

Expérimentation : transfert d'actes de gestion des directions de gestion vers la direction stratégie clients de la DPS

Direction des Politiques Sociales
Direction de la Stratégie Clients



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

01 Contexte et objectifs poursuivis

02 Méthodologie et étapes du projet

03 Présentation du schéma cible

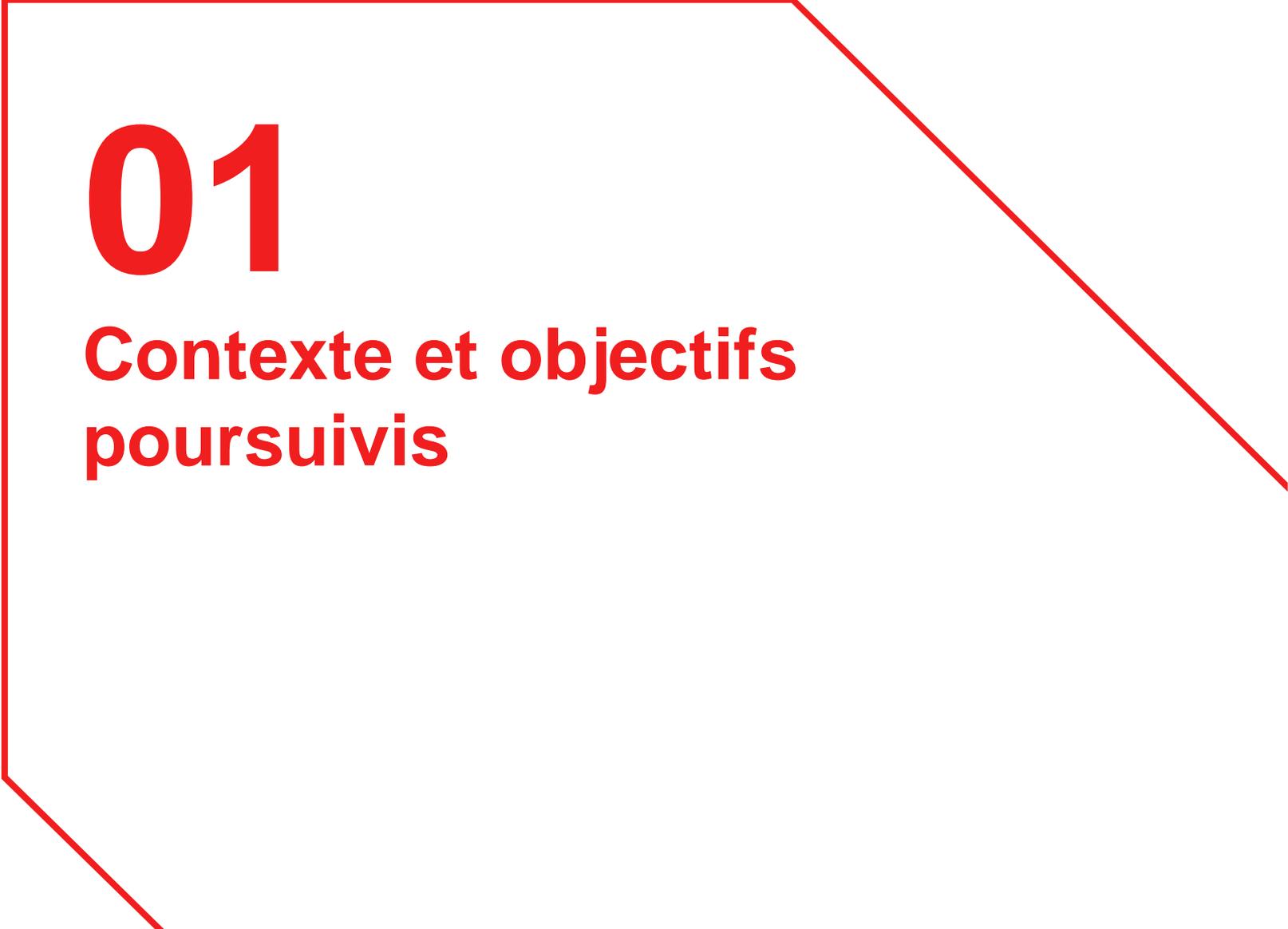
04 Matrice de passage

05 Plan d'accompagnement et de déploiement des Lots 1 et 2

06 Prochaines étapes

07 Matrice des risques psycho-sociaux

08 Réponses aux questions posées lors du GT unique préparatoire du 28 février 2022



01

**Contexte et objectifs
poursuivis**

Contexte et objectifs poursuivis (1/3)

Une continuité des réflexions engagées en 2020 dans le cadre de la refondation de la stratégie client et plus largement au niveau de la DPS

Contexte

- En 2020, la DPS a lancé les réflexions sur son évolution d'organisation dont le chantier « Passerelles métiers Back to Front » dont les objectifs étaient de
 - Donner les définitions du 1^{er} et du 2nd niveau (le front office gère le 1^{er} niveau et le back office le second niveau)
 - Réaliser un état des lieux des périmètres des deux directions de la relation clients
 - Proposer des perspectives d'évolution et un planning de mise en œuvre

- En 2021, création de la DSC → phase de préfiguration avec mise en place de groupes de travail (GT) dont le **GT10** « **Rapprochement Back/Front** »

Contexte et objectifs poursuivis (2/3)

Une continuité des réflexions engagées en 2020 dans le cadre de la refondation de la stratégie client et plus largement au niveau de la DPS

Valeurs ajoutées pour les parties prenantes

- ❑ Pour les conseillers
 - **Enrichissement des modules de compétences**
 - **Attractivité du poste** grâce à un élargissement des canaux de contacts (traitement de demandes courriers) et des actes confiés

- ❑ Pour les gestionnaires
 - **Concentration sur le cœur de métier**
 - **Être plus disponible** pour mieux accompagner les évolutions des métiers

- ❑ Pour les clients
 - **Un seul interlocuteur possible pour traiter plusieurs demandes** (renseignements + traitements) ➤ satisfaction client
 - Les **transferts d'appels**, multipliant les interlocuteurs, **seront limités**

Contexte et objectifs poursuivis (3/3)

Une continuité des réflexions engagées en 2020 dans le cadre de la refondation de la stratégie clients et plus largement au niveau de la DPS

Objectifs du GT10



- Mettre en œuvre les réflexions menées par le C2 « Passerelles métiers » sur les évolutions de certains processus de gestion entre le Back et le Front
- Reprendre l'état des lieux et les perspectives identifiées afin de confirmer le périmètre et le planning avec l'ensemble des directions concernées

Résultats attendus



- Pour chacun des processus de gestion :
 - Fiche descriptive des processus de gestion existants pour chacun des régimes concernés
 - Identification et analyse des écarts/points communs
 - Proposition de solution cible avec analyse d'impacts, plan d'accompagnement et de suivi
- Un calendrier prévisionnel global

02

Méthodologie et étapes du projet

GT10 : Organisation du projet

Une équipe plurielle au service d'un pilotage opérationnel et fluide

Constitution d'une équipe projet plurielle

☐ Sponsor

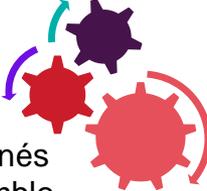
Direction de la stratégie clients

☐ **Co-pilotes** partagée entre responsables de services de Bordeaux et Angers

☐ **Co-chefferie de projet** partagée entre le Back et le Front



☐ **Equipe opérationnelle** composée de représentants de la DSC et d'experts des régimes de retraite concernés



Travaux menés
avec l'ensemble
des directions
concernées



Des réunions
participatives et des
présentations aux
collaborateurs

GT10: Méthodologie (1/2)

Une méthode participative et collaborative à tous les niveaux

❑ Dans la comitologie

- Février 2021: plénière réunion de lancement du GT,
- 15 réunions/ateliers de travail sur les processus de gestion concernés par les lots 1 et 2,
- Octobre 2021: plénière réunion de clôture du GT en lien avec la fin de phase de préfiguration de la DSC (bilan des actions réalisées et informations sur l'organisation pour la suite des travaux).

❑ Dans l'organisation et la mise en œuvre du projet

- Un co pilotage Back/Front en associant les entités gestion des flux,
- Des réunions d'information et de validation,
- Des ateliers de travail avec les experts des processus de gestion concernés pour garantie de prise en compte des réalités opérationnelles,
- Une co-construction du processus cible avec présentation et validation par l'ensemble des acteurs concernés,
- Un plan d'accompagnement partagé et validé par l'ensemble des directions de gestion impactées,
- Des échanges avec le service logistique sur le sujet des locaux afin d'anticiper les nouveaux postes de travail au niveau du Front.

❑ Points à la demande en fonction de l'état d'avancement des sujets pour un fonctionnement fluide et efficace

- Entre pilotes/sponsors/chefs de projet
- Avec les directions de gestion concernées
- En interne DSC

GT10 : Méthodologie (2/2)

Une méthode participative et collaborative à tous les niveaux

❑ Points de validation

- Avec les sponsors, à la demande
- Avec les entités de gestion impactées, sur les propositions de processus cible et le plan d'accompagnement

❑ Avec des points d'information réguliers auprès des équipes DSC et des directions de gestions concernées

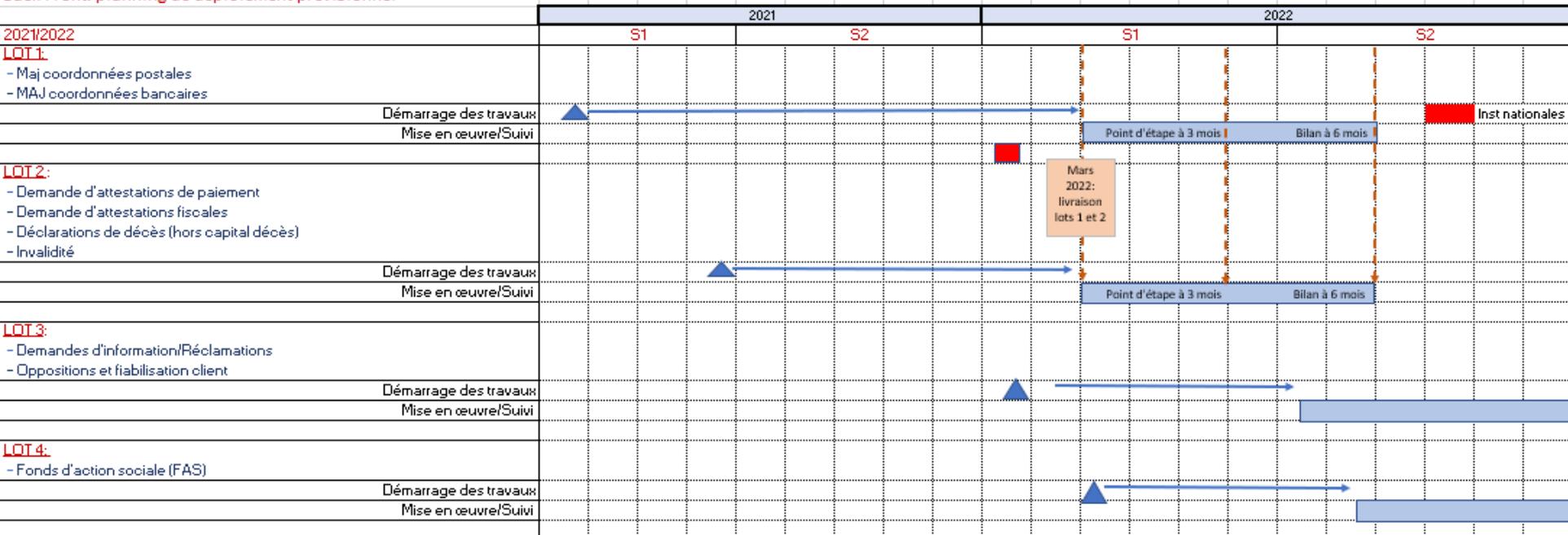
- En réunions d'unité,
- En réunions de service,
- En plénière du département centre de contacts retraite & services de gestion impactés

GT10 : Le planning prévisionnel / les étapes du projet (1/2)

Les principaux jalons

- 4 lots identifiés sur les années 2021 et 2022

Back Front: planning de déploiement prévisionnel



GT10 : Les étapes du projet (2/2)

❑ Stratégie du « Pas à Pas »

- Réflexions sur le domaine Retraite dans un premier temps puis le domaine Formation professionnelle dans un second temps
- 4 lots avec des travaux étalés sur les années 2021 et 2022
- Un contexte d'expérimentation permettant des adaptations si nécessaire (organisation, procédures...) dans une perspective d'amélioration et de satisfaction clients

❑ Lots 1 et 2

- Travaux menés en 2021
- Mise en œuvre en mars 2022
- Accompagnement des équipes impactées avant et après mise en œuvre
- Expérimentation du processus et ajustement des procédures en continu si nécessaire
- Expérimentation de l'organisation avec point d'étape à 3 mois et bilan 6 mois après la mise en œuvre

☞ Ce bilan sera construit en lien avec les équipes opérationnelles au terme de trois mois d'expérimentation et sera présenté en instances

❑ Lots 3 et 4

- Démarrage des travaux fin 2021 pour le Lot 3 et courant S1 2022 pour le Lot 4
- Mise en œuvre échelonnée en 2022
- Accompagnement des équipes avant et après mise en œuvre
- Expérimentation du processus et ajustement des procédures en continu si nécessaire
- Expérimentation de l'organisation avec point d'étape à 3 mois et bilan 6 mois après la mise en œuvre

☞ Ce bilan sera construit en lien avec les équipes opérationnelles au terme de trois mois d'expérimentation et sera présenté en instances

GT10 : Points de vigilance du projet

❑ **Sujet des outils**

- Partage des outils et des pratiques entre back et front

❑ **Une bonne montée en compétence des conseillers**

❑ **Modalités de contrôles**

- Les niveaux d'habilitation
- Construire un plan de contrôle

03

Présentation du schéma cible

Présentation du schéma cible Lot 1

Changement de coordonnées postales et bancaires



AVANT

| Fonds | Point d'entrée / Modalité de transfert | Traitement 1 ^{er} Niveau | Traitement 2 nd niveau |
|---------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CNRACL FSPOEIE RAFP | Service gestion des flux Bx Papier | Back office Bx | Back office Bx |
| IRCANTEC | Service gestion des flux Angers Dématérialisé | Back office IRC Paris | Back office IRC Angers |
| Mines | Service gestion des flux Paris Dématérialisé | Back office Mines Paris | Back office Mines Paris |

Les changements:

✓ Dématérialisation des courriers par le service gestion des flux Bx (harmonisation des pratiques)

✓ Traitement de 1^{er} niveau par les centres de contacts Bx et Angers

APRES

| Fonds | Point d'entrée / Modalité de transfert | Traitement 1 ^{er} Niveau | Traitement 2 nd niveau |
|---------------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CNRACL FSPOEIE RAFP | Service gestion des flux Bx Dématérialisé | Centre contact Bx | Back office Bx |
| IRCANTEC | Service gestion des flux Angers Dématérialisé | Centre contact Angers | Back office IRC Angers |
| Mines | Service gestion des flux Paris Dématérialisé | | Back office Mines Paris |

Présentation du schéma cible Lot 1

Les volumes estimés et % de répartition entre le Back et le Front

Estimation du nombre de demandes concernant les changements des coordonnées postales et des données bancaires sur les différents fonds

| Fonds | Site | Éléments de chiffrage | Changements d'adresses | Changements de RIB |
|-----------------|----------------|--|------------------------|--------------------|
| Fonds Bordelais | Bordeaux | Moyenne 2019/2020 | 47 735 | 22 383 |
| IRCANTEC | Angers / Paris | Estimation 2021 (service gestionnaire) | 13 335 | 10 485 |
| Mines | Angers / Paris | Mai 2020 à Mai 2021 | 1 834 | 1 694 |

Données en volume

La valorisation en ETP a été réalisée par le contrôle de gestion DPS, avec l'appui des contrôles de gestion locaux, sur la base des volumétries transmises par les équipes métiers du back-office

Hypothèse de répartition à la suite du transfert de l'activité des changements des coordonnées postales et des données bancaires

Changements d'adresses

- 90 % du traitement par le Front (DSC)
- 10 % du traitement par le Back (gestion)

Changements de RIB

- 85 % du traitement par le Front (DSC)
- 15 % du traitement par le Back (gestion)

Présentation du schéma cible Lot 1

L'adéquation Charge / Ressources

Le transfert des actes de gestion identifiés dans le lot 1 entraîne le transfert d'ETP du Back vers le Front, Concernant les actes de gestion identifiés dans le lot 1, l'impact en ETP a été calculé par le Contrôle de gestion DPS au vue des éléments de volumétrie fournis par le Back office

Pour chacun des actes de gestion concernés

- L'estimation du nombre de demandes par an
- Les hypothèses de répartition 1^{er} niveau/ 2nd niveau
- La pesée actuelle

| Entité d'origine | Entité d'arrivée | Organigramme Départ | Organigramme Arrivée |
|---|---------------------------------------|------------------------|-------------------------|
| Lot 1 | | Gestionnaires | Conseillers |
| Back office CNR, RAFP et FSP (service pensionné PPMP) | | 3,68 | |
| | <i>Centre contact Retraite Bx</i> | | 3,68 |
| Back office IRC et Mines (service pensionné unité PAD320) | | 0,72 | |
| | <i>Centre contact Retraite Angers</i> | | 0,72 |

Une projection ETP plus importante au niveau du centre de contact retraite Bx du fait des volumes de demandes à traiter qui seront plus importants

Présentation du schéma cible Lot 2

Demandes attestations de paiement/fiscales

AVANT

| Fonds | Point d'entrée / Modalité de transfert | Traitement 1 ^{er} Niveau | Traitement 2 nd niveau |
|---------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CNRACL FSPOEIE RAFP | Service gestion des flux Bx Papier | Back office Bx | Back office Bx |
| IRCANTEC | Service gestion des flux Angers Papier | Centre contact Angers | Back office IRC Angers |
| Mines | Service gestion des flux Paris Dématérialisé | | Back office Mines Paris |

Les changements:

✓ Traitement de 1^{er} niveau par le centres de contacts Bx

Ircantec et Mines déjà dans la cible

APRES

| Fonds | Point d'entrée / Modalité de transfert | Traitement 1 ^{er} Niveau | Traitement 2 nd niveau |
|---------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CNRACL FSPOEIE RAFP | Service gestion des flux Bx Papier | Centre contact BX | Back office Bx |
| IRCANTEC | Service gestion des flux Angers Papier | Centre contact Angers | Back office IRC Angers |
| Mines | Service gestion des flux Paris Dématérialisé | | Back office Mines Paris |

Idem existant

Présentation du schéma cible Lot 2

Déclarations de décès

AVANT

| Fonds | Point d'entrée / Modalité de transfert | Traitement 1 ^{er} Niveau | Traitement 2 nd niveau |
|---------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CNRACL FSPOEIE RAFP | Service gestion des flux Bx Papier | Back office Bx | Back office Bx |
| IRCANTEC | Service gestion des flux Angers Papier | Centre contact Angers | Back office IRC Angers |
| Mines | Service gestion des flux Paris Dématérialisé | Back office Mines Paris | Back office Mines Paris |

Les changements:

- ✓ Traitement de 1^{er} niveau par le centres de contacts Bx

Ircantec déjà dans la cible

Mines, en accord avec le Back maintien du processus actuel

compte tenu du faible volume de courriers à transférer vers le Front

APRES

| Fonds | Point d'entrée / Modalité de transfert | Traitement 1 ^{er} Niveau | Traitement 2 nd niveau |
|---------------------------|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CNRACL FSPOEIE RAFP | Service gestion des flux Bx Papier | Centre contact Bx | Back office Bx |
| IRCANTEC | Service gestion des flux Angers Papier | Centre contact Angers | Back office IRC Angers |
| Mines | Service gestion des flux Paris Dématérialisé | Back office Mines Paris | Back office Mines Paris |

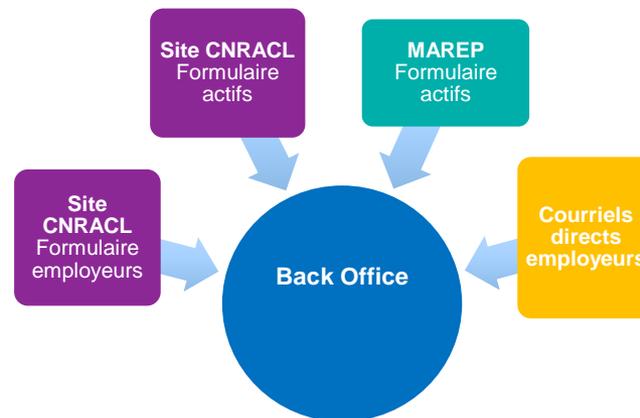
Idem existant

Présentation du schéma cible Lot 2

Courriels Invalidité (ne concerne que la CNRACL)

AVANT

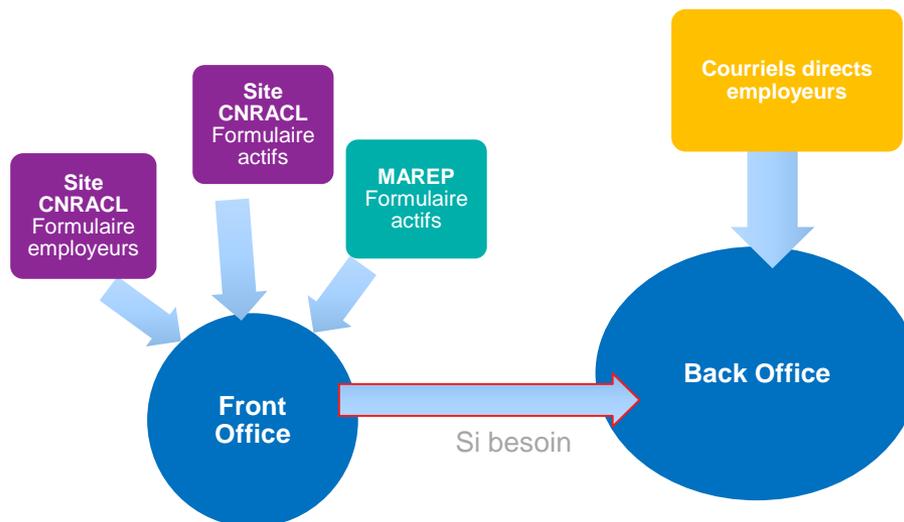
1. L'ensemble des courriels arrivent au niveau du back dans une BAL générique.
2. Ils sont intégralement traités par le back-office (PPMB60, puis si besoin cellule expertise invalidité de PPMB50).



Privilégier le maintien des mails employeurs qui nécessitent un suivi au niveau du back

APRES

1. Les courriels issus des formulaires sont routés sur le front-office pour traitement.
2. Seuls les courriels directs des employeurs en lien avec le traitement d'un dossier continuent à être pris en charge par la gestion (idem existant).



Présentation du schéma cible Lot 2

Les volumes estimés et % de répartition entre le Back et le Front

Estimation du nombre de demandes par an

| Fonds | Fonds Bordelais | IRCANTEC | Mines |
|-------------------------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Attestations de paiement / fiscales | 11 220 | Non concerné | Non concerné |
| Déclarations de décès pensionnés | 26 700 | Non concerné | 12 800 |
| Courriels Invalidité | 9 000 | Non concerné | Non concerné |

La valorisation en ETP a été réalisée par le contrôle de gestion DPS, avec l'appui des contrôles de gestion locaux, sur la base des volumétries transmises par les équipes métiers du back-office

Hypothèse de répartition à la suite du transfert de l'activité du back vers le front

Attestations de paiement / fiscales

- 90 % du traitement par le Front (DSC)
- 10 % du traitement par le Back (gestion)

Déclarations de décès pensionnés

- 100 % Gédifiés par le Front (DSC)
- 90 % du traitement par le Front (DSC)
- 10 % du traitement par le Back (gestion)

Courriels Invalidité

- 1 200 courriels issus des formulaires pris en charge par le Front (DSC)
- 7 800 courriels transmis directement par les employeurs pris en charge par le Back (gestion)

Présentation du schéma cible Lot 2

L'adéquation Charge / Ressources

Le transfert des actes de gestion identifiés dans le lot 2 entraîne le transfert d'ETP du Back vers le Front, Concernant les actes de gestion identifiés dans le lot 2, l'impact en ETP a été calculé par le Contrôle de gestion DPS au vue des éléments de volumétrie fournis par le Back office

Pour chacun des actes de gestion concernés

- L'estimation du nombre de demandes par an
- Les hypothèses de répartition 1^{er} niveau/ 2nd niveau
- La pesée actuelle

| Entité d'origine | Entité d'arrivée | Organigramme Départ | Organigramme Arrivée |
|---|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Lot 2 | | | |
| Partie courriers | | | |
| Back office CNR, RAFP et FSP (service Pensionné PPMP) | | 2,84 | 2,84 |
| | Centre contact Retraite Bx | | 2,84 |
| Partie courriels | | | |
| Back office CNR(service Actif PPMB) | | 0,01 | 0,01 |
| | Centre contact Retraite Bx | | 0,01 |

Une projection ETP qui concerne uniquement le centre de contact retraite Bx, l'Ircantec et les Mines étant déjà dans le dispositif cible

A red outline of a house-like shape, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line at the bottom, a diagonal line on the right, and a diagonal line at the top-left corner.

04

Matrice de passage

Matrice de passage

La matrice globale de passage

Le transfert des actes de gestion identifiés dans les lots 1 et 2 entraîne le transfert d'ETP du Back vers le Front,

Concernant les actes de gestion identifiés dans les lots 1 et 2, l'impact en ETP a été calculé par le Contrôle de gestion DPS au vue des éléments de volumétrie fournis par le Back office

Pour chacun des actes de gestion concernés

- L'estimation du nombre de demandes par an
- Les hypothèses de répartition 1^{er} niveau/ 2nd niveau
- La pesée actuelle

| Entité d'origine | Entité d'arrivée | Organigramme Départ | Organigramme Arrivée |
|---|---------------------------------------|---------------------|----------------------|
| | | Gestionnaires | Conseillers |
| Lot 1 | | | |
| Back office CNR, RAFP et FSP (service pensionné PPMP) | <i>Centre contact Retraite Bx</i> | 3,68 | 3,68 |
| Back office IRC et Mines (service pensionné unité PAD320) | <i>Centre contact Retraite Angers</i> | 0,72 | 0,72 |
| Lot 2 | | | |
| Partie courriers | | | |
| Back office CNR, RAFP et FSP (service Pensionné PPMP) | <i>Centre contact Retraite Bx</i> | 2,84 | 2,84 |
| Partie courriels | | | |
| Back office CNR(service Actif PPMB) | <i>Centre contact Retraite Bx</i> | 0,01 | 0,01 |

Matrice de passage

La matrice globale de passage

Précisions sur les modalités de transfert des ETP

Pour bordeaux: 6 ETP concernés

- ❑ Entité d'origine: 6 à PPMP
- ❑ Entité d'arrivée: P0C211 unité « pensionnés » du centre de contacts Retraite
- ❑ Pas de mobilité d'agent du back vers le front à prévoir, il s'agit de postes prochainement disponibles non remplacés
- ❑ Pour le Front, recours à 6 postes de CDP le temps de l'expérimentation

Pour Angers/Paris: 1 ETP concerné

- ❑ Entité d'origine: 1 à PAD : non remplacement d'un départ retraite à PAD 310
- ❑ Entité d'arrivée: P0C223 unité « Ircantec, Mines, Banque de France » du centre de contacts Retraite
- ❑ Pas de mobilité d'agent du back vers le front à prévoir,
- ❑ Pour le Front, recours à 1 poste de CDP le temps de l'expérimentation

05

**Plan d'accompagnement et de
déploiement des Lots 1 et 2**

Plan d'accompagnement et de déploiement des Lots 1 et 2 (1/2)

Un plan d'accompagnement progressif partagé et validé par l'ensemble des acteurs

Les actions identifiées

| Actions à mener | Responsables | Destinataires | Quand |
|--|------------------------------------|---|---|
| Information | | | |
| Informier régulièrement les équipes opérationnelles (Back, Front et Flux) de l'avancée des travaux | Equipe pilote du GT et encadrement | Conseillers Front, Gestionnaires Back, Gestionnaires flux | Régulièrement lors de plénières et réunions unité |
| Formation | | | |
| Immersion en gestion sur nouvelles activités, nouvelles procédures | Entités Back | Conseillers Front | 4 ème trim 2021 |
| Formation en 2 temps | | | |
| <u>Temps 1</u> | Entités Back | Animateurs et encadrement Front | Décembre 2021 |
| <u>Temps 2a</u> | Animateurs Front | Conseillers Front | Janvier 2022 |
| <u>Temps 2b</u> | Front avec assistance Back | Gestionnaires Flux | Janvier 2022 |
| Rédaction, modification des procédures | Front avec assistance Back | Conseillers Front Gestion des flux | Décembre 2021 |
| Identifier des correspondants/référents Back | Entités Back | Conseillers et animateurs Front | Décembre 2021 |
| Identifier des correspondants/référents Front | Entités Front | Gestion des flux | Janvier 2022 |

Plan d'accompagnement et de déploiement des Lots 1 et 2 (2/2)

Un plan d'accompagnement progressif partagé avec l'ensemble des acteurs

Les macro actions identifiées

| Actions à mener | Responsables | Destinataires | Quand |
|--|---------------------------------|---------------|---|
| Organisation | | | |
| Anticiper le recrutement des conseillers (Nbre ETP identifiés par le CG) | Encadrement Front | Front | Décembre 2021 |
| Locaux/ Habilitations/Organisation de l'activité | Encadrement Front | Front | Décembre 2021/janvier 2022 |
| Déploiement/Suivi | | | |
| Accompagner les conseillers | Animateurs et encadrement Front | Conseillers | Quotidien |
| Expérimentation du processus et ajustement des procédures si nécessaire | Animateurs et encadrement Front | Conseillers | En tant que de besoin |
| Expérimentation de l'organisation et bilan | Animateurs et encadrement Front | | 3 mois à compter du déploiement |
| Contrôles aléatoires | Encadrement Front | | A définir après échanges avec cellule UAP pour Bx et contrôle des risques pour Irc et Mines |

Plan d'accompagnement

Un plan d'accompagnement progressif partagé avec l'ensemble des acteurs

Focus sur le plan d'accompagnement des conseillers: Information / Immersion / Formation / Déploiement

- **Information des conseillers** lors des réunions d'unité depuis septembre 2021
- **Immersion dans les services gestionnaires**
 - Objectif : Sensibiliser les conseillers au traitement des courriers (principalement pour le centre de contact Bx qui ne traite pas ce canal contrairement aux conseillers du centre de contact Angers)

| Centre de contact Bordeaux | Centre de contact Angers |
|--|---|
| <u>4 sessions</u> d'immersion sur une ½ journée du 30/11 au 9/12 → Participation de 20 conseillers, 3 animateurs et l'ARU | <u>1 session</u> d'immersion sur une 1 journée le 8/12 → Participation du RU et d'1 animateur (Difficulté pour le Front de déplacer des conseillers, l'entité Back étant à Paris. Le RU et l'animateur relaieront auprès des conseillers |
| <u>1 session</u> d'immersion prévue en janvier → Participation de 6 conseillers | |
| Retour très positif de la part des conseillers : les immersions leur permettent de mieux appréhender cette nouvelle activité | |

Plan d'accompagnement

Un plan d'accompagnement progressif partagé avec l'ensemble des acteurs

Focus sur le plan d'accompagnement des conseillers

- **Formation en 2 étapes**

1. A destination des animateurs et de l'encadrement
2. A destination des conseillers

| Centre de contact Bordeaux | Centre de contact Angers |
|--|--|
| <p>1. Formation organisée par le Back → Participation de 3 animateurs, le RU et l'ARU</p> <p><u>1ere session d'une ½ en décembre</u> sur les changement d'adresse, RIB et demande d'attestation de paiement et fiscale</p> <p><u>2nde session d'une ½ prévue en janvier</u> sur les décès</p> | <p>1. Formation organisée par le Back → Participation d'1 animateur et du RU</p> <p><u>1 seule session le 10 décembre</u> sur les changement d'adresse et RIB (le center de contacts Angers est uniquement concerné par le Lot1)</p> |
| <p>2. Formation des conseillers par les animateurs</p> <ul style="list-style-type: none">- Formation sur 2 jours pour 14 conseillers à compter du 15 février (3 sessions de formation)- Formation en mars sur le même modèle pour les conseillers restants: 4 sessions de 4 à 5 conseillers | <p>2. Formation des conseillers par l'animateur</p> <ul style="list-style-type: none">- Formation sur 1 jour pour 10 conseillers à compter du 15 février (3 sessions de formation) <p>Mise en place du principe de tutorat</p> |
| <p>L'ensemble des conseillers identifiés sera formé pour prendre en charge cette nouvelle activité selon des procédures stabilisées et optimisées répondant à la réalité opérationnelle</p> | |

Plan d'accompagnement

Un plan d'accompagnement progressif partagé avec l'ensemble des acteurs

Focus sur le plan d'accompagnement des conseillers

- **Déploiement à compter du 1^{er} mars 2022**

Centre de contact Bordeaux

1^{er} phase : Expérimentation du processus par 14 conseillers et 1 animateur en mars

- Ajustement des procédures si nécessaire avec l'appui des services gestionnaires pour garantir leur efficacité opérationnelle
- Point quotidien la 1^{ere} semaine de mars avec les conseillers et l'encadrement puis en tant que de besoin

2^{nde} phase : Expérimentation de l'organisation d'avril à fin mai

- Déploiement de cette nouvelle activité à l'ensemble des conseillers de la file pensionnés
- Point hebdomadaire lors des réunions d'unité et accompagnement individuel à la demande des conseillers
- Contrôles aléatoires effectués par l'encadrement
- Point d'étape à fin mai 2022
- Bilan courant septembre 2022

Centre de contact Angers

1^{er} phase : Expérimentation du processus par 10 conseillers et 1 animateur en mars

- Ajustement des procédures si nécessaire avec l'appui des services gestionnaires pour garantir leur efficacité opérationnelle
- Point quotidien la 1^{ere} semaine de mars avec les conseillers et l'encadrement puis en tant que de besoin

2^{nde} phase : Expérimentation de l'organisation d'avril à fin mai

- Pas de déploiement nécessaire pour Angers car déjà dans la cible pour le lot 2
- Point hebdomadaire lors des réunions d'unité et accompagnement individuel à la demande des conseillers
- Contrôles aléatoires effectués par l'encadrement
- Point d'étape à fin mai 2022
- Bilan courant septembre 2022

Accompagnement quotidien des conseillers par l'encadrement et les animateurs



06

Prochaines étapes

Et après le 01/03/2022...?

Le maintien de l'accompagnement pour les lots 1 et 2 et la poursuite des travaux pour les lots 3 et 4

Maintien de l'accompagnement pour les lots 1 et 2

Accompagnement des équipes

- Appropriation des nouveaux périmètres
 - Maintien de points réguliers avec les référents et formateurs
 - Mise à jour des consignes au fil de l'eau au regard des retours terrains
 - Adaptation des procédures et de l'organisation en tant que de besoin

Les critères d'appréciation de la réussite des travaux

- Prise en charge par les conseillers des actes de gestion concernés
- Satisfaction de nos clients
- Vérification adéquation charges/ressources

Poursuite des travaux pour les lots 3 et 4

- Selon le même dispositif que pour les lots 1 et 2
- Co pilotage Back Front
- Plan d'accompagnement et de suivi partagé
- Bilan

Et après le 1/03/2022... ?

Ce transfert d'activité corrélé à l'expérimentation en « brigades »

L'objectif poursuivi par l'ensemble de la DPS :

- Réduire la contrainte horaire liée à la prise d'appels entrants
- Redonner de la souplesse dans l'organisation du travail des conseillers
- *La prise en charge de ces nouvelles activités des directions de gestion permettent d'élargir le champ d'intervention des conseillers et donc d'engager l'expérimentation d'une organisation de l'activité en « brigades »*
- Objectif de l'expérimentation en « brigades » : pas plus de 4h/jour de prise d'appels entrants par conseiller et organisation plus souple du reste de la journée (appels sortants, courriels courriers...)
- Ce dispositif permettrait de répondre à la notion de contrainte horaire et favoriserait l'harmonisation des pratiques des centre de contacts conformément aux objectifs portés par la DSC dans un souci d'équité entre les agents concernés

Et après le 01/03/2022...?

Ouverture du chantier sur la valorisation du métier de conseiller

- ❑ Le transfert d'activité de la gestion vers la relation clients comme la mutualisation des activités employeurs sur le centre de contacts Retraite contribuent à élargir les compétences des conseillers et leur haut niveau d'expertise
- ❑ Un chantier pourrait être ouvert autour de l'enjeu partagé de valorisation du métier et des compétences
- ❑ Plusieurs thématiques pourraient être traitées :
 - Parcours professionnels/GPEC
 - Formation
 - Etudes sur des instruments financiers venant valoriser l'expertise métier et accroître l'attractivité et fidéliser

07

Matrice des risques psychosociaux

Matrice des Risques

Fichier joint à la présentation

08

**Réponses aux questions
posées en GT unique
préparatoire du 28 février
2022**

- Slide 39 : organisation évoquée sera-t-elle en place à compter du 1er avril sur tous les jours de la semaine?

Les activités présentées dans le document seront traitées quotidiennement par les conseillers de la file pensionnés.

- Point sur recrutements, postes vacants, voies de recrutement?

Postes vacants

- File pensionnés : 2 fiches de postes ouvertes dont l'une est couverte par un CDP
- File actifs/employeurs : pas de fiche de poste ouverte. 3 postes vacants fléchées en septembre pour 3 recrutements issus du concours C décentralisé. Dans l'attente, ces 3 postes sont couverts par 3 intérimaires.
- Modalités de recrutement : détachement, concours C décentralisé et à expérimenter à compter de septembre : l'apprentissage

- Téléconseillers se posent la question : quel sera notre quotidien de travail, journée type à partir du 1er avril ?

Ce sont essentiellement les conseillers de la file pensionnés qui sont à ce stade impactés par ce transfert d'activité. Un temps d'information avec l'ensemble des équipes est prévu le 8 mars afin de leur présenter l'intégration de cette activité à l'organisation de l'unité.

- Quelle hiérarchisation dans actes DSC, décrochage ou autres? Si coup de feu que met-on « de côté » en premier?

Pas de hiérarchisation au niveau des interactions clients : les flux chauds (téléphone) nécessitent un traitement immédiat alors que les flux courriels nécessitent un traitement en 2 jours ouvrés



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

caissedesdepots.fr

