



Protection sociale: les DRH ont des lacunes

En toute humilité, bon nombre de DRH devraient se reconnaître dans les conclusions de l'enquête du cabinet Galea & Associés sur le pilotage des contrats santé et prévoyance d'entreprise. L'étude menée en juin dernier auprès d'un panel de 153 entreprises de plus de 300 salariés couvrant 15 différents secteurs d'activité, est effarante. Le cabinet d'actuaire conseil, spécialisé dans l'accompagnement des entreprises et des organismes d'assurances dans leur gestion des risques et le suivi des régimes de protection sociale, est formel. Les directions RH ne maîtrisent pas les composantes du dispositif qu'ils ont eux-mêmes mis en place: frais, coût de gestion, assurances, suivi, etc. De même, ils ne distinguent pas précisément le rôle des

différents acteurs, de l'assureur au gestionnaire en passant par le courtier. Certains ne connaissent même pas le nom de leur prestataire, qu'ils confondent avec le courtier. Bref, *"les entreprises méconnaissent le fonctionnement et l'économie de leurs contrats"*. Les prestataires ne les aident pas, leur communication laisse à désirer. Seule une entreprise sur trois juge les supports satisfaisants. Et si les salariés reçoivent au moins une fois par an la traditionnelle notice d'information actualisée sur la complémentaire santé et la prévoyance, il n'est pas sûr qu'ils la comprennent.

La relative jeunesse de ces dispositifs explique en partie les tâtonnements. La moitié des accords qui les instituent date de moins de cinq ans. Dans la plupart des cas, il n'y a pas encore eu de renégociation pouvant donner lieu à un bilan de l'existant. Les mises en concurrence sont rares, et les audits demeurent exceptionnels. Seules des raisons économiques appellent parfois à des changements de partenaires, afin d'obtenir des tarifs moins élevés. En un mot comme en mille, le pilotage méthodique est nécessaire, mais la moitié seulement des entreprises interrogées se font assister en la matière. Une fois sur deux, ce rôle est laissé au courtier, qui devient juge et partie.