

# Point d'étape sur l'expérimentation en brigades - Unité POC222

**Instances locales Angers**  
**CSSCT du 3 mai 2022**  
**CLU du 10 mai 2022**

**Direction des Politiques Sociales**

Direction de la Stratégie Clients

3 mai 2022



**Caisse  
des Dépôts**  
GROUPE

# Rappel du périmètre

Démarrage de l'expérimentation : lundi 4 avril 2022

## Polyvalence des 16 conseillers affectés aux brigades

➤ Ligne Affiliés (actifs/retraités) – Ligne PH – Ligne Inter-régimes

## 4 brigades testées, avec ajustements possibles au fur et à mesure (vus en points d'étape avec les équipes)



## Planification à la semaine

➤ Coordination par le RU si besoin

➤ Le nombre de conseillers par brigade pourra être révisé à la baisse pour tenir compte des périodes de congés

## Organisation

Pour le reste de la journée (avant / après les brigades), chaque conseiller est fléché sur l'une des briques définies ci-après, en fonction des priorités de traitement identifiées par le RU

## 8 briques d'activités hors appels entrants

Tri courrier, RDV PH et WCB, contacts écrits, EIR, divers (formations, ressourcement...), assistance, RSI, mise à jour coordonnées bancaires et postales

## Un EIS standard à 37h30 au 01/04/22, avec une compensation de 7 jours RTT

# Point d'étape n°1

## Retour d'expérience à fin avril 2022

- Démarrage** : tout s'est bien passé même en période de congés scolaires (à Angers du 9 au 24/04) à effectif réduit. Passage en mode nominal à compter de lundi 25/04
- Le positionnement sur les 4 brigades (avec 4 conseillers par brigade) se fait **sur la base du volontariat** et fonctionne très bien : le RU n'a eu à arbitrer qu'1 seule fois
- Appui précieux des **hyperviseurs** depuis le début
- Pas d'alerte sur le nouvel EIS** (aucune remontée)
- Pas d'alerte sur le vécu des conseillers** (le RU consacre un temps d'échanges sur le fonctionnement des brigades toutes les semaines au cours du point hebdo)
- Quelques **ajustements** ont été décidés au fur et à mesure, en mode agile, pour fluidifier et optimiser le dispositif sans attendre :
  - ✓ Ouverture des rdv EIR et PH (médecins) sur des créneaux plus larges et + de jours dans la semaine
  - ✓ Passage à 2 conseillers/jour sur les nouvelles activités du B/F
- Depuis le démarrage, un tableau est à disposition des conseillers pour recenser les **propositions d'améliorations**. Ces propositions seront examinées/validées collectivement lors du **point d'étape N°1 du 10/05**. Par exemple :
  - ✓ Suppression de la brigade 9h30/11h30 – 13h30/14h30 au profit d'une brigade permettant une pause méridienne plus large (exemple : 9h/11H – 15h/17h)
  - ✓ Enrichissement de la brique dédiée aux contacts écrits
  - ✓ Validation des brigades 15j avant dès que cela est possible (déjà en place dans les faits)
  - ✓ Etc
- Le point d'étape et de suivi du 10/05 (ainsi que les points suivants) sera abordé sous **3 angles**, pour sensibiliser l'équipe au périmètre expérimental. Seront examinés particulièrement :
  - ✓ Retours et pts de vue des conseillers et des hyperviseurs
  - ✓ Retours et pts de vue du manager/de la RS
  - ✓ Retours statistiques et suivi de l'indicateur
- A ce stade, **pas d'alerte sur les indicateurs**