

CCSTLB/CLUB

Point d'étape sur l'expérimentation en brigades - Unité POC211

Direction des Politiques Sociales

Direction de la Stratégie Clients

Mai 2022



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

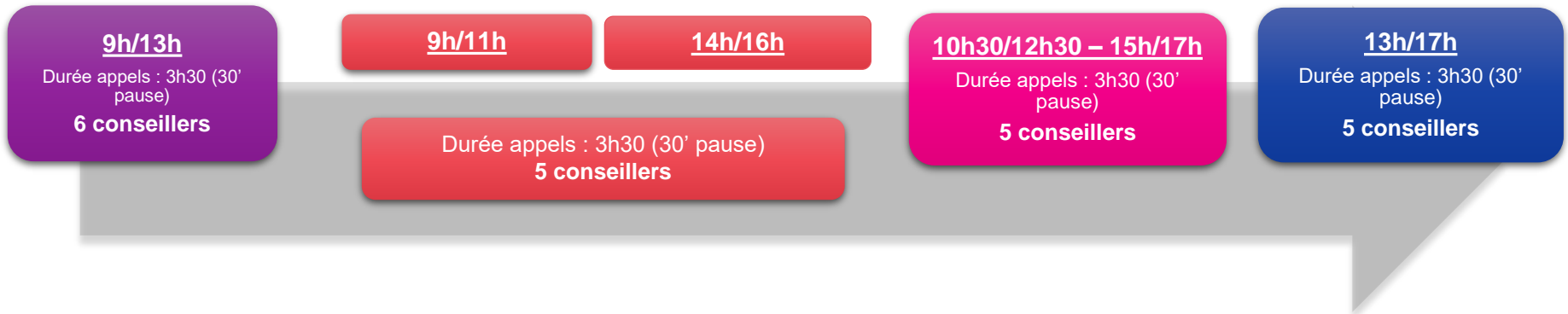
Rappel du périmètre

Démarrage de l'expérimentation : lundi 4 avril 2022

Polyvalence des 36 conseillers affectés aux brigades (P0C211)

- Lignes pensionnés (paiement, FAS...)

4 brigades testées, avec ajustements possibles au fur et à mesure (vus en pts 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, à l'exception de l'activité back-front car 1^{er} mois d'expérimentation, organise son activité (se positionne sur le WCB ou fait des courriels)

4 briques d'activités hors appels entrants

Courriels, appels sortants (WCB, campagne), contacts écrits (expérimentation back-front, mise à jour coordonnées bancaires et postales), divers (formations, réunions d'unité...)

Un EIS standard à 37h30

Point d'étape n°1 / Bordeaux

Retour d'expérience à fin avril

- ❑ **Démarrage OK**, tout s'est bien passé même si nous sommes rapidement tombés sur une période de congés scolaires (à Bordeaux du 16 avril au 1^{er} mai) donc à effectif réduit.... On passe réellement en mode nominal à compter de ce lundi 2 mai
- ❑ Le positionnement sur les 4 brigades (avec 5 à 6 conseillers par brigade) se fait **sur la base du volontariat** et fonctionne très bien : l'encadrement n'a eu à arbitrer qu'une seule fois
- ❑ Nous disposons d'un appui précieux des **hyperviseurs** depuis le début
- ❑ **Pas d'alerte sur le vécu des conseillers** (le RU consacre un temps d'échanges sur le fonctionnement des brigades toutes les semaines lors de la réunion d'unité)
- ❑ Depuis le démarrage, un tableau est à disposition des conseillers pour recenser les **propositions d'améliorations**. Ces propositions ont été examinées collectivement lors du point d'étape N°1 du 2 mai. Dans ce cadre, plusieurs propositions ont été évoquées :
 - ❑ Du point de vue des conseillers et des animateurs :
 - ✓ La pénibilité pour certains conseillers de la brigade 13h/17h (d'autres l'apprécient surtout en étant en télétravail)
 - ✓ L'arrêt effectif des appels entre 17h15 et 17h30, le temps de vider les files et de terminer les derniers appels
 - ✓ Satisfaction liée à la limitation de la pénibilité du téléphone entrant (moins fatigués à la fin de la journée) et à la souplesse (« flexibilité ») vie privée/vie professionnelle
 - ✓ Satisfaction liée à l'autonomie et à la diversité d'activité (en lien avec l'expérimentation back-front)
 - ✓ Demande à l'accès de statistiques individuelles WDE fiables (un incident est ouvert)
 - ❑ Retours statistiques :
 - ✓ Une baisse de la performance semble remonter des outils : phase d'analyse en cours
 - ❑ Du point de vue des managers : RAS