

Bilan du transfert à Angers des activités de l'unité action sociale

Bilan de la spécialisation du site de Cholet sur les activités du service Affiliés

CLUA du 11 mars 2022



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

01	Calendrier	3
02	Bilan du transfert à Angers des activités de l'unité action sociale	5
03	Bilan de la spécialisation du site de Cholet sur les activités du service Affiliés	10

A red outline of a pentagon shape, with the top-right corner cut off by a diagonal line. The shape is positioned on the left side of the page.

01

Calendrier

Calendrier

Dates de mise en œuvre du projet respectées :

- **15 juillet** : déménagement physique de l'activité action sociale et des collaborateurs PAG320 rejoignant Angers et intégration des collaborateurs restant sur Cholet à PAG270 ;
- **1^{er} septembre** : intégration et formation des nouveaux arrivants de PAG320.

Visites des locaux :

- **6 septembre** : assistant de prévention et sa suppléante (*une observation sur un volet au fonctionnement défaillant dans une salle de formation, dysfonctionnement réglé après la visite*)
- **1^{er} mars 2022** : visite des équipes du FAS par les membres du CSSCTLA

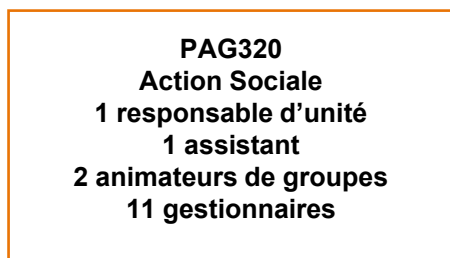
02

**Bilan du transfert à Angers
des activités de l'unité action
sociale**

Organisation de l'unité action sociale

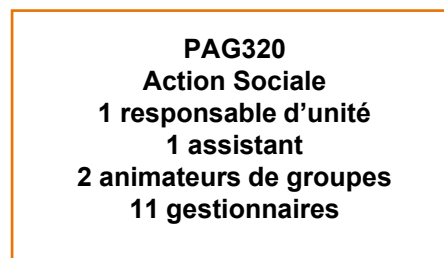
Organigramme et activités de l'unité

Avant



Localisation de l'unité : Cholet

Depuis le 1^{er}
septembre 2021



Localisation de l'unité : Angers

Aucun changement dans les effectifs de l'unité.

Aucun changement dans la composition de l'unité (1 gestionnaire continue à assurer des activités de secrétariat).

Aucun changement dans les activités de l'unité (traitement des aides sociales, des prêts, des protections juridiques et sociales, accueil téléphonique de l'action sociale).

Organisation de l'unité action sociale

Mise en place du télétravail en 2 étapes :

- **Du 1^{er} septembre au 30 novembre** : 4 collaborateurs en télétravail : 3 agents à 2 jours, 1 collaborateur à 1 jour
- **Depuis le 1^{er} décembre** : 6 agents en télétravail (3 agents à 3 jours, 1 collaborateur à 2 jours, 1 agent à un jour et 1 agent en télétravail flottant).

Installation définitive des collaborateurs dans leurs groupes respectifs à partir du 6 décembre :

- **Composition choisie** en concertation avec les équipes en mixant les profils des collaborateurs

Conduite du changement

Formation des nouveaux arrivants

Une demie journée de présentation par la Responsable d'Unité sur les enjeux de l'action sociale de l'IRCANTEC a été mise en place le 1er septembre (participants : nouveaux collaborateurs, animateurs, assistant)

Formation ensuite assurée à partir du 1^{er} septembre après-midi **par l'assistant de l'unité** pour les aides et **par l'animateur de groupe** pour les protections juridiques et sociales (cycle de 5 semaines) avec 2 groupes de 3 et 4 collaborateurs.

Les formations alternaient la théorie et la pratique. Pour les aides, une aide était présentée en théorie et immédiatement pratiquée sous contrôle pour mettre en application la théorie. Des supports de formation (un pour les aides et un pour les protections) ont été réalisés afin de guider au mieux les nouveaux collaborateurs dans leur montée en compétence. Les gestionnaires déjà experts ont contribué à former leurs collègues en réalisant ponctuellement des contrôles et en étant double écoutés dans leur activité téléphonique.

Un bilan de la formation a été réalisé le 9 décembre avec l'ensemble des formés et des formateurs :

- Il en ressort **une bonne montée en compétence de chacun** permettant à ce stade un bon niveau d'autonomie des collaborateurs formés.
- Ces formations grâce aux échanges ont favorisé **la création d'un collectif de travail.**

Formation : le planning

Ces délais intègrent des temps de pause dans la formation théorique au moment des vacances d'octobre.

Formation	Aides	Protections juridiques et sociales
Premier groupe de 4 collaborateurs	Du 1er septembre au 4 octobre	Du 1er septembre au 1 er octobre
Deuxième groupe de 3 collaborateurs	Du 18 octobre au 3 décembre	Du 4 octobre au 19 novembre

03

**Bilan sur la spécialisation du
site de Cholet sur les
activités du service Affiliés**

Intégration des 2 collaborateurs de l'unité Action Sociale

Les 2 collaborateurs ont intégré l'unité PAG270 le 15/07/2021 et ont rejoint le même groupe PAG272

Le dispositif de formation suivant a été mis en œuvre :

- Pour un collaborateur ;

- Formation à son retour de congés d'été
- Formation sur les élus : 5 jours en individuel par 1 assistant de PAG210
- Formation sur l'ouverture des liasses : 2 jours en individuel par 1 agent de PAG270
- Accompagnement par les animatrices des groupes sur la période de septembre.

- Pour le 2^{ème} collaborateur :

- Formation de remise à niveau des procédures élus à son arrivée dans son groupe + accompagnement et contrôles des dossiers liquidés : 3 jours par son animatrice
- Formation de perfectionnement sur les salariés en septembre : 5 jours en binôme par 1 assistant de PAG210
- Formation sur les travaux d'ordre : 2 jours en individuel par son animatrice
- Les formations spécialités vont lui être dispensés courant 1^{er} semestre 2022.

Impact sur les modalités de télétravail

- A partir de mars 2022, un jour de télétravail pour un des collaborateurs du fait de l'autonomie

Participation aux travaux transversaux du service Affiliés (1/2)

Conformément aux engagements pris et afin de répondre aux attentes des collaborateurs, les agents de l'unité PAG270 ont participé aux travaux suivants :

- Participation aux travaux de fiabilisation des comptes dans le cadre du projet RGPU

- 1 agent et 1 intérimaire du 01/06 au 31/12/2021
- Réunions hebdomadaires pour faire le point sur les travaux en cours
- Volontariat

- Participation aux travaux pour aider le groupe PAG254, sur les dossiers élus

- 3 agents, dont 1 agent entre le 01/12/2020 et 31/12/2021 et 2 agents sur une période de 6 mois
- Réunions régulières avec PAG254 pour faire le point sur les dossiers en cours
- Volontariat

- Participation aux travaux avec la DSC

- Harmonisation des procédures, identification des irritants
- 2 responsables d'unité (angevin + choletais) et agents du service affiliés en fonction des thématiques (CICAS, Softphonie, CRM,...)
- Réunions de travail mensuelles depuis Mai 2021

- Groupe de travail sur l'harmonisation des post-it (1 RU + 7 agents)
- 1 responsable d'unité + 7 agents du service affiliés
- 3 réunions
- Note mise à disposition dans les bases de connaissances de la DSC et du service affiliés

Participation aux travaux transversaux du service Affiliés (2/2)

- Pilotage de la mise en place du projet EESSI

- Participation depuis février 2021
- Projet mis en production en octobre 2021
- Réunion hebdomadaires (Comité de projet, Comité internes)
- Participation aux tests (de bout en bout, pré et post mise en production)
- Réunions de partages d'utilisation du nouvel applicatif RINA avec les collègues de la CNRACL, Réversion, Banque de France
- Coordination et tests sur la bonne transmission des dossiers avec l'AGIRC et la CNAV
- Choix du RU pour une montée en compétences d'un agent choletais référent DUE

- Tutorat du pool intérimaires angevins

- 1 agent vient régulièrement en aide au tutorat des intérimaires à Angers

- Groupe de travail sur la journée type des animateurs

- 2 animatrices choletaises et 8 animateurs angevins
- 6 réunions de travail
- Rédaction d'un mémo

- Salon des maires

- 2 agents du service affiliés dont 1 agent choletais ont été présents sur le stand de l'IRCANTEC

Point sur les effectifs de l'unité PAG270

- Avec l'intégration des 2 collaborateurs de l'Action Sociale, l'unité PAG270 est passée de 22 à 24 collaborateurs composée de :
 - 1 responsable d'unité
 - 1 secrétaire/assistante
 - 3 groupes de gestion
 - PAG271 : 1 animateur et 6 gestionnaires
 - PAG272 : 1 animateur et 7 gestionnaires (1 poste en cours de recrutement suite à une mobilité)
 - PAG273 : 1 animateur et 6 gestionnaires
- 3 postes supplémentaires ont été ouverts en BDE le 18/6/2021 et le 21/6/2021 (postes angevins non remplacés et ouverts sur le site de Cholet)
 - 2 personnes ont pris des renseignements et n'ont finalement pas candidaté
 - Après 4 mois d'ouverture, 2 postes ont été fermés sur le site de Cholet et réouverts sur le site d'Angers dans les groupes d'origine
 - 1 des 3 postes est toujours ouvert sur le site de Cholet
 - Il est prévu que les 2 autres postes soient réouverts dès que celui ouvert aujourd'hui sera pourvu occupé

Responsabilité du site de Cholet

- Le responsable de l'unité PAG270 est responsable de site.
- Le responsable du site a revu le document Mémo de crise qui a été validé par l'Audit interne. Ce document a été diffusé au sein de l'unité et affiché sur le site.
- Pendant les congés du responsable de site, un responsable d'unité du service Affiliés est présent sur le site.
- En cas d'absence imprévu, les 3 animatrices ont été sensibilisées à la procédure pour une prévenance immédiate du responsable du service Affiliés en cas incident.

Bilan de la spécialisation du site de Cholet sur les activités du service Affiliés

- Le bilan est positif pour l'intégration des 2 collaborateurs de l'unité Action sociale du fait du processus d'intégration mis en place totalement adapté à chaque collaborateur.
- Des entretiens individuels avec l'ensemble des collaborateurs de l'unité ont été menés par la Responsable d'unité
 - 23 entretiens individuels entre le 15 septembre et le 08 octobre 2021
 - Bilan des entretiens :
 - Souhait de certains collaborateurs de revoir le nombre et la composition des groupes afin de pouvoir accompagner les gestionnaires « juniors » et de revoir la répartition des spécialités entre les groupes
 - Echanges autour du tutorat des intérimaires (temps imparti à cette activité, organisation du pool de tuteurs).
 - Retour sur expérience, très positif, lié aux activités de fiabilisation ou d'aide au PA.
- Un groupe de travail a été organisé sur un éventuel réaménagement de l'organisation et des locaux
 - 3 réunions entre Septembre et Octobre 2021
 - Partage en réunion d'unité en novembre 2021
 - Scénarios en cours d'étude et à valider



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

caissedesdepots.fr

