



SUPERVISION



UNE REFONTE POUR UN NOUVEAU REGARD



REDONNER DU SENS ET DE L'ENTRAIN

1 AMÉLIORER LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE

Accompagner, ancrer les pratiques, progresser, pour une amélioration durable de la qualité métier

2 AMÉLIORER LA QUALITÉ DE TRAITEMENT À PRIORI

Traiter le dossier correctement du premier coup

3 INTÉGRER LA SUPERVISION DANS LES PRATIQUES

Intégrer la supervision dans les outils et les pratiques métier

UNE DOCTRINE CLAIRE ET AMBITIEUSE

La supervision s'attache à accompagner activement le collaborateur pour un traitement correctement réalisé du premier coup, en contribuant à son amélioration continue

2 MODALITÉS DISTINCTES

ACCOMPAGNEMENT À LA PROGRESSION MÉTIER



Le supervisé

- Est accompagné, avec bienveillance, tout au long du traitement par le superviseur

Le superviseur

- s'appuie sur la fiche d'accompagnement, il ne trace pas les erreurs mais les corrige en temps réel

Ensemble

- Ils coconstruisent des actions de progression

SÉCURISATION AUTONOME À LA PRATIQUE MÉTIER



Le supervisé

- Déroule un formulaire, sous forme de check-list, qui décrit précisément les étapes d'un traitement correct
- s'assure de sa pratique point par point

Le superviseur

- N'intervient pas immédiatement lors de cette modalité
- A l'issue d'une campagne, il échange avec le supervisé sur le retour d'expérience

TÉMOIGNAGES DE PARTICIPANTS À L'EXPÉRIMENTATION

« Cette nouvelle supervision permet de s'améliorer »

« Travail collaboratif qui a emporté l'adhésion des agents »

« Avant de débiter j'ai apprécié la séance de présentation par le manager »

« Plus efficace que l'ancien dispositif »



LA SUPERVISION S'APPLIQUE A UNE PARTIE DE L'EFFECTIF CHAQUE ANNÉE

L'organisme détermine le profil et le nombre des superviseurs



3 CAMPAGNES (PAR AN) PAR AGENT INSCRIT

Laisser 2 à 3 mois de battement entre chaque campagne pour permettre l'assimilation et l'ancrage des pratiques



UNE CAMPAGNE EST CONSTITUÉE D'UN NOMBRE DE DOSSIERS À SUPERVISER

Les 2 modalités sont mises à disposition : accompagnement et sécurisation autonome



FOCUS SUR LA SUPERVISION PREST. LÉGALES

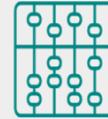
ASSURER L'INSTRUCTION ET LE TRAITEMENT DU DOSSIER ALLOCATAIRE



15% DE L'EFFECTIF
CHAQUE ANNÉE



3 CAMPAGNES (PAR
AN) PAR AGENT
INSCRIT



UNE CAMPAGNE = 25
DOSSIERS DONT 10 A MINIMA
EN ACCOMPAGNEMENT

UN IMPACT SUR LA PRODUCTION MAÎTRISÉ



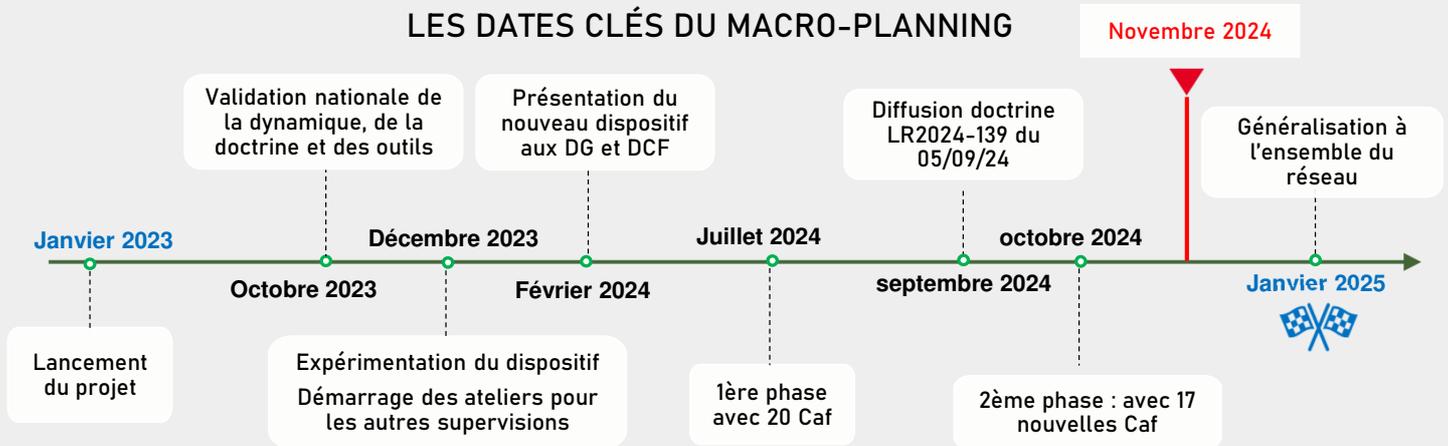
1% du temps de production du supervisé

0,15% du temps de production de l'organisme



Création d'un Datamining supervision qui cible les bons de travail à risque
Supervision directement réalisée dans Nims (fonction écrire de Nims et codes pièces)
QualiCaf est abandonné

LES DATES CLÉS DU MACRO-PLANNING



LES SUPERVISIONS DES AUTRES ACTIVITÉS



Le périmètre de la supervision est focalisé sur les différentes activités des processus métier



Les règles et outils sont adaptés à chaque typologie d'activités

LES PÉRIODES (PRÉVISIONNELLES) DE DÉPLOIEMENT

MARS 2025

Référencer les personnes bénéficiaires et les tiers (M3-3)*
- Référencement des personnes
- Référencement des tiers
Assurer la vérification métier avant paiement M3-5
- Vérification avant paiement
Sécuriser la situation du dossier allocataire (M4-2)
- Rac
- Datamining pièces (en cours de réflexion)
- Qualité de rédaction des rapports (modalités Nims inchangées)
Recouvrer les créances (M4-5)
- FG Recouvrement / SIALER / CRESUS
Accompagner les partenaires (partie Maia) (M5-2) + Cofinancer l'activité des gestionnaires d'équipement (M5-3)
- Traitement des conventions et paiements

JUIN 2025

Répondre aux demandes usagers (M2-2)
- Rdv physiques et téléphoniques
- Ecrits (mails et réclamations)
Assurer l'instruction et le traitement du dossier (Aripa) (M3-4)
- Instruction et traitement du dossier Aripa
- Vérification avant paiement Aripa
Sécuriser la situation du dossier allocataire (M4-2)
- Liquidation du rapport d'enquêtes avec ou sans suspicion de fraude

T4 2025

Lutter contre la fraude externe (M4-3)
- Préparation des dossiers de la fraude externe
Rétablir le juste financement (M5-4)
- Liquidation Maia Contrôle sur place AS
- Vérification avant paiement AS
Gérer le dossier du salarié (S4-4)
- Vérification de la paie et des éléments hors paie

* Les références (par exemple : M3-3) permettent d'identifier le processus et l'activité

Le dispositif de supervision se généralise à l'ensemble des organismes en 2025.

La nouvelle doctrine de supervision s'attache à redonner du sens et de l'entrain à ce dispositif, par un accompagnement actif et bienveillant du collaborateur pour un traitement correctement réalisé du premier coup, avec en point de mire l'amélioration de la pratique professionnelle sur la durée.

La supervision n'a plus vocation à dénombrer les erreurs des collaborateurs mais à les éviter. tant l'expérimentation que les premières phases de la généralisation, ont relevé une dynamique très favorable, tant du côté des superviseurs que des supervisés.

Afin d'optimiser la performance et le temps consacré à cette supervision qui s'intègre complètement dans le processus de liquidation, la CNAF génère tant un fichier de sélection des dossiers (datamining dédié) qu'un fichier de sélection des agents.

La sélection des agents :

- *70% sur la base d'une liste CNAF :*

Elle est construite à partir des données VCA disponibles sur la base nationale. une somme de critères factuels pondérés (taux de rejet, taux d'instance, taux d'appel sortant, taux de SFG) permet d'établir un ordre logique des agents à inscrire.

L'organisme peut, s'il le souhaite, adapter et personnaliser les critères de pondération contenus dans le fichier.

NB : le fichier, s'appuie sur les données de production NIMS et ne peut être lié à la vfe. aussi il contient l'intégralité des agents, réalisant des liquidations NIMS, comme par exemple les GMR traitant des contrôles pièce ou de l'ARIPA. En conséquence, il faudra se montrer vigilant sur ce point pour ne retenir que les agents concernés par supervision du traitement du dossier de prestations légales.

- *30 % sur la base de choix locaux :*

Par exemple, un retour de longue absence, une demande d'un collaborateur, un choix du manager, ...

L'organisme peut bien entendu continuer de descendre la liste CNAF pour cette partie s'il le souhaite.

Si un agent quitte ses fonctions ou se retrouve indisponible pour poursuivre la supervision engagée avec lui, l'organisme inscrit un nouvel agent, les supervisions déjà réalisées restent acquises pour l'atteinte de l'objectif.