



ETABLISSEMENT DE PARIS - SEGUR

Modifications d'organisation de l'Etablissement de Paris – Ségur de la Direction des Retraites

L'Etablissement de Paris vient d'achever le projet d'intégration dans le système d'information de la Caisse des dépôts. Cette intégration emporte des conséquences sur l'organisation opérationnelle avec :

- * L'impact de la bascule dans le SI - RH de la Caisse des Dépôts (projet IPCAN), avec la mise en place d'une organisation adaptée au fonctionnement des Ressources humaines.
- * L'impact de la bascule dans le SI - Retraite de la Direction des Retraites, avec la définition d'une organisation efficace et facilitant la mise en place des processus –métiers.
- * Enfin, la Direction de la Comptabilité (rattachée à la DIC) recentre ses activités sur les fonctions de Comptabilité, Trésorerie et Paiement. L'ensemble de ces activités sera centralisé sur le site parisien, entraînant la fermeture du service comptable à Metz.

La Direction de l'Etablissement de Paris composée d'une Directrice et d'un Directeur - adjoint, s'appuie sur trois Directions opérationnelles à savoir la Direction des gestions, la Direction de la gouvernance et la Direction des ressources (RH et moyens).

L'organigramme cible au 1^{er} janvier 2007 joint en annexe 1, tient compte des orientations fixées par le Directeur des Retraites, pour une meilleure lisibilité des activités. Il est décliné par direction/service/unité, en précisant les effectifs.

Enfin, le comité de direction est remanié et intègre désormais les responsables de services opérationnels.

1 : LA DIRECTION DES GESTIONS (186 personnes)

Le 1^{er} octobre 2006, les données de la Retraite des Mines ont basculé dans le Système d'Information de la Direction des Retraites, lequel est constitué d'applications communes : Clients, Suivi d'affaires, Suivi des paiements, gestion des créances ; et d'applications dédiées : Liquidation, Valorisation Paiement. Cette bascule informatique s'appuie sur la démarche processus – métier.

.../...

P.J. : 2 annexes

Caisse des dépôts et consignations
77, avenue de Ségur – 75714 Paris cedex 15
Tél. : 01 58 50 26 19 - Fax : 01 58 50 29 89

Ces mesures d'organisation, seront mises en œuvre progressivement pour un fonctionnement effectif à compter du 1^{er} janvier 2007. Les contraintes techniques apportées par le système d'information, notamment l'affectation des dossiers par unité, ont d'ores et déjà conduit à mettre en œuvre des adaptations dans l'organisation. Il en est ainsi en particulier du rapprochement de l'activité nationale et internationale. D'ici le 1^{er} janvier 2007, des ajustements de positionnement des gestionnaires interviendront au sein de chaque Direction, dans les conditions précisées dans cette note, de manière à accompagner la mise en œuvre de ces évolutions. Il en est ainsi des personnels de l'unité comptable de Metz.

1.1 : Le service clients (68 personnes)

Ce processus Service clients a pour objectif de soumettre à une même ligne hiérarchique et donc à une cohérence de management l'ensemble des activités situées en amont du service « liquidation des droits » qui se recentre quant à lui sur le cœur du métier de gestionnaire administratif.

Cette logique qui est le premier pas vers une démarche d'organisation par processus est celle qui est déjà reprise dans les organisations angevine et bordelaise. La logique processus a pour finalité de mieux répondre aux attentes des bénéficiaires en faisant émerger les métiers qui concourent à la liquidation et en calant l'organisation sur ces métiers.

Dans ce cadre, le Service clients regroupe deux métiers pour lesquels il existe une synergie :

- la gestion des clients
- l'accueil d'activités nouvelles

Les personnels dédiés à ce Service seront issus du service logistique, du pôle juridique, du service liquidation et de la structure préexistante NIR, comme indiqué dans l'annexe 2, *Evolution des effectifs de Paris-Ségur*.

La gestion des clients (40 personnes)

La gestion des clients a pour objet la prise en charge de l'ensemble des relations externes avec le bénéficiaire. Elle traite ainsi l'ensemble de ses demandes sous quelle que forme que ce soit (téléphoniques, écrites sous forme papier ou électronique). Ce faisant, elle décharge en outre les liquidateurs des actes préalables à la liquidation et leur permet de se concentrer sur les actes de liquidation proprement dits.

Dans ce cadre, la gestion des clients assure les activités suivantes :

- la gestion des flux (entrants et sortants) ;
- la gestion sans délai ;
- les renseignements et l'accueil.

La gestion des flux (18 personnes)

La gestion des flux reprend le périmètre d'activité du courrier départ et du courrier arrivée. Dans ce cadre, elle est chargée des actes suivants :

- réception courrier
- comptage
- tri
- ouverture
- compostage
- création Clients / contrat
- création dossiers d'archives (NDO et dossiers physiques)
- mise sous pli
- affranchissement
- envoi
- traitements recommandés
- réception et suivi des plis marchés publics

Compte tenu du contexte spécifique au site de Metz, la gestion des flux prendra également en charge sur ce site :

- la distribution du courrier et des dossiers physiques
- la sortie et le reclassement des dossiers physiques

L'efficacité de la gestion des flux est fondamentale puisqu'elle se situe à l'entrée et à la sortie du processus « liquider » ; c'est en partie d'elle dont dépend le respect des délais et la satisfaction du bénéficiaire. Elle doit donc être capable de déterminer si un courrier est arrivé, s'il a bien été acheminé et dans quel délai.

Elle prend par ailleurs en charge le premier acte de liquidation qu'est la création Clients / contrat afin de ne transmettre au liquidateur que des dossiers prêts à être traités, lui permettant ainsi un meilleur respect des délais.

La gestion sans délai (16 personnes)

La création d'une unité gestion sans délai a pour objet de mettre en place une étape transitoire entre la gestion des flux et le service liquidation, l'objectif étant là encore de permettre aux liquidateurs de se concentrer sur les actes de liquidations proprement dits.

A ce titre, elle prend à la fois en charge les dossiers complexes issus de la gestion des flux (ex : courriers non identifiés) et les actes non liés au calcul des droits.

Dans ce cadre, la gestion sans délai assure :

- les mises à jour de la base Clients : RIB, adresse, suspension ou annulation de contrat, radiations suite à décès le traitement des tutelles
- la gestion des courriels
- la recherche sur les courriers non identifiés
- l'envoi de relevés de services, de formulaires, d'attestations de pensions et de sommes imposables

Le renseignement et l'accueil (4 personnes)

L'intégration de cette entité à la gestion des clients répond à la nécessité d'avoir une politique homogène de relations envers les bénéficiaires, et ce quel que ce soit le mode de prise de contact.

Le renseignement et l'accueil conserve le même périmètre qu'actuellement c'est-à-dire :

- le standard
- l'accueil physique
- l'accueil téléphonique
- la prise en charge des demandes de renseignements sur la retraite des mines

Compte tenu du contexte spécifique du site de Metz, c'est l'équipe de la gestion sans délai qui prendra en charge sur ce site ces activités ainsi que les forums, journées internationales et les permanences.

Avec la mise en place du droit à l'information des actifs en 2007, toute activité supplémentaire est étudiée avec Angers pour assurer une qualité de service sans perdre d'appels.

Les activités nouvelles (27 personnes)

L'accueil des activités nouvelles se fait au sein de l'Etablissement de Paris Ségur au fur et à mesure de leur arrivée. Il a donc à la fois paru important de créer une structure bien identifiée sur ces activités afin de les traiter de manière homogène et trop tôt, compte tenu du volume d'activités engendré, pour créer un service à part.

Etant donné la priorité donnée au recentrage du service de liquidation sur son cœur de métier, il a donc semblé plus pertinent de rattacher ces activités au Service clients.

Ce rattachement s'explique aussi pour deux raisons concrètes :

- En attendant l'arrivée des demandes d'aides du FIPH, les personnes recrutées sont pour le moment en partie affectées à des tâches qui relèvent de la gestion des clients ;
- Compte tenu de l'incertitude sur le volume et la périodicité des demandes d'aides engendrées par le FIPH et afin d'accroître l'intérêt du travail de ces gestionnaires, il est important de mettre en place des activités diversifiées.

Dans ce cadre, le service activités nouvelles prendra en charge les activités suivantes :

- NIR IRCANTEC
- Tutelles IRCANTEC
- Fiabilisation de données
- Traitement des aides du FIPH
- Renseignements téléphoniques sur les aides du FIPH (appel de niveau 2)
- Débordement téléphonique de l'avenue de Ségur
- Examen, saisie, report aux comptes cotisants des DADS
- Information chômage en provenance des sociétés de secours minières
- Et le cas échéant d'autres activités

1.2 : Le service recouvrement contentieux réclamations (37 personnes)

Les Missions actuelles sont :

La fonction juridique de proximité

- Les missions cœur de métier

Il a en charge la préparation, la rédaction, la validation de l'ensemble des notes, des contrats, des conventions qui ne relèvent pas de la compétence de l'Etablissement public. Il centralise l'ensemble de ces documents avant leur transfert, pour archivage, à la Direction des Relations Institutionnelles.

Il gère la réglementation du fonds minier et assure la veille juridique.

Il gère l'ensemble des contentieux de Retraite des Mines à l'exception de ceux à caractère pénal qui relèvent du Service Juridique et Fiscal.

Il est responsable de l'organisation et de la présentation des dossiers devant la Commission de Recours Amiable de la CANSSM

- Les nouvelles missions

Il est responsable de l'organisation et de la présentation des dossiers devant le Comité de Recouvrement de l'établissement de Paris - Ségur.

Il assure la conduite et le suivi des réunions d'utilité avec les différents services de retraite des Mines. Ces réunions visent à résoudre les questions juridiques qui peuvent entraver le fonctionnement des services, notamment le service des liquidations et la Direction comptable et financière.

Les fonctions opérationnelles

- La gestion des créances

Le service assure la gestion de l'ensemble des procédures de recouvrement des créances.

Le recouvrement des cotisations par le biais du progiciel du régime général SNV2 ainsi que la gestion des convertis.

Le recouvrement des créances sur prestations quelle qu'en soit la nature – CSG, CRDS, indus avant décès ou après décès- .Ces créances seront recouvrées, dans un premier temps, par l'outil GC11, puis dans un second temps par l'outil GRC déployés sur les principaux fonds en gestion au sein de l'établissement de Bordeaux de la Direction des retraites.

La gestion des oppositions. Elle sera assurée à l'aide de l'outil GEO, lui aussi déployé sur les principaux fonds gérés à l'établissement de Bordeaux.

- La gestion des contrôles

Le service assure le contrôle de premier niveau sur les prestations servies à Retraite des Mines – contrôles des droits, contrôles d'existence- ainsi que sur le contrôle du respect des procédures mises en œuvre au sein de l'établissement de Paris-Ségur. A ce titre, la gestion des contrôles s'exerce en collaboration étroite avec les correspondants du contrôle des risques de la Direction des Retraites de l'Etablissement Public.

- Les activités périphériques

En application de la convention dite de « désimbrication », Retraite des mines assure pour le compte de la CANSSM des activités extérieures au mandat de gestion notamment :

- la clôture des opérations du fonds de compensation de chauffage et de logement,
- la gestion des retraites complémentaires – avenants 5, 24 et 25 des conventions collectives des différents personnels du régime minier.

L'organisation et les moyens du service (37 agents)

Sous l'autorité de son Directeur, le service de l'établissement de Paris -Séguir est dirigé par un chef de service.

Il est secondé dans cette tâche par un adjoint chargé plus particulièrement de la responsabilité des instances CRA, comité de recouvrement et de la gestion des contentieux.

A la tête de chaque unité du service est placé un cadre A responsable.

L'unité contentieux : (6 agents, 3A, 1B, 2C)

Cette structure est composée actuellement de 4 agents (2A, 2C) et sera renforcée par l'arrivée d'un fonctionnaire de catégorie B au 16 octobre 2006 et d'un agent de catégorie A.

Les entités gestion des créances et gestion des contrôles : (26 agents, 2A, 9B, 15C)

Ces missions sont assurées par 4 structures distinctes regroupées en deux groupes et placées chacun sous l'autorité d'un attaché d'administration.

Une unité regroupe :

- Le recouvrement des cotisations : Cette unité est composée de 4 agents (3B, 1C)
- La gestion des convertis : unité de deux agents (1B, 1C)
- Le contrôle des droits (contrôle des pensions 4B) : A ce jour, ce groupe est composé de deux agents basés à Paris (2 B). A compter du 16 octobre, il sera renforcé par deux agents, l'un issu du service des liquidations, l'autre sera basé à Metz. L'activité de cet agent sera axée sur le contrôle des prestations liquidées par le service de Metz évitant ainsi le transfert des dossiers du site de Metz vers Paris.

Une 2^{ème} unité regroupe :

- Le recouvrement des indus : Cette unité est composée de 5 agents de catégorie C. Trois agents issus de l'ancien groupe contrôle d'existence du pôle juridique rejoindront cette structure du service pour faire face à l'augmentation du nombre d'indus sur pension de réversion.
- La gestion des oppositions : Cette unité est composée de deux agents
- Les contrôles d'existence : Ces contrôles initialement effectués sur Paris seront réalisés sur le site de Metz de l'établissement de Paris -Séguir et porteront sur l'ensemble des prestations liquidées par Retraite des Mines.

En conséquence, les agents 5 agents de catégorie C du site parisien seront redéployés. 3 agents rejoindront la structure « recouvrement des indus » et deux seront affectées à la gestion sans délai.

A l'issue de la réforme proposée, le groupe « contrôle d'existence » sera composé de 4 agents messins (1B, 3C)

L'unité gestion des activités périphériques : 3 agents, 1A, 2B

Le pôle activités périphériques du service juridique est fortement impacté par le présent projet.

Le secteur de Blois : initialement rattachés au service juridique, les 7 agents qui le composent (1B, 6C) rejoindront le service en charge de la gestion sans délai.

Néanmoins fonctionnellement, ces agents dépendront :

- de la Direction des ressources pour les questions liées à la gestion des archives ;
- au sein du service, du cadre A responsable du recouvrement des cotisations, pour la gestion des DADS, du compte de droits et toutes opérations liées aux affiliations et à la gestion des cotisations.

La gestion des retraites complémentaires : 2 agents de catégorie B

Enfin l'agent affecté à la clôture des opérations du fonds de chauffage logement (B) a exercé son droit à la mobilité en août 2006.

1.3 : Le service liquidation des droits (81 personnes)

Le service Liquidation - MOA (site de Paris) est constitué de 8 unités polyvalentes chargées de la liquidation et de la gestion des droits.

Le transfert des actes de gestion sans délai vers le processus gestion des clients, et par ailleurs le regroupement au sein des unités de liquidation des compétences nationales et internationales, ont pour effet de diminuer le nombre d'unités de gestion de 8 à 6 sur Paris. Sur Metz, le nombre de deux unités de gestion est maintenu, avec le renfort de personnels issus de l'unité comptabilité - finances.

Ces unités de gestion disposeront d'une unité d'assistance en charge de l'expertise informatique et de formation sur les processus et procédures avec les missions suivantes :

- Assistance et formation des gestionnaires (perfectionnement, changement de métier, expertise dossiers) ;
- Rédaction des procédures et demandes d'évolution SI (participation aux comités utilisateurs et aux groupes de travail pour l'évolution du SI – ex : remplacement de l'outillage paiement en 2007) ;
- Conception et animation de modules de formation dans le cadre de l'Ecole de Gestion des Mines.

Les Missions

Les activités prises en charge par les unités de gestion dans l'organisation actuelle.

Il s'agit de :

- la reconstitution de carrières minières (dans le cadre des demandes de préliquidation)
- la liquidation des prestations de droit personnel
- la liquidation des prestations de droit dérivé
- la révision de droits
- la régularisation de cotisation
- l'annulation des droits à pension
- la mise à jour des adresses et des RIB
- la remise en paiement
- le traitement des arrérages au décès au profit des héritiers
- le traitement des courriers explicatifs sur les droits, les montants et les paiements de prestations

L'impact du changement d'organisation sur les activités traités et les structures

- Sur les conditions d'attribution des dossiers

Le mode opératoire de traitement des dossiers est modifié par le nouveau partage des activités et l'intégration dans le nouveau système d'information.

1) Il n'y a plus de système d'affectation automatique à l'agent. Les nouveaux dossiers sont rattachés à l'unité de gestion en fonction d'un critère de répartition positionné sur le contrat du retraité (valeurs de 1 à 6 sur les nouveaux dossiers créés, 1 à 8 sur les dossiers migrés).

Il appartient au responsable d'unité, en tant que manager, de répartir les nouveaux dossiers entre les agents et de veiller à la prise en charge du traitement des affaires déjà en portefeuille lorsque l'agent qui les avait initiées est absent lors de la reprise du dossier.

L'outil « suivi d'affaire » au moyen duquel sont enregistrés tous les actes de gestion effectués permet de tracer le portefeuille de l'unité, les dates d'échéance en fonction des urgences et d'identifier la personne qui a pris en charge le traitement du dossier.

2) Il n'y a plus de spécificité (International, National, Invalidité, Allocation supplémentaire). Les unités sont constitués par regroupement de compétences. Des modules de formation sont préparés comme pour les nouveaux gestionnaires et seront assurés par l'équipe MOA dès qu'elle sera libérée des travaux post-bascule.

3) Pour garantir la qualité des dossiers traités, et compte tenu de l'utilisation du nouvel outil de liquidation, toutes les attributions, révisions et annulations de droit sont supervisées par le responsable d'unité.

- En ce qui concerne les actes de gestion

Dans la nouvelle organisation proposée, les changements de RIB et d'adresse, les annulations pour décès, les remises en paiement (à confirmer) basculent dans la gestion sans délai du service Gestion Clients.

Le renseignement et la certification des NIR sont également transférés à cette entité.

- En ce qui concerne la structure

1) Avec le transfert des activités vers la Gestion Clients, est proposée la mutation vers ce service :

- de 9 agents liquidateurs pour les actes de gestion sans délai
- des 3 personnes en charge du renseignement et des 2 personnes travaillant sur le NIR Mines
- d'un attaché d'administration expert dans les travaux de certification d'état-civil et les modalités de paiement des pensions.

2) L'affectation de ces agents à la Gestion Clients et les mobilités déjà intervenues (Arcueil, Angers) rendent nécessaire la réduction du nombre d'unités de liquidation de 8 à 6.

Par contre, le rapprochement avec les 2 unités de liquidations de Metz est opéré désormais puisque les services utiliseront le même outil et les mêmes procédures de travail. (voir organigramme)

Sur les moyens utilisés

Comme dans l'ancien système, le liquidateur réceptionne quotidiennement :

- les nouveaux dossiers constitués par la Gestion Clients qui crée le Client et le contrat Mines et le dossier Archives (application NDO)
- les courriers relatifs à des retours d'enquêtes, demandes de renseignements ou nouvelles demandes

1) Pour le traitement des réponses aux demandes de renseignements, il enregistre les demandes dans Suivi d'affaires (CL9) et continue à utiliser pour les réponses la bibliothèque d'imprimés d'UBIC à l'exception des cas pour lesquels le système produit directement la réponse (exemple : attestation de paiement dans SUI). Lorsque le traitement est terminée, l'affaire doit être clôturée dans CL9.

2) Pour le traitement des demandes de liquidation, il :

- complète la fiche Client/Contrat du nouveau retraité (intervenant sur Contrat, RIB...)
- crée dans suivi d'affaire la demande de liquidation correspondant au dossier qui lui a été distribué (opération équivalente au passage statut Etude dans l'ancien système)
- procède à la liquidation dans LR8
- complète après supervision et transfert LR/VP les éléments de calcul de la prestation (cotisations)

3) Pour le traitement des arrérages au décès, il instruit la demande des héritiers selon les modalités habituelles et verse les restes à payer avec les outils de paiement.

Tous les travaux réalisés se déversent dans le suivi d'affaire pour permettre l'élaboration des tableaux de bord opérationnels et du contrôle de gestion.

2 : LA DIRECTION DE LA GOUVERNANCE (2 personnes)

2.1 La gouvernance recouvre les fonctions visant à présenter la performance de gestion, le suivi des engagements, la communication institutionnelle et le pilotage de la gestion.

2.2 La démarche processus va continuer à améliorer la transversalité et la mesure de la performance des processus métier, en particulier en vue d'accueillir des activités nouvelles au sein de l'Etablissement de Paris -Séguir, et notamment le FIPH cette année. La fonction de pilotage assurera notamment les relations avec la DSP (contrôle de gestion, actuariat).

3 : LA DIRECTION DES RESSOURCES (RH ET MOYENS) (37 personnes)

Outre les fonctions transversales autour du Directeur, la direction comprend trois services.

3.1 Le service Ressources Humaines (8 personnes)

La bascule complète des informations et de la gestion des personnels dans les systèmes de gestion des ressources humaines de la Caisse des Dépôts est achevée depuis le 1^{er} octobre 2006, date à laquelle toutes les informations ont migré du système Pléiades de la Canssm vers le SIGRH. Ces opérations de migration et de reprise, qui constituent le projet IPCAN, ont été menées par les différentes équipes concernées, sous la conduite de la direction des ressources humaines (SDRH).

Conformément à l'organisation qui prévaut pour les établissements de la Direction des Retraites et selon les orientations prises par les responsables du projet, l'organisation cible du service de gestion des ressources humaines de l'Etablissement de Paris - Séguir prévoit le maintien au sein de l'établissement des fonctions suivantes :

- gestion administrative et statutaire des personnels (quel que soit le statut) ;
- gestion du temps et des absences ;
- gestion de l'emploi (recrutement et mobilité, GPEC) ;
- gestion de la formation et organisation de l'Ecole de gestion ;
- gestion du dialogue social propre à l'établissement.

La gestion de la paie, quant à elle, constitue dans l'ensemble de l'Etablissement Public une fonction fédérale gérée par les services centraux de la DRH. A ce titre, les deux postes du service RH de l'établissement de Paris - Séguir dédiés à la gestion de la paie des personnels sous statut ont été redéployés vers SDRH.

3.2 Le service Logistique (16 personnes)

Ce service commun pour l'ensemble des sites (Séguir, Metz, Arcueil et Blois) comprend les activités suivantes :

- Achats et travaux
- Entretien et sécurité
- Archives
- Service intérieur

Ces fonctions s'inscrivent dans la filière logistique de l'Etablissement public et dans le respect des règles et procédures qui régissent cette filière, notamment en ce qui concerne les marchés.

3.3 Le service Assistance aux projets (9 personnes)

Cette structure a pour vocation d'apporter expertises et moyens à l'ensemble des services de l'Etablissement, que ce soit dans le cadre de projets ou d'activités courantes.

Le service regroupe le secteur de l'assistance Bureautique et l'imprimerie.

4 : INFORMATIQUE RETRAITE DES MINES (IRM)

La bascule des activités de gestion dans le SI Retraite de la Direction des Retraites entraîne l'arrêt des applicatifs de gestion précédemment gérés sur les systèmes GCOS de Paris – Ségur et Metz.

Les personnels concernés ont été informés dès le démarrage du projet des conséquences du transfert de l'informatique. L'effectif initial comprenait 30 personnes. Des départs et mobilités ont eu lieu en 2005, ce qui a amené l'effectif à 23 personnes au 1^{er} janvier 2006.

Après la bascule, deux personnes assureront la gestion des postes de travail sous la responsabilité d'ICDC.

Un informaticien spécialiste réseau est affecté en mission à ICDC à partir du 1^{er} décembre 2006.

Un informaticien d'études est affecté à la CAN au 15 novembre 2006.

Neuf personnes auront effectué une mobilité en dehors de l'Etablissement de Paris – Ségur au 31 décembre 2006.

Sont affectés à l'Etablissement de Paris – Ségur, 9 personnes, dont :

- 5 à la Direction des Gestions, dont 3 MOA
- 3 à la Direction des Ressources
- 1 au Secrétariat de Direction.

Comme pour les personnels de la comptabilité de Metz, les personnes affectées à la gestion bénéficieront de l'école de gestion.

5 : LA DIRECTION DES INVESTISSEMENTS ET DE LA COMPTABILITE (DIC)

Les personnels situés dans l'établissement de Paris - Ségur sont placés sous l'autorité de la DIC.

Le personnel de l'équipe messine sera intégré dans les équipes de gestion, à l'issue de la formation par l'école de gestion.

6 : CONSEQUENCES SUR LES LOCAUX

Ces modifications d'organisation nécessitent de regrouper les équipes par type d'activité et de proximité.

En conséquence, un certain nombre de mouvements vont être nécessaires incluant le retour des personnels installés rue Pérignon.

L'ensemble de ces mouvements fera l'objet d'une présentation pour examen par le CHS prévu le 7 novembre.

A cette occasion, un partage des surfaces entre la CAN et la CDC permettra de finaliser les installations des deux entités.