



ETABLISSEMENT DE PARIS

Service : Liquidation des droits
Réf. : MJC/JP/09018

CTP du 30/01/2009

RESTRUCTURATION DES SERVICES LIQUIDATION DES DROITS ET GESTION CLIENTS

LA SITUATION ACTUELLE

I – Une organisation mise en place après la bascule dans le SI-DdR

L'organisation actuelle des services de gestion de l'établissement a été mise en place lors de l'intégration de la gestion informatique dans le système d'information de la Direction des Retraites au 1^{er} octobre 2006.

Les principaux processus de gestion :

- Liquider et payer les retraites
- Gérer les droits
- Communiquer avec les clients

ont été partagés entre les services Liquidation des droits et Gestion Clients.

Depuis cette date, des aménagements ont été réalisés dans les 2 services afin de permettre :

- le maintien de la qualité de service rendu alors que plusieurs agents de Paris et Metz étaient affectés sur les activités inter-établissement (certification des NIR, unités travaillant sur les transferts IRCANTEC, CRC) ;
- l'expérimentation du télétravail sur la gestion Mines.

A partir du 1^{er} avril 2008, les 2 services ont été placés sous une même hiérarchie, ce qui a permis de renforcer la synergie entre les 2 entités.

Au titre des réalisations communes, on peut citer :

- le transfert de toutes les opérations d'annulations vers la Gestion sans délai afin de faciliter la résorption du stock des correspondances générales ;

- les travaux entrepris sur les impayés et les prorata décès depuis le mois de juillet avec l'aide des temporaires vacances ;
- le renfort commun sur les transferts CNR ;
- la mise en place des nouvelles modalités de travail avec la suppression de la constitution des dossiers physiques et l'expérimentation de la numérisation sur MINUM.

Le bilan est satisfaisant et conduit à poursuivre cette dynamique commune visant à :

- conduire les chantiers correspondant aux objectifs fixés dans la convention d'objectifs et de gestion 2008-2011 et notamment le déploiement de l'accueil ;
- avoir une structure en cohérence avec le modèle de coût prévu dans CAP 2010, ce qui favorisera le travail sur les projets ;
- préparer les nouveaux redéploiements de gestionnaires vers d'autres activités ou des mobilités et être en mesure d'organiser l'activité en tenant compte des nouveaux candidats au télétravail dans la gestion.

Les modifications d'organisation proposées sont exposées ci-après et interviendront au plus tard au 1^{er} avril 2009, après avis du comité technique paritaire.

LES MODIFICATIONS DE STRUCTURE

I – Une identité commune

Il est proposé de conforter le rapprochement entre les équipes de Gestion Clients et Liquidation en les regroupant sous une identité partagée :

Direction Gestion Retraite et Prestations Clients

Chaque secteur conservera son périmètre de gestion mais, les gestionnaires des différentes entités seront sollicités :

- pour les opérations ponctuelles, communes liées à la communication avec les assurés (accueil téléphonique, permanences en région, courriels ...) ou à des renforts ;
- pour intégrer une équipe travaillant sur une gestion relevant d'un autre fonds.

II – Modifications de l'encadrement des structures

Une nouvelle organisation est proposée pour l'encadrement des structures de gestion. L'organigramme proposé est présenté en annexe.

L'objectif est de faciliter par cette redistribution des équipes, la conduite des études et l'accompagnement au changement sur les projets techniques en cours et les évolutions prévisibles des métiers de gestionnaire.

Pour 2009, les chantiers concernés sont :

- la réorganisation de l'accueil ;
- l'installation d'une unité « Transfert sans droit CNR » sur Ségur ;
- le démarrage du projet de dématérialisation amont des courriers ;
- la mise en place de procédures de gestion des comptes de droits orientées sur les besoins liés au droit à l'information ;
- le remplacement de l'outil de valorisation des paiements.

Les structures dont l'organisation va évoluer sont exposées ci-après.

1. La réorganisation de l'Accueil

La Direction de l'Etablissement a ouvert avec la COG 2008/2011 un chantier Accueil destiné à :

- renforcer la sécurité dans l'Etablissement et disposer sur Ségur de locaux plus adaptés pour recevoir les visiteurs dont les assurés du régime (des travaux seront menés à cet effet dans l'entrée de l'immeuble dès janvier 2009) ;
- organiser un pôle Accueil/renseignement polyvalent et suffisamment étoffé pour limiter le recours à des prestations externes et adapté aux types de demandes (distinction entre l'accueil de 1^{er} niveau réalisé pour la réception de documents et l'entretien individualisé pour examiner une situation).

Le groupe parisien sera constitué de 5 personnes dont un cadre B+ :

- 1 liquidateur qui rejoint la structure
- 2 personnes du pôle renseignement
- 2 personnes de l'accueil

Un renfort sera apporté par la Gestion des flux pour la présence en 1^{er} niveau si cela est nécessaire.

L'activité nécessitera une présence continue entre 9 H et 17 H ; l'équipe constituée assurera la gestion d'un planning des présences.

Un appel à candidature sur ce pôle sera lancé si pendant la phase de démarrage du nouveau groupe qui est concomitante avec les travaux, des difficultés d'organisation étaient soulevées.

L'accueil, et la Gestion des flux qui sera impactée par les études sur la dématérialisation des courriers en amont, seront encadrés par un nouveau responsable.

2. Les unités de gestion

Le regroupement des unités de gestion sur Paris

En 2006, 8 unités de gestion ont été créées. Suite à la diminution des effectifs Mines sur Metz lors de la création de l'unité en charge des transferts Pensions civiles, les 2 unités de gestion fonctionnant sur Metz ont été regroupées en une seule.

Une opération similaire est proposée sur Paris.

Le nombre d'unités de gestion passera de 6 à 3.

3 unités prennent en charge un portefeuille de gestion correspondant pour chacune à 2 des critères de répartition identifiant les contrats des assurés :

- 1 et 4 pour PMG110
- 2 et 3 pour PMG130
- 5 et 6 pour PMG150

Les télétravailleurs de Paris (5 à partir de 2009) seront affectés à une même unité pour permettre à 4 d'entre eux de fonctionner en binôme. Ils interviendront cependant en cellule d'appui opérationnel sur l'ensemble des équipes.

La création d'un groupe d'assistants opérationnels

Les 3 cadres B+ (secrétaires administratifs de classe exceptionnelle) interviennent en polyvalence sur les unités et assurent par des contrôles croisés l'harmonisation et la bonne application des procédures dans les équipes. Des objectifs de qualité seront définis en commun en intégrant les B+ de Metz. A cet effet, ces personnes seront notamment destinataires des retours de dossiers du contrôle de 1^{er} niveau.

En charge de la rédaction des expressions de besoin à destination de la maîtrise d'ouvrage pour les maintenances informatiques, elles pourront également être associées sur les projets DdR en tant que représentants métiers lors de la réalisation des recettes (exemple : remplacement de l'outil paiement) et intervenir sur la proposition de nouvelles méthodes.

Un encadrement unique pour la Gestion Mines sur Metz

Les 7 agents de la Gestion Clients sur Metz seront rattachés hiérarchiquement au cadre qui a en charge les unités de gestion polyvalentes pour faciliter la coordination des équipes.

Les activités respectives des agents ne sont pas modifiées ; la Gestion Clients conserve les liens fonctionnels avec la Gestion sans délai et la Gestion des flux sur Paris.

III – Unité Compte de droits

Dans le modèle de coût de la Direction des Retraites, les activités liées à la gestion du compte de droit sont identifiées sous le processus « gérer les droits ».

Compte tenu de la diminution des effectifs de cotisants (8 978 actifs fin 2008), ce processus a jusqu'à présent été associé à des objectifs moins prioritaires pour la Retraite des Mines.

Toutefois, un chantier informatique a démarré en 2008 pour l'évolution de NEREA et plusieurs équipes de gestion contribuent à cette activité qui recouvre également la gestion du droit à l'information.

Pour faciliter ces opérations, une unité « Compte de droits » est créée ; elle sera constituée des agents du secteur des convertis.

Ces gestionnaires seront associés à la mise en place des solutions pour intégrer le nouvel outil de gestion des carrières.

IV – L'unité Transferts CNR

Les gestionnaires de Ségur ont déjà contribué à l'activité Transfert CNR en participant aux opérations de renfort menées à partir d'avril 2008. La Direction de l'établissement propose d'installer cette activité de manière pérenne sur Ségur en l'intégrant à la gestion de manière à pouvoir y associer de nouveaux gestionnaires compte tenu de la diminution de l'activité Mines.

Le rattachement hiérarchique à l'une des structures sera précisé à l'issue des entretiens d'évaluation en cours et de l'étude sur l'implantation géographique de la structure.

V – La MOA

Pour l'intégration dans le système d'information Retraite, des gestionnaires retraite avaient été prélevés sur les équipes de gestion pour travailler sur le projet P3R. Depuis le 1^{er} octobre 2006, cette équipe continue à fonctionner en assistance opérationnelle de la gestion et intervient également sur de nouveaux projets (Remplacement de l'outillage Paiements, Reprise Retraite CAN, projet CRM du programme 1 CAP2010).

L'équipe s'est professionnalisée sur de nouveaux outils de gestion de projets et applications et est désormais en mesure de travailler sur des sujets hors Gestion.

Par ailleurs, dans le modèle de gestion DdR, la MOA est identifiée en fonction support et plus en opérationnel. Le repositionnement de cette équipe, encadrée par l'ancien responsable de production du SICAN, est à l'étude en tenant compte des perspectives d'évolution de métier et des besoins propres à l'établissement.

La solution organisationnelle cible est à l'étude et sera exposée dans un prochain dialogue social.



Le Comité technique paritaire est appelé à se prononcer sur ces propositions.



ANNEXES

Annexe 1 : Précision sur les activités d'assistant opérationnel

Annexe 2 : Nouvel Organigramme

Annexe 3 : Volumétrie par processus

Description des missions et activités

Assistant opérationnel

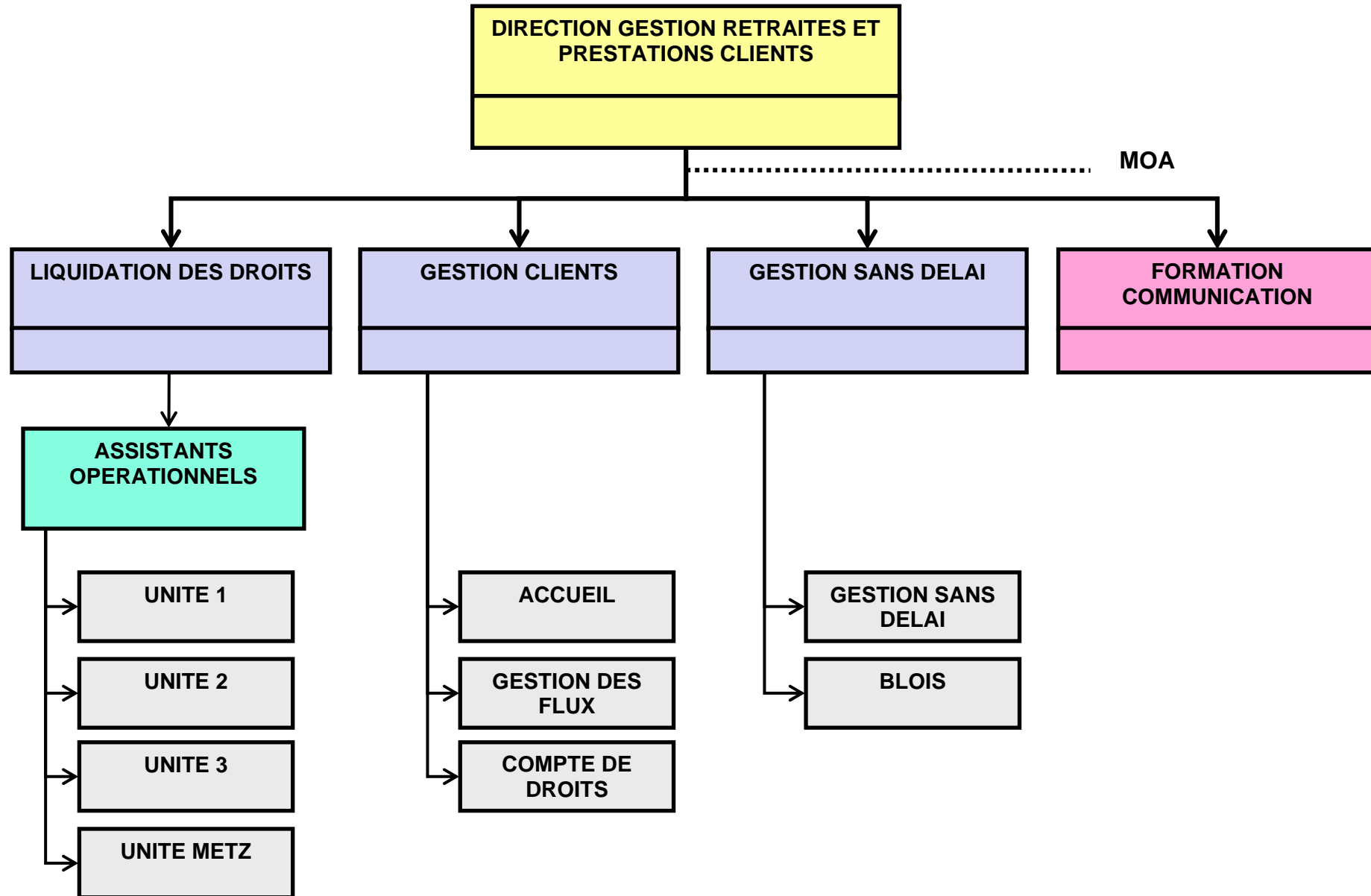
Missions

- Assister le responsable dans la gestion du service
- Constituer un appui technique pour les équipes
- S'assurer de la qualité du travail des équipes
- Traiter les situations complexes
- Contribuer à l'harmonisation des pratiques

Activités

- Détecter les besoins de formations, informations, individuels et collectifs des équipes
- Assurer, à la demande du Contrôle interne ou des responsables, une vérification sur l'activité individuelle ou collective
- Participer, en tant que représentant métier, aux chantiers DdR et sur les projets de l'Etablissement
- Apporter aide et assistance sur les situations complexes

DIRECTION DE L'ETABLISSEMENT



Processus	Donnée	réalisé 2007	prévision 2008
Recouvrer et maîtriser les cotisations	Comptes nécessitant une intervention manuelle	3 092	2 707
Gérer les droits	Effectif moyen de cotisants	10 254	8 978
	Nombre de m à j manuelles, anomalies et validations	45 287	45 287
Liquider les retraites et payer	Effectif moyen de pensionnés	359 278	353 348
	Nombre de Liquidations	13 495	13 272
	Nombre de Révisions	15 736	15 476
	Nombre de m à j du fichier client	163 521	160 822
	Nombre de remises en paiement	12 786	12 575
	Nombre d'annulations	19 750	19 424
Communiquer et informer les clients	Nombre de courriers	66 799	65 696
	Nombre de courriels	3 965	3 900
	Nombre d'appels traités	119 757	90 000
	Nombre de visites	2 696	2 652
Assurer les moyens généraux	Nombre de courriers entrants et sortants	182 264	179 256
	Nombre de courriers entrants et sortants	172 893	170 039
Nombre d'ETP (hors FIPH et CRC)		243	238