

CHSCT du 28 février 2013

**Réaménagement des espaces de travail des services de la
Sous Direction de l'Action Sociale**

La Sous-Direction de l'Action Sociale est structurée en deux départements :

- Le département offres de Service Individuelles et Collectives aux Retraités (63 personnes),
- Le département Prévention, Préparation à la retraite, Etudes et Prospective avec des services au sein du siège (12 personnes) et délocalisés (8 personnes)
- Et un correspondant informatique de branche en appui de ces départements.

Les services sont implantés au 2^{ème} et 3^{ème} étage et la Sous-Direction au 5^{ème} étage à Aubigny avec trois services délocalisés (Ain, Rhône et Drôme). Seuls sont concernés dans la présente note les services du siège.

1) UNE INSTALLATION ACTUELLE A ADAPTER EN FONCTION DES EVOLUTIONS EN LIEN AVEC LES ACTIVITES

1-1 Des évolutions de nature différente

. Le transfert des activités brex et appareillage et l'intégration de nouveaux techniciens au sein du DOSICAR :

Depuis le 1^{er} janvier 2013, la CPAM du Rhône a repris la gestion des activités Brex et Appareillage conformément aux orientations nationales de l'Assurance Maladie, laissant le choix aux techniciens en charge de cette activité d'intégrer les services de la CPAM ou de demeurer au sein de la Carsat. Quatre techniciens ont ainsi rejoint les équipes du DOSICAR tout en restant dans un premier temps dans l'espace occupé initialement ; les bureaux actuels ne permettaient pas d'accueillir ce nouveau personnel, faute de place.

. La reconfiguration des locaux en cohérence avec la structuration organisationnelle du Dosicar en différents pôles :

Dans le cadre de la mise en place du projet de service en avril 2012, et faute de locaux adaptés, les techniciens en charge des activités relevant soit du pôle Suivi Budgétaire et Système d'Information, soit du pôle Recevabilité/Ventilation/Réclamation, se trouvaient éclatés entre leur pôle spécifique conduisant des activités ciblées et le pôle aide au maintien à domicile en charge des traitements des différentes prestations.

2

Le renforcement du pôle Recevabilité/Ventilation/Réclamation par l'arrivée d'un nouveau cadre en novembre 2012 nécessite de reconsidérer l'espace actuel. En effet, le nouveau cadre est installé provisoirement au sein du secrétariat de direction.

Enfin, le partage d'un même bureau par les deux adjointes à la responsable du pôle aide au maintien à domicile ne facilite pas l'accompagnement individuel et la supervision des techniciens dans l'exercice de leurs missions.

. La réintégration au sein du département prévention de la chargée de mission implantée au sein de l'agence retraite de Bourgoin :

La chargée de mission action sociale implantée initialement au sein de l'agence retraite de Bourgoin a réintégré le siège depuis novembre 2012 au sein du département Prévention Préparation à la Retraite Etudes et Prospective. Compte tenu de son activité d'appui à la planification des offres de prévention et à la relation avec les partenaires et les retraités, elle est installée, au côté de l'assistante de direction, au sein des locaux occupés par les intervenants du pôle bienvenue à la retraite. L'aménagement de l'espace est à repenser pour le rendre plus opérationnel.

. Le départ de l'attaché de direction rend disponible, depuis janvier 2012, un bureau au 5^{ème} étage, bien qu'il soit occupé par les équipes Atoo lors de leur venue au siège.

1-2 les objectifs visés

Ce projet de reconfiguration s'inscrit dans une volonté :

- de créer des entités de travail par pôle clairement identifiées
- d'optimiser l'accompagnement des techniciens par des bureaux dédiés à chaque cadre comme souhaité
- d'améliorer les conditions de travail en réaménageant autrement les espaces de travail pour les deux départements concernés
- d'équilibrer le nombre de m² par pôle.

2) LA RECOMPOSITION DES ESPACES DE TRAVAIL

2-1 La méthode

Quatre temps forts marquent l'élaboration de ce projet :

- une concertation avec l'encadrement supérieur et le département Etudes Immobilières pour examiner une première expression des besoins
- une réunion élargie aux cadres des deux départements le 8 janvier 2013 pour examen des premières hypothèses
- neuf rencontres entre le département Etudes Immobilières et les équipes concernées
- et enfin une réunion de consolidation le 5 février avec l'encadrement.

2-2 Le projet proprement dit

(cf plans ci annexés)

Le Dosicar est installé sur deux étages qu'il occupe partiellement

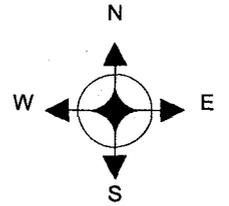
- au 3^{ième} étage : la responsable régionale du département, le secrétariat, le pôle suivi budgétaire et système d'informations, le pôle recevabilité/ventilation/réclamations et le pôle aide au maintien à domicile en deux unités de gestion.
- La relation téléphonique (partenaires et gestion partagée des appels) demeure au 3^{ième} étage dans un bureau dédié à cette activité avec une amélioration acoustique.
- au 2nd étage : le pôle offre de service collectives et relations partenariales avec la responsable, le secrétariat du dosicar, le pôle contrôle et conseils et la responsable.

Le DPPREP demeure au 2nd étage avec un aménagement de l'espace bienvenue à la retraite partagé entre les intervenants d'une part, et d'autre part, la chargée de mission et l'assistante de direction.

Le correspondant informatique installé initialement au 2nd étage monte au 5^{ième} étage dans un des bureaux laissés vacants à la suite du départ de l'attaché de direction, après redistribution des espaces entre la responsable du DPPREP et de la chargée d'études en prévention.

2-3 le calendrier

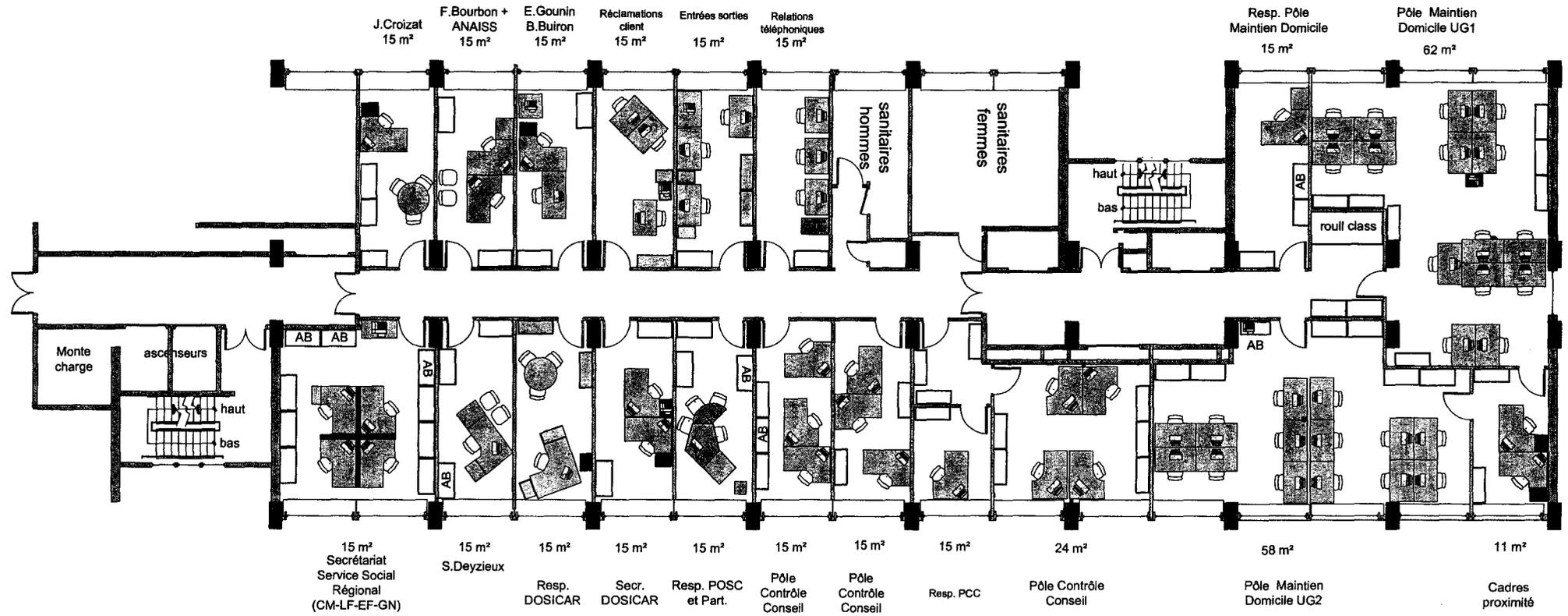
Sous réserve de la disponibilité des entreprises, les travaux seraient programmés au cours du 2nd trimestre 2013.



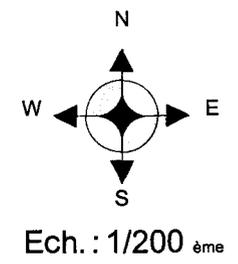
Ech. : 1/200^{ème}

Etage 3 - Aubigny
Côté Est
Sous-Direction Action Sociale

ACTUEL

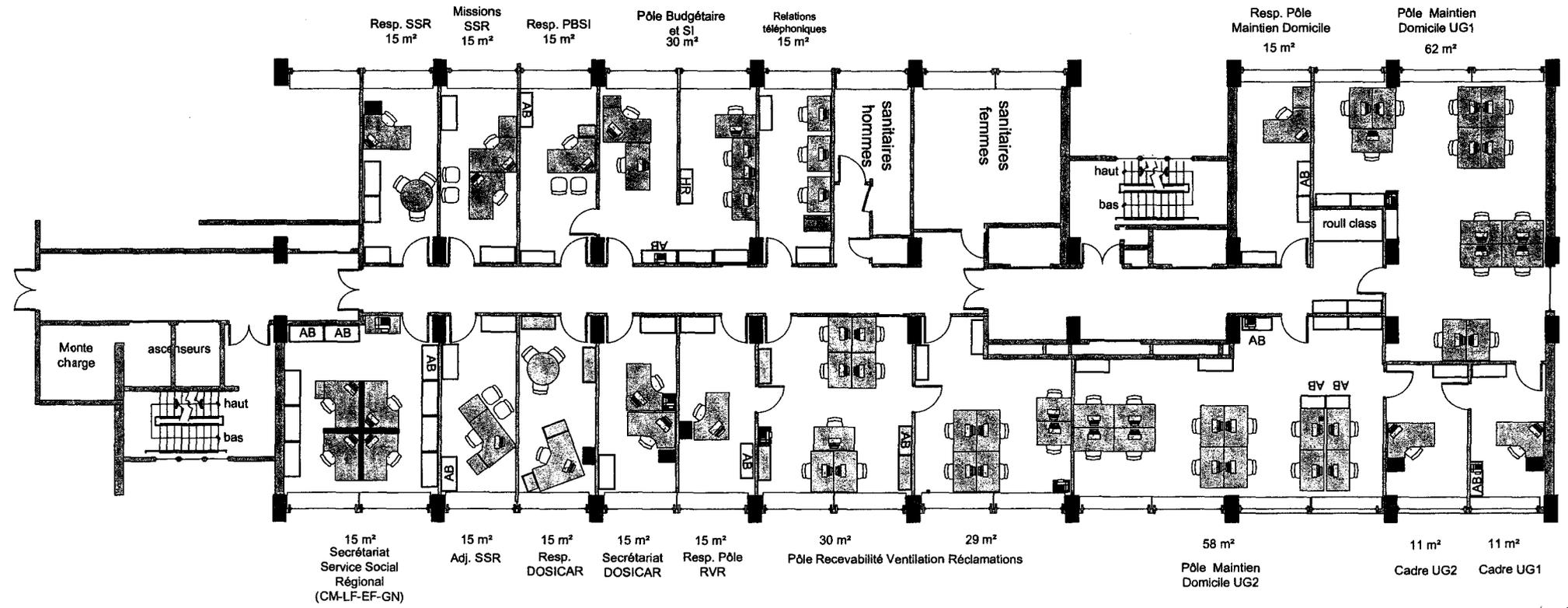


4

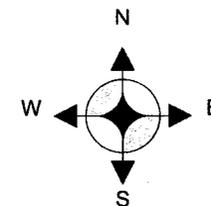


Etage 3 - Aubigny
Côté Est
Sous-Direction Action Sociale

PROPOSITION



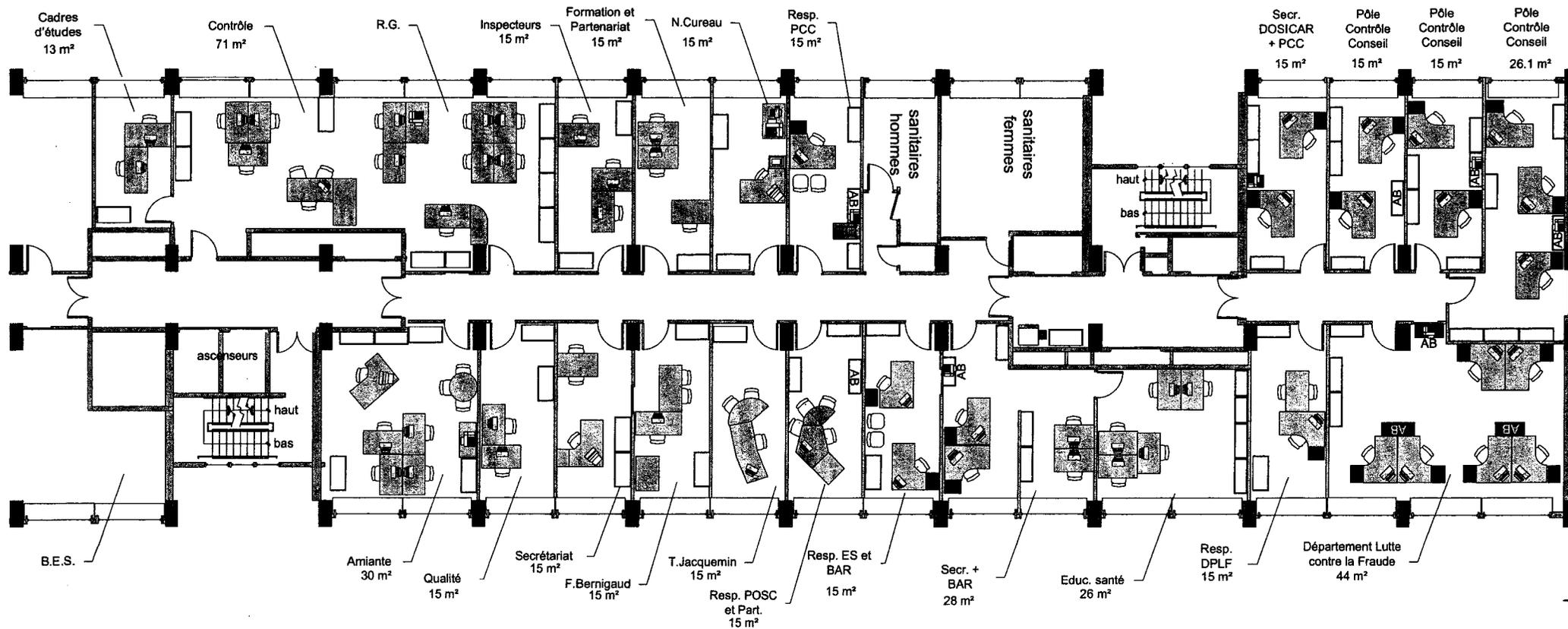
5



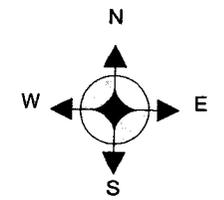
Ech. : 1/200 ème

Etage 2 - Aubigny
Côté Est

PROPOSITION



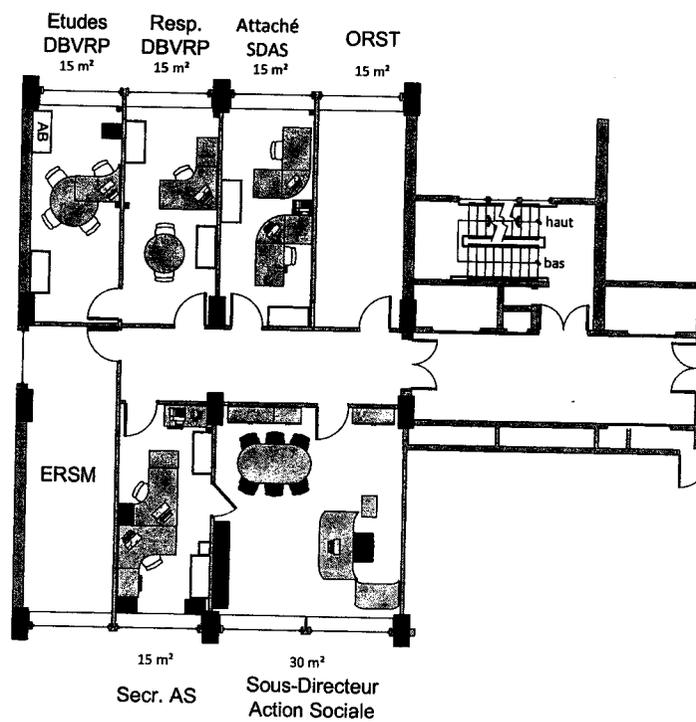
7

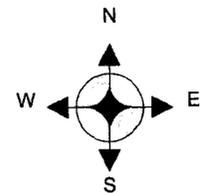


Ech. : 1/200^{ème}

Etage 5 - Aubigny
Côté Ouest

ACTUEL

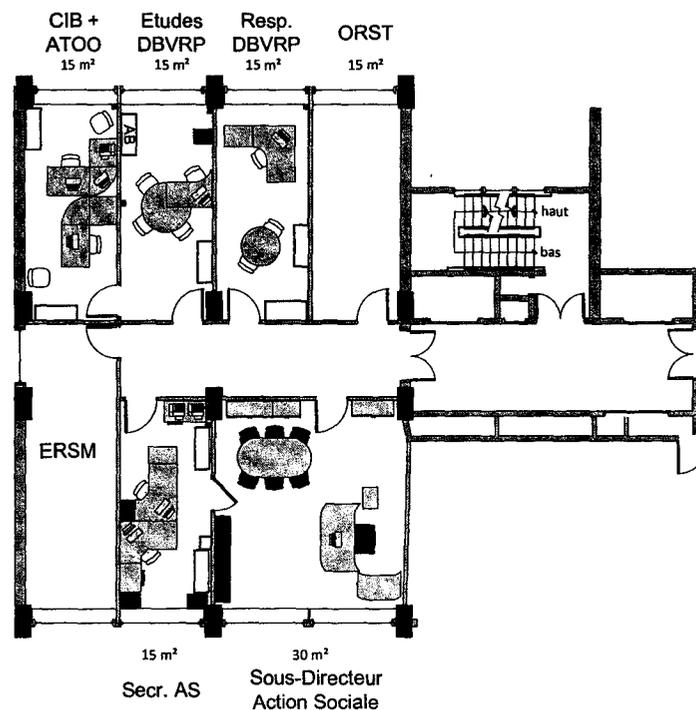




Ech. : 1/200^{ème}

Etage 5 - Aubigny
Côté Ouest

PROPOSITION



60

Annexe CHSCT 28 FEVRIER 2013

Objet : Modalités de parcours professionnel des agents retraite issus de la formation institutionnelle D'FI Retraite

✦ Rappel de la procédure actuelle

Depuis 2003 le niveau 4 et la prime de polyvalence sont accordés aux nouveaux agents retraite à condition que leur taux d'erreur sur une période probatoire de 3 mois soit inférieur à un niveau défini au regard de la moyenne du taux d'erreur constaté sur le métier. Si le taux de retour était supérieur à l'objectif fixé, une nouvelle période probatoire de trois mois était déclenchée.

A l'issue de cette période, dans le cas où l'agent ne satisfaisait pas à ce critère unique, il se voyait refuser la qualité d'agent retraite et rejoignait son service d'origine.

Cette procédure a été appliquée jusqu'en 2012, lors de l'affectation de trois nouveaux agents en début d'année.

Si le taux de retour constitue un élément essentiel de l'activité, il ne peut à lui seul illustrer l'acquisition des compétences nécessaires à l'exercice de la fonction d'agent retraite liquidateur polyvalent.

C'est pourquoi il a été décidé de rénover les modalités de parcours professionnel et d'attribution de la prime de polyvalence aux nouveaux diplômés D'FI Retraite, en cohérence avec le parcours de formation institutionnel dont ils ont bénéficié et en réponse à la polyvalence fonctionnelle qu'ils sont amenés à exercer.

✦ Proposition de nouveaux critères

Les nouveaux critères retenus permettent de couvrir l'intégralité des missions exercées par les nouveaux diplômés. Ils concernent la qualité du travail fourni, la productivité constatée, le pilotage de l'activité et les compétences mises en œuvre dans l'accueil des assurés.

→ Qualité des traitements

Le taux de retour demeure un élément déterminant de la qualité du travail fourni par l'agent retraite. Il doit être apprécié au regard du taux de retour moyen du DPR sur les mois de Septembre/Octobre/Novembre 2012, soit 23,85 %.

→ Productivité de l'agent

La productivité de l'agent sera comparée à la productivité/dossier moyenne du pôle concerné, ramenée à un niveau inférieur pour prendre en compte l'inexpérience du nouvel agent soit :

- pour les pôles régionaux 5 dossiers/jr/agent (moyenne 7)
- pour le pôle international 3 dossiers/jr/agent (moyenne 5.5)

Pour le calcul de cette moyenne, il sera fait exclusion du temps dédié à l'activité d'accueil.

11

→ Pilotage de l'activité

L'encadrement effectuera tous les 15 jours pendant la période probatoire une supervision du portefeuille du nouvel agent.

Cette supervision portera sur l'enregistrement des dossiers, leur prise en charge, la prise en charge des retours, les relances et les délais de traitement.

Une grille de supervision sera élaborée par l'encadrement du DPR afin d'harmoniser le suivi à tous les secteurs.

Ce suivi sera noté sur 10 points.

→ Capacité à accueillir du public

Accueil téléphonique

Il sera demandé aux nouveaux agents de prendre entre 20 à 30 appels par ½ journée d'astreinte représentant 3h30 de travail.

Ce suivi sera réalisé par l'édition du journal d'appels.

Accueil physique

Ce critère s'appliquera exclusivement aux agents affectés dans les agences retraite

Les cadres effectueront une supervision de 2 rendez-vous pendant la période probatoire de 3 mois avec l'aide de la grille de supervision dédiée à cette action.

Ce suivi sera noté sur 10 points.

Pour prétendre à l'attribution du niveau 4 et la prime de polyvalence, les agents retraite nouvellement formés doivent impérativement atteindre les objectifs fixés sur les trois critères quantifiables, et obtenir la moyenne sur les deux critères faisant l'objet d'une supervision.

Si tel n'est pas le cas, une prolongation de 3 mois de la période probatoire sera mise en oeuvre.

Si au bout de 6 mois, l'agent ne satisfait toujours pas aux conditions requises, il n'obtient pas la qualité d'agent retraite et devient technicien du compte individuel au siège, affecté à la sous direction carrières et déclarations, ou dans l'agence d'origine en charge des RDC de la structure.

GRILLE D'EVALUATION GLOBALE

NOM DE L'AGENT :

SERVICE :

Période	Productivité dossiers	Taux de retour	Accueil Téléphonique	Accueil physique	Supervision du Portefeuille / Pilotage					Total Pilotage sur 10
					Note / 2	Note / 2	Note / 2	Note / 2	Note / 2	
Mensuelle	Pôle Reg. Agence : 5 dossiers / jr Pôle Rég. Siège : 4 dossiers / jr Pôle Int. : 3 dossiers / jr	Max. : 23,85 %	Minimum 20 appels par 1/2 jr (Base 3h30)	2 RDV supervisés / Note / 10	Enregistrement des dossiers	Prise en charge effective des dossiers	Relance effectuées	Retours contrôle exploités au quotidien.	Délais de traitement	
Fevrier										
Mars										
Avril										
Moyenne des 3 mois										
Critère satisfait : oui/non										
Mai										
Juin										
Juillet										
Moyenne des 3 mois										
Critère satisfait : oui/non										