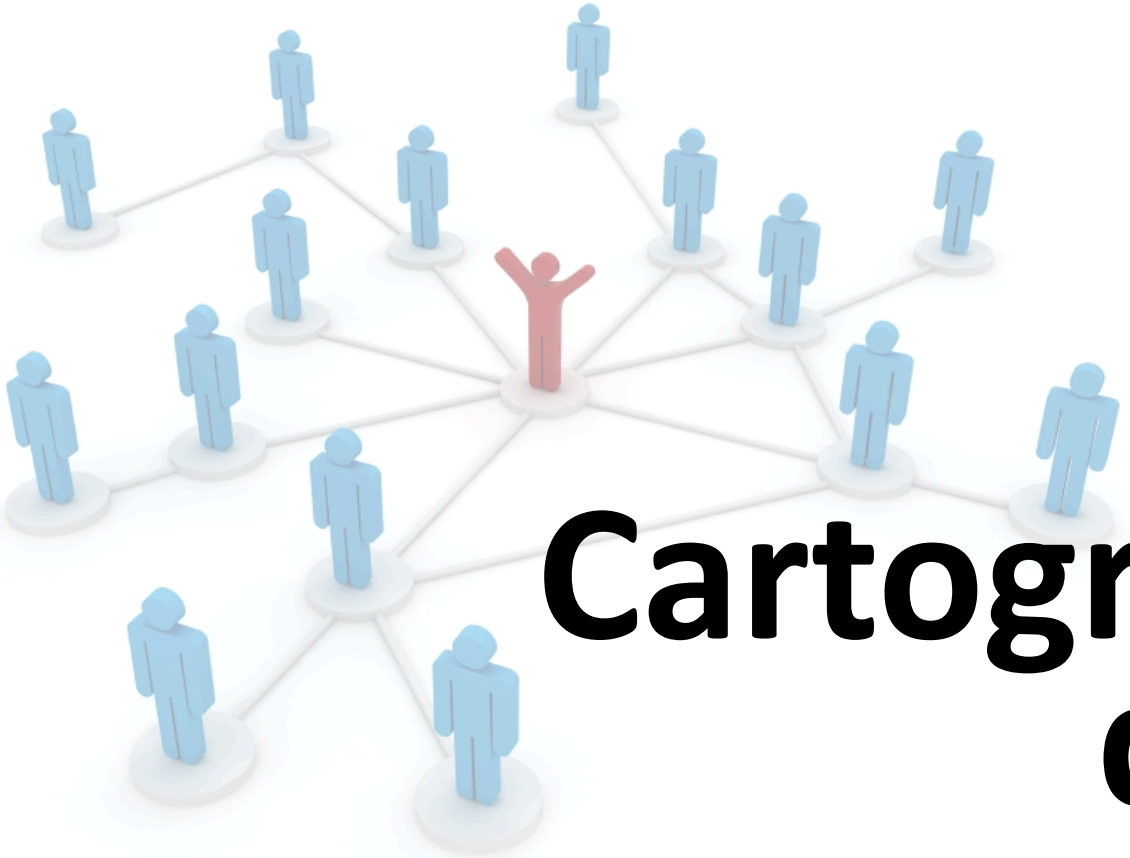


Cartographie des activités

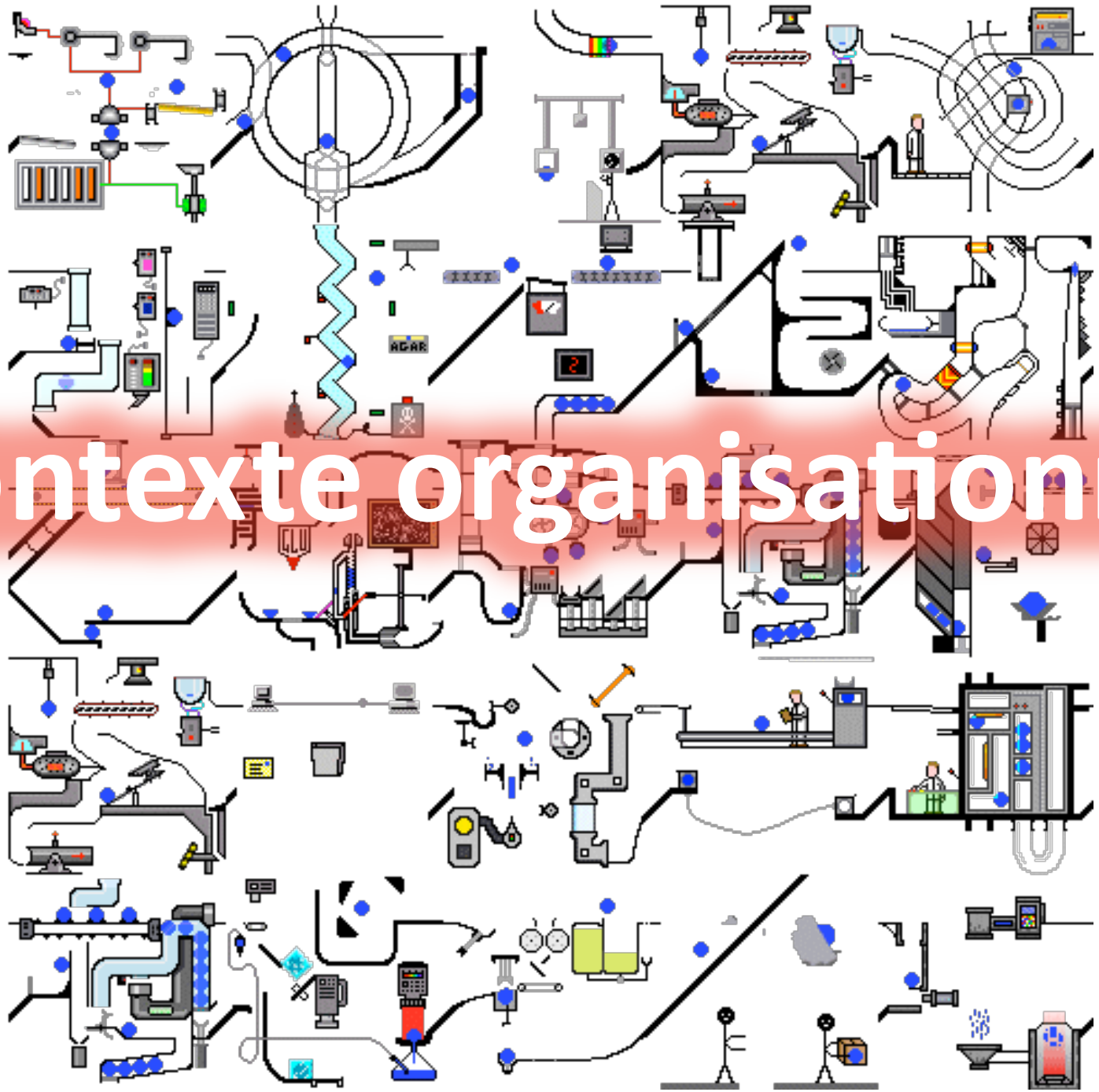
@MutSoc-Solidaris

Arnaud Liégeois, *Knowledge Manager*

UNMS
Direction Personnel, Organisation & Communication

Solidaris mutualité

La Mutualité Socialiste



Contexte organisationnel

Partie Francophone

6 Mutualités provinciales

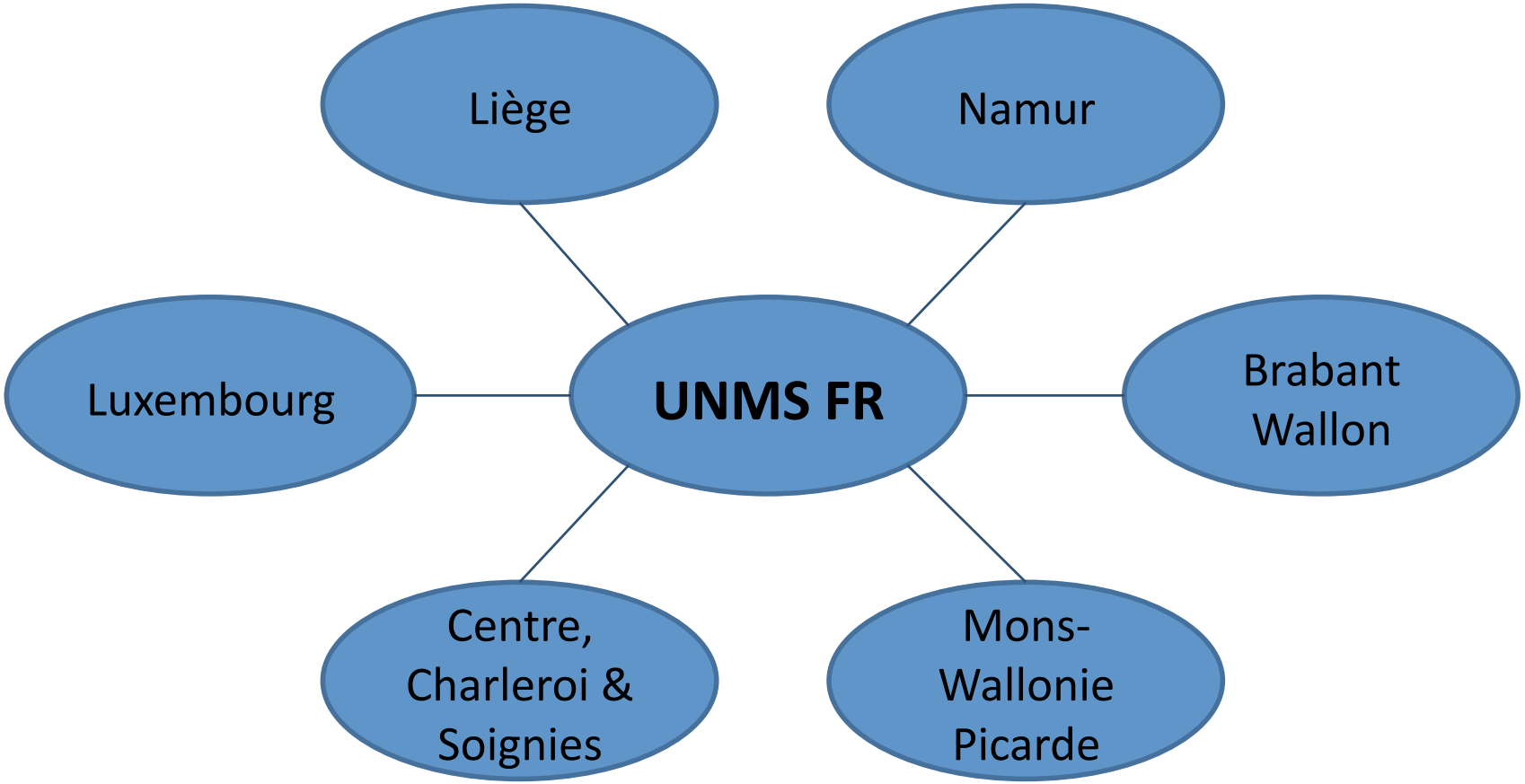
437 agences

1.250.000 affiliés

4900 collaborateurs

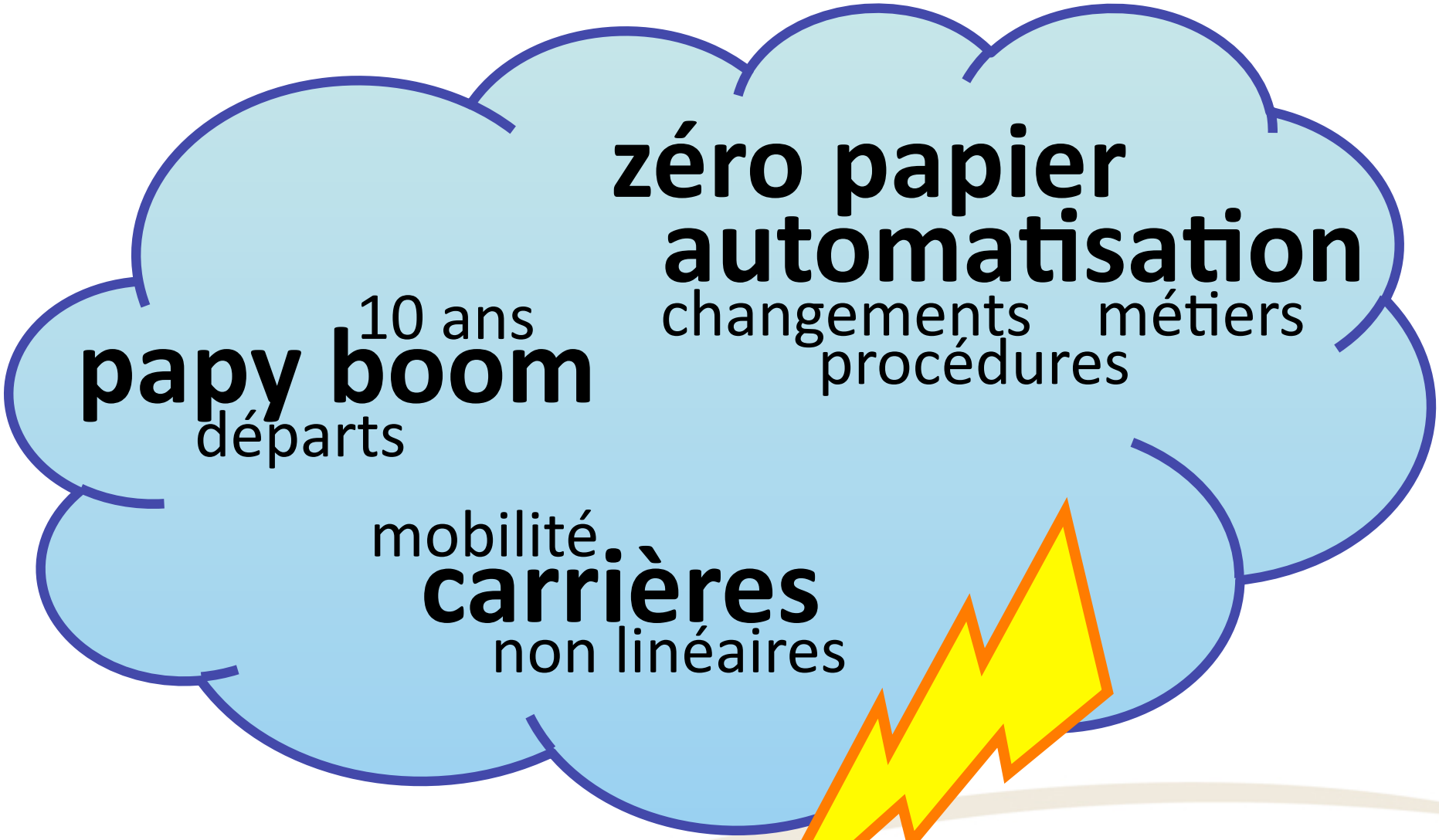
+ Réseau étendu (associatif, socio-sanitaire, opticiens, pharmacies, etc.)

MutSoc-Solidaris FR



HORIZON

Ressources Humaines



Perte d'experts & de connaissances

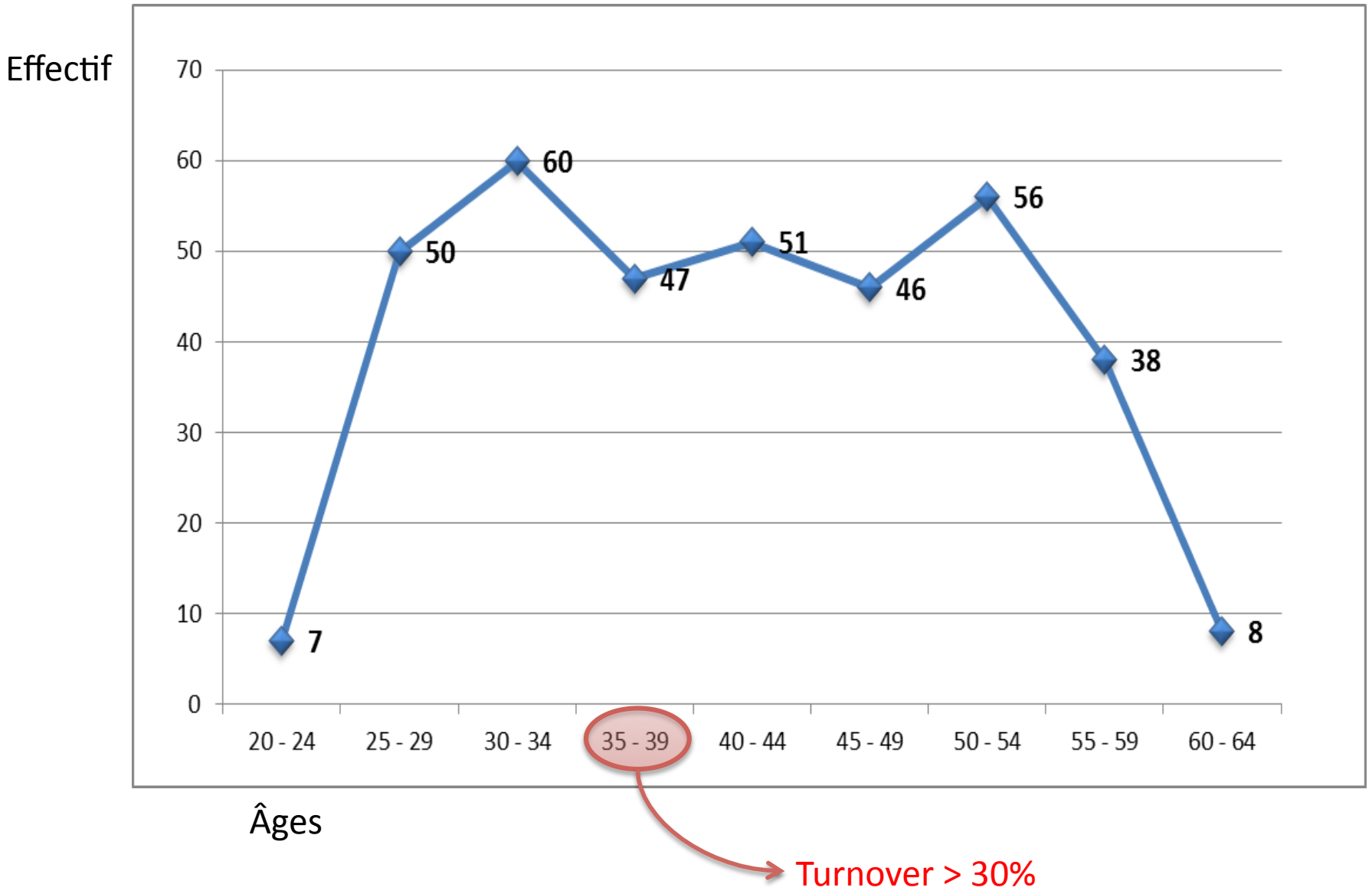
HORIZON

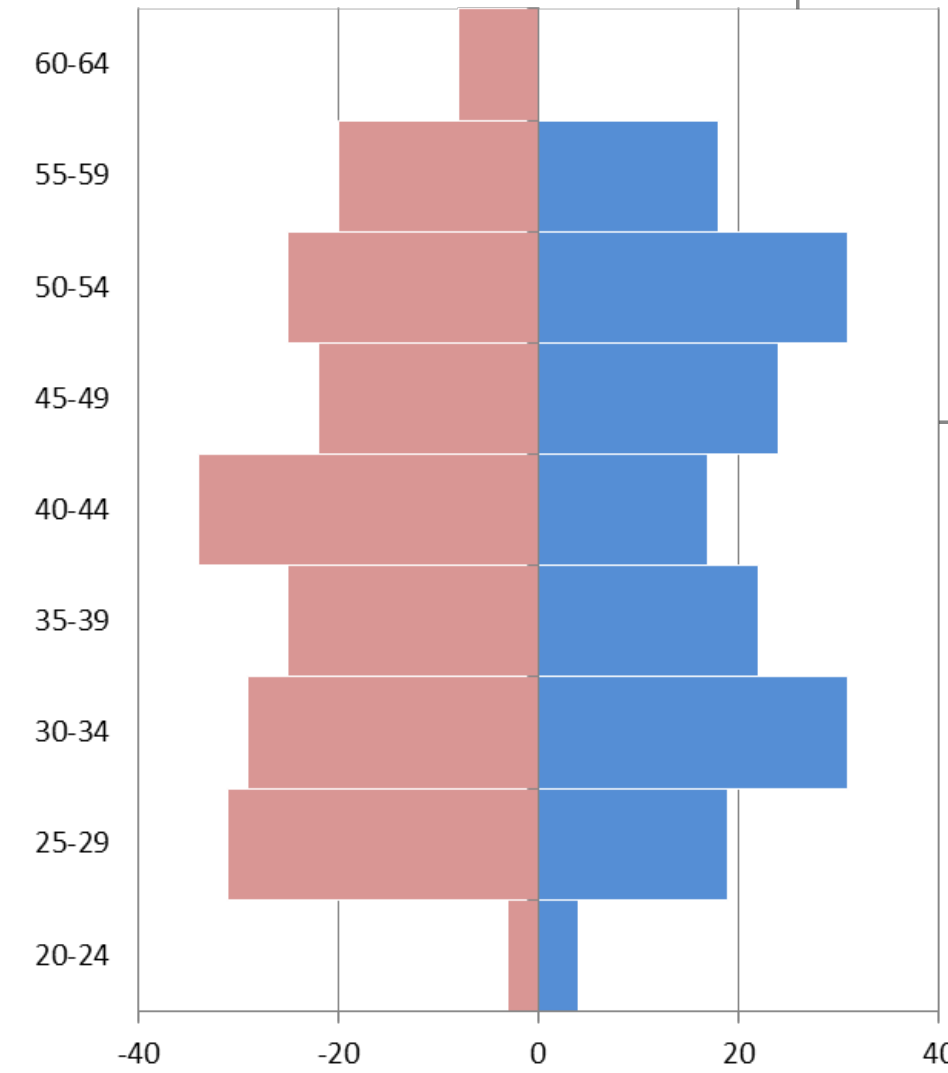
L'accès à la santé pour tous

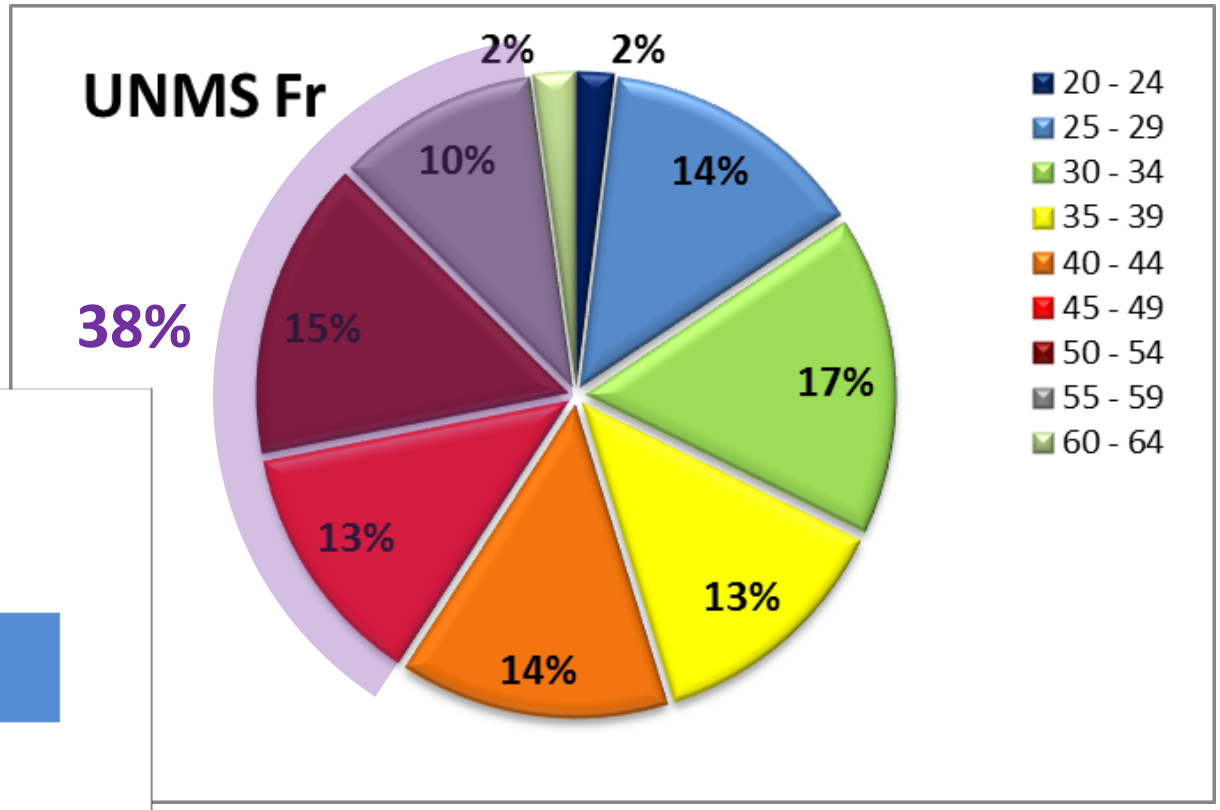
Solidaris mutualité

La Mutualité Socialiste

Analyse des âges (UNMS FR)




60-64
55-59
50-54
45-49
40-44
35-39
30-34
25-29
20-24
-40
-20
0
20
40
Homme
Femme


UNMS Fr
38%
2%
2%
14%
17%
13%
14%
13%
15%
10%
20 - 24
25 - 29
30 - 34
35 - 39
40 - 44
45 - 49
50 - 54
55 - 59
60 - 64

Cartographier les activités

Objectifs généraux

- **vision générale** et **spécifique** des activités
- **gestion humaine** et **financière** (top management)
- **management** et **développement** des collaborateurs (middle-management)
- **gestion des talents et des carrières** (P&O-Com / business)

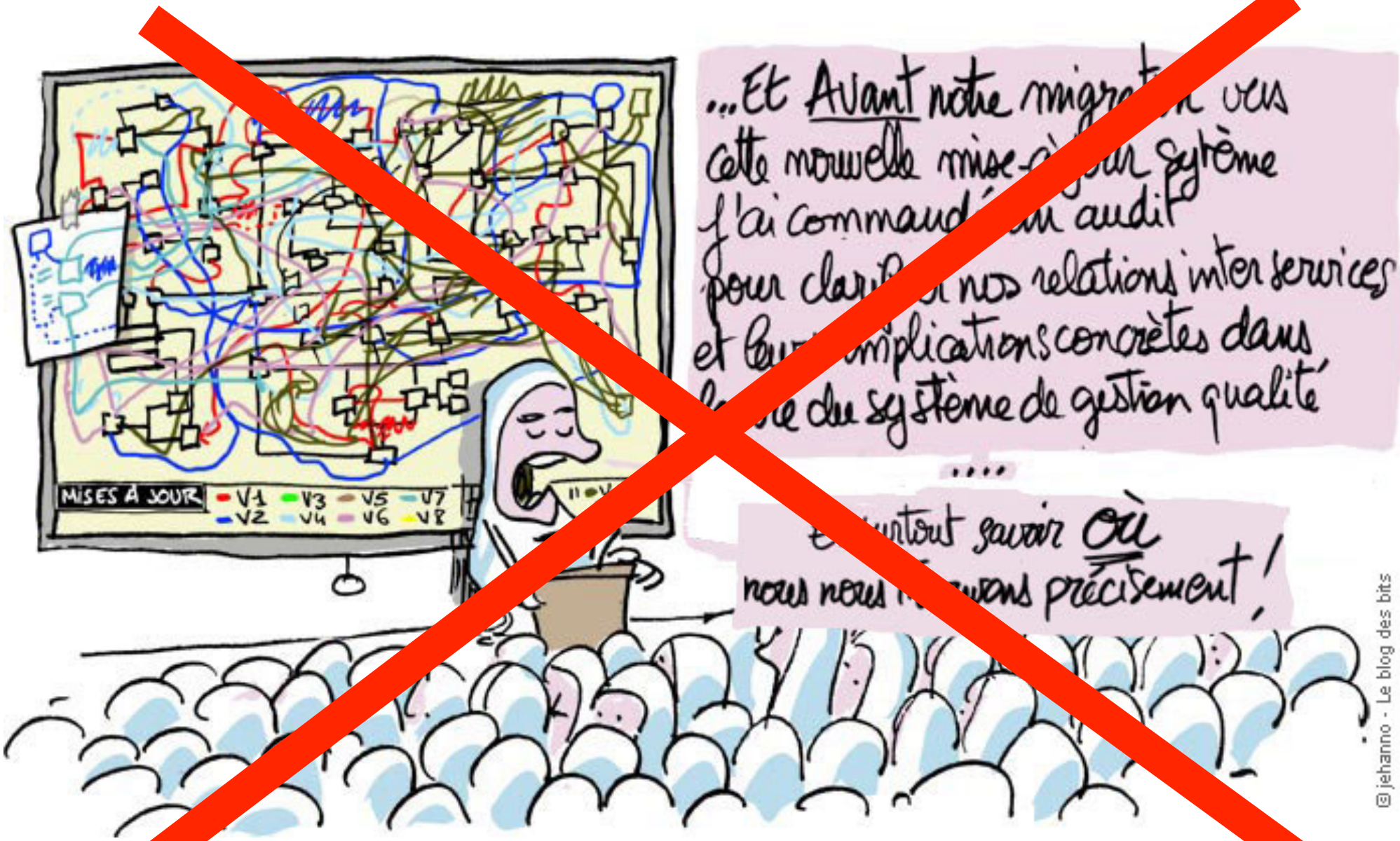
Applications

- Détecter les besoins de **formation** / **connaissance**
- **Anticiper** les **départs** et les besoins en **effectifs**
- Déterminer les **profils** à engager/développer
- **plans de succession** (succession review)
- **Partager** l'activité (charge + bien-être)

Applications

- Détecter/anticiper les **problèmes de fonctionnement**
- Appuyer la perspective de **Talent Management**
- Soutien à l'**évaluation**
- **information factuelle** d'aide aux **décisions**
- Démarche **qualité**
- …

Un principe !


MISES À JOUR
V1
V2
V3
V4
V5
V6
V7
V8
...Et Avant notre migrat
cette nouvelle mise-à-jour
j'ai commandé un audit
pour clar
nos relations inter services
et
implications concrètes dans
du système de gestion qualité
....
surtout savoir où
nous nous
précisément !
© jehanno - Le blog des bits

Inspiré de Laurence Vanhée, Chief Happiness Officer, SPF Sécurité Sociale

Projet pilote : Solidaris Liège

- Start = Janvier 2012
- 17 services ciblés
- 13 services cartographiés
- Plus de 300 employés
- Temps de remplissage de la carte
  - 10’ / collaborateur
  - Finalisée en 4 à 8h

Etapes du projet

Communication aux middle-managers

Analyse des effectifs
Identification et âges

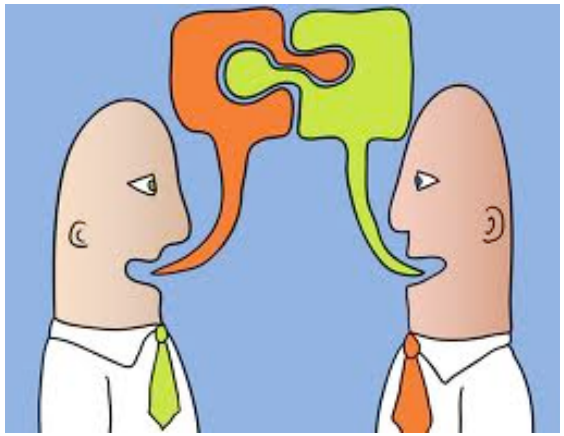
2

3 Recensement des activités

sur base…

de leur découpage réel

des descriptions de fonctions



des entretiens avec RH/Relais KM

Effectifs requis vs. observés

Comparaison axée

Sur l'importance de l'activité

Sur l'expérience passée

Sur les besoins futurs

Identifier les opportunités, les problèmes & les actions

Redistribuer les activités
Plan de formation
Plan de succession
Engagement
Désigner des backups
Améliorer l'efficience
…

Mises à jour

	A	B	C	D	E	U	V	W	X
1	**Contacts Center**	**Qui →**	**Ronny**	**Ariane**	**Carine**	**Effectif observé**	**Effectif minimal requis**	**OK/NOK**	**Remarques**
2		**Age →**	**36**	**33**	**48**				
3	**Domaines d'activités**	**↓ Activités du service ↓**							
19	Superviser, évaluer et motiver les responsables de cellule		1			1	1	attention	
20	Rédiger le rapport annuel		1	1	1	3	1	ok	
21	Représenter les services auprès de l'UNMS et de la direction		1	1	1	3	1	ok	
22	Valider les commandes de matériel		1			1	1	attention	
23		Ecouter, identifier et analyser la demande exprimée par l'affilié.		1	1	17	9	ok	
24		Répondre en face à face aux questions de l'affilié, soit immédiatement grâce à ses connaissances, soit en recherchant l'information afin de pouvoir le renseigner		1	1	14	6	ok	
25		Répondre par téléphone aux questions de l'affilié, soit immédiatement grâce à ses connaissances, soit en recherchant l'information afin de pouvoir le renseigner		1	1	16	3	ok	
	Prise en charge des demandes des affiliés	Répondre par courriel aux questions de l'affilié, soit immédiatement grâce à ses connaissances, soit en recherchant l'information afin de pouvoir le renseigner							

- **Effet Magic Bullet**
  - cibler l'information pertinente à communiquer pour chaque public
- **Communication, persuasion, relance**
- **Affiner la catégorisation**
  - Ex. : 1/0 vs. OK/OK partiel/NOK/à développer
- **Mises à jour**
  - Action d'information pour susciter les mises à jour
  - Ex. : à l'entrée en fonction d'un nouveau collaborateur, entretiens annuels, etc.

- **Utilité** du projet
- **Photographie précise** de la situation
- **Simplicité** de remplissage
- **Qualité** des informations
- **Rapidité** de remplissage
- Information **factuelle** (pas totalement objective !)
- Contribue objectifs ISO 9001 (maîtrise des processus)

Merci pour votre attention

Arnaud Liégeois

arnaud.liegeois @mutsoc.be

ArnoLgs

ArnoLgs.blogspot.be

Solidaris
mutualité

La Mutualité Socialiste