PARTIE I : DIAGNOSTIC RELATIF À LA GESTION ET AU MANAGEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

Pour faire face à l'accroissement de son activité, Groupama embauche actuellement 16 nouveaux téléconseillers au CRC de la caisse régionale Groupama Paris Val de Loire sur le site d'Orléans pour venir renforcer l'équipe de 88 téléconseillers et 9 managers de proximité.

Le CRC est organisé en *open space* et nécessite un profond réaménagement pour absorber l'arrivée de ces salariés et anticiper les besoins de nouveaux personnels à venir.

Une extension des bâtiments du plateau CRC de la caisse Paris Val de Loire étant exclue, la nouvelle organisation en travail hybride des téléconseillers combinera télétravail et *flex office,* ce qui devrait permettre d'intégrer les nouveaux collaborateurs en tenant compte des contraintes de place.

Concernant le télétravail, un accord en date du 26 octobre 2020 a été signé par l'entreprise pour faire face aux besoins de l'entreprise lors de la pandémie de COVID-19. Dans ce cadre, Groupama fournit à ses collaborateurs un PC portable professionnel, un deuxième écran, un disque dur externe et l'ensemble des solutions logicielles (Office 365, comprenant Outlook, SharePoint…). Le groupe réfléchit actuellement à l'octroi d'une « prime télétravail » pour compenser les coûts supplémentaires induits (électricité par exemple).

Travail à faire

Présentez de manière structurée dans un rapport argumenté :

- **votre diagnostic des ressources humaines** portant sur le projet d'évolution vers un mode hybride d'organisation du travail des téléconseillers ;

- **les propositions de solutions** en relation avec votre diagnostic. Vous apporterez les justifications nécessaires à la prise de décision.

PARTIE II : PROPOSITION ET MISE EN ŒUVRE DE SOLUTIONS

Le SIRH actuel de l'entreprise ne permet pas de prendre en compte les besoins organisationnels liés à une organisation hybride du travail.

Groupama réfléchit à la création d'un nouveau module « gestion des temps et espaces de travail » intégré au SIRH et accessible depuis n'importe quel terminal (smartphone, tablette, ordinateur). Il permettra aux managers du CRC de piloter le suivi des temps de travail et d'optimiser l'occupation des espaces.

Travail à faire

1) La gestion des temps et des espaces de travail

a. Proposez la page du module qui permettra au salarié de choisir ses espaces de travail et de planifier son organisation hebdomadaire avec une validation par le manager ;

b. Indiquez comment les données saisies par le salarié pourront être exploitées par les managers.

L'ensemble des actions liées à la mise en place du travail hybride fera l'objet d'une évaluation fin 2024. Ce bilan sera présenté lors d'un comité social et économique (CSE).

Pour conduire ce travail, Samia Boudhène souhaite la mise en place d'un outil de suivi du projet.

Travail à faire

2) L'évaluation de la mise en place du travail hybride

a. Proposez des indicateurs permettant d'évaluer l'impact de la nouvelle organisation du travail du CRC sur les conditions de travail et sur la marque employeur de l'entreprise. Vous structurerez votre proposition.

b. Identifiez les conséquences attendues de cette nouvelle organisation du travail sur l'activité globale de la caisse régionale Paris Val de Loire.