

Première partie : fin de la période de préfiguration de la DSC

Décembre 2021



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Fin de la période de préfiguration de la DSC

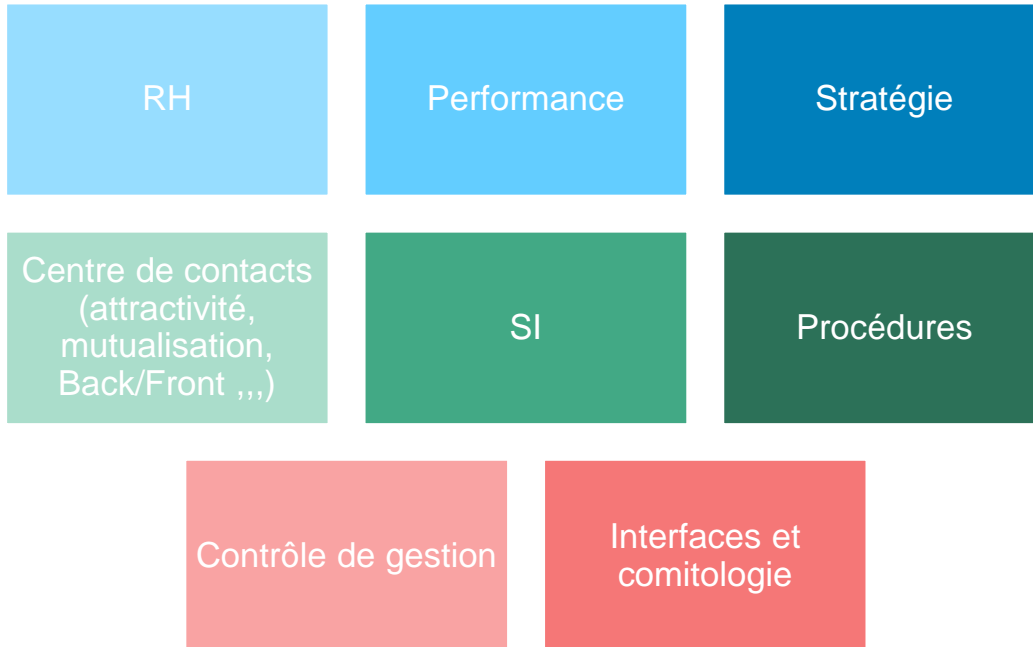
01 Vue globale sur l'ensemble des groupes de travail (GT)

02 Détail GT par GT

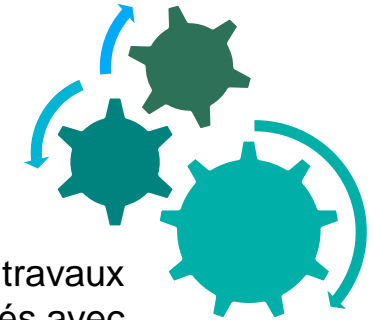
La préfiguration

Le temps de la mise en œuvre

12 groupes de travail mis en place autour des thématiques



Près de 200 collaborateurs associés (65% DSC et 35% autres directions)



Des travaux menés avec l'ensemble des directions



Près de 100 réunions tenues

01

**Vue globale sur l'ensemble des
groupes de travail**

Vue globale sur l'ensemble des groupes de travail au 03 novembre 2021

GT	Thématique des GT	Clôture	Après clôture des GT
1	Interfaces au sein de la DSC et au sein de la DPS et comitologie associée	Juillet 2021	Comité stratégie clients à initialiser rapidement, instance d'échange avec les autres directions. Déclinaison et ajustements de la comitologie au fur et à mesure.
2	Les ressources : formations en lien avec le multisite et ajustements des ressources et intérim	19/11/2021	Intégration à la revue de personnel et relais assuré par le comité de direction DSC en format RH.
3	DSI (habilitations, espaces partagés, listes de diffusion, outils RC, changements de noms DSC et DPS dans les supports écrits...)	05/11/2021	Projet avec la filière SI
4	Contrôle de gestion (impacts budgétaires, RIA etc...)	22/10/2021	Bascule en mode opérationnel pour les nouvelles procédures budgétaires. Poursuite des travaux pilotés par le CG central sur le suivi budgétaire de l'intérim et les clés de facturation avec la contribution des experts de la DSC
5	Impacts RH (rém, régime indemnitaire, suivi promotions, évolutions fiches de postes...)	Juin 2021	Relai assuré par le comité de direction DSC en format RH
6	Process, procédures , contrôles, qualité + écarts + proposition de convergences	19/11/2021	Mise en œuvre des propositions retenues en lien avec le calendrier des instances.
7	Tableaux de bord, indicateurs , mesure de la performance	19/11/2021	Transfert de compétences opéré entre le « reporting bordelais » et le « reporting angevin ». Pour les nouveaux TDB, travaux à mener entre experts avec une mise en cohérence au niveau DPS
8	Unité autres mandats	Juin 2021	Unité Autres Mandats opérationnelle
9A	EIS des centres de contacts	16/09/2021	Sujet dépendant des RH EP de la DPS et des instances ⇒Négociation avec les partenaires sociaux en cours
9B	Valorisation du métier de TC	22/10/2021	A poursuivre dans un autre format : mise en place d'un observatoire de la QVT Sur la formation et les parcours professionnels : Chantier opérationnel en lien avec les RH
10	Mise en œuvre des Propositions du chantier 2 (rapprochement back-front) et les impacts de PEP's	26/10/2021	Projet opérationnel de mise en œuvre des lots 1 à 4
11	Mutualisation des centres de contacts	22/10/2021	Apport méthodologique et partage d'expérience auprès d'éventuels projets opérationnels de mutualisation
12	Proposer une stratégie de la RC	28/10/2021	GT dont les sujets seront repris en projets opérationnels de la Feuille de route

Légende :

GT sans travaux complémentaires

GT dont les sujets sont repris en interne DSC ou dans le cadre de la comitologie DSC/DPS

GT dont les sujets sont repris en projets opérationnels de la Feuille de route

02

Détail par Groupe de Travail

Objectifs et résultats attendus :

1. Réaliser un état des lieux et faire des propositions sur les modes de fonctionnement internes à la DSC.
2. Réaliser un état des lieux et faire des propositions sur les modes de fonctionnement avec les parties prenantes de la DSC.
3. Décliner l'objet, la nature, la fréquence des échanges, la composition des instances, les destinataires et émetteurs d'information.

Nombre de réunions : 10

Nombre de contributeurs :
2 sous-groupes de 15 participants

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
<ul style="list-style-type: none">- Finalisation des deux sous-groupes. G1 : interfaces internes. G2 : interfaces externes- Finalisation du recueil des besoins par les pilotes du GT auprès des directions de la DPS et production d'une note sur les interfaces et la comitologie	<p>Septembre : après un nouvel échange avec les directions de la DPS</p> <ul style="list-style-type: none">- Finaliser le périmètre complet des services de la DSC- Consolider les besoins recensés pour établir une nouvelle dynamique d'interfaces <p>Septembre 21 : clôture du GT</p>	<p>Derniers ajustements et mise en œuvre de la nouvelle comitologie.</p>

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

• Note de synthèse sur la comitologie

= bilan et états des lieux de la comitologie interne et externe à la DSC, avec avantages, inconvénients, maintien ou évolution ou de regroupement, préconisations

- interne : structuration des points d'échanges entre les 3 départements
- externe : après validation de la note finale, travaux avec les directions externes pour finaliser les instances (objectifs, périodicités,...) premières réunions ont démarré le 25/10

Suites de ce GT :

Mise en place concrète et opérationnelle des comités en interne DSC et avec les directions partenaires : objectifs, participants, périodicité, suivi, niveau attendu.

⇒ **Comité stratégie clients à initialiser rapidement**, instance d'échange avec les autres directions.

⇒ **Déclinaison et ajustements de la comitologie** au fur et à mesure.

Objectifs et résultats attendus :

1. Identifier les activités où il y a un manque manifeste de ressources compte tenu des nouvelles missions de la DSC, celles où il pourrait y avoir de la rationalisation à opérer compte tenu de la mutualisation.
2. Faire un bilan du recours à l'intérim et perspectives sur les centres de contacts.
3. Faire des propositions sur l'animation de la cohésion de la DSC.

Nombre de réunions : 6
(dont 5 en plénière et 1 avec 2 experts externes sur l'intérim)

Nombre de contributeurs :
Entre 3 et 8 participants selon les dates

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
4 services de la DSC sur 6 ont été interrogés sur l'adéquation charges/ressources	1 département et 1 autre service à questionner. . Entretien POC300 prévu le 10/11/2021 . Entretien POC210 prévu le 10/11/2021	19/11/2021 : Clôture du GT.
Début de bilan sur le recours à l'intérim	Note "bilan et perspectives" sur le recours à l'intérim dans les centres de contacts : . côté CPF note produite le 11/06/2021 à circulariser au niveau du CODIR . côté IRCANTEC: l'opportunité de réaliser une analyse bilan / perspectives du recours à l'intérim pour l'Ircantec sera réexaminée en fonction des négociations autour de la nouvelle COG 2022-2025.	

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

- Le 16/11/2021 : **Livrable sur le recours à l'intérim du CCFPAM**
- Le 19/11/2021 au plus tard : **Livrable global sur l'adéquation charges/ressources DSC.**

Suites de ce GT :

GT dont les sujets sont repris en interne DSC ou dans le cadre de la comitologie DSC/DPS
⇒ **Intégration à la revue de personnel et relais assuré par le comité RH DSC.**

- Le sujet du fonctionnement en multi sites a été facilité par l'acculturation globale au travail à distance et modes de fonctionnement associés (prise en main des nouveaux outils, offre de formations notamment en e-learning sur manager et être managé à distance, le travail hybride, l'autonomie...) induit par la période de recours massif au télétravail

Objectifs et résultats attendus :

1. **Identifier tous les sujets qui vont nécessiter d'embarquer la DSI pour fonctionner** avec les nouveaux sigles, les nouveaux périmètres d'activités et en **définir les acteurs et le rétroplanning.**
2. **Définir les nouveaux profils SI des utilisateurs** en cohérence avec la nouvelle organisation DSC.

Nombre de réunions : 6

Nombre de contributeurs :

- 15 sur la préparation de la mise en place des habilitations pour la DSC
- puis 8 (principalement experts) pour la définition des nouvelles habilitations à mettre en place

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
Migration des habilitations des collaborateurs DSC le 1er mars 2021	- Etude impact SI sur découplage des environnements Genesys et production de la roadmap de découplage Voix et courriels sur Genesys pour passage en projet dès le T4.	- 05/11/2021 : Clôture du GT et basculement en mode projet (construction d'un nouvel environnement pour travailler sur le courriel) - Définition des nouveaux profils collaborateurs DSC (= affiner les droits et les accès, les rendre compatible avec la mutualisation) : . Novembre : sur le périmètre Forma pro et autres mandats => premier fichier type transmis à la Filière SI. Un pilote va être lancé en novembre. . Cible : même action sur le périmètre Centre de Contact Retraites fin 2021

Les chiffres du GT3

- **384** agents (dont intérimaires) concernés au 01/03/2021
- **30** Boîtes aux lettres génériques renommées
- **57** listes de diffusion renommées ou créées
- **71** ressources (répertoires partagés) réseau créées

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

- Février : **Fichier nominatif d'habilitation** dans la nouvelle organisation
- Juin : **1er fichier de description des nouveaux profils** métier POC300
- Septembre : **Étude d'impact sur le découplage**

Suites de ce GT :

GT sans travaux complémentaires
⇒ **Projets avec la filière SI**

Objectifs et résultats attendus :

1. Identifier tous les sujets budgétaires impactés par la création de la DSC pour continuer de fonctionner avec les nouveaux sigles, les nouveaux périmètres d'activités.
2. En définir les nouveaux process de bout en bout et les acteurs.
3. Proposer de fiabiliser, d'optimiser les procédures en s'inspirant des meilleures pratiques.
4. Identifier les impacts de la nouvelle DSC sur la facturation des fonds et voir si des ajustements sont possibles et/ou nécessaires.

Nombre de réunions : 9
(dont 6 en plénière et 3 avec un expert du CG central)

Nombre de contributeurs :
Entre 3 et 10 participants selon les dates

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
<p>- Bilan avant / après des procédures budgétaires par nature de la dépenses (travaux conjoints avec le CG central)</p> <p>- Formation des assistantes à AFP et des assistantes de retraite aux nouveaux circuits RPE, CDG_HOSPI-CICAS : dispensées par le CG central</p> <p>- 31/03 : notification et ventilation du nouveau budget DSC + mise en œuvre des nouvelles procédures après une présentation en CODIR DSC élargi et identification des référents budgétaires DSC. Amélioration du process de commande sur l'intérim en adaptant un process dématérialisé.</p>	<p>- Adaptation du suivi budgétaire unifié DSC.</p> <p>- Echanges avec le contrôle de gestion pour budget prévisionnel 2022</p>	<p>22/10 : réunion de clôture (bilan des travaux réalisés et information sur les travaux toujours en cours)</p> <p>Des travaux vont se poursuivre entre le CG central et les experts de la DSC le suivi budgétaire de l'intérim et le calcul des nouvelles clés de facturation DSC.</p>

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

- Procédures budgétaires avant / après (élaboration et suivi budget DSC, budget études et prestations, budget de fonctionnement, d'intérim, RPE, CDG-HOSPI-CICAS) présentées à l'encadrement et partagées sur Next
- Point d'information sur le suivi budgétaire de l'intérim et les clés de facturation

Suites de ce GT :

GT dont les sujets sont repris en interne DSC ou dans le cadre de la comitologie DSC/DPS

=> **Bascule en mode opérationnel pour les nouvelles procédures budgétaires.**

=> **Poursuite des travaux pilotés par le CG central :**

- **Suivi mensuel de l'intérim DSC** : en attente d'une proposition du contrôle de gestion avec un périmètre DPS et par fonds en y intégrant les prévisions jusqu'à la fin d'année
- **Clés de facturation** : méthode transitoire pour 2021 et perspectives de déploiement d'un nouvel outil de collecte des temps passés pour 2022 (à confirmer au niveau DPS)

Objectifs et résultats attendus :

1. **Revue de personnel** afin d'avoir une vision globale de la direction.
2. Mise en cohérence des **fiches de poste** avec la nouvelle organisation DSC.
3. **Veiller au respect des engagements antérieurs sur les promotions.**
4. **Evolution des métiers** (GPEC).

Nombre de réunions : 5

Nombre de contributeurs : 5

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4
<ul style="list-style-type: none">- Mise à jour des fiches de postes des acteurs de la DSC dont le périmètre a évolué avec la réorganisation- Création des fiches pour les nouveaux postes- Accompagnement des collaborateurs vers d'autres postes- juin : Clôture du GT.	<p>Août : démarrage des ateliers de revue des personnels pour chaque département avec chaque responsable de département.</p> <p>Eté 2021 : revue des métiers</p>	<p>Revue des personnels en cours d'achèvement (12 sur 15 réalisés au 3/11)</p>

Les chiffres du GT5

- **21** entretiens collaborateurs (8 à Angers, 13 à Bordeaux),
- **7** entretiens managers (3 à Angers, 4 à Bordeaux),
- **3** accompagnements de situations sensibles,
- **32** fiches de postes ré-actualisées.

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

- **Revue des personnels**
- **Présentation des interlocuteurs RH** aux Collaborateurs.

Suites de ce GT :

GT sans travaux complémentaires

⇒ Relai assuré par le comité RH DSC

Objectifs et résultats attendus :

1. **Etablir un état des lieux précis et chiffré des process, procédures, contrôles, politique qualité** qui sont en vigueur au sein des centres de contacts de Bordeaux et d'Angers sur le domaine retraite et au sein du département centre de contacts formation professionnelle et autres mandats.
2. **Expertiser les meilleures pratiques** par une cotation à définir par le groupe de travail et établir **ce qui gagne à être harmonisé entre les centres de contacts afin de gagner en efficacité.**
3. **Contribuer à la feuille de route** de la DSC.

Nombre de réunions : 20

Nombre de contributeurs : 20

Avancement :

	S1 2021	T3 2021	T4 2021
G1 dédié au centres de contact	7 thématiques de travail identifiées et traitées : Hypervision / champ lexical des centres de contacts / formation / 1er/2ème niveau / incidents informatiques / contrôle/qualité / relation avec la gestion	Analyse par les pilotes du chantier, Dernière séance le 13 octobre puis restitution à Philippe Joyeux en suivant	Livrable de restitution du G1. 13/09/2021: Clôture du sous-groupe.
G2 dédié à la relation entre centres de contact et fonctions supports	5 thèmes identifiés : Accompagnement interne / Formation / Outillage et environnement / Contrôle des risques / Reporting et suivi d'activité	Travaux en cours sur les 5 thématiques avec en perspective une recherche d'harmonisation des process internes	Restitution des conclusions du G2 8/11/2021: Clôture du sous-groupe.
		=> Rapprochement des pilotes du G1 et du G2 en septembre pour trancher les différents points - gestion de la formation - gestion des incidents informatiques - contrôle qualité - relation avec la gestion	19/11/2021 : réunion de clôture du rapprochement des deux sous-groupes

Pistes non retenues :

- à ce stade : question à arbitrer sur le contrôle/qualité – nécessite un travail plus approfondi actuellement en cours
- Toutes les autres pistes proposées par le groupe de travail ont été validées

Résultats :

- conclusions des sous-groupes, sous forme de fiches en interne DSC

Suites de ce GT :

GT dont les sujets sont repris en projets opérationnels de la Feuille de route
⇒ **Mise en œuvre des propositions retenues en lien avec le calendrier des instances.**

Objectifs et résultats attendus :

1. **Identifier tous les TDB et reporting auxquels participent les 2 DRC** en mettant en évidence les process, le nombre d'indicateurs suivis, les destinataires (fonds / nombre de clients et facturation) ainsi que la périodicité, le mode de diffusion, le temps et les ressources pour les réaliser.
2. **Etudier les rationalisations et convergences** possibles en lien avec le chantier mené au niveau du SG DRS (objectif cible de -30% des TDB assigné).
3. **Faire le bilan des indicateurs de performance existants** et voir si, en lien avec les travaux sur la définition d'une stratégie clients (groupe 12), de nouveaux indicateurs peuvent être lancés pour mieux mesurer la performance de la RC.
4. **Proposer de fiabiliser, d'optimiser les procédures** en s'inspirant des meilleures pratiques.

Nombre de réunions : 9 (dont 6 en plénière et 3 avec 2 experts du CG central sur les clés de facturation)

Nombre de contributeurs : 10

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
<p>Etat des lieux des tableaux de bord avec grille d'analyse détaillée (~ 50 tableaux de bord). Finalisé fin avril.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proposition d'une trame unifiée de reporting DSC multifonds et multiactivité. Néanmoins, ces travaux ont dû être suspendus du fait de la refonte de la filière contrôle de gestion DPS démarrée en fin de T2 2021. Ces travaux sont désormais à articuler avec ceux de la nouvelle cible organisationnelle et fonctionnelle du CG : ateliers en cours de programmation par le Secrétariat Général de la DPS. - Proposition d'une trame unifiée pour le suivi des effectifs, validée par l'équipe de direction DSC. Mise à jour tous les mois par l'unité Pilotage et mesure de la Performance. - Expression de besoins d'indicateurs de pilotage des managers des Centres de Contact transmise à l'unité Pilotage et mesure de la performance. Elle a fait l'objet d'une analyse sur la faisabilité des indicateurs demandés et le calendrier de mise en œuvre opérationnelle. Bascule en mode projet entre experts 	<p>19/11/2021 : Clôture du GT.</p>

Pistes non retenues : Résultats :

- RAS
- **Bilan de l'existant sur les tableaux de bord bordelais et angevins.**
- **Transfert de compétences sur la production des reportings bordelais opéré à 100% dès fin septembre pour assurer la continuité de service.**
- **Suivi des effectifs DSC : opérationnel**
- **Proposition d'une trame unifiée sur le suivi des activités de la DSC** prévue pour la mi novembre (à ajuster une fois les périmètres précisés entre la filière contrôle de gestion et la DSC).
- **Expression des besoins des centres de contacts** transmise à l'unité POC111 et analyse en retours sur la faisabilité et le calendrier de mise en œuvre. Travaux poursuivis en mode projets entre experts.

Suites de ce GT :

GT dont les sujets sont repris en interne DSC ou dans le cadre de la comitologie DSC/DPS
 ⇒ sur la rationalisation des TDB et indicateurs de performance, les **travaux se poursuivent entre experts en cohérence avec la filiarisation du CG et le chantier performance opérationnelle piloté par la DPS**

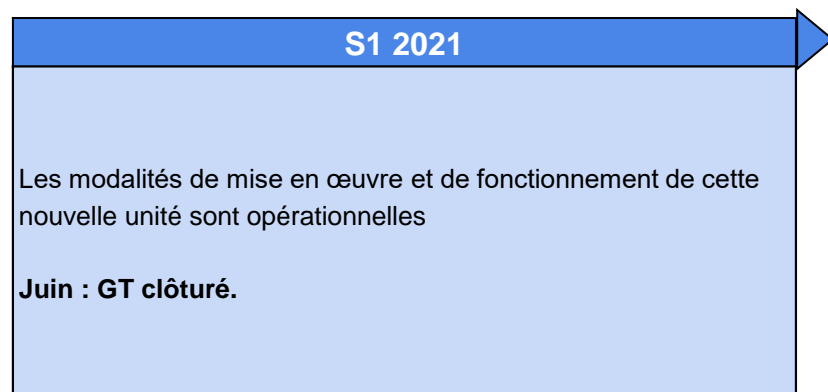
Objectif et résultat attendu :

Nouvelle unité créée à partir d'activités fondues au sein des unités traditionnelles Retraites et Formation professionnelle.

Nombre de réunions : 5 réunions
+ travaux de planification du plan de formation, par anticipation dès février 2021

Nombre de contributeurs : 7

Avancement :



Résultat : Unité Autres Mandats opérationnelle

- **Unité pleinement opérationnelle** positionnée **sur deux sites** géographiques (Angers et Bordeaux).
- **Attractivité du poste de conseiller autres mandats** : recrutement de 10 TC, 1 superviseur, 1 RU.
- **Formation** des équipes et plan de formation associé.
- **Le sujet des locaux** géré à Bordeaux, finalisé en octobre à Angers.
- **Infrastructure Genesys mixte** Angers-Bordeaux spécifique.

Pistes non retenues :

- RAS

Suites de ce GT :

GT sans travaux complémentaires

Infrastructure Genesys intégrée dans le projet SI de décloisonnement.

Objectifs et résultats attendus :

1. En regard des travaux en cours menés au niveau de la DRH, le groupe a vocation à travailler sur le volet organisationnel de l'activité des centres de contacts dans un premier temps. Ces réflexions viendront nourrir le sujet de l'EIS.
2. Réflexion sur l'optimisation de l'organisation des activités exercées dans les centres de contacts :
 - Offrir aux agents concernés une souplesse et une qualité de vie au travail qui viendraient compenser la difficulté du métier « posté »,
 - Offrir à nos clients un accès aux centres de contacts en adéquation avec leurs besoins.

Nombre de réunions : 5 réunions avec les agents + 3 réunions avec les OS

Nombre de contributeurs : 10

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
5 réunions de travail se sont tenues sur le sujet : réflexion sur la semaine « idéale » du conseiller et adéquation entre offre centre de contacts et besoins clients	<p>Réunions de travail avec les organisations syndicales sur le sujet (4 réunions de travail entre mai et novembre)</p> <p>Remontée en Comex DPS. => 2/09 : réunion avec dir DSC et RH DPS</p>	<p>16/09 : Clôture du GT. La négociation avec les OS sera pilotée par la DSC et la DRH DPS</p> <p>19/10 : réunion des équipes du centres de contacts Retraite pour évoquer EIS, mutualisation et back/front</p>

Pistes non retenues :

- Les pistes liées à la **QVT** sont soit du ressort de la DRH (passage au choix favorisé, conserver les jours ATT et RTT), soit de la DSI (l'amélioration des équipements informatiques : sujets traités dans le cadre de la gestion de la pandémie), soit du domaine "bâtimentaire" (salle de repos, mobilier).
- Une **salle de repos** avait été imaginée pour le CC de Bordeaux et suite à un vote a été refusée par les personnels.
- La **question du mobilier** ne peut être traitée qu'au niveau du SGG

Résultats :

- Toutes les pistes liées à l'optimisation de l'organisation sont étudiées par l'encadrement des centres de contacts notamment la notion de brigades en lien avec les données de volumétrie et d'activités

Suites de ce GT :

Le sujet a été rattaché à la négociation ATT nationale + réunions de travail communes RH/DPS
⇒ **Négociations avec les partenaires sociaux en cours**

Objectif et résultats attendus :

Réfléchir aux moyens de rendre plus attractif le métier de conseiller pour :

- Pourvoir nos fiches de postes en interne,
- Réduire le turn-over fréquemment constaté.

Nombre de réunions :

3 avec les pilotes
+ les travaux intersessions (5 séances)

Nombre de contributeurs : 12

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
<p>5 réunions de travail axées sur la valorisation de la relation directe au client et sur la fatigabilité du métier :</p> <ul style="list-style-type: none">- Réflexions sur le rythme des journées des conseillers : alternance des vecteurs, diversification des activités (connexe avec la GT9A et le GT10)- Propositions sur l'ergonomie du poste de travail- Propositions sur la valorisation du parcours de formation du conseiller (connexe avec le GT6 et le parcours professionnel)	<p>Appui de la DRH sur la valorisation financière et sur le parcours professionnel des conseillers</p>	<p>Lancement des réflexions en lien avec la DRH sur les parcours professionnels et l'école de formation</p> <p>22/10 : Clôture du GT.</p>

Pistes non retenues :

- **Evolution du matériel pour une meilleure ergonomie :** soit au renouvellement du matériel soit au bénéfice de l'installation sur le nouveau site bordelais.

Résultats :

- **Fiches restitution du groupe**

Suites de ce GT :

GT dont les sujets sont repris en interne DSC
⇒ **A poursuivre dans un autre format : mise en place d'un observatoire de la QVT**

Sur **la formation et les parcours professionnels** : Chantier opérationnel en lien avec les RH

Objectifs et résultats attendus :

1. **Mettre en œuvre les réflexions menées dans le cadre du C2 « Passerelles métiers » en 2020** sur les évolutions de certains processus de gestion **entre le back et le front** que ce soit dans le domaine retraite ou de la formation professionnelle.
2. **Reprendre l'état des lieux et les perspectives identifiées afin de confirmer le périmètre** avec l'ensemble des directions concernées.

Nombre de réunions : 15

Nombre de contributeurs :

- 32 pour la réunion de cadrage et réunions de restitution
- En moyenne, 12 participants par atelier.

Avancement :

S1 2021	Lots	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022	T3 2022
Adaptation du contenu du C2 avec un nouveau lotissement et un nouveau calendrier en phase avec la mutualisation et l'harmonisation des pratiques des centres de contact et avec le calendrier des instances nationales et locales	1 : Changement de coordonnées postales et bancaires	Validation du processus cible et analyse d'impact	Présentation en instances à venir	Mise en oeuvre début février et suivi		
	2 : attestation de paiement, déclaration fiscale, déclaration décès et invalidité	Définition du processus cible et analyse d'impact	Présentation en instances à venir			
	3 : demandes d'information/réclamation et opposition		Démarrage des réflexions, analyse de l'existant	Définition du processus cible	Mise en œuvre et suivi	
	4 : fonds d'action social		Démarrage des réflexions, analyse de l'existant	Définition du périmètre et des modalités de mise en oeuvre	Mise en œuvre et suivi	

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

- **Lot 1 : Dispositif cible validé par l'ensemble des directions impactées**
- **Lot 2 : Dispositif cible validé par l'ensemble des directions impactées**
- **Plan d'accompagnement et de suivi**

Suites de ce GT :

GT dont les sujets seront repris en projets opérationnels de la Feuille de route

⇒ **Projet opérationnel de mise en œuvre des lots 1 à 4**

Actes de gestion CPF identifiés dans le C2 : à adresser ultérieurement.

Objectifs et résultats attendus :

Définir les modalités et le rétroplanning permettant une plus grande mutualisation des centres de contacts Retraite.

L'intérêt et la recherche de mutualisation ne doivent pas être dogmatiques : sous l'angle de la performance (économie d'échelle, simplification,...) et de l'acceptabilité sociale, il semble a priori nécessaire de passer par une première phase d'harmonisation de l'organisation puis en temps 2 d'aller vers de la mutualisation.

Nombre de réunions : 4

Nombre de contributeurs : 18

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021	T1 2022	T2 2022
<p>Lancement de la réflexion le 4 mai : la mutualisation est une cible d'organisation, le groupe travaille à ce stade sur une méthode, les segments et les processus à prioriser dans ce cadre.</p> <p>=> Segment EMPLOYEUR/Processus Déclaration-Cotisation arrêté comme base de travail - Travail en lien avec les ateliers opérationnels de mutualisation</p>	<p>Appui au projet mutualisation du 1er niveau du processus déclaration-cotisation au sein du Département centres de contacts retraite</p>	<p>Appui au projet mutualisation du 1er niveau du processus déclaration-cotisation au sein du Département centres de contacts retraite</p> <p>22/10 : clôture du GT</p> <p>Décembre : Rapport à présenter aux instances</p>	<p>01/01/2022 : Mutualisation du 1er niveau du processus déclaration-cotisation au sein du Département centres de contacts retraite</p>	<p>Participation au retour d'expérience suite à la mutualisation du processus déclaration - cotisation</p>

Pistes non retenues :

- RAS

Résultats :

- **Fiches restitution du groupe**

Suites de ce GT :

GT dont les sujets sont repris en projets opérationnels de la Feuille de route

⇒ **Apport méthodologique et partage d'expérience auprès d'éventuels projets opérationnels de mutualisation**

Objectifs et résultats attendus :

1. **Définir la méthodologie de mise en œuvre de la future stratégie clients de la DPS** qui concernera les différents domaines métiers, retraite, formation professionnelle, handicap, en tenant compte des besoins spécifiques.
2. **Co-construire une offre de service** découlant des axes stratégiques avec les différentes directions opérationnelles métiers, pour répondre aux besoins et attentes des clients et des mandants et correspondre à des parcours clients pertinents et optimisés. L'offre devra être adaptable et ajustable à chacune des spécificités des différents domaines.

Nombre de réunions : 4

Nombre de contributeurs : 18

Avancement :

S1 2021	T3 2021	T4 2021
Définition d'un cadrage méthodologique pour faciliter l'émergence de cette nouvelle stratégie clients DPS	<ul style="list-style-type: none"> - Méthodologie analysée au sein de la DSC avant présentation au niveau COMEX et démarrage des travaux avec directions opérationnelles et supports - Première rencontre avec le prestataire <p><i>GT suspendu.</i></p>	<p>28/10/2021 : Présentation de la feuille de route au GT quand celle-ci sera arrêtée + atelier de travail avec un groupe de testeurs. ⇒ Clôture du GT</p>

Pistes non retenues :

- RAS

Résultat :

Feuille de route 2021-2025 de la DSC

- Juin : proposition des axes stratégiques (objectifs et sous-objectifs)
- Octobre : présentation des axes de la FDR en comex
- Fin-novembre : finalisation de la feuille de route avec l'ensemble des projets opérationnels (contenu et pilotes)

Suites de ce GT :

GT dont les sujets seront repris en projets opérationnels de la Feuille de route

Poursuite des ateliers projets de la feuille de route avec les directions partenaires

caissedesdepots.fr

