

Information : Mise en œuvre d'un pilote écoute pédagogique à la Direction des Assurances

19 Janvier 2021

- 1. Contexte et objectifs du projet**
- 2. La démarche**
- 3. Le pilote**
- 4. Calendrier de mise en place**

Contexte

- **Fidélia souhaite faire évoluer la démarche « Ecoute et moi » mise en place en 2017 en déployant une solution similaire au groupe COVEA : l'enregistrement téléphonique avec une auto-évaluation du collaborateur et un entretien à froid avec le manager**
- **Dans « Ecoute et moi » actuelle, les managers effectuent la double écoute en présentiel avec le collaborateur sur 1 heure et réalisent un entretien à chaud en s'appuyant sur une grille d'analyse type, complétée en direct**
- **Dès 2019, Fidélia a lancé les travaux d'écoute pédagogique en collaboration avec des managers et des chargés d'assistance visant à définir les 1^{ères} bases d'une charte d'écoute**
- **En 2020, le projet Fidélia s'est adossé au projet COVEA visant à assurer le choix définitif d'un outil d'enregistrement et de suivi pour le groupe**
- **Ce besoin est renforcé par le déploiement à grande échelle du télétravail compte tenu de la situation sanitaire actuelle, mais aussi en période normale où 93% de collaborateurs sont télétravailleurs**

Objectifs

- **Donner aux managers les moyens et les outils pour accompagner les collaborateurs dans leur montée en compétence dans la gestion de la relation client**
- **Améliorer la satisfaction des clients des marques du groupe**
- **Permettre au collaborateur d'être un acteur actif de son évolution dans le poste au travers l'ajout d'une partie d'auto évaluation**
- **S'inscrire dans une démarche d'excellence opérationnelle en permettant l'identification des axes de progrès individuel et collectif**
- **Pouvoir réaliser une fréquence plus élevée d'écoute, limitée à 3 par an par collaborateur aujourd'hui**
- **Alléger l'organisation de la double écoute avec un outil plus ergonomique et ne nécessitant pas de contraintes de présence « physique »**

Un premier pilote sur base du volontariat serait planifié au T1 2021 sur le site de Tours sur différents départements de la direction des assistances

La démarche (1/2)

Fidélia souhaite la mise en œuvre d'un pilote sur 2,5 mois pour tester et valider le fonctionnement de la démarche auprès des collaborateurs et des managers

Cela passe par la :

- **Mise en place d'un collectif de volontaires pilotes**
- **Mise en place d'un outil d'enregistrement à la main du collaborateur**
- **Mise à jour de la charte d'utilisation**
- **Mise à disposition d'un outil d'auto-évaluation pour le collaborateur**
- **Mise à disposition d'un outil d'évaluation pour le manager**
- **Mise à disposition d'un outil de suivi**
- **Réalisation de formations à l'outil et juridique**
- **Réalisation d'ateliers dans une démarche de co-construction du dispositif cible**

Un pilote co construit avec les collaborateurs pour adapter et mettre à jour la grille d'auto-évaluation

La démarche (2/2)

Mise en place d'un outil d'enregistrement

- Intégration d'un outil permettant l'enregistrement téléphonique d'un interlocuteur passé par le SVI
- Enregistrement sur une plage de temps communiquée aux collaborateurs par le manager. L'un et l'autre ont le libre choix de l'enregistrement pour le partage
- Un module sur le poste du collaborateur permet l'arrêt ou la reprise de l'enregistrement à la demande (ainsi qu'un indicateur en cas d'enregistrement de la conversation)

Mise à disposition d'un outil d'auto-évaluation

- L'outil permettra la réalisation d'une auto-évaluation de la part du collaborateur sur un appel de son choix qui aura été enregistré
- La grille d'auto-évaluation sera identique à celle utilisée dans la démarche « Ecoute et moi » mais à partir d'une interface web afin de faciliter le suivi et la transmission au manager

⇒ Une évolution de la grille actuelle sera étudiée en collaboration avec les chargés et les managers du pilote

Mise à disposition d'un outil de suivi

- L'outil permettra l'historisation des différentes évaluations réalisées au cours de l'année et permettra de suivre l'évolution des axes d'amélioration identifiés concernant son collaborateur et/ou son équipe

⇒ C'est un outil d'évaluation des compétences et non un outil de notation. Il permet de vérifier les acquis ou axes d'améliorations dans différents domaines

Charte Ecoute Pédagogique

- **La charte réalisée en 2019 inclus les thématiques suivantes :**

- Qu'est-ce qui fait l'objet d'un enregistrement : périmètre d'enregistrement et exclusion (SVI, etc...)
- Pourquoi enregistrer les appels : à quoi ils servent et ne servent pas
- Qui peut écouter un enregistrement ?
- Quand enregistrer les appels ?
- L'auto-évaluation : à quel moment, les engagements du salarié dans sa réalisation
- Le retour du manager : modalité de réalisation
- La durée de conservation des enregistrements
- La confidentialité de l'entretien
- Une revue de la charte une fois par an
- Les engagements mutuels des collaborateurs et des managers

Cette charte pourra être amenée à évoluer lors des retours d'ateliers pendant le pilote

Le pilote - Périmètre

Le site retenu pour le pilote est Tours où l'on trouve les départements Technique, Standard et Proximité

La participation se fera sur la base du volontariat :

- **1 équipe Technique Tours 1 : responsable d'Equipe et tous les Chargés d'Assistance de l'équipe avec 2 chargés identifiés plus spécifiquement pour les ateliers de travail**
- **1 équipe Technique Tours 2 : responsable d'Equipe et tous les Chargés d'Assistance de l'équipe avec 2 chargés identifiés plus spécifiquement pour les ateliers de travail**
- **1 équipe Standard : responsable d'Equipe et tous les standardistes de l'équipe avec 2 collaborateurs identifiés plus spécifiquement pour les ateliers de travail**
- **1 équipe Proximité : responsable d'Equipe et tous les Chargés d'Assistance de l'équipe avec 2 chargés identifiés plus spécifiquement pour les ateliers de travail**

Des encadrants de Tours ainsi que l'équipe projet (Service Etude DA, DOPP) feront partie intégrante du pilote. Le pilote est planifié pour une durée de 2,5 mois d'avril à juin

Le pilote – les bénéfices portés par l'outil

Sur le plan du métier



- Analyser les impacts pour les collaborateurs
 - Mesure des impacts
 - Définition du plan d'accompagnement associé
- Prendre en compte des retours participants
 - Adaptation et mise à jour de la charte d'écoute
 - Mise à jour de la grille d'auto-évaluation
 - Réalisation des écoutes et des plan actions associés
 - Echanges sur les pratiques sur site et à distance (Télétravail)
 - Evaluation des outils mis à disposition

Sur le plan du suivi de l'activité d'écoute



- Temps d'auto-évaluation du collaborateur
- Temps d'évaluation du collaborateur par le manager
- Construction du plan d'action d'amélioration de l'accueil client

Sur le plan technique



- Confirmer le bon fonctionnement de l'outil d'enregistrement
- Confirmer que les outils mis à disposition auprès des collaborateurs et manager sont fonctionnels et stables

Le pilote – les bénéfices pour les collaborateurs



Collaborateurs et managers

- Renforcer les qualités d'accueil client avec une amélioration de la posture et du discours (mise en confiance, aisance, ...)
- Proposer des évolutions de la grille d'auto-évaluation
- Identifier la bonne fréquence des enregistrements et des entretiens
- Travailleur le déroulé des échanges à froid (Nombre d'enregistrements, sélection d'enregistrements,...)
- Fluidifier les échanges avec le manager via l'ajout d'éléments factuels
- S'approprier l'outil afin d'être autonome sur les évaluations avant entretien

La réussite du pilote repose sur la co-construction entre les différents acteurs du dispositif cible d'écoute pédagogique

Planning prévisionnel envisagé

Domaine	Thématique	2021											
		Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Instance	CSEE	▲ 19/01 Information					▲ 29/06 Information consultation			▲ 14/09 Recueil d'avis			
Déploiement de la solution	Analyse et conception												
	Mise en place de la plateforme, enregistreur et outil d'évaluation.												
	Validation DTSI et Métier (Intégration, homologation)												
Formation	Formations Pilote (CA et Manager)												
	Formations Généralisation												
Pilote	Pilote												
	Ateliers Collaboratifs, échanges, évolution suite retour pilote												
	Bilan									▲ A déterminer			
Généralisation	Déploiement Généralisation												