

Direction de la Gestion de la DPS Bilan du Groupe de Gestion Personnalisée PAG294 CLUA du 6 Juillet 2021

Unité PAG290



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

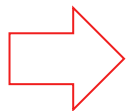
01 Rappel de l'objectif **3-4**

02 La mise en place **5-6**

03 Le bilan **7**

Rappel de l'objectif

- Rapprocher sur un périmètre identifié, les activités Front et Back office
- Créer une nouvelle entité de gestion pour tous les actes relatifs aux clients VIP intégrant les affaires notées transmises par différents canaux de contacts possibles (mails, courriers, téléphone...). Les clients concernés sont ceux identifiés VIP dans la base client ou identifiés via des interlocuteurs aux profils particuliers (médiateurs, préfets, défenseurs des droits, parlementaires, VSI, direction etc...)
- Sécuriser et optimiser le traitement par :
 - ❖ une prise en charge directe et totale du processus
 - ❖ un interlocuteur unique, au plus près du métier
 - ❖ la garantie d'une plus grande confidentialité pour tous les actes effectués
 - ❖ une rapidité de traitement des mises à jour de CIR et des liquidations
 - ❖ une expertise liée aux spécificités PH et Elus



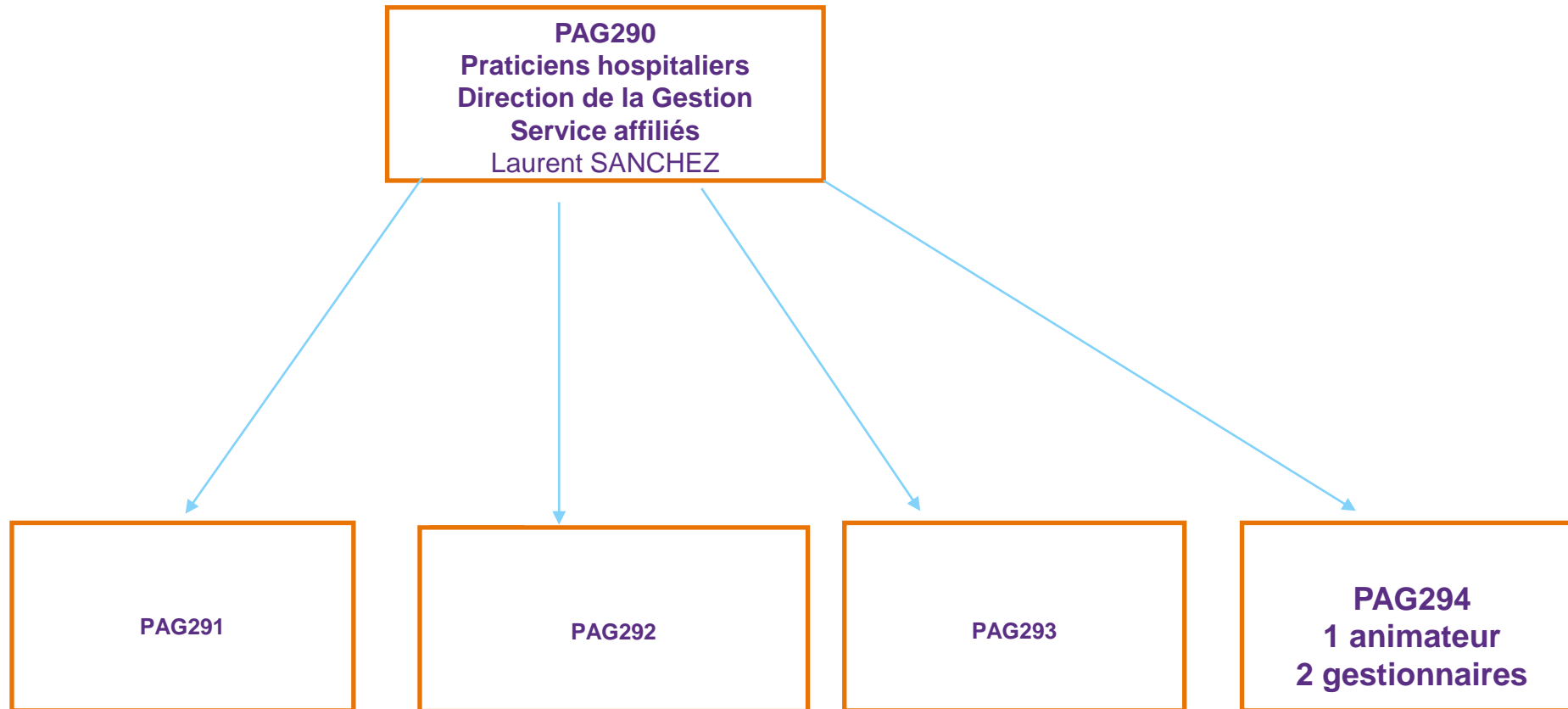
Une image confortée de la DPS

Rappel de l'objectif

- Création d'un groupe de gestion rattaché à une unité de la DG, composé d'un animateur et de gestionnaires
- Gestion d'activités diverses répondant aux différentes problématiques abordées par les VIP à travers les différents canaux de contacts telles que :
 - mises à jour de CIR, évaluations, liquidations des droits
 - réponses à des demandes diverses y compris sur les règles juridiques simples du régime
 - assurer une permanence téléphonique suite à transfert d'appels issus de la plateforme
 - prises en charge des dossiers de A à Z en relation avec les acteurs sollicités
 - identification, veille et enregistrement des clients VIP
 - réalisation de statistiques et bilans
- La composition de ce groupe permettra d'assurer la permanence téléphonique 9h/17h
- L'activité de gestion VIP pourra être complétée par une activité de liquidation hors VIP

La mise en place

L'activité a été transférée le 01/08/20 de la DSC à la DG et rattachée au service affiliés au sein de l'unité PAG290, groupe de gestion PAG294



La mise en place

❑ L'équipe :

- L'équipe pluridisciplinaire a été recrutée et constituée avec un animateur de la DG et 2 gestionnaires antérieurement affectés à la DSC
- Un accompagnement de la DSC aux équipes de la DG a été réalisé pendant la période de juin à juillet 2020 avant le transfert de l'activité
- Cette équipe a bénéficié de formations à la liquidation (cycle de base de 3 semaines) et aux techniques d'écritures des courriers spécifiques VIP

❑ La logistique et les évolutions techniques :

- Locaux : RLG 2^{ème} étage, bureau de 3 personnes
- Évolutions techniques dès la mise en place en aout 2020 (Boite mail, habilitations, procédures, ligne téléphonique, tableau de suivi d'activité) et en 2021 (évolution de la corbeille LI2)

❑ Le périmètre :

- Principe du traitement de A à Z conforté
 - Relations privilégiées avec les autres directions (unités des services de la DG, service juridique, DSC etc..)
-

Le bilan

- En terme de volume : une montée en charge de la liquidation (traitement de A à Z)
Du 01/08/20 au 31/12/20 : 407 dossiers pris en charge dont 171 dossiers liquidés ou révisés
Du 01/01/21 au 31/05/21 : 740 dossiers pris en charge dont 510 dossiers liquidés ou révisés (stock de 31 dossiers) avec un délai de traitement moyen inférieur à 5 jours
 - En terme de vecteur de contact : un équilibre entre les mails/ courriers et le téléphone
50% mails/ courriers, 50% téléphone avec une relation sécurisée pour les clients (ligne dédiée)
 - En terme d'origine de transmission : une prépondérance de dossiers provenant de la DSC et des autres unités de la DG (affiliés, employeurs et retraités)
30% DSC; 45% DG ; 25 % autres (direction, défenseur des droits, médiatrice CDC, VSI, service juridique...)
 - En terme de ressources humaines : une équipe pluridisciplinaire, motivée et réactive qui :
 - favorise le rapprochement Front et Back Office, apprécie la multiplicité des tâches
 - garantit réactivité, sécurisation, fiabilité du traitement et amélioration des délais
 - permet d'offrir au client un interlocuteur unique traitant l'intégralité de l'affaire, y compris les process ou actes de gestions associés.
 - satisfait le client (plusieurs messages de remerciements adressés au groupe)
-

caissedesdepots.fr

