



ETABLISSEMENT PUBLIC
DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES

Le Directeur

Paris, le 22 novembre 2021

Note à l'attention des membres du CUEP

Objet : direction de la stratégie clients DPS

Depuis le 1^{er} mars 2021, la direction de la stratégie clients (DSC) de la direction des politiques sociales (DPS) est installée.

Cette nouvelle organisation s'est accompagnée de la mise en place d'une période de préfiguration, désormais terminée, avant un passage en mode nominal.

Près de 200 agents de la DSC, sur la base du volontariat, se sont impliqués dans 12 groupes de travail dédiés à la déclinaison opérationnelle des grands principes directeurs de la nouvelle organisation de la DSC.

Le dossier de la DSC comporte 3 parties ayant vocation à donner une vision globale des conclusions de cette période de préfiguration et des actions engagées au sein des équipes DSC :

- 1^{ère} partie : fin de préfiguration
- 2^{ème} partie : mutualisation des activités employeurs sur le centre de contacts retraite
- 3^{ème} partie : expérimentation au niveau du centre de contacts retraite visant à automatiser la qualification des motifs de contacts clients dans les outils de la relation clients et éviter ainsi une intervention manuelle des conseillers.


Michel Yahiel

PJ: support fin de préfiguration, support mutualisation, support expérimentation qualification automatique des motifs de contacts