

N°	Unité de travail	Situation de risque	Précisez les sites	Nombre total agents concernés	Niveau de maîtrise	Risque net 2020	Risque net 2019	Commentaire sur la criticité	ACTIONS	Mesures organisationnelles pour les risques physiques / RPS
<b>CSSCTL Angers Partie DSC (DRC PA0000 en 2020)</b>										
<b>RISQUES PSYCHOSOCIAUX</b>										
3522	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR		0,2	7,2	7,2	<b>COMMENTAIRES 2019 :</b> Métier exigeant. Difficultés de recrutement et de pérenniser le poste. Turn-over important.	Les superviseurs et superviseurs relèvent d'unités et de responsables différents, les problèmes identifiés peuvent être de natures différentes selon les secteurs. Les globaliser ne correspond donc pas à la réalité des situations, aussi il va être organisé par la directrice, la responsable de service et les responsables d'unités des réunions avec les superviseurs dans le cadre de leur unité, pour mesurer les difficultés rencontrées et mettre en place des correctifs ou plans d'actions. La situation de crise sanitaire a différé cette action et sera à réévaluer dans le cadre de la mise en œuvre de la réorganisation de la DRS et la mise en place de la Direction de la Stratégie Client. Les superviseurs ont bénéficié de point hebdomadaire avec leur responsable d'unité. Certains superviseurs / hyperviseurs ont été accompagnés dans leur demande de mobilité. -déploiement de l'accès au TOD en période hors confinement à partir du moment où les équipements l'ont permis sept 2020. - Le métier de <u>superviseur/animateur</u> requiert une compétence réglementaire et technique exigeante. Certains d'entre eux qui étaient depuis longtemps sur leur poste ont vu leur demande de mobilité aboutir. Les <u>hyperviseurs</u> sont désormais depuis le 1/09/21 trois au lieu de deux ce qui leur permet de gagner en "confort" de travail et permet de se partager les contraintes liées à l'exercice du métier. La prise en compte de l'exigence et de la pénibilité du métier de <u>conseiller</u> est partagée au plus haut niveau par la DPS. La mise en place de la DSC a conduit à mettre en place des groupes de travail dont certains ont vocation à traiter de ces questions notamment ceux dédiés à l'EIS et à la valorisation du métier. Les conseillers sur la base du volontariat participent à ces groupes de travail. Enfin l'accès au télétravail pour ces populations est un vrai "plus" et contribue à améliorer leur qualité de vie au travail en permettant de réduire la pénibilité liée à la prise d'appels. La période de crise sanitaire a permis par ailleurs la mise en place de nouveaux matériels et moyens numériques de communication qui renforcent la QVT, la communication numérique et la fluidité des relations dans les équipes (Teams, communautés Next, etc),	
4289	02 - Assistance - secrétariat-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-CHOLET	4	0,5	12	12	Ce risque concerne l'Unité de Travail Assistance/secrétariat de la DRC. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> - Contraintes de rythmes dues à l'activité et au métiers. - Equipe constituée d'agents avec temps partiels, la charge de travail reste cependant à 100 % (Equilibrage de la charge de travail en fonction des ressources présentes). - 1 agent est concerné par le dépassement régulier du temps hebdomadaire. - Les applicatifs tels que FCM, GDDB, AFP, présentent des dysfonctionnements. - L'évaluation de la charge de travail n'est pas régulièrement évaluée par l'encadrement. - Des moyens d'expression des personnels ne sont pas facilités par des réunions régulières centrées sur l'activité et la partie technique du travail : réunions d'équipe, points d'activité individuels avec l'encadrement, groupes de travail ...	<b>La situation de crise sanitaire a différé cette action et sera à réévaluer dans le cadre de la mise en œuvre de la réorganisation de la DRS et la mise en place de la Direction de la Stratégie Clients,</b> <b>La mise en place de la DSC au 1er mars 2021 a permis de réorganiser les secrétariats des différents départements. Chacune d'entre elles est associée aux différentes réunions de service et/ou de département et le fait de travailler en binôme/trinôme leur permet également de gagner en fluidité, en échanges de pratiques et en "confort" dans leur rythme de travail. Cependant, le métier reste par nature exigeant à la DSC comme dans les autres directions de la Caisse des Dépôts et donc nécessite une vigilance de l'encadrement. Chacune des assistantes de la DSC bénéficie désormais de la NBI, Cet instrument financier vient ici reconnaître l'exigence du métier.</b> <b>Des réunions hebdomadaires ont été planifiées dans certains services sur le périmètre spécifique de l'assistance, via Teams notamment.</b>	
3456	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000	H1.RPS exigences du travail	ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR	19	0,8	38,4	38,4	Ce risque concerne les superviseurs et hyperviseurs. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> - Constat d'observations déjà émises l'année précédente mais pour la plupart non prises en compte. - Les superviseurs et hyperviseurs souhaitent vivement la mise en place de réunions mensuelles inter unités avec la présence de la RS pour de la descente et montée d'informations communes (exemple : orientation de la DRC, délocalisation RLG). - Manque d'anticipation des RS/RU sur l'organisation des effectifs, de l'activité et de la formation des conseillers (planning des renforts RLG communiqué très tardivement). - Les hyperviseurs et superviseurs réalisent d'autres tâches que celles identifiées dans la fiche de poste : management de proximité, vie de l'unité, gestion des difficultés professionnelles et personnelles des téléconseillers (prise en charge quand problème de santé sur le plateau, pour RLG : arbitrage des repas, logistique et problèmes informatiques). - L'absentéisme récurrent de collègues et les différents renforts demandés sur la rue Louis Gain génèrent des dysfonctionnements dans l'organisation de l'activité et la charge de travail est reportée sur les autres collègues car un superviseur ou un hyperviseur n'est jamais remplacé (exemple : les assistants ne contrôlent pas les courriers, n'ont pas accès aux boîtes mail d'assistance, ne gèrent pas les stocks courriers, ne gèrent pas la vie de l'unité) - Les agents reçoivent parfois de la part de la hiérarchie des instructions, des ordres ou des demandes qui peuvent être contradictoires entre eux. Exemple : consignes de pilotage des flux courriels et téléphoniques. Certaines consignes sont différentes entre le RS et l'ARS. - Les agents exercent des activités nécessitant une attention soutenue ou une vigilance permanente durant de longues périodes, exemples : suivi et contrôle des nouveaux intérimaires, contrôle des courriers complexes pour les superviseurs, présence du stock courriers dans le bureau ce qui génère du passage intempestifs pour l'hypermision (déconcentration). - L'arrivée des nouveaux intérimaires sur les unités MCF ainsi que l'augmentation des flux entrants a nécessité, durant la période d'octobre à décembre, une présence plus importante des agents entraînant une impossibilité de prendre ses congés ATT et ses congés crédit d'heures. - Le service ne dispose pas d'une bonne visibilité et prévisibilité sur les moyens humains (modalités claires de remplacement ou de non-remplacement des personnels absents). - Pour l'Hypermision, l'activité n'est pas structurée par des modes opératoires ou des procédures formalisées (manque de règles émises par la hiérarchie) . - Pour certains secteurs, l'évaluation de la charge de travail n'est pas régulièrement évaluée par l'encadrement. - Les plaintes collectives concernant la charge de travail, les interruptions dans les tâches ou les contraintes de rythme ne sont pas analysées par l'encadrement. - Certains secteurs n'ont pas de réunions régulières centrées sur l'activité et la partie opérationnelle du travail. - Les situations professionnelles difficiles ne sont pas traitées de manière réactive par l'encadrement (exemple : lors de situations difficiles, les superviseurs et hyperviseurs aimeraient avoir une communication transparente et constructive avec la direction).	- Déplacement des bureaux de l'hypermision de façon à individualiser leurs fonctions au sein d'un espace propre et d'intégrer le stockage des courriers au sein d'une entité de production : mise en œuvre été 2020. - refonte de la fiche de poste de l'hypermision oct 2020. - création d'un 3è poste d'hypermiseur, recrutement finalisé au 1/12/20. - accompagnement à la mobilité d'hypermiseur / superviseur en demande. -déploiement de l'accès au TOD en période hors confinement à partir du moment où les équipements l'ont permis sept 2020. -problématique déficit de ressources qui est documenté, et arbitré en lien avec les tutelles (IRC) et les responsables métiers (CPF) dans le cadre des COG/COP.  Ces actions seront réévaluées dans le cadre de la mise en œuvre de la réorganisation de la DRS et la mise en place de la Direction de la Stratégie Client.  <b>Les hyperviseurs seront dans le courant du dernier trimestre 2021 regroupés au sein d'un même espace en proximité directe avec leur hiérarchie et seront désormais 3 au lieu de deux : cela permettra de gagner en souplesse et en confort dans l'exercice de leur fonction.</b> <b>Des modes opératoires ont été réalisés pendant la phase de pandémie, pour sécuriser l'activité d'hypermision, et permettent un meilleur transfert de connaissance. Une réunion de planification mensuelle est effectuée sur les fonds pilotés par l'hypermision, et permet la prévision cohérente des planning. Elle regroupe les hyperviseurs, RU, et fonctions supports (Stats+suivi RH, support technique). Les superviseurs ont besoin de disposer d'informations descendantes très régulières de la part de leur encadrement de proximité afin de pouvoir exercer leur mission dans de bonnes conditions. En conséquence des points récurrents (hebdomadaires le plus souvent) sont organisés avec leur hiérarchie afin d'être informés de la vie des unités, des éventuelles évolutions réglementaires et des projets en cours. Ils sont d'ailleurs parties prenantes dans les projets stratégiques des centres de contacts notamment celui dédié à la mutualisation des centres de contacts Retraite : pour la première fois les superviseurs d'Angers et de Bordeaux travaillent ensemble et partagent leur expérience afin de faire avancer ce projet collectivement.</b> <b>A noter le bénéfice réelle des outils numériques à disposition qui permettent d'échanger de façon fluide entre présents sur site et travailleurs à distance.</b>	

N°	Unité de travail	Situation de risque	Précisez les sites	Nombre total agents concernés	Niveau de maîtrise	Risque net 2020	Risque net 2019	Commentaire sur la criticité	ACTIONS	Mesures organisationnelles pour les risques physiques / RPS
4290	02 - Assistance - secrétariat-CSSCTL Angers-PA0000	H2.RPS exigences émotionnelles	ANGERS-QUATUOR	4	0,2	1,6	4	Ce risque concerne l'Unité de Travail Assistance/secrétariat de la DRC. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les situations difficiles ne sont pas reprises collectivement.</li> <li>Des points individuels réguliers (points d'activité) ne sont pas proposés par l'encadrement.</li> </ul>	Plusieurs points ont été réalisés en 2020. <b>Des bilatérales hebdomadaires ou bimensuelles sont organisés entre les assistantes et leur responsable hiérarchique direct.</b>	
3457	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR	19	0,5	12	12	Ce risque concerne les superviseurs et hyperviseurs. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les agents se plaignent des relations avec les usagers internes (collègues, services) : manque de respect, pressions, difficultés récurrentes de communication et plus fréquemment pour les hyperviseurs. Manque d'appui, de soutien de la part des responsables d'unités (exemple : certains responsables se permettent de faire des remarques désobligeantes auprès des superviseurs et hyperviseurs sur leur travail, ce qui génère un mal être, voir certains arrêts de travail, autre exemple : certaines personnes ont des pathologies qui nécessitent une attention particulière ou un comportement différent, ils seraient indispensable que les superviseurs soient aussi avisés de ces informations afin de s'adapter au mieux et éviter les conflits).</li> <li>Demande plus d'implication dans le métier pour certains responsables d'unité (exemple : Certains RU, RS et ARS doivent mieux connaître le terrain afin de mieux anticiper les conséquences de certains choix).</li> <li>Manque de transparence sur de nouvelles décisions actées (exemple : certaines décisions importantes impactent directement les superviseurs et hyperviseurs sur leur travail mais la communication de ces informations est souvent très tardive, non transparente et sans participation : RLG, PAR002).</li> <li>Des temps réguliers ne sont pas organisés pour faire le point sur les situations difficiles et les traiter au sein du collectif.</li> <li>Pas de points individuels réguliers (points d'activité) proposés par l'encadrement (exemple : pour la plupart des unités, le seul moment individuel est l'EPA).</li> </ul>	Les supérieurs hiérarchiques organisent des points hebdomadaires avec les superviseurs et traitent avec attention les situations individuelles. Il conviendrait d'évaluer si les propos concernent un collectif ou une situation individuelle.  La communication des projets de réorganisations se doit de respecter le calendrier des instances sociales et intervient en aval.	
4296	02 - Assistance - secrétariat-CSSCTL Angers-PA0000	H3.RPS autonomie - marges de manœuvre	ANGERS-CHOLET	4	0,2	0,8	0,8	Ce risque concerne l'Unité de Travail Assistance/secrétariat de la DRC.		IDEM PAGE 1
3458	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR	19	0,5	16	16	Ce risque concerne les superviseurs et hyperviseurs. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>L'hypervision ne dispose pas d'autonomie dans le pilotage de l'activité.</li> <li>La coordination interservices est insuffisante et occasionne une gêne pour la réalisation des missions, exemple : communication différente de la part des RU envers leurs superviseurs.</li> <li>Il n'existe pas de dispositif d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs pour les nouveaux superviseurs.</li> <li>Un accompagnement individuel à la prise de poste n'est pas proposé aux nouveaux personnels.</li> </ul>	La réorganisation de la DRS et la création de la direction de la Stratégie Client clarifiera les périmètres en charge de l'hypervision en séparant le domaine Retraites des autres domaines. La coordination de l'ensemble s'en trouvera simplifiée. <b>Pour être efficace la fonction d'hypervision et de supervision doit nécessairement se faire en concertation avec le responsable d'unité qui est le garant du pilotage de son unité et en a une vision globale. L'accompagnement individuel des nouveaux collaborateurs se fait sous la forme d'un tutorat avec les collaborateurs les plus aguerris. A noter, la volonté de la direction de la DSC de valoriser en termes de rémunération notamment le tutorat.</b>	
4297	02 - Assistance - secrétariat-CSSCTL Angers-PA0000	H4.RPS rapports sociaux et relations de travail	ANGERS-CHOLET	4	0,2	0,8	0,8	Ce risque concerne l'Unité de Travail Assistance/secrétariat de la DRC.		
3459	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR	19	0,2	9,6	9,6	Ce risque concerne les superviseurs et hyperviseurs. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La disponibilité des responsables, n'empêche pas l'absence de soutien et de reconnaissance (exemple : un superviseur exprime un mal être physique et nerveux, la réponse apportée par un responsable : « le travail va sera reporté sur tes collègues », ce qui engendre une culpabilisation de l'agent).</li> <li>Les pratiques managériales ne sont pas clairement définies.</li> </ul>	Les supérieurs hiérarchiques organisent des points hebdomadaires avec les superviseurs et traitent avec attention les situations individuelles. Ils doivent également gérer des situations relationnelles délicates entre superviseurs au niveau de la répartition d'activité et recherche en permanence le meilleur équilibre. Il conviendrait d'évaluer si les propos concernent un collectif ou une situation individuelle.  Ces actions seront réévaluées dans le cadre de la mise en œuvre de la réorganisation de la DRS et la mise en place de la Direction de la Stratégie Client. <b>Une nécessaire clarification des rôles et des missions de chacun est effectivement souhaitable notamment en période de changement : la direction du département centre de contacts clarifiera les rôles et missions de chacun et les responsabilités s'y rapportant lors d'un séminaire d'encadrement les 30 septembre et 1er octobre 2021. L'encadrement a une fonction hiérarchique auprès des équipes de conseillers tandis que le superviseur a un rôle d'animation, d'appui des conseillers, ce qui n'emporte pas les mêmes responsabilités.</b>	

N°	Unité de travail	Situation de risque	Précisez les sites	Nombre total agents concernés	Niveau de maîtrise	Risque net 2020	Risque net 2019	Commentaire sur la criticité	ACTIONS	Mesures organisationnelles pour les risques physiques / RPS
4298	02 - Assistance - secrétariat-CSSCTL Angers-PA0000	H5.RPS conflit de valeurs	ANGERS-CHOLET	4	0,2	1,6	1,6	Ce risque concerne l'Unité de Travail Assistance/secrétariat de la DRC.		IDEM PAGE 1
3460	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR	19	0,8	12,8	12,8	Ce risque concerne les superviseurs et hyperviseurs. <b>COMMENTAIRES 2019 :</b> . Absence d'anticipation, de concertation, de projection dans les événements à venir (la direction ne concert pas souvent les superviseurs et les hyperviseurs pour certains événements, tels que les variations des effectifs, les problèmes de places, les orientations de la DRC, alors que ceux-ci connaissent bien le terrain et pourraient soulever certaines idées). . Les hyperviseurs et superviseurs constatent souvent des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de leurs valeurs (exemple : les stratégies de pilotage qui vont parfois à l'encontre de la satisfaction client et des conseillers). . Les personnels ne reçoivent pas d'informations régulières sur les actions entreprises/ les objectifs (réunions de services, d'équipes, ...) pour donner du sens au travail.	L'organisation de l'activité s'effectue dans des contraintes fortes de locaux, d'implantation géographique, d'équipement, de budget et d'effectifs.  Ces actions seront réévaluées dans le cadre de la mise en œuvre de la réorganisation de la DRS et la mise en place de la Direction de la Stratégie Client. <b>Le pilotage d'un centre de contacts comme tout autre service s'effectue avec un ensemble de contraintes qui ne sont pas toujours maîtrisables en interne et qui ne peuvent pas toujours être anticipées.</b> <b>Les réunions de planifications, qui regroupent les hyperviseurs+RU+fonctions supports, permettent le partage d'informations sur les événements, les formations, les RH, le sujet des places, et positionnent les hyperviseurs comme pivots de l'activité opérationnelle des fonds pilotés. On peut noter la gazette publiée à chaque diffusion du planning d'hypervision, qui permet la synthèse de tous ces éléments.</b> <b>Le rôle de l'encadrement est bien d'expliquer, de donner du sens à notre action et d'anticiper au maximum. Les hyperviseurs et les superviseurs sont au cœur du dispositif et sont autant que possible informés par leur responsable des projets, évolutions, vie du plateau...des réunions plénières seront par ailleurs plus fréquentes afin de partager avec l'ensemble des équipes la nouvelle organisation de la DSC, ses enjeux, ses moyens et ses ambitions à court, moyen et long terme.</b>	
4299	02 - Assistance - secrétariat-CSSCTL Angers-PA0000	H6.RPS insécurité de l'emploi et du travail	ANGERS-CHOLET	4	0,2	0,8	0,8	Ce risque concerne l'Unité de Travail Assistance/secrétariat de la DRC.	Chaque assistante de la nouvelle DSC a été confortée dans sa mission. Les trois assistantes du centre de contacts Retraite disposent d'une lettre de mission clarifiant les missions de chacune. Elles ont pour la première fois toutes pu bénéficier de la NBI.	
3461	10 - Centre de contact - standard-CSSCTL Angers-PA0000		ANGERS-24RLG ANGERS-QUATUOR	19	0,2	3,2	3,2	Ce risque concerne les superviseurs et hyperviseurs.	L'insécurité en termes d'emploi s'est manifesté avec plus d'acuité sur la fonction d'hypervision au moment de la création de la DSC. Ce risque a été levé avec le recrutement au 1/09/21 d'un troisième hyperviseur ce qui vient conforter le besoin et l'importance de cette fonction nécessaire au bon fonctionnement des centres de contacts.	