

Transmission Noémie
OBSERVATOIRE DES MÉTIERS
D'EXPERTISE
LEVAIN 2018

DRH RÉSEAU

Levain, QDN, le 28.02.2024



Transmission / Boémie
GGRN / VERIFICATEURS
CARRIGE ÉTUDE

Levain, QDN, le 28.02.2024

UN ENSEMBLE DE TRAVAUX DE RÉFLEXION ET DE DÉFINITION ONT ÉTÉ MENÉS SUR CES MÉTIERS OU IMPACTANT CES MÉTIERS

Diagnostic métier GCA - 2015

Diagnostic métier CSU - 2017

Dossier-repère sur le NMPS - 2018

Synthèse documentaire - octobre
2018

Travaux sur l'évolution de la réponse téléphonique - 2018

Démarche QCD - 2018

L'Observatoire des métiers, réuni le 3 octobre 2018 a exprimé le souhait d'approfondir le travail de synthèse documentaire, notamment en raison d'un certain nombre de problématiques restant à résoudre (voir page suivante)

UN CERTAIN NOMBRE D'ENJEUX LIÉS À LA DÉFINITION DES MÉTIERS RESTENT À TRAITER

01

- **Porosité entre métiers de « front » et du « back office »** : vers un nouveau métier du « middle office » ou vers un rapprochement des deux métiers ?

02

- **Evolution de la maîtrise des risques et du contrôle de la qualité**: quels besoins dans le nouveau modèle de production ?

03

- **Régulation de la charge cognitive** : quels leviers pour réduire la charge cognitive ? Quelle combinaison entre tâches complexes et tâches simples ? Quelle doctrine nationale sur la polyvalence raisonnée ?

04

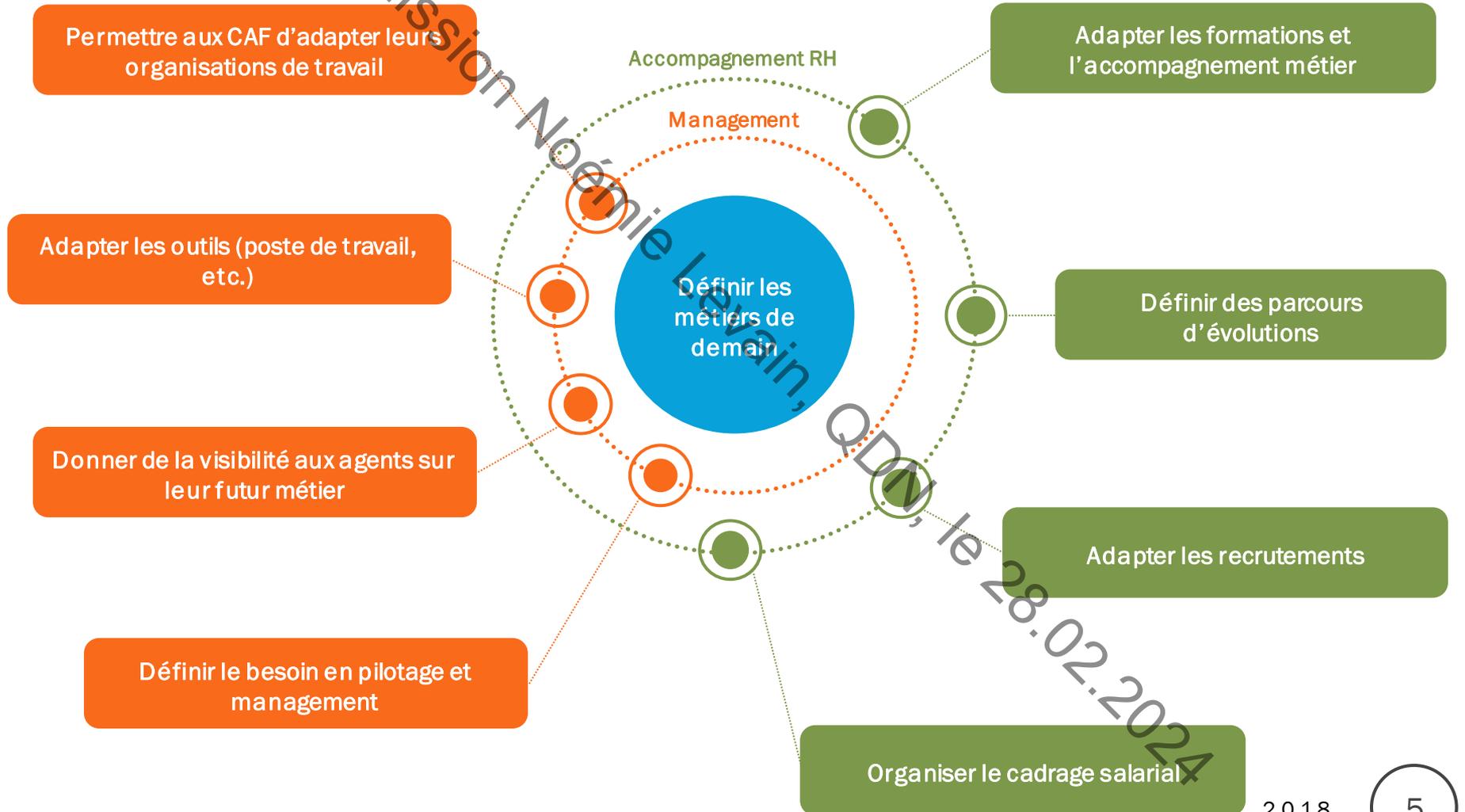
- **Porosités avec les métiers de l'action sociale** : davantage de collaboration ou nouvelles activités ?

05

- **Mise en place d'une approche populationnelle** : quelle pertinence ? quels impacts en termes de métier ?

Un sujet émergent devra aussi être traité : il s'agit de la définition d'une nouvelle offre de services sur laquelle pourront être positionnés les agents au fur et à mesure des gains réalisés par le nouveau modèle de production

UN OBJECTIF DE DÉFINIR LE MÉTIER POUR ENSUITE ADAPTER LES ORGANISATIONS DE TRAVAIL, LE MANAGEMENT ET LES RH



Transmission Noémie



Levain, QDN, le 28.02.2024

3 GRANDES ÉTAPES

PROPOSITION DE DÉMARCHE

1

Une 1^{ère} étape de brainstorm visant à identifier les activités pertinentes sur la chaîne de valeur de la production

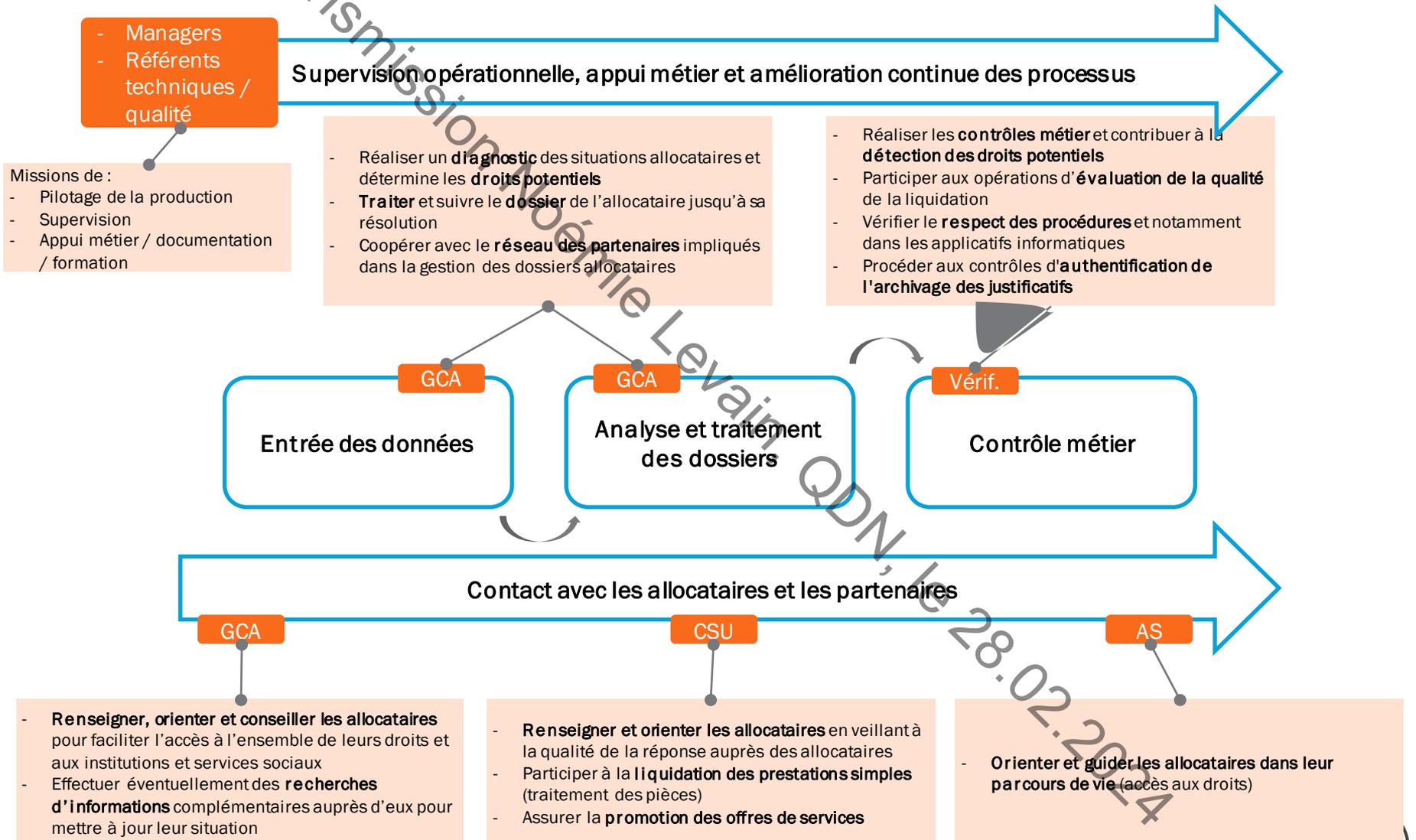
2

Une 2^{nde} étape d'évaluation et validation visant à affiner et identifier des scénarios

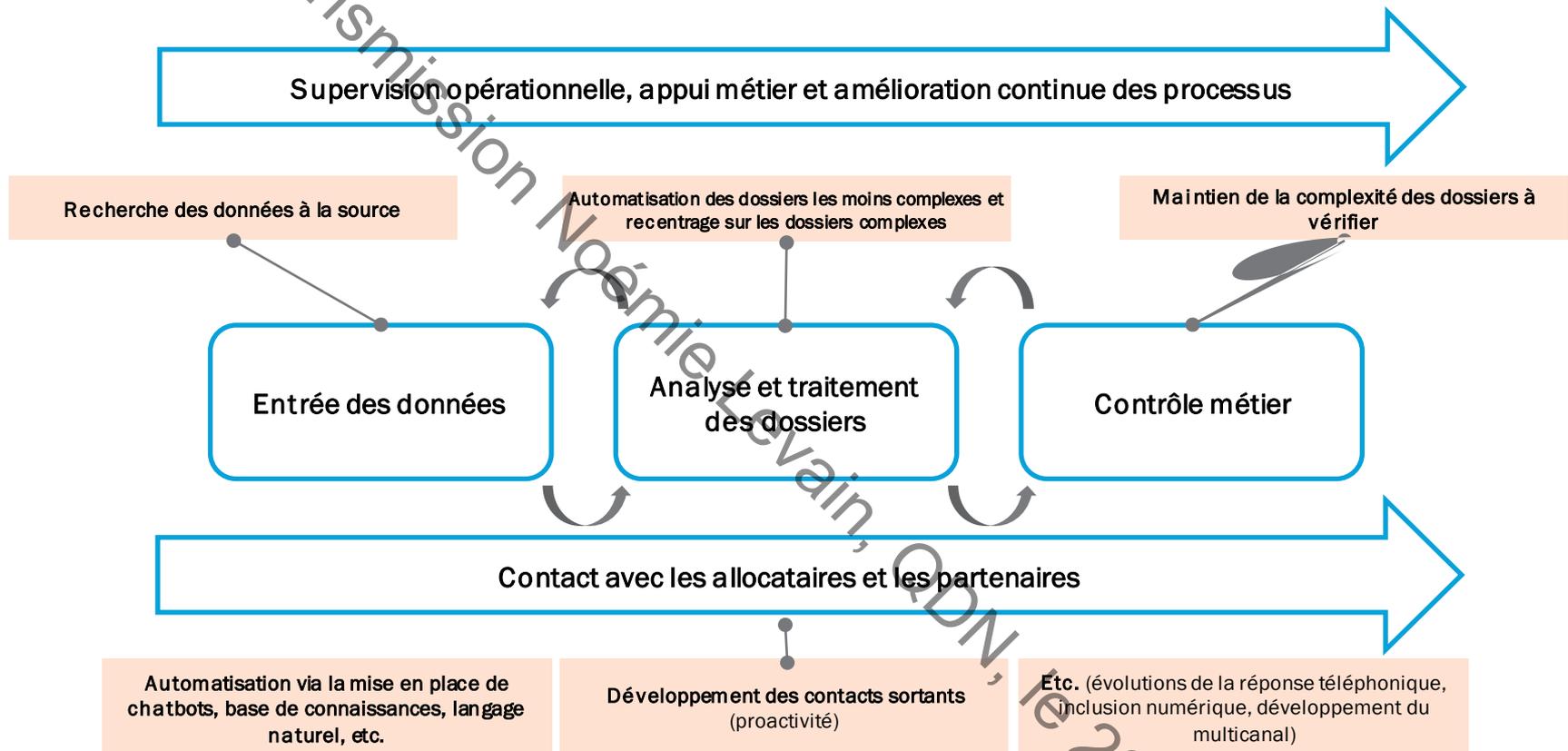
3

Une 3^{ème} étape de définition d'un plan d'actions

REPRÉSENTATION DES MODES DE FONCTIONNEMENT ACTUELS



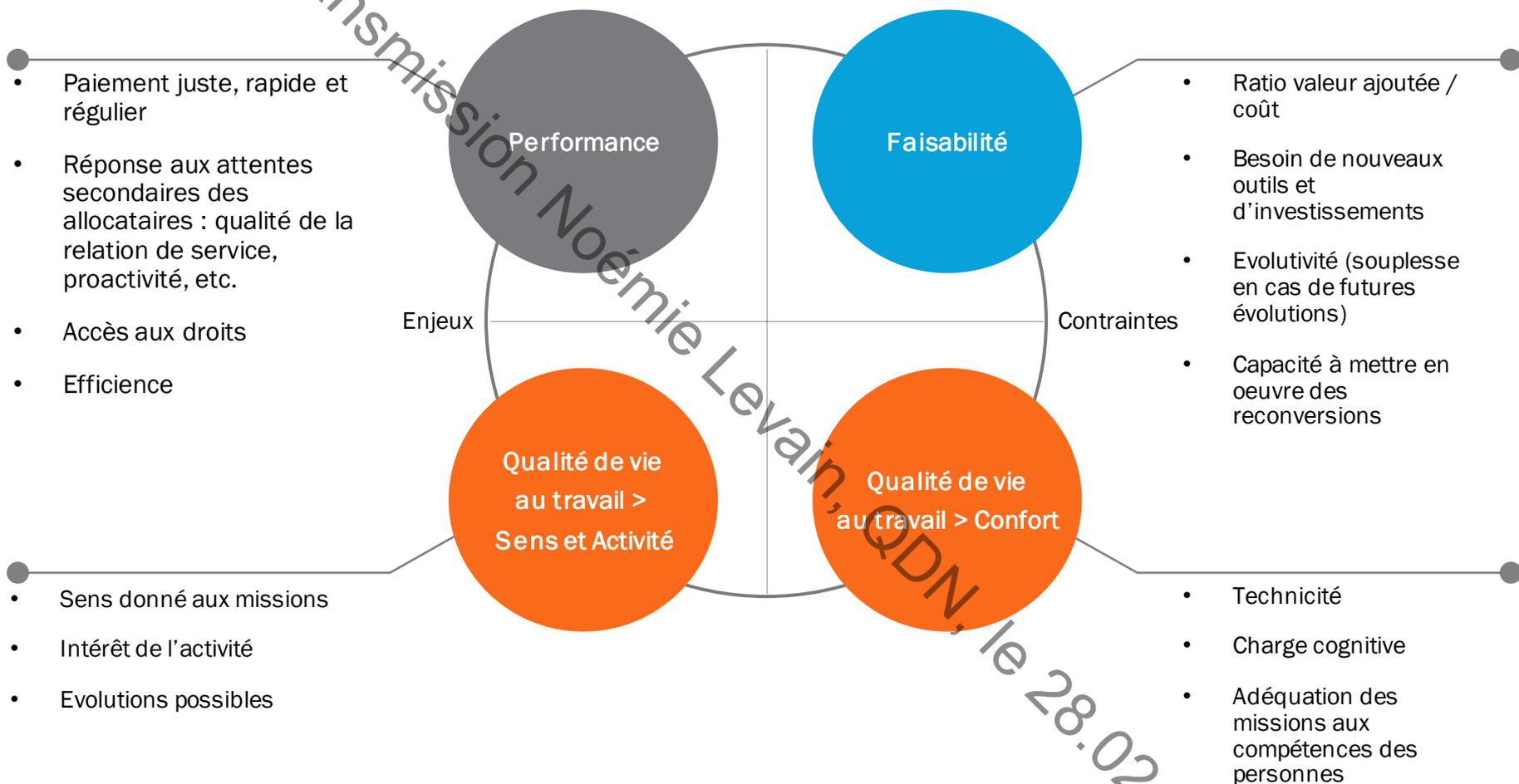
PRINCIPAUX FACTEURS D'ÉVOLUTION



Sur la base de ces tendances d'évolutions, l'objectif des groupes de travail sera d'identifier toutes les activités à mener pour répondre aux grands enjeux de la Branche (voir slide suivante)

L'étude pourra aussi permettre de faire émerger de nouvelles fonctions : par ex. service public de l'insertion, prévention du risque, accompagnement individuel à destination des publics les plus précaires, etc.

GRANDS ENJEUX ET CONTRAINTES À PRENDRE EN COMPTE



Cette grille d'analyse permettra de définir et valider les évolutions métiers

POINTS DE VIGILANCE

Points de vigilance

Un contexte de questionnements et de **consensus parfois difficile à trouver** qui fait peser une **incertitude sur le point de sortie de l'étude**

Un **exercice de projection complexe** étant donné l'horizon temporel de mise en œuvre du nouveau modèle de production

Des évolutions dont on ne mesure pas encore tous les impacts avec en particulier **peu ou pas d'analyse réalisée à date sur le management et le pilotage**

Des travaux qui ont pour le moment essentiellement portés sur les GCA et CSU, et **moins sur la vérification**

Pistes

- Des livrables en mode « scénario » avec un rôle d'arbitrage pour le COPIL
- Un travail qui n'a pas vocation à « fixer définitivement la cible » mais à donner des évolutions détaillées dans la mesure du possible
- Bien intégrer les missions de management dans le périmètre de l'étude
- Une même attention à porter sur l'ensemble des briques de la chaîne

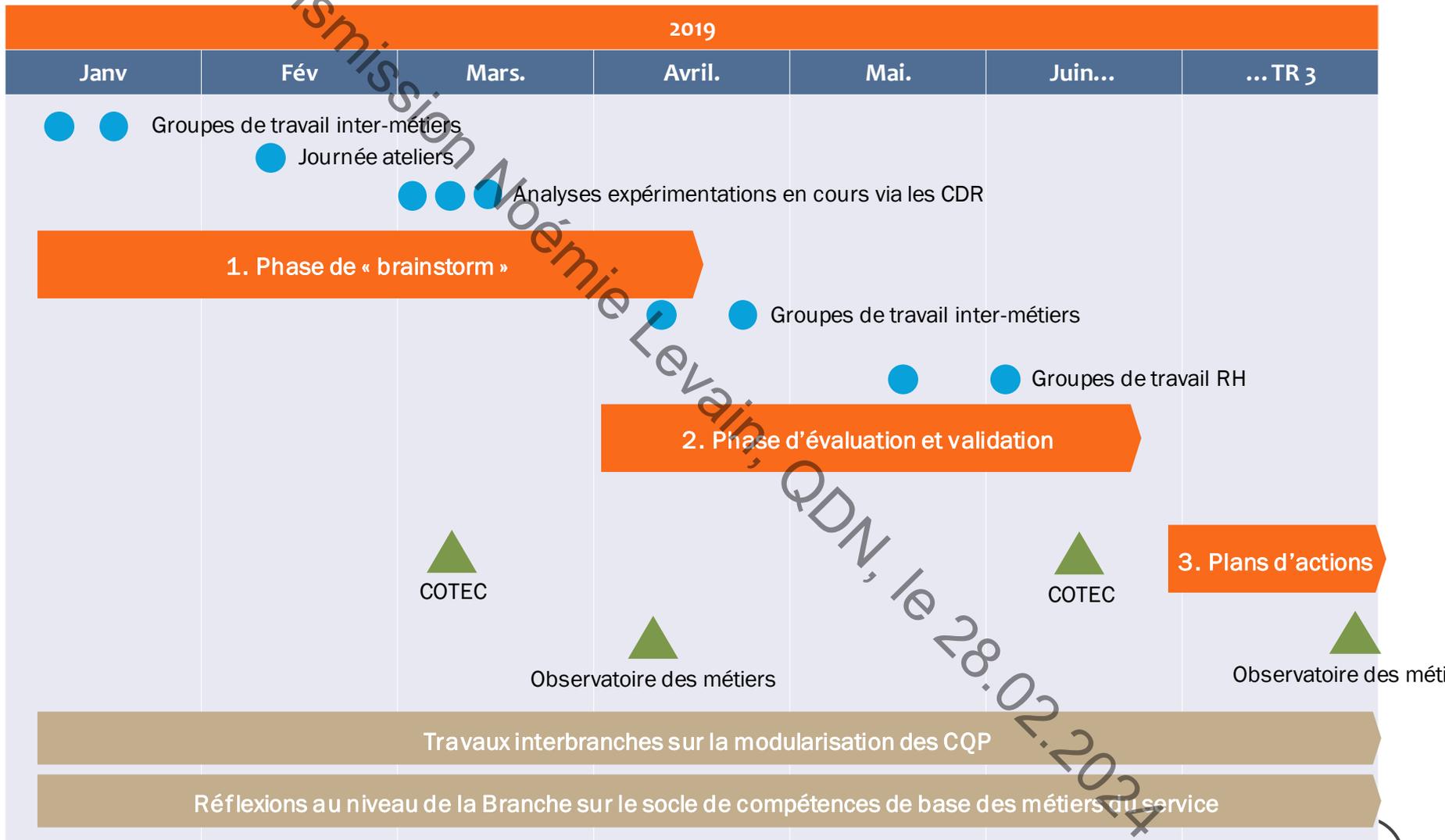
DÉMARCHE DÉTAILLÉE (1)

	Modalités de travail	Livrables	Contributeurs	
Phase 1.	1. Cadrage	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens avec experts nationaux 	<ul style="list-style-type: none"> Chaîne de valeur actuelle et cible 1^{ère} vision sur les fonctions et enjeux 	<ul style="list-style-type: none"> CNAF
	1.1. Brainstorm sur les enjeux par grande fonction	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de travail multi-métier (1 à 2) 	<ul style="list-style-type: none"> Vision validée sur les enjeux et les perspectives par grande fonction Vision sur les perspectives d'évolution de l'offre de service 	<ul style="list-style-type: none"> Experts CAF : prestation, relation de service, vérification, AS, RH
	1.2. Déclinaison en activités	<ul style="list-style-type: none"> 1 journée d'ateliers Réunion d'échanges avec les experts nationaux 	<p>Temps fort</p> <ul style="list-style-type: none"> V1 de la vision activités V1 regroupements d'activités dans des métiers 	<ul style="list-style-type: none"> Experts en CAF (prestation, relation de service, vérification, AS, RH)
	1.3. Remontée des expérimentations locales	<ul style="list-style-type: none"> Remontée via les CDR 	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des expérimentations 	<ul style="list-style-type: none"> CDR
	1.4. Benchmark Assurance Maladie	<ul style="list-style-type: none"> Entretiens avec les experts nationaux 	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des points-clés 	<ul style="list-style-type: none"> Assurance Maladie

DÉMARCHE DÉTAILLÉE (2)

		Modalités de travail	Livrables	Contributeurs
Phase 2.	2.1. Evaluation et validation et définition de scénarios de métiers	<ul style="list-style-type: none"> • Groupe de travail multi-métier (1 à 2) • Réunion d'échanges avec les experts nationaux 	<ul style="list-style-type: none"> • VF de la vision activités • VF scénarios de regroupements de fonctions dans un métier • Evaluation 	<ul style="list-style-type: none"> • Experts CAF : prestation, relation de service, vérification, AS, RH
	2.2. Vision compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Groupes de travail RH (1 à 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Référentiel de compétences à jour • Réflexions sur le plan d'actions RH 	<ul style="list-style-type: none"> • RH issus des CAF
Phase 3.	3. Plan d'actions	<ul style="list-style-type: none"> • Séance de travail experts nationaux • Groupe de travail multi-métier (1 à 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan d'actions (trajectoire, accompagnement RH, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Experts CAF : prestation, relation de service, vérification, AS, RH

L'ÉCHÉANCE PRÉVISIONNELLE DU PROJET EST PRÉVUE À OCTOBRE 2019



Transmission Noémie

 **PIAUTAGE DU PROJET**

Levain, QDN, le 28.02.2024

GOVERNANCE

