

PROJET

#DEMAIN



Projet #Demain

Réseau des Urssaf

INC Recouvrement

4 novembre 2021



#DEMAIN



1. Remise en contexte de la démarche



#DEMAIN

Origine de la démarche et objectifs

Deux motivations

Prendre en compte les enseignements de l'impact de la crise sanitaire sur les organisations de travail

Capitaliser l'expérience du travail à distance dans le réseau :

- ✓ Issue de la régionalisation
- ✓ Issue du déploiement du TAD dans le réseau
(Toutes les Urssaf et l'Acoss avaient déployé un dispositif de télétravail habituel, même si la proportion de télétravailleurs « avant crise » était variable (de 5 à 62%))

5 objectifs

- ✓ Réfléchir sur **les modalités de travail** de l'avenir
- ✓ Interroger la place du **télétravail** dans notre quotidien professionnel
- ✓ Interroger les **prérequis** et **conséquences** qu'un travail à distance plus important induit en termes de ressources humaines, de management, d'accompagnement, de fonctionnement du collectif de travail, d'équipements informatiques, d'outils, d'aménagements des espaces
- ✓ Inscrire la réflexion dans le cadre plus large de notre **responsabilité sociale d'employeur** : QVT, éco-responsabilité
- ✓ Renforcer la **résilience** de notre réseau face à la survenue de chocs ultérieurs d'ampleur comparable



#DEMAIN

Structuration de la démarche

> Définition d'un socle de principes communs

Le socle de principes communs, c'est le cadre de référence unique qui sous-tend les grandes orientations pour la branche en matière de télétravail.

Il résulte des conclusions et tendances dégagées des travaux #DEMAIN, ayant largement associé le réseau.

Il s'inscrit dans le cadre juridique conventionnel actuel, à savoir le protocole d'accord relatif au travail à distance du 28 novembre 2017.

Il permet :

- De comprendre la trajectoire du réseau URSSAF en matière d'organisation du travail, sur le sujet du travail à distance
- D'identifier les repères communs dans le domaine, et en leur sein, les repères qui sont d'application uniforme dans le réseau et ceux qui sont un minimum permettant d'aller plus loin
- D'organiser de façon homogène dans les organismes l'extension du travail à distance (à cadre juridique constant), d'identifier les chantiers à conduire et leur calendrier, ainsi que les expérimentations pouvant être menées pour alimenter les travaux > **13 domaines recensés pour les chantiers et expérimentations**



Structuration de la démarche

Les 4 principes du socle commun

Le déploiement massif du travail à distance conduit à poser un « droit au télétravail généralisé »

Une évolution de la relation de travail qui préserve et favorise les dynamiques de travail collectives et qui favorise l'autonomie et la responsabilisation du salarié

Des adaptations des environnements de travail à engager ou approfondir : espaces, équipements, déplacements

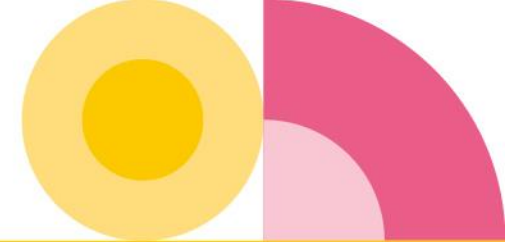
Organiser et accompagner les transformations structurelles de notre organisation induites par ces évolutions

Les 13 domaines de travaux complémentaires

1. GPEC
2. Assistance digitale
3. Sécurisation juridique / sécurité des SI
4. Recrutement et intégration
5. Formation et accompagnement des managers
6. Activités innovantes à faire émerger
7. Santé au travail
8. Formation
9. Pilotage de l'activité
10. RSO (volet environnemental)
11. Equipements informatiques
12. Aménagement des espaces
13. Collectif de travail et culture d'entreprise



#DEMAIN



2. Où en est-on ?





#DEMAIN

Domaine 1 La GPEC



**Favoriser l'évolution
de l'approche : des
emplois aux activités
télétravaillables**

Définir et diffuser des repères pour le réseau pour favoriser l'accès au TAD

Terminé

**Expérimenter
l'utilisation d'une
banque de
compétences**

Identifier les compétences des collègues, faire connaître les siennes, pour favoriser du lien

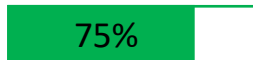
Programmé pour 2022



Développer des Chat Bots

Assister en ligne les collaborateurs

3 bots en cours d'expérimentation
RH, O365, Assistance informatique



Créer une boussole numérique

Permettre aux collaborateurs de définir les bons outils à utiliser en fonction de leurs usages

Mise au point terminée
En cours de diffusion



Ouvrir et digitaliser l'accès aux ressources

Retrouver rapidement les supports favorisant la mise en œuvre des nouvelles modalités de travail

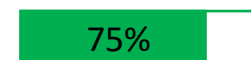
Portail en cours d'élaboration



Développer des webinaires

Personnaliser un parcours digitalisé en fonction des besoins de l'apprenant

La priorité a été donnée à Teams
Maquettes terminées, webinaires en cours de développement





Sécuriser le cadre juridique

Rédaction des PA locaux et conformité au droit et à la doctrine COMEX

Terminé

Sécuriser les accès et les données

Mise en place des architectures nécessaires ; sensibiliser aux bons comportements

Terminé



Adapter les méthodes de recrutement

Compétences numériques des candidats + rénovation de nos process/méthodes de recrutement

50%

Adapter nos méthodes d'accueil / intégration

Sécuriser la capacité des nouveaux collègues à travailler à distance + garantir une bonne intégration dans un contexte « hybride »

50%



Appréhender le management à distance

Connaître et comprendre les enjeux des compétences à déployer dans le cadre d'un management à distance : cycle de conférences

Terminé

- ✓ Collaboratif et bienveillance socle du leadership d'aujourd'hui
- ✓ Feedback à distance : donner et recevoir
- ✓ Donner du sens pour (re)motiver et (ré)engager son équipe
- ✓ L'esprit d'équipe : créer le collectif à distance et tirer parti du présentiel
- ✓ Charge mentale et déconnexion
- ✓ Le futur du travail, se préparer demain : tendances et prospectives

Comparer nos pratiques, les situer, et soutenir les managers

Découvrir des cultures d'entreprises, des organisations et des méthodes différentes pour s'en inspirer : 3 « voyages apprenants »

Terminé



Expérimenter l'activité de « facilitation »

Identifier les missions du facilitateur
Identifier les collaborateurs intéressés
Lancer les sessions d'acculturations et ateliers de travail

50%

300 membres de la communauté « Nat. Intelligence Collective »
5 facilitateurs identifiés en Urssaf

Créer des numeri coaches

Clarifier le rôle, les attendus, les profils des numeri coaches
Permettre aux numeri coaches de répondre aux demandes des collaborateurs en organisme
Mettre en place des actions harmonisées de sensibilisations / formations

75%

Lettre de mission terminée, modalités animation réseau définie >
lancement du réseau T4 2021



Accompagner la mise en pratique du droit à la déconnexion

Adapter les dispositifs de prévention, d'information et de formation

50%

Accompagner les managers dans le management hybride

Développer le Co-Développement

75%

Soutenir les actions de QVT

Prévention de la sédentarité, et de différents risques (isolement etc)

50%



Créer un parcours digital sur la plateforme Kokoroé

Découvrir les thématiques clés de #Demain sous un angle ludique et commun.

Ex : S'organiser en télétravail
Réussir sa pause déjeuner
Créer de la vie d'équipe à distance

25%

Créer un outil d'autodiagnostic partagé

Situer son autonomie et ses compétences (capacité à faire / avec ou sans aide)
Faciliter l'échange avec le manager

25%

Prototype créé en octobre 2021

Consolider les formations à O 365

En proposant des formations diversifiées : tout utilisateur, manager/pilotage, expert

75%

129 thématiques différentes sur outils bureautiques et collaboratifs traitées en webinaires (427 séquences)

Formations poussées :

- outlook + Yammer à tous les collaborateurs de la branche (terminé)
- socle de base collaborateurs et managers (en cours)
- Teams, Sharepoint, Power BI (en cours)
- Formation interactive en cours : afin de personnaliser chaque formation (en cours de production)
- Boussole numérique : présentée le 12 octobre
- Déploiement de PIX et de la plateforme elearning ENI (en cours > ENI se termine en janvier 2022 / PIX en septembre 2022)



Analyse des besoins des managers

Pour définir le kit de pilotage souhaité : planning présence sur site /distance, suivi activité, météo des équipes (action ad hoc)
Expérimentation en cours dans une Urssaf avec REX programmé au T4 2021

50%

Connaître la « météo » de l'équipe

Evaluer l'ambiance de travail
Identifier les signaux faibles pouvant être préoccupants pour mieux agir en prévention

50%

Adapter l'organisation des instances nationales de travail

Tout en conservant le dialogue national/local par domaine d'activités, assouplir les formats de réunions et privilégier les ateliers de travail inter actifs et collaboratifs

75%



Optimiser nos déplacements

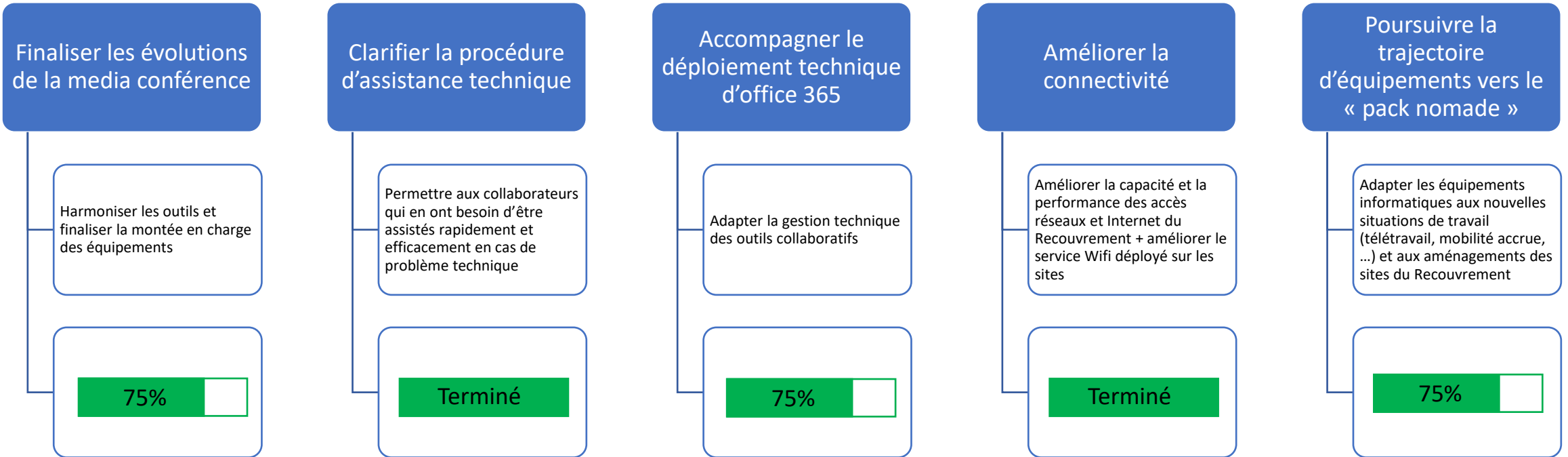
Effet induit par le déploiement du TAD, cette optimisation suppose aussi la fixation d'objectifs fondés sur les indicateurs Perl's et ceux de la feuille de route RSO

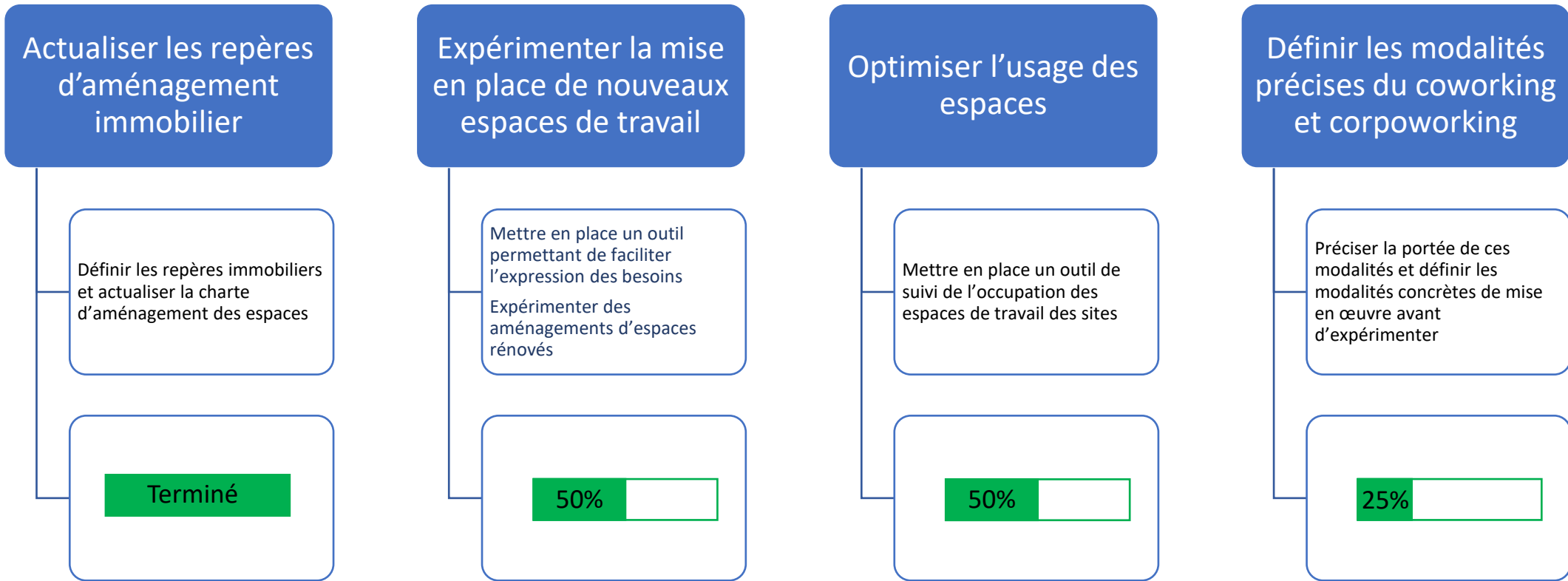
50%

Etudier les impacts de cette optimisation sur la flotte automobile

Etat des lieux de la flotte automobile
Analyse des impacts sur la politique de la flotte automobile
Bilan et Recommandations générales

25%







Zoom sur le kit d'atelier
S'organiser sur site et à distance

Le challenge

Adapter ensemble l'organisation de notre équipe dans un contexte de travail sur site & à distance

Objectifs

- Redonner, à court terme, de l'envie et du sens à retravailler sur site
- Renforcer, dans la durée, l'engagement et le lien au sein de l'équipe
- Identifier concrètement les activités à prioriser selon le lieu de travail

Accompagner l'organisation « hybride » (présence sur site/distance du site)

- Favoriser le maintien de la cohésion d'équipe
- Permettre la responsabilisation de chacun au sein du collectif de travail
- Identifier les canaux de communication et/ ou outils de partage d'information les plus adaptés

Terminé

Développer le co-browsing*

- Permettre et développer l'accompagnement à distance sur le poste de travail
- Lancer une expérimentation de prise en main à distance entre le référent technique et le collaborateur qui en exprime le besoin

50%

**co-navigation ou navigation simultanée sur Internet de deux personnes ou plus sur la même page Web au même moment*

PROJET
DEMAIN



Fin de la présentation