

Point d'étape préfiguration DSC

Juin 2021



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

01 Avancement des groupes de travail

02 Accompagnements et communication

La préfiguration : le temps de la mise en œuvre

12 groupes de travail

1- Groupe de travail sur les interfaces au sein de la DSC et au sein de la DPS et comitologie associée

2- Groupe de travail sur les ressources: formations en lien avec le multisite et ajustements des ressources et intérim

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...)

4- Groupe de travail avec le contrôle de gestion (impacts budgétaires, RIA etc...)

5- Groupe de travail impacts RH (rém, régime indemnitaire, suivi promotions, évolutions fiches de postes...)

6- Groupe de travail sur l'état des lieux des process, procédures, contrôles, qualité + écarts + proposition de convergences

7- Groupe de travail sur les tableaux de bord, indicateurs, mesure de la performance (suite chantier 1)

8- Groupe de travail sur l'unité autres mandats

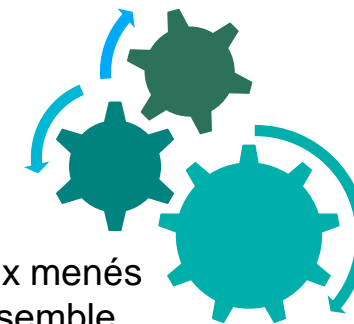
9A - Groupe de travail sur l'EIS des centres de contacts

9B - Valorisation du métier de TC

10- Groupe de travail sur la mise en œuvre des propositions du chantier 2 (rapprochement back-front) et les impacts de PEP's

11- Groupe de travail sur la mutualisation des centres de contacts

12- Groupe de travail pour proposer une stratégie de la RC



Des travaux menés avec l'ensemble des directions concernées



Près de 200 collaborateurs associés (65% DSC et 35% autres directions)







Près de 100 réunions tenues



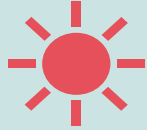
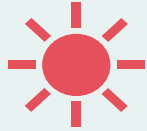

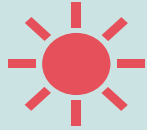
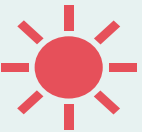
01

Avancement des groupes de travail






Avancement des groupes de travail

Thématiques	Intitulé du groupe de travail	Qui	Avancement	Actions clés	Commentaires / actions à venir
Interfaces	Interfaces internes et externes au sein de la DSC et de la DPS et comitologie associée	AM. Granic / V. Lladeres		<ul style="list-style-type: none"> - Les deux GT (l'un dédié aux interfaces internes et l'autre aux interfaces externes) sont terminés - Le recueil des besoins par les pilotes du GT auprès des directions de la DPS est finalisé - Consolidation des besoins recensés à effectuer pour établir une nouvelle dynamique d'interfaces 	<ul style="list-style-type: none"> - Une note de synthèse et une cartographie des interfaces et de la comitologie associée sera présentée au niveau DPS, après un nouvel échange avec les directions de la DPS
Ressources	Ajustement des ressources, formation & cohésion de la DSC	C.Parot		<ul style="list-style-type: none"> - 4 services de la DSC sur 6 ont été interrogés sur l'adéquation charges/ressources - En cours: <ul style="list-style-type: none"> - 2 autres services à questionner - Note sur le recours à l'intérim dans les centres de contacts (bilan / perspectives) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le plan d'adéquation charges ressources sera mis en cohérence avec la feuille de route stratégique de la DSC - La synthèse, une fois finalisée, pourra être partagée avec les RH, dans le cadre de la revue de personnel prévue en juin 2021
SI	Habilitations, ressources partagées, outils RC...	C.Fayolle		<ul style="list-style-type: none"> - Migration des habilitations des collaborateurs DSC le 1^{er} mars 2021 : ok - Définition des nouveaux profils collaborateurs DSC : en cours 	<ul style="list-style-type: none"> - Etude impact SI sur des environnements Genesys
Contrôle de gestion	Impacts de la création de la DSC au niveau budgétaire	C.Parot/ E.Lafonta		<ul style="list-style-type: none"> - Bilan avant / après des procédures budgétaires en fonction de la nature de la dépenses (travaux conjoints avec le Cg central): Ok - Formations des assistantes dispensées par le CG central sur les nouvelles procédures pour les budgets de fonctionnement et RPE: ok - Notification budget DSC 2021 : ok - En cours: travaux sur les clés de facturation avec le CG central pour l'année 2021 	<ul style="list-style-type: none"> - Procédure à harmoniser entre le contrôle de gestion, la DRH et la DSC sur le suivi budgétaire intérim pour tous les fonds - Prévisions d'atterrissage DSC 2021 à consolider

Avancement des groupes de travail

Domaine	Intitulé du chantier	Qui	Avancement	Actions clés	Commentaires / actions à venir
RH	Impacts RH de la création de la DSC	P.Joyeux		<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des fiches de postes des acteurs de la DSC dont le périmètre a évolué avec la réorganisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Revue des personnels à venir - Revue des métiers à venir
Procédures	Etat des lieux des procédures, contrôles, qualité entre les services	E.Gros/V. Lladeres/AM Granic	 	<ul style="list-style-type: none"> - G1 : 7 thématiques de travail identifiées : Hypervision, champ lexical des centres de contacts, formation, 1^{er}/2^{ème} niveau, incidents informatiques, contrôle/qualité, relation avec la gestion - G2 : 5 thèmes identifiés : accompagnement interne, formation, outillage et environnement, contrôle des risques, reporting et suivi d'activité 	<ul style="list-style-type: none"> - G1 : 4 des 7 thématiques sont traitées - G2 : travaux en cours sur les 5 thématiques avec en perspective une recherche d'harmonisation des process internes
Performance	Tableau de bord, suivi des indicateurs	C.Parot/E. Gros		<ul style="list-style-type: none"> - Etat des lieux des tableaux de bord avec grille d'analyse détaillée : ok - Proposition d'une trame unifiée de reporting DSC multi-fonds et activités : à valider - Proposition de trame unifiée de suivi des effectifs : à valider 	<ul style="list-style-type: none"> - Travaux à effectuer en concertation avec le secrétariat général de la DPS (préciser les périmètres entre la filière CG et la DSC) - lien à faire avec le chantier de performance opérationnelle qui vise notamment à la réduction des reportings
Constitution de l'unité autres mandats	Autres mandats	E.Gros		<ul style="list-style-type: none"> - Les modalités de mise en œuvre et de fonctionnement de cette nouvelle unité sont opérationnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Groupe de travail clôturé

Avancement des groupes de travail

Domaine	Intitulé du chantier	Qui	Avancement	Actions clés	Commentaires / actions à venir
Organisation de l'activité des centres de contacts	EIS	E.Gros/ V.Lladeres		- Lancement de la réflexion le 5 mai dernier sur l'optimisation de l'organisation des activités exercées dans les centres de contacts	- Réunion de travail avec les organisations syndicales le 21 mai et le 30 juin .
Attractivité	Valorisation du métier de téléconseiller	S.Triquet/ S.Provost- Chabois		- Lancement le 29 avril sur les moyens de rendre plus attractif le métier de téléconseiller	- Appui de la DRH et de DGCO à venir
Gestion/relation clients	Rapprochement Back/front	E.Lafonta/ C.Fayolle		- Premiers processus de gestion identifiés pour un transfert du back vers le front : changement de coordonnées postales et bancaires	- Un nouveau planning de transfert d'activités du back vers le front est proposé en cohérence avec la nouvelle organisation de la DSC et les projets en cours
Mutualisation	Mutualisation des centres de contacts retraite	V.Lladeres /S.Triquet/ S.Provost- Chabois		- Lancement de la réflexion le 4 mai : la mutualisation est une cible d'organisation, le groupe travaille à ce stade sur une méthode, les segments et les processus à prioriser dans ce cadre	- Groupe de travail en lien avec les travaux de mutualisation des activités employeurs
Stratégie	Définir une stratégie relation clients	AM.Granic/ H.Quancar d-Miel		- Définition en cours d'un cadrage méthodologique pour faciliter l'émergence de cette nouvelle stratégie clients DPS	- Méthodologie analysée au sein de la DSC avant présentation au niveau COMEX et démarrage des travaux avec directions opérationnelles et supports - Attente démarrage des travaux avec le prestataire

02

Accompagnement et communication

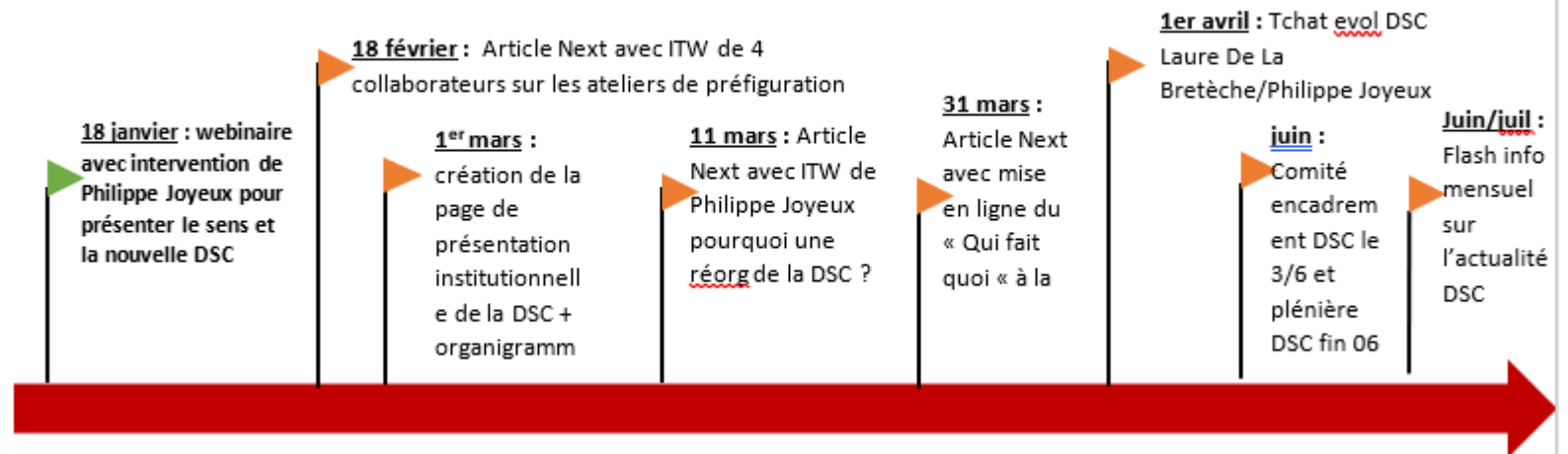
Les Prestations externes d'accompagnement

La prestation d'ergonomie	La prestation pour accompagnement des groupes de travail et définition de la feuille de route DSC
<p>➤ Les objectifs</p> <p>Accompagner la DSC dans les changements engagés avec un appui ergonomique → l'accompagnement a été ciblé dans un premier temps sur le management inter-sites</p>	<p>➤ Les objectifs</p> <p>Faciliter la mise en œuvre de la DSC en proposant</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ un accompagnement stratégique sur la définition de la feuille de route de la DSC, ✓ un appui aux responsables des groupes de travail
<p>➤ Calendrier/ les étapes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Démarrage de la prestation début mai : entretiens exploratoires entre l'ergonome et les managers de la DSC ✓ Lancement des groupes de travail suite à ces entretiens 	<p>➤ Calendrier/ les étapes</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Démarrage: juin 2021 ✓ Fin prévisionnelle: janvier 2022

Les actions de communication

- **Les objectifs**
- ✓ Sur le périmètre DSC: donner des repères, communiquer sur l'actualité de la transformation de la DSC
 - ✓ Sur le périmètre DPS: donner du sens, faire connaître la DSC, son organisation, ses activités

Jalons de communication 1^{er} semestre 2021



Réponses aux questions posées au GT unique du 23 juin 2021

1) Pesée des actes nouvelle décidée ou réalisée ? Ecart important entre traitement précédent et le nouveau compte tenu notamment de l'évolution des outils.

A ce stade, en regard notamment des travaux en cours entre la DSC et le secrétariat général de la DPS (contrôle de gestion), une pesée des actes n'est pas programmée.

Ces travaux devraient aboutir au 4^{ème} trimestre, la question pourra alors être étudiée.

2) Avez-vous eu retour sur l'expertise des RH au sujet de l'EIS évoquée lors de la réunion du 21 mai?

La réunion du 30 juin dédiée au quotidien de travail des téléconseillers permettra de partager un point étape sur les premiers rendus du groupe de travail dédié.

3) Concernant l'attractivité du métier de téléconseiller, il est prévu un appel à DRH et DGCO, point de vigilance : se garder de traiter le sujet par des actions de communication car ce n'est pas ce que recherchent les chargés d'accueil téléphonique.

Les actions de communication viendront uniquement compléter, si cela s'avérait pertinent, les propositions qui émergeront du groupe de travail dédié à l'attractivité du métier de téléconseiller.

4) Concernant le rapprochement back front : tous les fonds sont-ils concernés?

Les fonds CNRACL, RAFF, FSPOEIE, Ircantec et Mines sont concernés sur le lot 1 (le seul à ce stade en cours d'analyse) du rapprochement back-front

Réponses aux questions posées au GT unique du 23 juin 2021

5) Genesys mail : souhait d'aborder le sujet au CSSCTLB

Le point est bien inscrit à l'ordre du prochain CSSCTLB en questions diverses

6) Prestation ergonomie ne correspond absolument pas à la demande OS en terme de périmètre (management multisites plutôt que ensemble des équipes), réducteur. Il est précisé qu'il s'agit d'un premier temps, demande de précisions sur l'élargissement de la mission dans un second temps?

Le management inter-sites est effectivement le sujet d'étude qui a été défini par le comité de pilotage.

Il n'est pas nécessairement exclusif mais à ce stade aucune décision n'est prise sur un éventuel élargissement de la mission comme partagé lors du comité de suivi national.

7) Sur la forme peut-on avoir compléments identifiant les avancées des GT pour instances?

Sur le fond, une colonne de plus sur le timing : souhait de vision plus précise de l'atterrissage (comme pour les jalons de communication), sur comment aboutissent ces GT. Demande de présentation avantages et inconvénients de chaque piste du GT en mentionnant les raisons pour lesquelles telle ou telle piste est retenue?

Ces éléments seront fournis au moment où les groupes de travail auront rendu leurs conclusions. Engagement a été pris par le directeur de la DSC de communiquer auprès des équipes et notamment des participants aux groupes de travail d'expliquer le « pourquoi » des arbitrages rendus.

8) Réfléchir et mettre fin à la classification très automatique de l'emploi de téléconseiller en catégorie C, importance de valoriser et diversifier les profils (+ expériences importantes des agents qui rejoignent le centre de contacts).

Cette question rejoint l'attractivité des centres de contact ainsi qu'un volet RH .

caissedesdepots.fr

