

2^{ème} partie : mutualisation des activités employeurs sur le centre de contacts Retraite

Lancement de la démarche

Direction des Politiques Sociales
Direction de la Stratégie Clients
Instances nationales décembre 2021



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

Sommaire

01	Contexte et objectif poursuivi	3	05	Calendrier	16
02	Méthodologie et organisation du projet	6			
03	Présentation du schéma cible	11			
04	Plan d'accompagnement et de formation	13			



01

**Contexte et objectif
poursuivi**

Contexte et objectifs poursuivis (1/2)

Une continuité des actions engagées par la DPS sur ce segment

Contexte

- ❑ La DPS a lancé, dès 2019, **un Programme Employeurs Publics**. Ce programme a pour ambition de renforcer **le lien existant avec les employeurs publics** en proposant une nouvelle plateforme, des services innovants avec en cible **le développement d'interlocutions uniques**.
- ❑ En 2021, **la mise en place de DPS impulse une nouvelle dynamique** autour des grandes missions confiées au regard de l'évolution de notre environnement. La Direction de la Stratégie Client participe à cette réorganisation et en porte les enjeux et ambitions, notamment :
 - **Optimiser les interactions** avec les clients et bénéficiaires
 - **Favoriser la mutualisation** tout en tenant compte des spécificités
 - **Aligner la prise en charge des contacts clients** avec le process mis en œuvre en gestion afin de donner de la cohérence et du sens de manière à mieux répondre aux besoins de nos clients en leur proposant une meilleure qualité de prestations
- ❑ Dans le cadre des travaux de préfiguration, **la mise en place de la nouvelle Direction de la Stratégie Clients prévoit une mutualisation des activités du centre de contacts retraite**, chaque fois que c'est pertinent, notamment sous l'angle de la satisfaction clients.
 - **Ainsi, la mutualisation Employeur sur le processus déclaration / cotisation constitue un 1^{er} jalon expérimental**
(cf travaux du Groupe de travail 11/Mutualisation)

Contexte et objectifs poursuivis (2/2)

Une continuité des actions engagées par la DPS sur ce segment

Objectif

Proposer un interlocuteur unique aux employeurs sur le processus déclaration – cotisation quelque soit le fonds : approche transverse et multi-fonds → expérimenter un routage intelligent des contacts employeurs



- **Cible** : mutualiser la prise en charge des **appels de 1^{er} niveau des fonds RAFF, CNRACL et IRCANTEC relevant du processus déclaration cotisation** entre les centres de contacts retraite Bordeaux et Angers → vers un interlocuteur unique pour ce processus, en cohérence avec la mutualisation mise en place en gestion.
- **Méthodologie retenue** : une expérimentation afin d'évaluer et adapter autant que nécessaire le dispositif retenu

02

Méthodologie et organisation du projet

Organisation du projet

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

Constitution d'une équipe projet plurielle

☐ Sponsor

Direction stratégie clients

☐ Chefferie de projet

Sous la responsabilité de l'encadrement du centre de contacts retraite

☐ Equipe opérationnelle interne, experts techniques

Mobilisation d'animateurs et de conseillers experts sur ce processus, à la fois sur Angers et Bordeaux (7 agents)

Méthodologie

Une méthode participative et collaborative à tous les niveaux

❑ Dans le cadre des travaux de préfiguration de la DSC (groupe 11, « Mutualisation des centres de contacts ») :

- 4 réunions
- Partage et apport méthodologique en s'appuyant sur l'équipe projet dédié à la mutualisation du processus déclaration – cotisation selon un mouvement itératif

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

- Des réunions de travail régulières, en associant les agents de la relation client et celles de la gestion :
 - Points très réguliers (pluri hebdomadaire) pour être au plus près des réalités opérationnelles
 - *Entre pilotes et avec l'appui de l'équipe opérationnelle de manière à être en prise avec la réalité du terrain que ce soit en terme de service rendu que des besoins des conseillers pour le bon exercice de leurs missions*
 - *Avec les équipes de gestion pour s'approprier de façon très opérationnelle les processus concernés*
 - Points à la demande en fonction de l'état d'avancement des sujets pour un fonctionnement fluide et efficace
 - *Entre pilotes/sponsors*
 - *Avec la gestion*
 - *En interne DSC (Département support)*
 - Points de validation :
 - *Avec les sponsors, à la demande*
 - *Avec les équipes de gestion, sur les définitions de 1^{er} niveau/2^{ème} niveau*

❑ Avec des points d'information réguliers auprès des équipes

- En réunions d'unité, dès le mois de septembre
- En plénière, le 19 octobre 2021, par Virginie Lladeres

Les étapes du projet

Un projet mené avec des jalons bien identifiés dès le départ

Les principaux jalons

- ❑ **Définir de manière partagée avec la gestion le périmètre du 1er niveau** des processus déclaration/cotisation pour les fonds CNRACL, RAFP & IRCANTEC
- ❑ **Actualiser les supports de formation**
- ❑ **Délivrer les formations** auprès des conseillers et notamment :
 - *Le CCR Bordeaux assure les formations auprès des conseillers du CCR Angers pour les fonds historiques relevant de son périmètre (CNRACL & RAFP), en présentiel*
 - *Le CCR Angers assure les formations auprès des conseillers du CCR Bordeaux pour le fonds historique relevant de son périmètre (IRCANTEC), en présentiel*
- ❑ **Mettre à jour le SVI** du numéro unique employeur
- ❑ **Organiser et déployer la distribution des appels** concernés entre les CCR Bordeaux et Angers
- ❑ **Mettre en place les éléments nécessaire au pilotage**



Rappel du périmètre Employeurs au 01/03 :

- IRCANTEC : prise en charge des appels 1^{er} niveau sur déclarations/cotisations
- RAFP : prise en charge des appels 1^{er} Niveau sur déclarations/cotisations (hors DSN)
- CNRACL : appels 1^{er} niveau pris en charge en gestion

Points de vigilance du projet

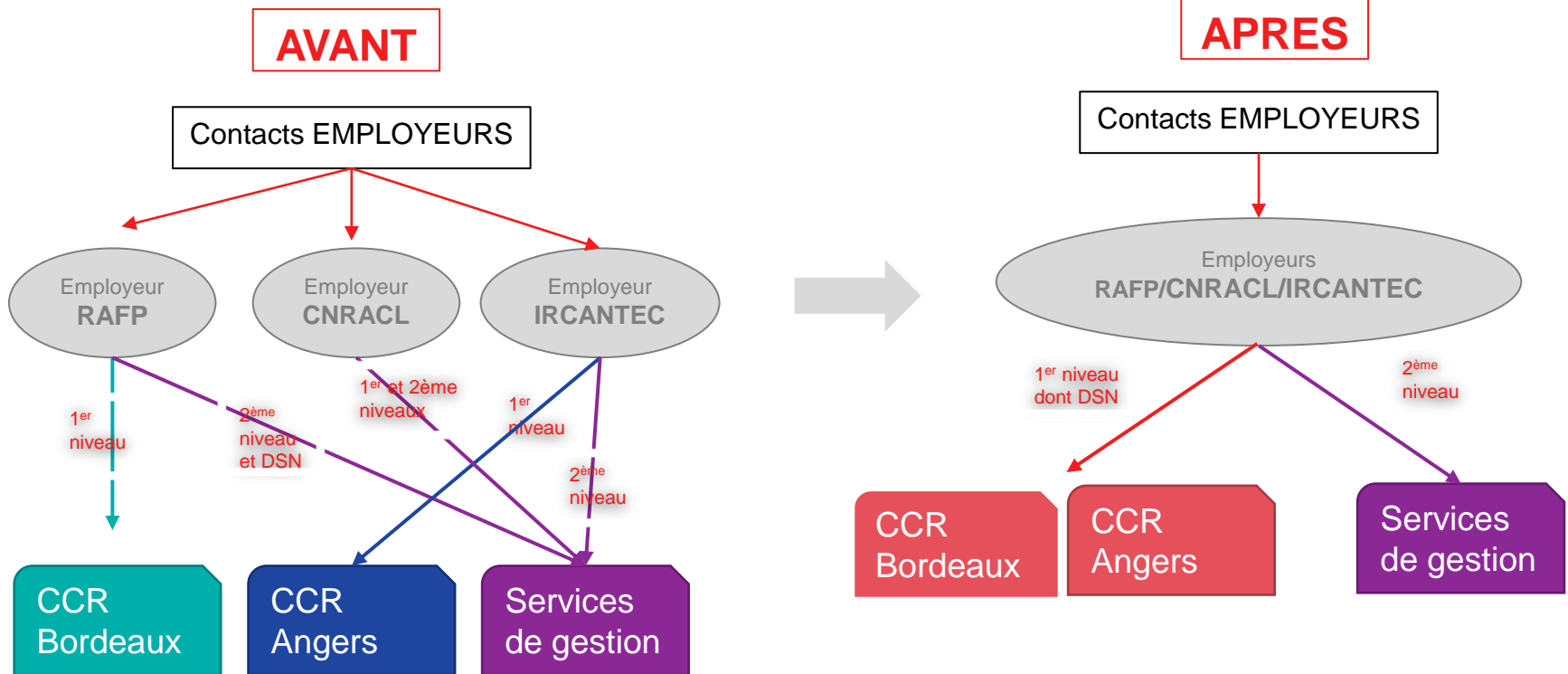
- ❑ Impacts sur le **degré de polyvalence** qu'implique la prise en charge du 1^{er} niveau par les CCR sur le processus déclaration – cotisation :
 - en lien avec la gestion, recherche d'un périmètre du 1er niveau équilibré de manière à concilier satisfaction client, niveau de polyvalence nécessaire et maintien de l'expertise du métier de conseiller et donc de la valorisation et de l'attractivité du métier
 - l'idée est d'enrichir le métier en diversifiant l'activité proposée
- ❑ Levier d'**harmonisation des pratiques** entre le CCR angevin et bordelais tout en respectant les spécificités de chacun
- ❑ Une **conduite du changement** exigeante de manière à accompagner chacun pour une réussite collective

03

Présentation du schéma cible

Présentation du schéma cible

Sur les processus Déclaration/Cotisation





04

**Plan d'accompagnement et
de formation**

Plan d'accompagnement

Un plan d'accompagnement progressif

La méthodologie retenue pour le plan d'accompagnement

- ❑ La **définition d'un niveau 1 commun** aux fonds concernés (avec intégration néanmoins des spécificités liées à chaque fonds)
- ❑ Une **comitologie adaptée** pour être au plus près des acteurs (réunion hebdomadaire des pilotes ; réunion hebdomadaire du groupe projet [pilotes et référents techniques angevins et bordelais] ; points d'échanges réguliers avec les unités concernées DSC et avec nos homologues en gestion (garants du niveau 2 de réponses) ;
- ❑ Un calibrage ajusté des sessions de formation : des **formations en présentiel et du tutorat en distanciel** ; des échanges croisés entre formateurs sur les supports créés ;
- ❑ Une montée en compétence / un **accompagnement au changement « doux »** : un SVI simplifié pour le client et des motifs de contacts CRM harmonisés pour le collaborateur ; en amont des formations, un e-learning et des échanges sur des appels enregistrés sur la matière pour s'approprier les sujets
- ❑ la **stratégie du « pas à pas »** :
 - **Le tutorat se met en place à compter du moment où sont dispensées les formations** : des référents techniques sont nommés en interne (à Angers sur la CNRACL et le RAFP et à Bordeaux sur l'Ircantec) et des « piqûres de rappel » sont proposées aux agents formés
 - **A compter du 1^{er} février , sur la première semaine d'expérimentation, réunion tous les soirs pour débrief à chaud** (pilotes - référents techniques - superviseurs/animateurs) et traiter les irritants ; puis espacement des points de coordination en fonction de l'actualité jusqu'à trouver une routine qui sera la concordance entre le service maximal rendu aux employeurs et la qualité de vie au travail des collaborateurs

Plan de formation

Une coordination Angers/Bordeaux aboutie

❑ Le plan de formation arrêté :

- Date : **janvier 2022**
- Composition : 4 groupes bordelais – 4 groupes angevins (10-12 collaborateurs maximum pour une formation de qualité)
- Déclinaison : 3 jours de formation + 1 jour de tutorat ; en amont, échanges sur des enregistrements d'appels '*employeurs*' et e-learning

❑ Le nombre de conseillers concernés :

- 2 à 3 RU/ARU
- 9 superviseurs/animateurs + 50 conseillers

❑ Les différents acteurs :

- pilotes : 1 RU angevin / 1 RU bordelais
- groupe projet : pilotes / 2 à 3 référents techniques par site
- 2 formateurs angevins / 4 formateurs bordelais (2 pour la CNRACL + 2 pour le RAFP)
- nomination de référents « internes » (à Angers sur la CNR et le RAFP et à Bordeaux sur l'Ircantec)
- les entités supports de la DSC / les équipes de gestion Employeurs

❑ Les supports de formation :

- Constitués selon les définitions du niveau 1 commun, ils répondent à des objectifs très opérationnels de prise d'appel

❑ Les autres supports :

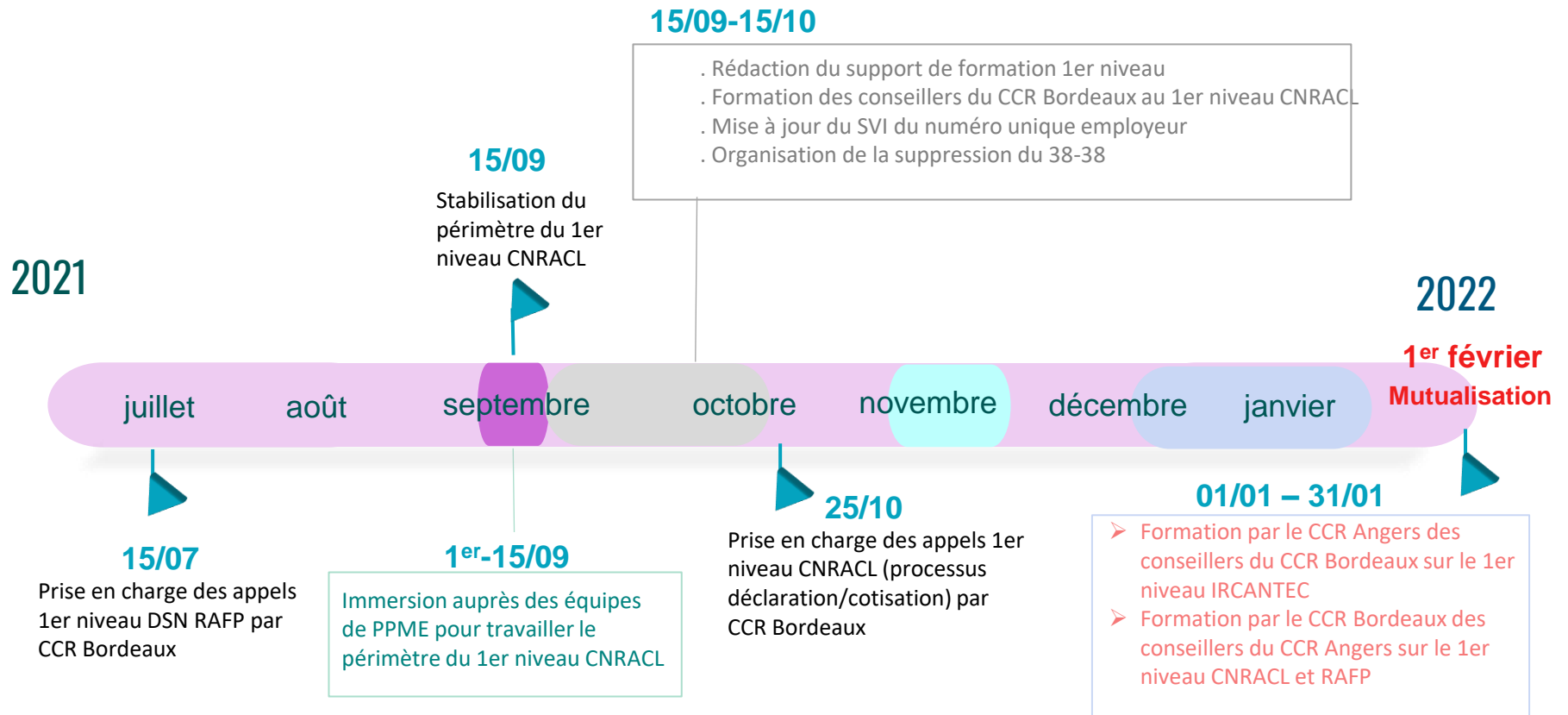
- Accès aux ressources : base de connaissance angevine, base juridique bordelaise
- Mise à jour des documentations : transitera par les équipes supports côté angevin et par les managers côté bordelais

A red outline of a house-like shape, consisting of a vertical line on the left, a horizontal line at the bottom, and a diagonal line on the right that meets the top-left corner. The top-left corner is cut off by a diagonal line.

05

Calendrier

Calendrier



Et après le 01/02/2022...?

Le maintien de l'accompagnement

□ Accompagnement des équipes

➤ Appropriation du nouveau périmètre

- ✓ Maintien de points réguliers avec les référents et formateurs
- ✓ Mise à jour des consignes au fil de l'eau au regard des retours terrains
- **Adaptations des process en tant que de besoin** (SVI, motifs de contacts, etc....)

□ Retour d'Expérience, en interne et devant les instances représentatives du personnel

➤ Quantitatif

- ✓ Nombre d'appels pris en charge par les CCR et la gestion : volumétries et répartition par établissement

➤ Qualitatif

Retours clients

Retours collaborateurs

Périmètre du 1^{er} niveau, procédures....

Vérification adéquation charges/ressources

Ce retour d'expérience sera construit en lien avec les équipes opérationnelles au terme de six mois d'expérimentation et sera présenté en instances

Et après le 01/02/2022...?

RAPPEL : la mutualisation des contacts employeurs sur le processus déclaration-cotisation sera réalisée via un dispositif expérimental. A ce titre, une veille sur l'adéquation charge/ressources sera observée.

❑ Le contexte de l'expérimentation devra permettre :

- d'ajuster les ressources en regard des volumétries constatées
- d'analyser la répartition sur les canaux voix/mails
- de vérifier la pertinence et le niveau de granularité des formations dispensées



**Caisse
des Dépôts**
GROUPE

caissedesdepots.fr

