

Paris, le 25 février 2021

## Note à l'attention des membres du CSSCT et du comité unique

### Objet : Annexes de la présentation du projet d'évolution de l'organisation du département DSI DPS de la Direction des systèmes d'information

Cette note présente les annexes du projet d'évolution de l'organisation globale de la DSI DPS et un zoom sur deux services « SDSI66 : Gestion différenciée », et « SDSI65 : Relations Clients ».

## 1 Organisation globale

### 1.1 Contexte

Les évolutions mises en place par la DPS, visent trois politiques publiques : Retraite, Handicap, Grand âge et Santé ainsi que trois domaines transverses : Relation client, Innovation et Développement.

Les réorganisations induites par les projets Retraites et Handicap ont été exposées dans la note d'évolution principale.

Concernant les sujets Grand âge et Santé et Développement, ils seront pris en charge par le service SDSI66 en charge du Développement. Ce service SDSI66 a été remanié par suite de la mise en place de l'optimisation et la rationalisation de nos processus. Ces nouveaux aménagements font l'objet d'un paragraphe dédié de la présente annexe, (§2), « Détail de l'évolution du service SDSI66 : Gestion différenciée ».

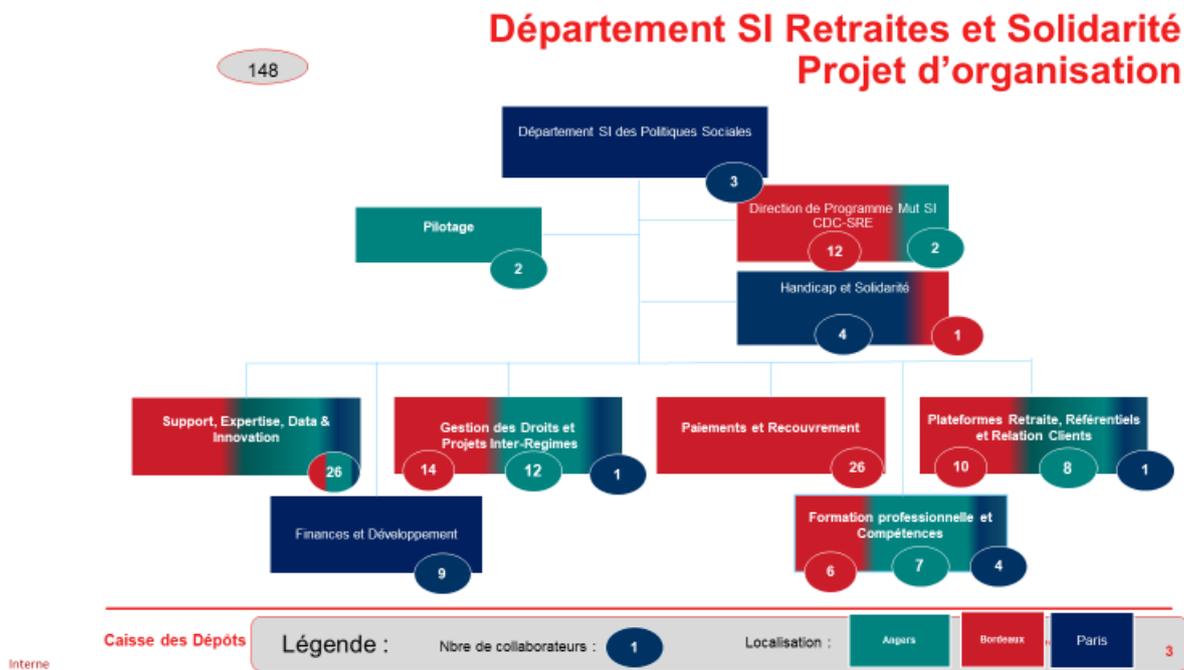
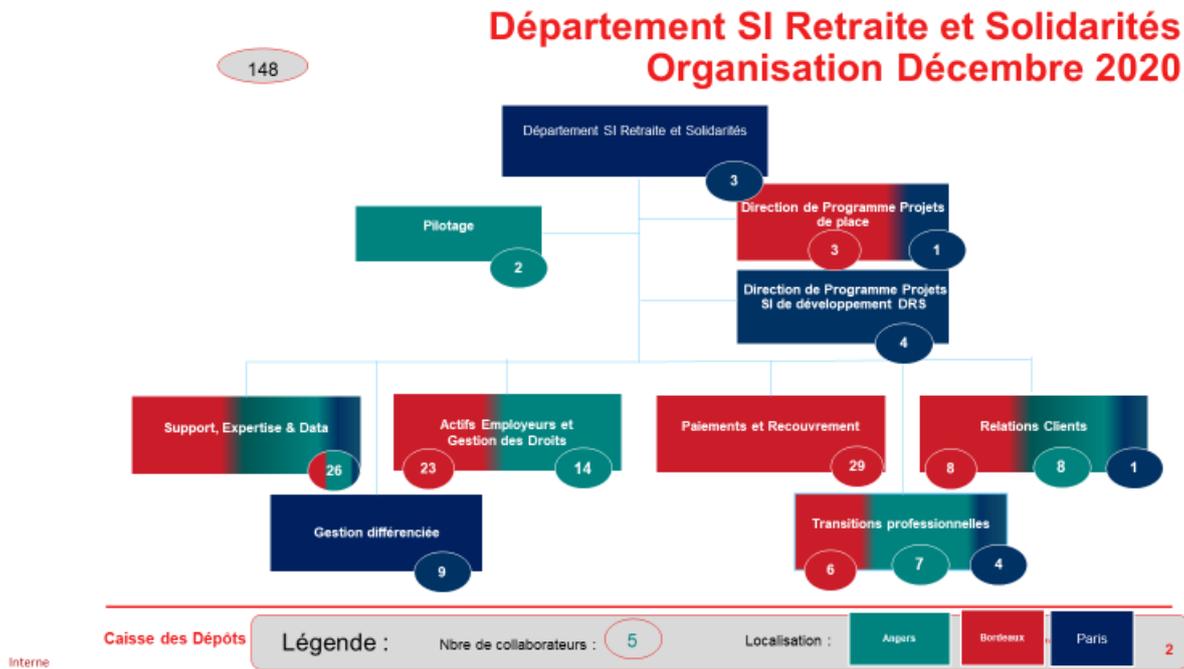
Concernant le domaine transverse, Relation Client de la DPS, il est naturellement adressé par le service SDSI65 Relations Clients, voir le paragraphe 3 de la présente annexe « Détail de l'évolution du service SDSI65 Relations Clients » qui explicite les ajustements envisagés.

Concernant les sujets sur L'innovation nous proposons de les adresser au service SDSI62 « Support, Expertise et Data » qui ainsi changerait de nom pour devenir « **Support, Expertise, Data & Innovation** ».

Par ailleurs dans un souci de rationalisation et de sécurisation des activités de paiement des retraites, les travaux DSI de Paye de l'IRCANTEC gérés à Angers ont été transférés dans le pôle paye de Bordeaux. Ce transfert d'activité a été effectué courant 2020, par suite du départ à la retraite des 2 collaborateurs en charge de cette activité. Deux postes ont donc été ouverts à Bordeaux pour assurer la continuité de service.

## 1.2 Approche globale

Pour présenter une vision globale et cohérente de l'ensemble de l'organisation de la DSI DPS, vous trouverez ci-dessous un fonctiogramme détaillé.



## 2 Détail évolution du service SDSI 66 : Gestion différenciée

### 2.1 Contexte

Le service SDSI66 est composé de 9 collaborateurs localisés à Paris, répartis comme suit :

- 1 responsable de service
- 2 collaborateurs dans l'entité « Retraite Paris » en charge de la liquidation de la retraite des Mines et de la banque de France, ainsi que du FIPHFP
- 1 collaborateur, dans l'entité « Techniciens informatiques » assurant le relais entre les gestionnaires localisés sur Paris (Austerlitz) en charge des fonds Mines/BDF/FIPHFP et les équipes DPI sur les sujets poste de travail et habilitation.
- 5 collaborateurs travaillant dans l'entité « Gestion sous-mandat/TRIO »

Les départs prévisionnels :

- 1 collaborateur de l'entité « Retraite Paris » départ RCC en T1 2021

#### 2.1.1 Enjeux de rationalisation

Afin de sécuriser la gestion des fonds, l'activité Mines et Banque de France a été transférée dans le pôle SGI633 en charge des autres fonds de l'établissement Angers-Paris.

Ce transfert d'activité prend tout son sens en termes de mutualisation des processus de liquidation et dans la logique processus multi-fonds. Il permet également une plus grande polyvalence des équipes, minimisant ainsi les risques opérationnels sur les postes sensibles.

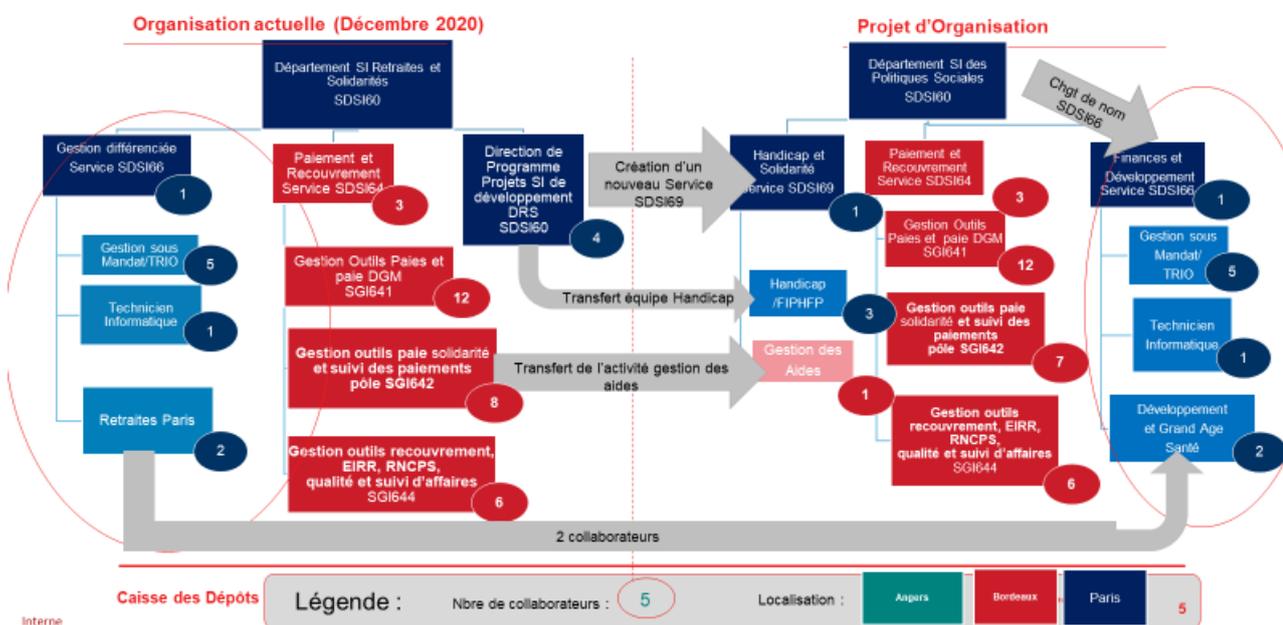
#### 2.1.2 Impacts de cette évolution

Sur les 2 collaborateurs initialement en charge de l'activité Mines et Banques de France, 1 collaborateur fait l'objet d'un accompagnement individuel pour l'accompagner dans son souhait d'évolution sur l'activité Développement de la DSI DPS, l'autre aura quitté la DSI d'ici fin T1 2021 (départ RCC).

L'activité Mines et Banque de France est donc reprise par le pôle SGI633 avec un transfert de compétence qui s'étale sur plusieurs mois entre le collaborateur en cours d'accompagnement et un collaborateur de la structure cible.

Un poste est ouvert à Angers dans le pôle SGI633, pour assurer la continuité de service.

### Evolution du service SDSI66 «Gestion différenciée»



### 3 Détail évolution du service SDSI65 Relations Clients

#### 3.1 Contexte et Enjeux DPS

La stratégie DPS sur la relation Client réponds aux enjeux suivants :

- Renforcer l'offre numérique de la relation client
- Optimiser les Interactions avec tous les clients et bénéficiaires
- Centraliser la connaissance clients
- Prévoir et mobiliser les moyens de la mise en œuvre de l'offre de relation clients
- Favoriser la mutualisation des socles de compétences

Le département « Stratégie et pilotage de la performance opérationnelle » de la DPS est organisé autour de 3 services, tous composés d'équipes transverses en charge de piloter ou d'appuyer la relation client opérationnelle :

- Service Stratégie et pilotage
- Service Offres de service
- Service Appui opérationnel Interne

S'agissant du Service Appui opérationnel interne DPS :

- Sur le volet des outils de la Relation Clients, ce service est la partie prenante identifiée sur les projets SI de la Relation Clients. L'objectif est double : d'une part, accélérer la mise en œuvre de la stratégie omnicanale et le développement d'un référentiel de toutes les interfaces client, accessible par tous (gestion et relation client / vision à 360° des contacts) et, d'autre part, produire des services de « selfcare » au standard du marché (optimisation des FAQ, tchat bot, Voice bot...). Cette structure a également en charge l'administration métier des outils de la relation client.

#### 3.2 Projet de rationalisation

Le service SDSI65 est composé de 2 pôles et d'une entité :

- Pôle SGI651 « Portail et stratégie digitale »
- Pôle SGI652 « CRM, outils de la relation client et référentiels »
- Entité « Omnicanalité »

Afin de répondre aux attentes de la DPS concernant la Relation Client, et en particulier répondre aux exigences du Service Appui opérationnel interne, une équipe pourrait être constituée autour de 3 produits cibles avec les fonctionnalités suivantes :

**Socle Omnicanal :**

- Synthèse client,
- Vision 360° des contacts clients
- Messagerie personnalisée
- Suivi des demandes Clients
- Suivi des qualifications des contacts (référentiel contact)
- Suivi des interactions Clients
- Suivi d'affaires unifié
- Gestion Porte document

## Plateforme Gestionnaire (Retraite, Handicap, MCF ..) :

- Exposition du socle omnicanal Couplage Téléphonie (CTI)
- Publication d'actualités/consignes aux gestionnaires, services, listes de diffusions
- Partage de contexte d'un gestionnaire à un autre
- Administration (Dashboard, Gestion des menus/applications, Gestion des messages, Paramétrage)
- Intégration des IHM des applications métiers, de manière « transparente »

## Outils de la relation Client :

- Fonctions standard des centres d'appel (SVI, VOC, Co-browsing)
- Téléphonie (centre d'appel) spécificités DPS, bascule en softphonie, projet d'évol d'infra tel

Cette équipe travaillerait en lien étroit avec les équipes en charges des socles EP du service solutions et données transverses de la DSI.

Dans un premier temps l'application CLX contenant notamment le suivi d'affaire actuellement dans le pôle **Gestion outils recouvrement, EIRR, RNCPS, qualité et suivi d'affaires SGI644**, ferait l'objet d'un transfert d'activité vers l'équipe en charge du produit omnicanal dans le service SDSI65.

L'application CRM resterait gérée par le pôle SGI652, ceci jusqu'à l'intégration des fonctionnalités du CRM dans le socle Omnicanal.

Le pôle SGI652 en charge des outils de la relation client et des référentiels, se recentrerait sur les socles mutualisés devenant ainsi l'interlocuteur privilégié du pôle Pilotage Métier du schéma directeur SI et des socles mutualisés DPS.

Le pôle SGI652 « **CRM, outils de la relation client et référentiels** » serait renommé « **Référentiels et Fonctions transverses** ». Cette évolution est justifiée par le rôle clé porté par les référentiels DPS. A noter en particulier le projet de modernisation Référentiel CLIENT DPS qui représente un prérequis majeur à la suite du programme SRE. A noter également la vocation des différents référentiels à assurer une transversalité sur l'ensemble des périmètre couverts par la DPS (Retraite, Handicap, SRE, MCF, Medico-social).

### 3.3 Impacts de cette évolution

Le service SDSI65 « **Relations Clients** » changerait de nom pour devenir SDSI65 « Plateformes Retraite, Référentiels et Relation Client ».

Les 3 produits socle Omnicanal, plateforme Gestionnaire et Outils de la relation Client seraient gérés au sein du service SDSI65, par l'entité Plateforme Gestionnaire/Relation Clients.

Le suivi d'affaire (CLX) est géré par 2 collaborateurs, dans le pôle **Gestion outils recouvrement, EIRR, RNCPS, qualité et suivi d'affaires SGI644**, qui seraient transférés avec l'activité de suivi d'affaire dans le service SDSI65, directement rattaché au responsable de service SDSI65. Ceci ne changerait rien en termes de locaux ni d'activité quotidienne.

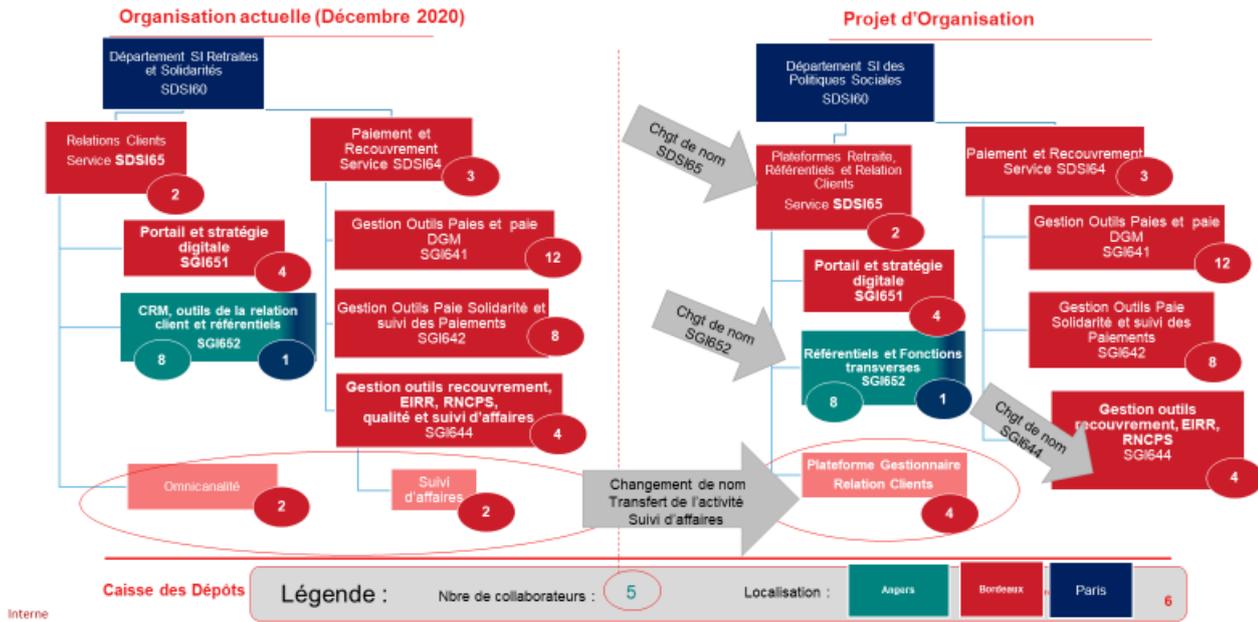
Ces 2 collaborateurs seraient progressivement amenés à travailler en mode produit sous la responsabilité opérationnelle du responsable de produit Plateforme Gestionnaire/Relation Clients.

Pour compléter l'équipe, un poste serait ouvert, afin de renforcer cette équipe au sein de SDSI65.

Pour les autres membres du service, il n'y aurait aucun changement de site, ni de management.

Le nom du pôle SGI644 « **Gestion outils recouvrement, EIRR, RNCPS, qualité et suivi d'affaires** » changerait pour le pôle SGI644 « **Gestion outils recouvrement, EIRR, RNCPS** ».

# Evolution du service SDSI65 «Relations Clients»



Interne

Catherine MAYENOBE