

**Efficaces
ensemble.**

Projet Dynamo

(déploiement de la solution Planon Universe)

Présentation au CSSCT du 7 septembre 2021



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

1. La cible

- 1) Quelle est la cible du projet ?
- 2) Pourquoi ce projet de refonte du SI de l'immobilier d'exploitation ?
- 3) Qui sont les collaborateurs concernés ?
- 4) Quels sont les impacts principaux du projet ?
- 5) Comment s'accompagne cette transformation ?

2. L'existant

- 1) Un SI fragmenté
- 2) Le regard des occupants

3. La démarche

1. Comment arrivons nous à la cible ?
2. Zoom sur le plan de communication du lot 1



1. La cible (1/6)

➤ Quelle est la cible du projet ?

La cible du projet Dynamo consiste à déployer une plateforme intégrée de gestion de l'environnement de travail, (solution Planon Universe), sur l'ensemble de la fonction immobilière d'exploitation de l'Etablissement public, y compris sur le périmètre géré par la DPS.

La couverture fonctionnelle de cette solution intègre principalement :

- la gestion immobilière (référentiel immobilier, occupants, tiers prestataires, ...)
- la gestion des services (demandes de services / demandes d'intervention par les occupants)
- la gestion de la maintenance des équipements techniques (GMAO : Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur)
- la gestion des plans, des espaces et de l'occupation

Principaux objectifs du projet :

- Fournir une solution orientée « client », permettant aux acteurs de l'immobilier d'avoir une vision à 360° du cycle de vie d'un bâtiment, de favoriser et simplifier les échanges entre les différents corps de métiers, **d'harmoniser** les processus, d'accroître la **productivité** et d'**améliorer** la qualité de vie au travail.
- Disposer d'une **solution standard fiable, pérenne et centralisée** permettant d'améliorer les processus opérationnels des équipes immobilières de la Caisse des dépôts.





1. La cible (2/6)

➤ Pourquoi ce projet de refonte du SI de l'immobilier d'exploitation ?

- **Pour améliorer la performance opérationnelle des équipes immobilières en :**
 - **simplifiant et standardisant les processus métier** (gestion des plans et des équipements, services aux occupants, etc.)
 - **clarifiant les rôles et responsabilités** des acteurs grâce à la mise en œuvre de systèmes de gestion de flux de travail (workflows)
 - **partageant l'information** en temps réel entre les équipes pour une meilleure coordination et une plus grande réactivité
 - **améliorant le pilotage** de l'activité (y compris pilotage des prestataires)
 - **dématérialisant** une partie **des tâches administratives**
- **Pour améliorer l'expérience de l'occupant, ce qui implique de :**
 - leur mettre à disposition un portail moderne et ergonomique
 - leur donner **plus de visibilité sur le traitement réservé à leurs demandes**
 - leur donner la possibilité d'évaluer la qualité de chaque intervention

Apport du projet Dynamo

- **Au travers d'une solution unifiée**, il permet de :
 - **réviser les processus immobiliers** pour les rendre communs dans l'ensemble de l'Etablissement public
 - produire une **information unique et partagée**
 - **faciliter les interactions** de l'immobilier avec ses partenaires internes et externes
- **Au travers d'une solution standard**, il offre une solution préconfigurée des meilleures pratiques de l'immobilier d'exploitation
- **Au travers du portail de services**, il permet de placer les **occupants au centre du dispositif** afin de répondre efficacement à leurs attentes et de les informer précisément de l'avancement du traitement de leurs demandes



1. La cible (3/6)

➤ Qui sont les collaborateurs concernés ?

En tant qu'occupants et accédants SI, les collaborateurs de l'EP et les prestataires identifiés dans Gide sont concernés par le portail de services Dynamo (déclaration d'incidents, demandes de services)

Les autres modules de la solution s'adressent aux gestionnaires immobiliers (sécurité / sûreté, gestion de site, maintenance) et à leurs prestataires au sein des équipes franciliennes, bordelaises et angevines.

Au sein de ces équipes, des référents métier jouent un rôle clé dans la mise en place et l'appropriation de la solution :

- **pendant le projet :**
 - préparer et participer aux **ateliers**
 - relire et valider **les livrables des ateliers**
 - préparer les **données à reprendre**
 - coanimer des **points d'information** à destination des gestionnaires immobiliers
 - identifier les **impacts** entre processus existants et processus cibles
 - contribuer à la **recette**
 - **former** les gestionnaires immobiliers
- **après la mise en production :**
 - jouer le rôle de relais au sein des équipes pour les 2 administrateurs fonctionnels en charge de la solution au sein de SDPI



1. La cible (4/6)

➤ Quels sont les impacts principaux du projet ?

- La transformation induite par le projet SI pour les gestionnaires immobiliers :

Utiliser au quotidien un outil SI (en partant d'une situation où peu de processus sont informatisés)

Changer ses pratiques en adoptant des processus standards

Améliorer la communication faite aux occupants dans le suivi du traitement de leurs demandes, recevoir l'évaluation des occupants sur les services délivrés

- La transformation induite par le projet SI pour les occupants :

Déclarer ses incidents et demandes de services dans un nouveau portail plus ergonomique (en remplacement de CALI)

A terme, pouvoir utiliser son smartphone pour déclarer des incidents dans certains espaces (salles de réunion, sanitaires, ...)

Cette transformation s'inscrit simultanément dans les programmes :

- « **Efficaces ensemble** » (performance opérationnelle)
- « **Unis vers la transformation** »

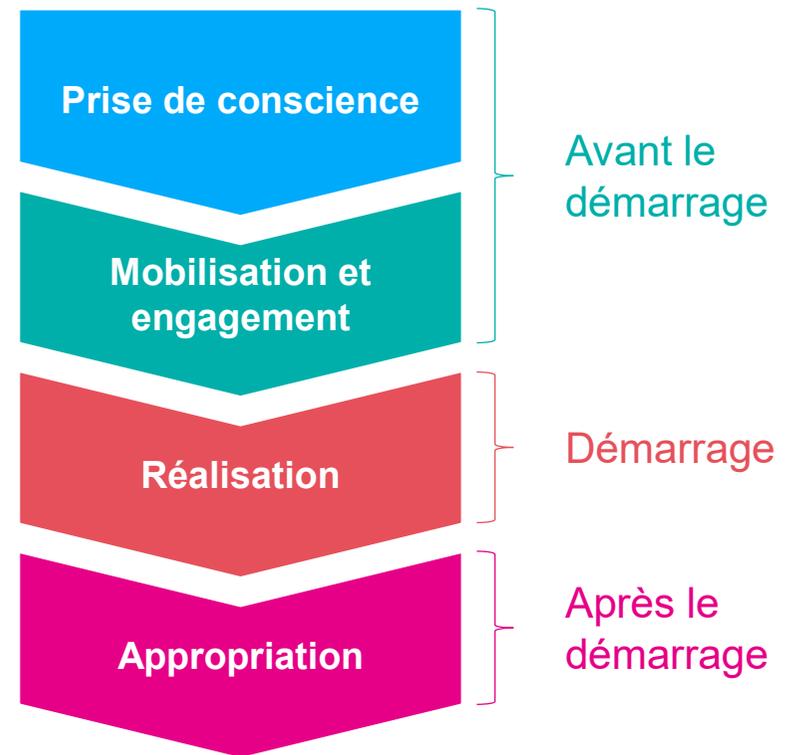


1. La cible (5/6)

➤ Comment s'accompagne cette transformation ?

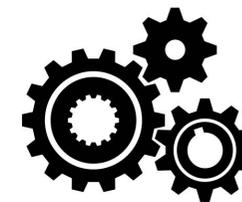
En regard des impacts identifiés, la démarche de conduite du changement s'articule en de 4 phases :

- **Prise de conscience** : lier le projet SI Immobilier avec les ambitions de SDPI et de la DPS
- **Mobilisation et engagement** : promouvoir la solution, donner du sens au projet et montrer les avantages au quotidien pour créer de l'intérêt auprès des futurs utilisateurs
- **Réalisation** : avoir de l'impact et gagner en visibilité pendant la phase de démarrage
- **Appropriation** : encourager les changements de comportement au quotidien, favoriser l'adoption par les utilisateurs finaux après le démarrage



2. L'existant (1/2)

➤ Un SI fragmenté



	Portail des services	Gestion des plans et du référentiel Immobilier	Gestion de l'occupation	Gestion de la maintenance	Gestion des postes de travail mutualisés	Gestion des baux
Applications existantes	CALI ● ● ●	BDP ● ● ●	-	SAM FM ● ●	BURODOT(*) ● ●	-
Applications cibles	Planon 	Planon 	Planon 	Planon 	Planon 	Planon

➤ Mais également :

Des processus métiers non portés par des SI (traitement des demandes de services, pilotage des prestataires, gestion des baux, ...)

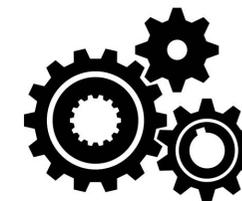
Un pilotage d'activité perfectible (mauvaise qualité des données de base, lourdeur de calcul des indicateurs, faible visibilité sur l'occupation, ...)

- IDF
- ANGERS
- BORDEAUX

- Gestion immobilière
- Gestion des plans, des espaces et de l'occupation
- Gestion de la maintenance
- Gestion des services

(*) : en cours d'expérimentation

2. L'existant (2/2) :



➤ Le regard des occupants :

Des occupants qui considèrent qu'il existe encore des marges de progrès dans la qualité des services immobiliers qui leur sont délivrés (score global de 6,8/10, source baromètre de satisfaction interne des services informatiques, de l'immobilier et de l'environnement de travail 2021)



	Tout à fait satisfait	Satisfait	Peu satisfait
Sécurité et sûreté des personnes et des biens dans les locaux	51 %	43 %	6 %
Ménage et gestion des déchets	45 %	42 %	13 %
Services à l'occupant	39 %	50 %	11 %
Entretien et maintenance des bâtiments	30 %	54 %	16 %

3. La démarche (1/4)

➤ Comment arrivons nous à la cible (1/3) ?

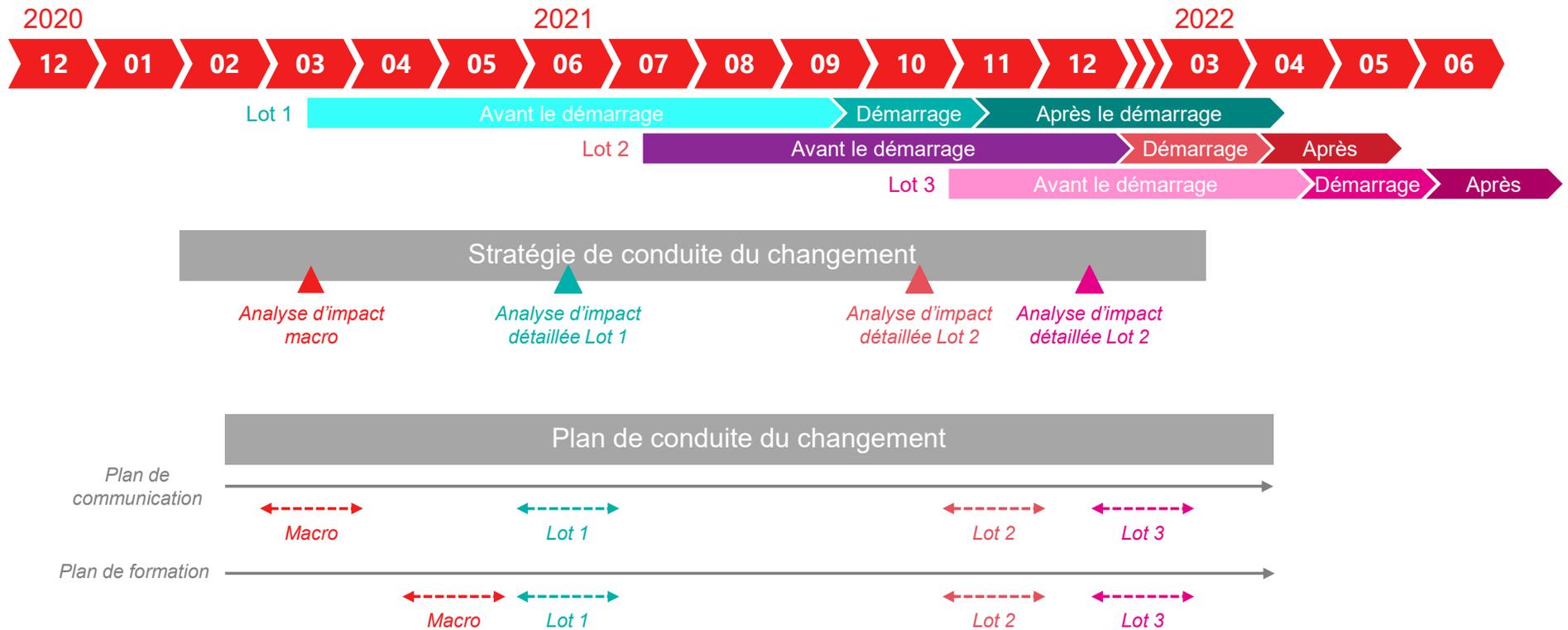


- **La cible sera atteinte par étape :**
 - Octobre 2021 : lot 1, mise en production de la gestion immobilière et du portail des services
 - Mars 2022 : lot 2, mise en production de la GMAO et de la gestion des plans et des espaces
 - Mai 2022 : lot 3, mise en production de la gestion des baux
- **Zoom sur les améliorations apportées par le lot 1 :**
 - **Sur le référentiel Immobilier** : fiches Immeuble et Bâtiment enrichies, recensement des parkings et des terrains, possibilité de stocker des documents
 - **Sur le référentiel des contrats** : enregistrement des contrats de prestation, comparaison des niveaux de services attendus / réalisés
 - **Sur le portail des services** : ergonomie améliorée (Top 5 des interventions les plus demandées, formulaires guidés), meilleure communication du statut du traitement de la demande, à terme possibilité d'utiliser son smartphone (prise de photos du signalement, scan de QRcodes, ...)
 - **Sur le suivi et le traitement des services** : simplification des motifs d'intervention (nombre et libellé), affectation automatique des Ordres d'intervention en fonction du motif/immeuble/Intervenant, à terme utilisation de l'application mobile pour les intervenants nomades, ...

3. La démarche (2/4)

➤ Comment arrivons nous à la cible (2/3) ?

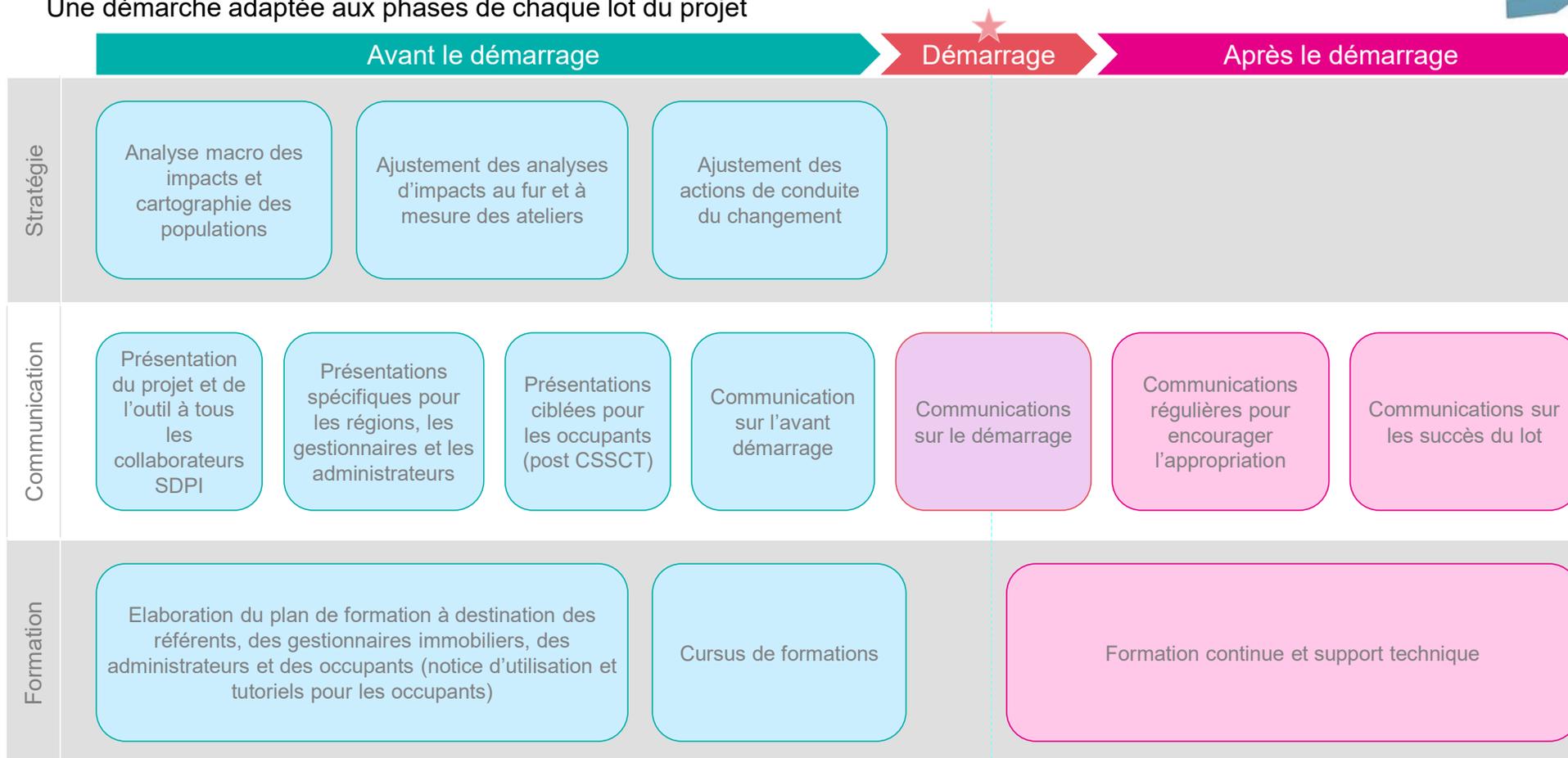
Une démarche de conduite du changement calée au planning du projet et élaborée par lot :



3. La démarche (3/4)

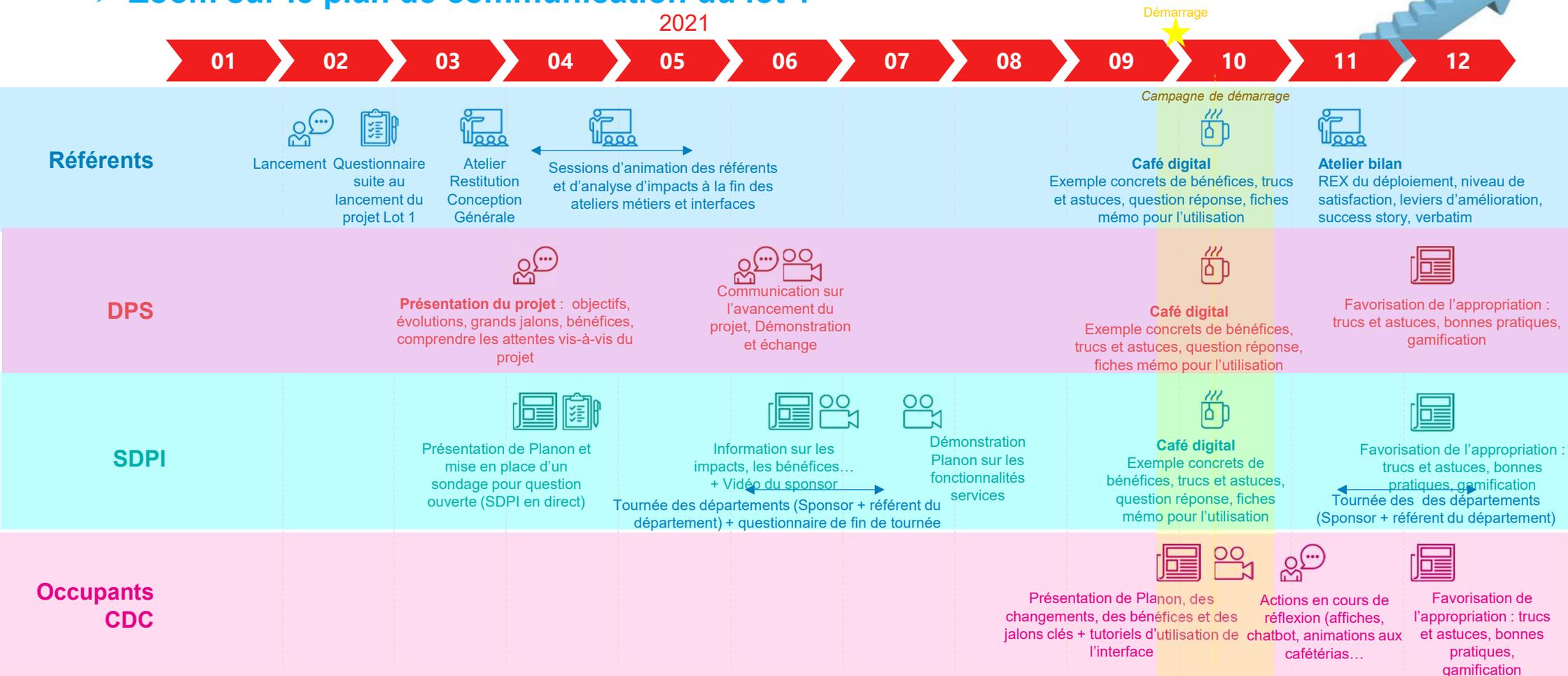
➤ Comment arrivons nous à la cible (3/3) ?

Une démarche adaptée aux phases de chaque lot du projet



3. La démarche (4/4)

➤ Zoom sur le plan de communication du lot 1



Questionnaire
Sondage



Atelier



Article
Lettre interne



Démonstration
Webinar
Tuto/Vidéo



Discussion
Rencontre



Café
Repas