux agences qui jouent le jeu (exemple : ouverture de vacances le samedi pour des cibles particulières).

Une écoute permanente des besoins qui permet d'anticiper des pics exceptionnels. Exemple : dispositif clé en main pour l'agence PROMAN dans le cadre de la Coupe du Monde de Football Féminin : vacances spécifiques et actions de sensibilisation collectives.

Un accompagnement des équipes internes (médecins, infirmiers, secrétaires) pour une harmonisation des pratiques.

Une évaluation de la satisfaction des salariés (borne interactive) et des enquêtes de satisfaction auprès des agences.

Résultats :

- ▶ Augmentation du nombre de rendez-vous proposés.
- ▶ Satisfaction des agences adhérentes et des salariés.

Discussion en rapport avec l'objectif / Conclusion :

Cette organisation du suivi médical, couplée à des actions de sensibilisation collectives au sein des entreprises utilisatrices, permet de servir au mieux les intérêts de tous, et d'apporter une qualité de service, tant auprès des agences intérimaires que des autres adhérents du Service.



Pour contacter l'auteur : k.ellouk@astgrandlyon.fr