

DFC/DSC : impacts du plan d'actions

Actualisation aout 2021

CSSCTLA 21 09 21



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

1. L'évolution des volumétries
2. Mise à jour du plan d'actions DFC-DSC et ses impacts

01

L'évolution des volumétries


Volumétries DSC

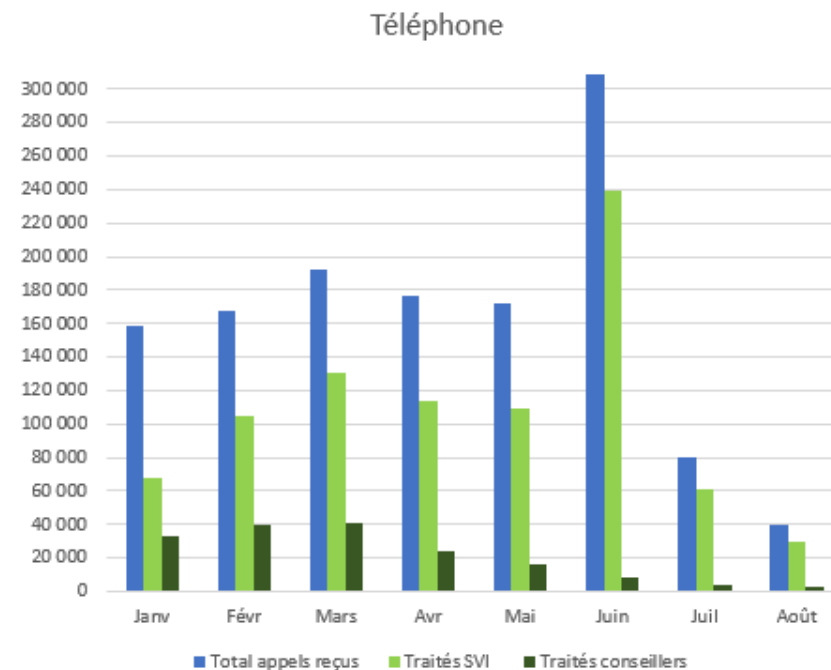
Vecteur téléphone pour tous les segments clients (titulaires, OF, employeurs, hotline)



MCF 2021 (actualisés au 31/08/2021)

APPELS ENTRANTS (obj = 80%)

	Total appels reçus	Traités SVI	Tx de prise en charge du SVI	Traités conseillers	Tx de prise en charge conseillers	Taux d'appels aboutis
Janv	158 296	68 074	43.0%	33 459	21.1%	64.14%
Févr	167 498	105 150	62.8%	40 128	24.0%	86.73%
Mars	192 206	130 987	68.1%	40 841	21.2%	89.40%
Avr	176 504	114 259	64.7%	23 968	13.6%	78.31%
Mai	171 823	109 790	63.9%	15 763	9.2%	73.07%
Juin	308 318	239 257	77.6%	8 131	2.6%	80.24%
Juil	79 668	61 365	77.0%	3 741	4.7%	81.72%
Août	39 555	30 142	76.2%	3 037	7.7%	83.88%
Cumul 2021	1 293 868	859 024	66.4%	166 031	12.8%	79.22%
Cumul 2020	495 094	236 400	47.7%	164 352	33.2%	80.9%



Volumétries DSC

Remarque liminaire: seules les statistiques sur le vecteur téléphone sont aujourd'hui disponibles

L'évolution des **flux entrants amorce une baisse depuis le mois de mars** à l'exception du mois de juin qui connaît un pic inédit dû à la reprise des droits DIF. En effet, des titulaires « retardataires » ont voulu reprendre leurs droits DIF jusqu'au dernier moment de la période autorisée (date limite au 30/06, étendue de 5 jours compte tenu des demandes massives).

La mise en œuvre du plan d'action a permis d'augmenter significativement le taux de prise en charge des appels par le SVI sur les mois de juin et juillet (passage de 64% à 77%) avec stabilisation en août (76,2 %).

Ceci permet de se rapprocher du taux cible d'appels décrochés (79,22% en cumulé à fin août pour un objectif à 80%).

Au final, à fin août, la pression sur les téléconseillers est manifestement moins forte. Cet état de fait s'explique à la fois par des causes exogènes (fin de la reprise des droits DIF, période de congés estivale) et par les effets du plan d'actions de crise DFC-DSC mis en œuvre au mois de juin dernier.

Volumétries DFC

L'activité du service Gestion est très corrélée à la chalandise observée sur MCF

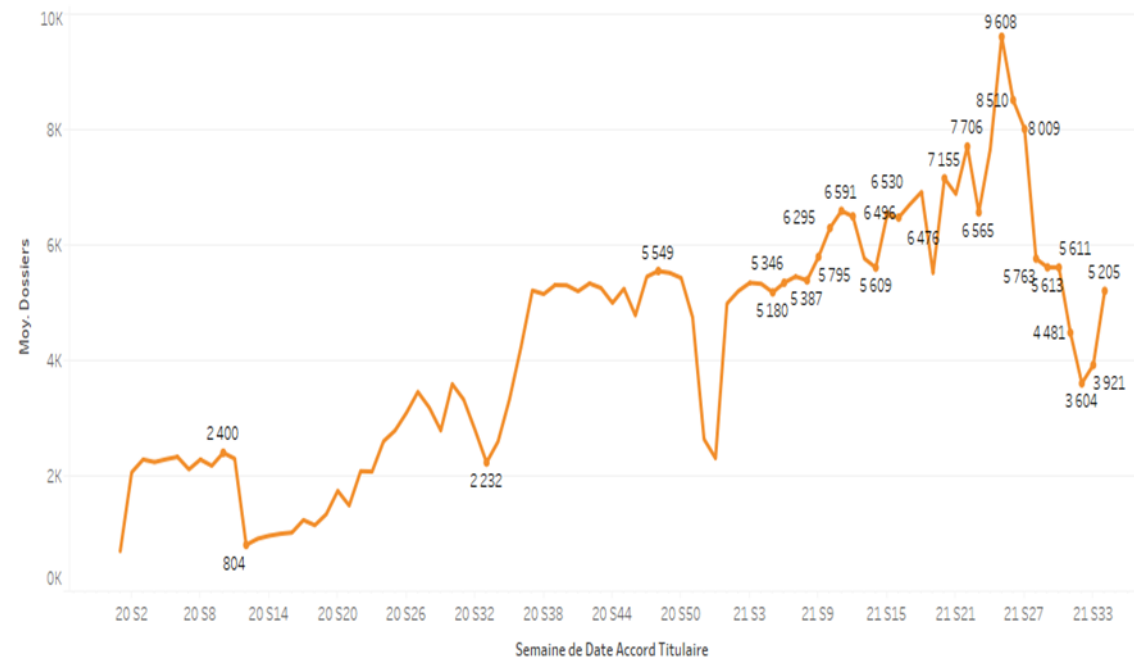
⇒ Pic : effet de la fin du dispositif DIF le 5 juillet

⇒ Effet de saisonnalité qu'il faudra vérifier dans le temps

Nombre moyen de demandes d'inscriptions par jour _ semaine par semaine



Nombre moyen de dossiers validés (accord titulaire) par jour _ semaine par semaine





02

**Mises à jour du plan d'actions DFC-DSC et
ses impacts**

Plan d'actions à court terme : recherche collective DSC/DFC de maîtrise des flux d'activité

date	étape
03/06/2021	plan d'actions commun DFC DSC
du 07/06/2021 au 11/06/2021	ateliers DFC DSC sur le temps de traitement moyens des appels/motifs et premières modifications FAQ+SVI
du 14/06/2021 au 17/06/2021	enrichissement du SVI Restriction de la sortie conseiller sur la ligne Hotline au seul motif « signaler une fraude » Amélioration de la FAQ du portail MonCompteFormation : volumétrie fin juin + 1% de consultation de la FAQ
16/06/2021	instance de suivi hebdomadaire du plan d'action par la direction
17/06/2021	préparation des réponses automatiques via nouvelle fonctionnalité Genesys Mails

Plan d'actions à court terme : recherche collective DSC/DFC de maîtrise des flux d'activité

date	Étape
25/06/2021	Travaux sur de nouvelles réponses type sur les courriels
24/06/2021 et 28/06/2021	Passage d'un premier lot de règles de réponses automatiques par mails sur le stock et flux Pas de reporting disponible sur le vecteur courriel. Néanmoins, au moment de la livraison du 24/06, une photographie avant-après du stock a permis de montrer que 37 000 courriels sur un stock de 70 000 ont été traités grâce à cette nouvelle fonctionnalité. C'est autant de charges en moins pour les conseillers.
01/07/2021	Suppression du référencement du numéro de téléphone du centre d'appels de certains sites web
09/07/2021	Lot 2 sur le SVI : modification SVI hotline (plus de sortie conseiller) et modification SVI titulaire (optimisation des verbatims)
12/07/2021	Séminaire DSC/DFC programmé le 12 juillet: - décision de revoir les motifs de contacts pour simplifier le travail des conseillers
Juillet 2021	Travaux d'isolement des sollicitations DIF par le service gestion – bascule des boîtes mails Outlook vers Genesys. Analyse en cours pour externaliser le traitement d'une partie des sollicitations. Traitement des demandes urgentes uniquement Discussions avec le mandant permettant de renforcer les moyens humains (à mettre en regard du nombre de sollicitations)

Plan d'actions à court terme : accompagnement managérial et RH renforcé

Accompagnement managérial:

DSC:	date	étape
	14/06/2021	rencontre entre le directeur DSC et les opérationnels du centre de contacts MCF
		Maintien des réunions hebdomadaires managers /équipes
	3 ^e semaine de juin	Sondage auprès des conseillers sur : - La suppression de l'affichage des volumes d'appels et des files d'attente - Une organisation du travail par ½ journée de téléphone Les conseillers souhaitent maintenir l'organisation actuelle
	Juin	Consignes SGG de retour sur site sont appliquées
	Du 26/07/2021 au 29/07/2021	rencontre entre le directeur DSC et les opérationnels du centre de contacts MCF // double écoute
	Juin - juillet	Déclinaison de l'accord télétravail et organisation de l'activité

DFC:	date	étape
	06/07/2021 13/07/2021	Échanges entre la Direction et les équipes MCF/DIF Elus post CSSCT
	28/29 juillet	Rencontre entre la directrice adjointe et les équipes Gestion : entretiens individuels DIF Elus + Vis ma vie sur MCF
	23/24 aout	Rencontre entre le directeur et les équipes Gestion : Entretiens individuels MCF + Vis ma vie sur MCF
	7/8 septembre	Séminaire CODIR élargi : cohésion d'équipe et réflexion sur le fonctionnement interne
	24 septembre	Rencontre entre le directeur et les équipes Gestion

Plan d'actions à court terme : accompagnement managérial et RH renforcé

Accompagnement RH :

date	étape
25/06/2021	<p>Consignes RH pour le dispositif d'accompagnement par une psychologue</p> <p>4 permanences ont été proposées à l'ensemble des collaborateurs DFC/DSC concernés :</p> <ul style="list-style-type: none">- A quatuor le 1^{er} Juillet de 13h30 à 16h30 et le 09/07 de 9h à 12h- Rue Louis Gain les 09/07 et 12/07 de 13h30 à 16h30. <p>Un collaborateur a sollicité la psychologue.</p> <p>12 permanences réalisées sur le site d'Angers au 31/07/2021</p> <p>7 permanences « psychologue » sont prévues à compter de septembre (3 initialement programmées et 4 supplémentaires)</p>

Plan d'actions à moyen terme :

- Réflexions sur des prestations à la carte/nouvelle enveloppe COP pour prendre en charge des volumes d'activités non traités = offres de service au mandant avec moyens associés. Echanges avec l'Etat début juillet:
 - Lettre de couverture 26/07 sur des moyens supplémentaires pour 2021
 - Ouverture des discussions pour l'avenant COP après le comité financier exceptionnel de l'automne
- 8 juillet - Réunion avec les RH pour réfléchir sur l'évolution des compétences et un plan de formation adapté au SAV d'une plateforme d'achat en ligne. => réflexion sur un parcours dédié, identification en interne des plans de formation existant sur gestion du stress, gestion des conflits, etc.
 - Lancement fin juillet par la RH d'un marché de formation avec 2 modules. Démarrage probable fin septembre

	Centre de contact Form Pro (DSC)	DFC
Module 1 - gestion des appels difficiles et la gestion du stress	30 à 40 conseillers	15 collaborateurs (contrôleurs, gestionnaires sur les contacts)
Module 2 - gestion de la relation client et ses différentes composantes	7 superviseurs (et 3 managers)	40 collaborateurs dont RU (Gestion/fonds et Financement)

- Benchmark sur des structures types Pôle emploi, CAF, etc. pour gérer publics difficiles et solutions en organisation. Visite à monter dans le courant 2nd semestre.
- Déploiement du cobrowsing / délais de traitement / outil de gestion des mails commun DSC DFC (second semestre)

caissedesdepots.fr

