

# Point d'avancée préfiguration - Direction stratégie clients

CSSCTLB 7 avril / CLUB 14 avril



**Caisse  
des Dépôts**  
GROUPE

# Sommaire

**01** Faits marquants

**02** Point d'information sur les groupes de travail de la préfiguration DSC

**03** Accompagnement collectif

**01**

**Faits marquants depuis le 1<sup>er</sup> mars**

## La préfiguration

### ❑ Travaux de préfiguration

❑ 1<sup>er</sup> janvier 2021 – 15 mars 2021

❑ Détermination des groupes de travail **fait** (140 contributeurs identifiés)

❑ Désignation des pilotes de chantiers (2 par chantier, 1 sur chaque site) et, au niveau des actions, les responsables et contributeurs DSC et fonctions supports + Focus sur les actions relevant de groupes de travail internes DSC **fait**

❑ Définition des attendus et livrables par groupe **fait**

❑ Lancement des premiers groupes de travail **fait pour 9 groupes de travail sur 12**

❑ Démarrage des chantiers de préfiguration **en cours depuis début février**

❑ Prestation d'appui ergonomique : échanges prévus avec Noella Grondin (ergonome CDC) le **11 mars prochain**

❑ Prestation d'accompagnement à la mise en place de la DCS : assistance méthodologique pour la gestion des ateliers, objectivations des propositions issues des GT en portant un regard efficient pour une aide à la décision, enrichissement des réflexions par des références externes, proposition de contenu de feuille de route 2021-2022 de la DSC à partir du benchmark réalisé fin 2020, des résultats des travaux des GT et des axes définis par la direction de la DPS (**lancement du marché semaine du 22 mars**)

# La préfiguration

## ❑ Démarrage des travaux

### ❑ Organisation de la préfiguration

#### ❑ Une organisation en 2 temps a été mise en place

##### ❑ 6 chantiers (92 actions à réaliser) sur la mise en œuvre opérationnelle de la préfiguration :

- dialogue social, (comité de suivi Evolution 20.21 trimestriel, le premier a eu lieu le 12 mars)
- impacts et accompagnements RH, (entretiens hiérarchiques, EPA, impacts individuels, coordination avec la DRH)
- volet SI, (habilitation, paramétrage CRM, répertoires partagés, ....., task force DSI et Ecosystème outils (DSC) dès le 1<sup>er</sup> mars)
- coordination des groupes de travail,
- logistique, (déménagements)
- budget et facturation, (coordination avec contrôle budgétaire DPS)
- Communication (plan de communication en lien avec DGCO)

##### ❑ 12 groupes de travail dont l'ensemble des travaux s'étaleront sur l'année et fixeront et préciseront l'ensemble du cadre de fonctionnement de la nouvelle direction, comitologie, ajustement des ressources, procédures, mutualisation, rapprochement back front, organisation du temps de travail (EIS), stratégie

**02**

**Point d'information sur les groupes de travail de la préfiguration DSC**

## La préfiguration :

### ❑ Avancée des travaux des groupes (1/2)

PHASE 1 : Travaux nécessaires pour la mise en œuvre de la DSC	CONTENU DES ATELIERS	Pilote des groupes	Avant le 1er mars	Se poursuivant toute l'année	Echanges OS ou risques RPS	Contribution externe DSC
1- Groupe de travail sur les interfaces au sein de la DSC et au sein de la DPS et comitologie associée	<i>Faire des propositions sur les modes de fonctionnement internes /externes à la DSC et la comitologie.  Bilan de l'existant (points forts points faibles) et propositions permettant de définir les différents niveaux d'interfaces (opérationnels, stratégie, pilotage, appui interne...), leur nature (échanges d'infos, instance décisionnelle...) et leur composition. Trouver un équilibre entre fluidité de l'information, nombre et pertinence des instances, pour éviter les redondances ou manques, le tout devant s'inscrire dans une logique globale DPS, site, fonds et EP</i>	AM Granic V Lladers	X démarrage fin janvier	X		Transversal DPS : DGCO, Gestions, Innovation, DPR, représentants établissements, Handicap, DFP, SG, DSI, flux, autres?
2- Groupe de travail sur les ressources: formations en lien avec le multisite et ajustements des ressources, recours à l'intérim	<i>3 axes de réflexion: -&gt; Identifier les activités où il y a un manque de ressources, celles où il pourrait y avoir de la rationalisation à opérer -&gt; faire des propositions sur l'animation de la cohésion de la DSC et l'animation managériale sur des activités en multisite (ex: formation spécifique au multisite pour les managers à prévoir) -&gt; bilan du recours à l'intérim et perspectives</i>	C Parot	X démarrage fin janvier	X	RPS sur adéquation charges ressources	Associant SG et RH (directeurs métiers, directeurs établissements, SG, RH)
3- Groupe de travail avec la DSI (habilitations, espaces partagés, listes de diffusion, outils RC, changements de noms DSC et DPS dans les supports écrits...)	<i>Identifier tous les sujets qui vont nécessiter d'embarquer la DSI pour fonctionner avec les nouveaux sigles, les nouveaux périmètres d'activités et en définir les acteurs et le rétroplanning EN TOUTE PRIORITE : établir la revue des habilitations sur chacun des métiers et mettre en place dans nouvelle cible des habilitations + macro planning de mise en œuvre</i>	C Fayolle	X démarrage fin janvier	X		DSI
4- Groupe de travail avec le contrôle de gestion (impacts budgétaires, RIA etc...)	<i>Identifier tous les sujets budgétaires et de relevés d'activité qui vont être impactés par la création de la DSC pour fonctionner avec les nouveaux sigles, les nouveaux périmètres d'activités et en définir les acteurs et le rétroplanning</i>	C Parot E Lafonta	X démarrage fin janvier			SG
5- Groupe de travail impacts RH	<i>Identifier toutes les personnes qui vont changer de situations pour voir les impacts RH et s'assurer pour les personnes dont la situation en bougent pas que les sujets RH en cours sont bien poursuivis</i>	P Joyeux	X démarrage fin janvier			RH DPS + RH de proximité

## La préfiguration :

### ☐ Organisation des groupes (2/2)

PHASE 1 : Travaux nécessaires pour la mise en œuvre de la DSC	CONTENU DES ATELIERS	Pilotes	Avant le 1er mars	Se poursuivant toute l'année	Risques RPS	Contribution externe DSC
6- Groupe de travail sur l'état des lieux des process, procédures, contrôles, qualité + écarts + proposition de convergences	<i>Faire un état des lieux des activités (ex: activités communes ou transverses aux centres de contacts comme la planification des ressources, l'hypervision...), identifier les écarts avec l'analyse des avantages et inconvénients et proposer des axes de convergence pour toutes les activités de la future DSC.</i>	V Lladeres AM Granic E Gros	X démarrage fin janvier	X		Interne DSC
7- Groupe de travail sur les tableaux de bord, indicateurs, mesure de la performance (suite chantier 1)	<i>Identifier les process et ressources permettant de réaliser les TDB et suivi d'activité des 2 DRC.</i>	C Parot	X démarrage fin janvier	X		SG + directeurs opérationnels métiers
8- Groupe de travail sur l'unité autres mandats	<i>définir le modalités de mise en œuvre et de fonctionnement de cette nouvelle entité</i>	E Gros	X démarrage fin janvier			Interne DSC
9- Groupe de travail sur l'EIS des centres de contacts, valorisation du métier de TC	<i>réfléchir à l'harmonisation et la mise en œuvre d'un EIS unique entre les établissements réfléchir aux moyens de mieux valoriser les métiers de la RC</i>	V Lladeres S Triquet S Provost Chabois		X Démarrage post bascule		SG, RH DPS, RH EP
10- Groupe de travail sur la mise en œuvre des propositions du chantier 2 (rapprochement back-front) et les impacts de PEP's	<i>définir les modalités et le planning de mise en œuvre des actions identifiées dans le cadre du C2 pour rapprocher le back et le front que ce soit dans le domaine retraite ou de la form pro</i>	C Fayolle E Lafonta	X démarrage fin janvier pour certains transferts	X Démarrage début mars pour le reste des transferts		Représentants des établissements, direction opérationnel métier (retraite, handicap, formation professionnelle) + SG (contrôle de gestion sur A° Charges ressources) + RH
11- Groupe de travail sur la mutualisation des centres de contacts retraite	<i>sur la base des travaux du groupes 6, définir les modalités et le rétroplanning permettant une plus grande mutualisation des centres de contacts retraite</i>	V Lladeres S Triquet S Provost Chabois		X Démarrage post bascule	Risque RPS	Association des directions de gestion retraite + DPR
12- Groupe de travail pour proposer une stratégie de la RC	<i>définir une stratégie de la RC pour la proposer à la direction de la DRS afin qu'elle soit ensuite formalisée, diffusée, partagée et suivie à tous les niveaux de la DRS. Elle devra également être déclinée au niveau opérationnelle dans une feuille de route DSC notamment au niveau de l'offre de service de la DSC et des projets SI de la RC</i>	AM Granic H Quancard Miel		X Démarrage début mars		Au niveau DPS



## La préfiguration : le temps de la mise en œuvre

### □ Etat d'avancement des groupes au 31/03

GROUPE	Fiches de cadrage et de suivi réalisées	1ère réunion de lancement	Nombre d'ateliers	Commentaires
1- Groupe de travail sur les interfaces au sein de la DSC et au sein de la DPS et comitologie associée	oui	8/03	4	2 sous groupes 1 sur comitologie interne DSC 1 sur comitologie externe
2- Groupe de travail sur les ressources: formations en lien avec le multisite et ajustements des ressources et intérim	oui	faite	4	
3- Groupe de travail avec la DSI (habilitations, espaces partagés, listes de diffusion, outils RC, changements de noms DSC et DPS dans les supports écrits...)	oui	faite	3	les livrables demandés par la DSI ont été fournis le 17/02/2021
4- Groupe de travail avec le contrôle de gestion (impacts budgétaires, RIA etc...)	oui	faite	2	
5- Groupe de travail impacts RH (rém, régime indemnitaire, suivi promotions, évolutions fiches de postes...)	oui	faite		
6- Groupe de travail sur l'état des lieux des process, procédures, contrôles, qualité + écarts + proposition de convergences	oui	Prévue fin mars		1 <sup>ère</sup> réunion le 08/04
7- Groupe de travail sur les tableaux de bord, indicateurs, mesure de la performance (suite chantier 1)	oui	faite	1	
8- Groupe de travail sur l'unité autres mandats	oui	faite	3	
9A - Groupe de travail sur l'EIS des centres de contacts 9B - Valorisation du métier de TC	oui pour 9B en cours pour 9A	En attente des travaux RH		démarrage prévu après le 1/03, première réunion avec les RH
10- Groupe de travail sur la mise en œuvre des propositions du chantier 2 (rapprochement back-front) et les impacts de PEP's	oui	faite		Sous groupes de travail en cours de constitution, 1er atelier de travail sem 9
11- Groupe de travail sur la mutualisation des centres de contacts	oui	démarrage concomitant avec le groupe de travail 9		démarrage prévu après le 1/03
12- Groupe de travail pour proposer une stratégie de la RC	non			démarrage prévu après le 1/03 (Handicap, retraite, formation professionnelle)

## La préfiguration :

❑ **Focus sur les groupes de travail 9 & 11 (les plus impactant en terme de dialogue social) :** les deux groupes seront lancés concomitamment

❑ **Groupe de travail 9 – EIS**

- Deux sous-groupes l'un dédié aux EIS et l'autre à la valorisation du métier de téléconseillers
- Méthodo projetée pour le sous-groupe de travail EIS
  - Expertise RH à fournir sur le droit du travail en matière de gestion de centres de contacts,
  - Etude sur les deux EIS qui coexistent, le poids de l'histoire qui sera pris en compte dans la réflexion,
  - Etude sur les nécessités de « temps de travail » liées à l'organisation du travail

❑ **Groupe de travail 11- Mutualisation des centres de contacts Retraite**

- Plusieurs étapes seront nécessaires à la mise en place de la mutualisation, la première étape consistera à mettre à plat l'organisation actuelle des deux centres de contacts Retraite, à expertiser les écarts et projeter ensuite des points de convergence (1<sup>er</sup> travail de mise à plat pris en charge par les deux RS, à ce stade)

The background is a solid light purple color. Overlaid on this are several geometric shapes: a large teal shape on the left side, a large pink shape on the right side, and a smaller pink shape at the bottom left. The teal and pink shapes are partially overlapping each other and the purple background.

**03**

**Accompagnement collectif**

## La préfiguration : le temps de la mise en œuvre

### Le management

#### □ Le lancement du management inter sites

Le cœur de cible de cette réorganisation est bien le développement de la transversalité ce qui implique un management inter-sites

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, les échanges inter-sites ont débuté ainsi que les déplacements des managers concernés :

- Directeur DSC: 2 déplacements sur Angers
- Directrice stratégie et pilotage de la performance opérationnelle : 1 déplacement sur Bordeaux
- Directrice centre de contacts Retraite : 3 déplacements sur Angers
- Directrice centre de contacts formation pro et autres mandats : - (l'équipe n'est constituée que depuis le 1<sup>er</sup> mars)

## La préfiguration : le temps de la mise en œuvre

### □ La communication

#### 1. Création d'une communauté dans Next ou tout les collaborateurs des DRC ont accès

- Vidéo de la présentation tout agents du 14 janvier dernier
- Listing des groupes de travail
- fil de discussion avec les collaborateurs

#### 2. Définition d'un plan de communication com :

- La communication managériale
  - poursuite des rencontres avec les équipes en inter-sites
  - « road show » Philippe Joyeux pour présentation de la DSC auprès des autres directions de la DPS

## La préfiguration : le temps de la mise en œuvre

### □ Le plan de communication interne

Temps	Cible	Objectif	Support / Message	Proposition DIRCOM	Proposition DSC
Temps 1	Tous les collaborateurs DPS	Donner du sens	Article Next + interview de Philippe Explication du fonctionnement de la DSC / Comment elle sera organisée. Travail façon macro des organigrammes	25 février ou 18 mars	11 mars (OK DIRCOM) Questions et déroulé de l'ITW à proposer à P Joyeux au plus tôt (projets de questions vus ensemble auj, 4 questions max)
Temps 2	Tous les collaborateurs DPS	Donner des repères	Format à voir, mis en valeur dans article Next : Qui fait quoi à la DSC ? Détail plus fin avec informations sur les listes de diffusion	11 mars	18 mars
Temps 3	Tous les collaborateurs DPS	Faire connaître la DSC	Présentation de la DSC dans les CODIR DPS par les directeurs		A définir
Temps 4	Tous les collaborateurs DPS	Communiquer sur l'actualité DSC	Flash-info/newsletter		Délai à voir avec DIRCOM Lettre à fréquence bimensuelle sur l'actualité DSC <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Parler des groupes de préfiguration</li> <li>➤ Déroulement du projet</li> <li>➤ Focus sur certaines activités</li> <li>➤ Mettre en valeur des collaborateurs</li> <li>➤ ....</li> </ul> La matière est produite par la DSC, la mise en forme et la publication par la DIRCOM

## Réponses aux questions posées en groupe de travail (GT) préparatoire unique du 1/04/2021

- Clarifier le nombre de chantiers, possible confusion page 4 : GT lancés pour 9 chantiers sur 12?

Correction effectuée directement dans le support slide 4

- Etat d'avancement des groupes au 31/03? (au 19/02 dans la slide 9)

Mise à jour effectuée dans le support slide 9

- Précisions sur les formations prévues (groupe de travail 5) ?

Le groupe de travail dédié aux sujets RH est piloté par Philippe Joyeux et le service des ressources humaines. La première action a consisté à mettre à jour l'ensemble des fiches de postes de chaque collaborateur dont la mission évoluait dans le cadre de cette nouvelle organisation.

Des plans de formation seront bien entendu définis et déployés au moment où les équipes verront leurs missions évoluer concrètement.

Les téléconseillers qui ont fait le choix d'intégrer l'unité autres mandats ont tous été formés à leurs nouvelles activités

Eléments d'informations et commentaires complémentaires sur le chantier n°2? Point de vigilance : certains sujets en particulier (GT n°2, GT n°7, GT n°9) ont vocation à être traités dans le cadre du dialogue social in fine.

Le groupe de travail 2 dédié aux ressources a plusieurs objectifs : disposer d'une photo à date des effectifs de la DSC afin de mesurer au plus juste l'adéquation charges/ressources notamment sur nos nouvelles activités, faire un bilan du recours à l'intérim et mettre en œuvre, avec l'appui de la prestation ergonomie, les conditions de réussite du management inter-sites.

## Réponses aux questions posées en groupe de travail (GT) préparatoire unique du 1/04/2021

- [Éléments sur la méthodologie des GT : qui anime, comment sont choisis les participants, comment les préventeurs sont-ils associés? Que se passera-t-il à l'issue des GT?](#)

Les GT sont animés par des pilotes qui ont été désignés en regard de leurs fonctions et leur expertise métier. Les participants n'ont pas été désignés, ils se sont portés volontaires pour participer aux groupes de travail suite à un appel à candidature.

L'ensemble des travaux des groupes sera remonté au niveau de la direction qui prendra les décisions et arbitrages nécessaires.

- [Quel bilan de l'existant \(d'où partons-nous\) et quel attendu \(où voulons-nous aller\), éléments stratégiques ?](#)

Le bilan et l'attendu de la nouvelle organisation de la DSC ont été précisés dans la note du Cuep de décembre 2020.

Les éléments stratégiques sont actés, ils demandent cependant désormais d'être affinés et déclinés dans une feuille de route opérationnelle notamment sur le volet outillage SI. Les travaux des groupes de travail viendront alimenter cette feuille de route.

- [Enquête satisfaction client prévue?](#)

Une enquête de satisfaction a été lancée après la présentation de la préfiguration à l'ensemble des équipes DSC.

Des enquêtes pourront suivre dans les prochains mois afin de mesurer les bénéfices et les difficultés éventuelles de la nouvelle organisation aussi bien pour nos clients que pour les équipes en interne.

- [Quelle prise en charge du RGPD liée au transfert d'activité back-front?](#)

Le sujet sera bien entendu expertisé par les participants au groupe de travail.



## Réponses aux questions posées en groupe de travail (GT) préparatoire unique du 1/04/2021

- Quels sont les sujets étudiés pour une éventuelle harmonisation des pratiques DSC? Etat des lieux, pistes, avantages/inconvénients pour chaque sujet et argumentaire éclairant le choix fait?

A ce stade, nous n'en sommes qu'à une première phase d'état des lieux des écarts et des symétries observées.

- Point de vigilance sur les EIS : ne pas prévoir une harmonisation qui retienne des options défavorables aux agents (notamment sur les horaires).

Le groupe de travail n'est pas encore lancé, une étape préalable est en cours avec la DRH de l'établissement public .

Travaux du GPRPS : quelles suites données à chaque point remonté (par exemple demande accès communauté Next préfiguration DSC, éléments d'information sur l'ergonome)?

Hormis ceux déjà planifiés, une planification complémentaire de GPRPS est en cours pour poursuivre les travaux sur ces champs. Un bilan et plan d'actions GPRPS sera intégré également au cycle d'instances de juin-juillet.

Quelle évaluation de la charge d'activité liée au transfert éventuel back - front gestion du fichier des bénéficiaires PPMP - DSC ? Les annulations DC sont elles dans le périmètre ? Combien de postes vacants actuellement au CDA ?

L'évaluation du transfert de charge n'est pas réalisée à ce stade des travaux, elle sera nécessairement effectuée une fois les étapes de réflexion préalables abouties.

caissedesdepots.fr

