



BREVES CHSCT ouest

ODJ du 12/06/18 et continuité du 14/06/18

- 1- Recueil d'avis sur la vision stratégique des activités d'appui-gestion en plateformes et en agences.
- 2- Recueil d'avis sur la redistribution intérieure de la DT Lot-Tarn-et-Garonne
- 3- Point d'étape sur l'expérimentation Conseiller Référent Indemnisation
- 4- Immobilier Information en vue d'une consultation sur le relogement de l'agence Audiovisuelle Spectacle au sein de l'agence de Jolimont.
- 5- Immobilier : Information sur la redistribution intérieure de l'espace détente de l'agence de Graulhet.

VISION STRATEGIQUE DES ACTIVITES D'APPUI GESTION EN PLATEFORMES ET AGENCES

Rénovation de l'accueil téléphonique en agence – nouvelle organisation

- Rappel de l'existant (CCE du 8/11/2017) : satisfaction moindre pour l'accueil TEL (écart de 12% par rapport à l'accueil physique et mail), 2/3 des appels GDD pour des besoins personnalisés,...
 - Nouvelle organisation :
 - les appels GDD sont pris par l'agence du DE
 - une possibilité d'envoyer une confirmation écrite au DE
 - en cas d'attente, une messagerie (MEVO) est proposée au DE (une retranscription écrite via mail sera envoyée au conseiller ainsi le message vocal)
 - la possibilité de mutualisation (circonstances exceptionnelles) relève du périmètre DT
 - les appels placement restent gérés en mode mutualisé (NB : les DE en REN pourront laisser un message via MEVO à leur conseiller)
 - Retour d'expérimentation concluant :
 - **baisse du temps d'attente** (de 5,2' à 1,5')
 - progression significative de la **satisfaction** (notamment si confirmation écrite au DE)
 - **forte baisse des fiches Escalade** (-35% pour la GDD, - 10% pour le Placement)
 - **baisse des visites en agence**
 - **baisse des tensions** au téléphone et à l'accueil
 - **satisfaction des conseillers** (GDD : traitement de bout en bout du besoin)
 - Accompagnement du déploiement :
 - kits d'accompagnement (technique, organisation, posture), tutoriel sur l'évolution du bandeau
 - statistiques d'appels des DE selon leur agence
 - appropriations techniques pour les REA si besoin (console de supervision)
 - nouvelles formations complémentaires programmées (Personnaliser le service et connaître ses canaux de délivrance)
- ➔ **Orientation régionale : déploiement au 17 septembre**

Rénovation de l'appui aux agences sur la production de l'activité (en agence)

- **L'activité d'appui-gestion est indispensable au bon fonctionnement de l'agence**
 - **Clarification de la cible métier** en matière d'appui-gestion (gestion de la liste, à la gestion des courriers, appui prestations, appui logistique et RH)
 - Renforcement de l'animation et de l'accompagnement des agents exerçant cette activité
 - **Mobilisation de l'offre de formation, plus ciblée pour ces agents**
- ➔ **Orientations régionales** : rééquilibrage progressif des ressources d'appui-gestion à la main des territoires : à minima 1 par agence et maintien du socle d'effectif actuel (144 agents intervenants en PAG (125 ETP) à minima 30% de leur temps)

Rénovation de l'appui aux agences sur la production de l'activité (en plateforme)

- **Une activité qui impacte fortement la satisfaction des DE** : 1/3 des DE concernés par des dossiers traités en plateforme
- Clarification des périmètres d'activités des plateformes en cohérence avec les agences



Jacques Vollmer
Elu CHSCT Ouest CFE
CGC Métiers de l'emploi
06 16 83 43 24



Laurence Couve
RS CHSCT OUEST CFE
CGC Métiers de l'emploi
06 03 05 80 55



Sandrine Mavéraud
DS CFE CGC Métiers de
l'emploi Occitanie
07 76 58 69 71



Jacques Vollmer
Elu CHSCT Ouest CFE
CGC Métiers de l'emploi
06 16 83 43 24

- **Organisation des traitements autour de dominantes d'activités** : appui aux services dédiés aux DE (formations, aides et mesures et prestations), appui à la gestion de compte / contentieux, accueil téléphonique
- Mise en place d'une animation nationale des Directeurs de traitements centralisés
- **Mise à disposition d'actions de formations dédiées aux plateformes de production**
- Cible nationale d'activité : socle commun obligatoire couvert à 88% et socle complémentaire optionnel couvert à 69% en Occitanie
- ➔ **Orientations régionales** : clarifier les périmètres d'activité des plateformes (avec maintien du socle complémentaire existant, en étudiant son élargissement en 2019), rééquilibrer les ressources au regard des compétences existantes et recherchées (une fiche de vœux est mise à disposition des agents si souhait de mobilité), organiser les périmètres de traitement autour de dominantes d'activités, prise en charge des 12% du socle commun à partir de mi-septembre

La CFE CGC a voté l'abstention pour les motifs suivants

Le dossier présenté est riche d'informations et de points très positifs sur les enjeux métier :

- cadrage, harmonisation et reconnaissance des activités d'appui en plateforme et en agence
- intérêt du transfert 3949 GDD en agence, avec le retour d'expérimentation
- démarche progressive avec identification des étapes RH

Mais des alertes sont encore à prendre en compte

Pour le déploiement 3949

- nécessaire sécurisation des composantes de la trajectoire GDD notamment l'aspect charges/ressources
- nécessité de donner rapidement aux agences les **informations utiles pour s'y préparer** (flux d'appels, outils supervision, ...) et d'identifier et d'organiser en amont les situations nécessitant une **mutualisation** au niveau DT (**définition de seuils d'alerte RH et prod. GDD** par exemple)
- prendre en compte la problématique spécifique des petites agences (cf interruptions dans les tâches, ...)
- le **calendrier à la sortie de l'été, avec les risques d'avoir des retards cumulés** de production et nécessité de résoudre les retards

Pour le PAG

- **la cible RH méritant d'être précisée au regard des activités identifiées** (et pas seulement à partir de la situation actuelle dont l'évaluation reste trop globale)

Pour l'évolution des activités en plateforme

- la nécessité d'avoir une **communication très précise aux agents**, notamment concernant la fiche de vœux uniquement mise en oeuvre s'il y a souhait de mobilité

POINT SUR L'EXPERIMENTATION CONSEILLER REFERENT INDEMNISATION

Période de septembre 2017 à Mars 2018 pour 3 agences en Occitanie

Cette expérimentation testait 2 modalités dans chaque agence : un modèle de portefeuille standard avec à la fois 1 CRI « conseiller référent indemnisation » et 1 référent CDDE, et un modèle avec un référent unique CRI pour les DE assistantes maternelles ou créateurs.

L'objectif est de renforcer la personnalisation (notamment par la pro-activité aux moments clés du parcours du DE) dans l'objectif de faire progresser la satisfaction DE.

Il ressort de cette expérimentation :

- le repositionnement au **cœur du métier des conseillers indemnisation**, une redynamisation et implication des équipes et du pilotage des managers
- **une satisfaction du dispositif à la fois en interne et du DE**, après un démarrage complexe, une phase d'appropriation et de nouvelles manières d'opérer les actes métiers.
- **des points de vigilances et des irritants** tels que les volumes des mails.net, la gestion des moments clés lors de pics de fortes charges ou encore d'absentéisme.

Après plusieurs mois, les équipes semblent avoir trouvé leur organisation et la bonne cohésion d'équipe pour faire face au traitement.

- ➔ Les agences expérimentales et les GDD souhaitent poursuivre dans cette voie.
- ➔ Les résultats de la campagne d'évaluation nationale seront présentés en septembre 18.

La CFE CGC alerte encore une fois sur l'effectif GDD qui doit être adapté aux ambitions qualitatives de service, avec une révision de la trajectoire si nécessaire.

RELOGEMENT DE L'AGENCE AUDIOVISUELLE SPECTACLE

Ce relogement n'est pas sans conséquence sur l'organisation de l'activité et du pilotage de l'activité AVS et nous regrettons que ces aspects n'aient pas été débattus en CE, ce qui aurait pu éclairer l'avis du CHSCT sur les champs HSCT et QVT.



Sandrine Mavéraud
DS CFE CGC Métiers de
l'emploi Occitanie
07 76 58 69 71

VENEZ NOUS REJOINDRE ET ADHEREZ