

Adaptation opérationnelle de l'organisation interne de l'activité au sein de l'unité immeubles et services aux occupants

CLU Angers du 21 janvier 2021



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE



01

Constats/objectifs

Préalable

L'unité immeubles est répartie sur deux activités distinctes :

- 1.Travaux/sécurité/maintenance.
- 2.Logistique Déménagements et services aux occupants.

Au sein de cette seconde activité, les missions des conducteurs automobiles répondent à des contraintes réglementaires particulières. C'est pourquoi, il nous a semblé souhaitable de distinguer cette activité dans la méthodologie de réflexion mis en place. Néanmoins, ils font partie intégrante de l'unité et participent, à ce titre, à un certain nombre de missions transverses à l'ensemble les secteurs.

Constats/objectifs

Constats	Objectifs
Evolution du périmètre d'activité (transfert de la mission courrier aux flux, développement de l'activité d'élaboration de plans...).	Rationaliser les missions pour une meilleure organisation du service.
Sentiment d'iniquité dans la répartition de la charge de travail.	Rétablir une équité par une meilleure répartition de la charge de travail.
Sentiment de travailler toujours dans l'urgence en raison de demandes multicanales.	Rétablir de la sérénité au travers de la formalisation des procédures de demandes.
Méconnaissance des circuits de demande d'intervention de la part des clients internes.	Mieux communiquer.
Augmentation des délais de mise en œuvre des opérations de déménagement en raison du contexte sanitaire. Ce phénomène pourrait perdurer au delà de la période de pandémie.	Planifier plus efficacement ces opérations par un partage de nos contraintes et par une formalisation des procédures.
Diminution de l'activité de transport de personnes.	Au-delà de la mission principale de transport de personnes, redonner de l'intérêt à l'activité de conducteur automobile et mieux répartir la charge sur les missions transverses à tous les secteurs.



02

Méthode

Méthodologie de réflexion pour les activités de Travaux sécurité/maintenance/logistique

Phase 1 - Elaboration d'un projet de note et formalisation de l'organisation interne de l'activité : Ce projet de note est élaboré par le responsable d'unité. Il a pour objectif d'établir une base de discussion et de travail. Il a également pour vocation à fixer le cadrage générale de la réflexion. [La note est en cours de finalisation.](#)

Phase 2 - Organisation de groupes de travail avec les secteurs concernés : A ce stade, il a été identifié la nécessité d'organiser deux groupes de travail d'une durée d'environ 1 heure 30 chacun :

- 1^{er} groupe : échanger sur la démarche, établir la liste exhaustive des sujets, répartir le travail de réflexion inter-sessions sur les sujets entre les membres du groupes.
- 2^{ème} groupe : restitution des réflexions et propositions d'amélioration.

[Calendrier prévisionnel de fin : 26 février 2021](#)

Phase 3 – formalisation définitive des documents et communication.

[Calendrier prévisionnel de fin : mars 2021](#)

Méthodologie de réflexion pour les activités pouvant être assurées par les conducteurs automobiles

Le travail sur ce secteur d'activité nécessite au préalable de dissiper les malentendus qui ont pu apparaître avant l'engagement de cette démarche.

Phase 1

Une première étape de médiation menée sur le dernier trimestre de l'année 2020 est aujourd'hui clôturée.

Phase 2

Une nouvelle réflexion sur les activités des conducteurs automobiles sera engagée et pilotée par la Directrice des Moyens opérationnels des sites.

Phase 3

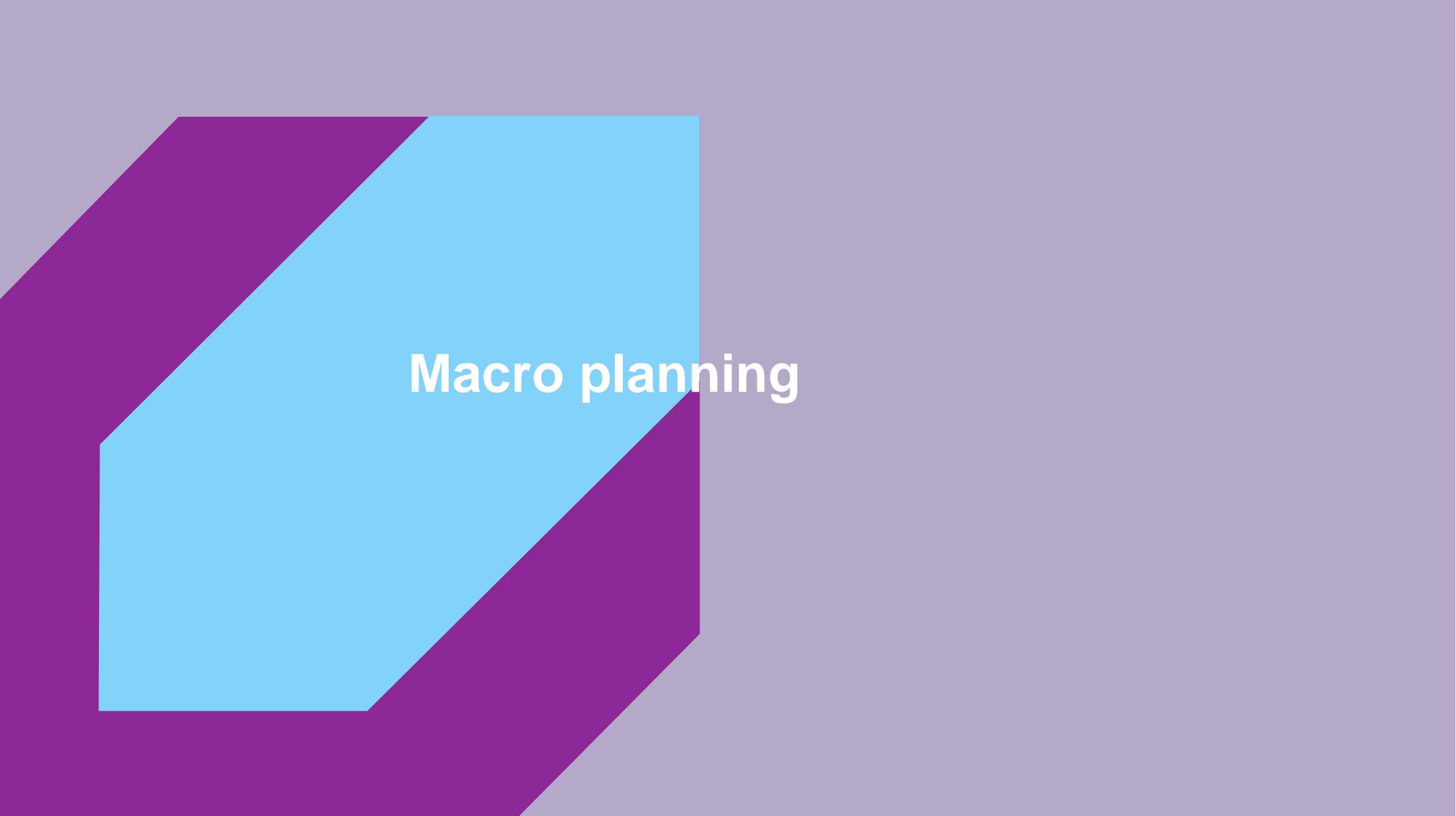
La finalisation de l'organisation de l'activité et sa mise en œuvre sont prévues dans un calendrier prévisionnel de mars/avril 2021 (selon le contexte sanitaire, différentes organisations seront possibles)

03

Plan d'action

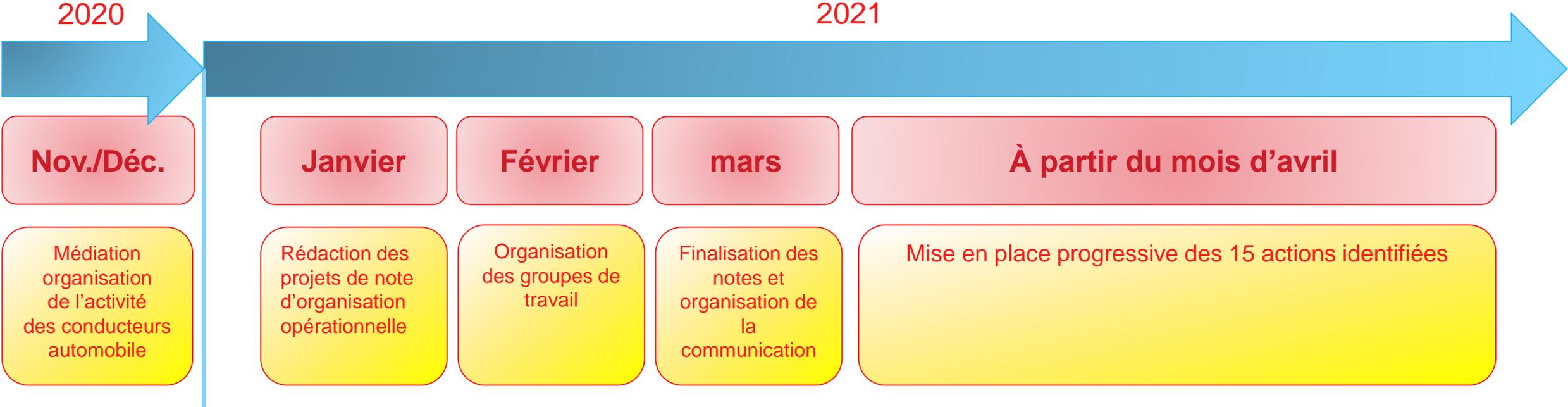
Plan d'actions

Constats	Actions
Rationaliser les missions pour une meilleure organisation du service.	1. Organiser la répartition des activités entre secteurs
Rétablir une équité par une meilleure répartition de la charge de travail.	2. Etablir la liste exhaustive des activités, 3. Définir le poids de chaque activité, 4. Définir le périmètre des personnes pouvant réaliser chaque activité (1 personne, un groupe de personne, l'ensemble de l'unité...), 5. Définir par écrit les règles de réalisation de chaque tâche (procédure, méthode pour formaliser les demandes d'intervention, attribution à une ou plusieurs personnes...)
Rétablir de la sérénité au travers de la formalisation des procédures de demandes.	6. Formaliser les procédures pour les principaux secteurs d'activité (travaux, sécurité, déménagements, maintenance...) 7. Définir un lieu unique de stockage et un moyen simple d'accès à ces procédures.
Mieux communiquer.	8. Formaliser les règles de communication écrites et orales en interne 9. Définir le mode le plus efficace de communication sur les procédures de saisine vis-à-vis de nos clients (Next, communauté...) 10. Mieux communiquer sur la prise en charge des demandes
Planifier plus efficacement les opérations par un partage de nos contraintes et par une formalisation des procédures.	11. Accompagner chaque demande (hors demandes CALI) d'un retour succinct d'information sur la prise en charge et les délais d'intervention
Redonner de l'intérêt à l'activité de conducteur automobile et mieux répartir la charge sur les missions transverses à tous les secteurs.	12. Centraliser les divers documents relatifs au secteur dans un lieu unique. 13. Retranscrire les principes généraux de fonctionnement dans une note d'organisation opérationnelle 14. Mettre à jour les règles de fonctionnement dans Next 15. Rendre plus accessible l'information dans Next



Macro planning

Macro planning



caissedesdepots.fr

