



## Le journal du CRE AFPA CORSE, 25 janvier 2019

[www.irpafpacorse.e-monsite.com/](http://www.irpafpacorse.e-monsite.com/)

### En préambule

- Eclaircir la réglementation sur la réalisation des CRE à distance sans nuire au débat et en toute confidentialité
- Organiser des sessions du CRE pour 2019 sur Corte et Borgo (alternance à mettre en place)
- Vigilance sur l'enregistrement audio des CRE : risque de fuites, prévoir une charte d'engagement de non diffusion par les membres
- Diffuser à tous les membres du CRE des CR des CCE extraordinaires concernant le Plan de Transformation

**Déclaration de la CFE CGC, portant sur le décès d'un collègue du Centre Afpa Lyon Rilleux.**

**Le CRE observe une minute de silence avant de démarrer la session.**

### Points de Monsieur le Président du CRE : 2.1 à 2.3

#### 2.1 Plan de transformation national

L'organisation et l'analyse des postes sont nationales. C'est donc à la démarche nationale que l'Afpa Corse doit prendre part.

Plusieurs canaux pour traiter les conséquences sur le personnel : l'IC-CHSCT, le CCE, l'enquête en ligne du Cabinet Progexa, les questions-réponses via Agora.

Le Livre II avec les corrections a été livré le 24/01/2019. Possibilité de faire remonter des suggestions ou des questions pour la région Corse via le CCE. Demande est faite de vérifier les modalités de diffusion du Livre II auprès du DRH PACA Corse.

Point des 8 sessions CCE qui se sont tenues dans le cadre du CCE au siège par thématique :

- Echanges sur Livre I et Livre II du plan
- Catégories professionnelles
- Stratégie de développement
- RPS (suite à une modification de l'ODJ prévu)
- Trajectoires financières du plan de transformation

Pas de négociation à ce jour du livre I, il reste 2 sessions programmées.

#### 2.2 Projet « pilotage des risques relationnels et organisationnels » à l'AFPA Corse

3 vagues spécifiques :

- Plan global national, avec entre autres actions une formation en 2018 des Managers sur la prévention des RPS.

Il est à noter une augmentation des RPS à l'Afpa Corse ces 5 dernières années.

- Projet particulier pour la région, fondé sur les risques relationnels et organisationnels.
- Plan de transformation (PSE) et son impact. Mise en place d'une Cellule d'appui, en lien avec les difficultés liées aux postes supprimés ou modifiés.

Depuis mars 2018, il n'y a plus de présence continue du DC en 2A. Le DR va organiser une réunion du CHSCT. Il est envisagé la présence du DR aux réunions CHSCT en 2A et 2B afin d'harmoniser le plan régional sur les risques relationnels et organisationnels en région.

Le DRH PACA Corse M. Olivier Vandale, et la référente régionale QVT/RPS, Mme Céline Ajas, seront présents au Yolanda les 31/01 et 01/02/19.

Il faut organiser une réunion régionale avec tous les élus sur Corte, sur la thématique des RPS. En Corse, la polyvalence et « les multi-casquettes » augmentent les RPS. Vigilance particulière demandée aux Managers, car ils sont en première ligne face aux salariés.

#### Le + syndical de la CFE-CGC :

Les causes de RPS à l'Afpa Corse sont dues essentiellement aux risques relationnels et organisationnels. Il est donc très important de s'y consacrer collectivement. Toutefois, il nous semble évident que les doubles hiérarchies, les positionnements obscurs, les impossibilités à manager, le manque d'écoute, ou encore la méconnaissance du travail fourni, sont des causes parmi d'autres de tensions qui dégradent la Qualité de Vie au Travail. Des décisions et actions de bon sens auraient dû être prises bien avant le constat de la nette dégradation en région des RPS.

## 2.3 Point sur le Pacte Régional d'Investissement des Compétences 2019-2020

Le Pacte Régional d'Investissement dans les Compétences (PRIC) s'inscrit dans le cadre du Plan d'Investissement Compétences (PIC) national. L'Etat signe un pacte avec les Régions volontaires.

Durée du PRIC : 4 ans, de 2019 à 2022.

Les PRIC répond à des objectifs cibles précis.

Dans ce cadre, l'Afpa Corse devait proposer à la Cdc des modalités pédagogiques et des offres de formation ou actions innovantes, permettant d'être éligible au financement supplémentaire apporté par le PRIC.

L'Equipe managériale de l'Afpa Corse a présenté à la Cdc une proposition qui a été validée dans ses grandes lignes.

Dans le cadre du Projet, il nous faut :

- Approcher les publics les plus éloignés
- S'investir sur certains secteurs ou métiers particuliers
- S'adapter aux territoires.

Le PACTE signé entre l'Etat et la région ne concernera pas que l'Afpa. L'Afpa Corse représentera entre 60 et 70 % du volume financier total du PRIC.

Pour l'Afpa Corse en 2019 :

Plafond envisagé entre 2,2 M€ et 2,3 M€

Plancher envisagé entre 1,2 M€ et 1,1 M€

Environ 30 ETPs supplémentaires seraient possibles en région à l'horizon 2022.

Plan très pertinent pour la durabilité de nos plateaux.

Actuellement, il reste à finaliser les fiches produit.

Démarrage au 1<sup>er</sup> trimestre 2019.

Réflexion à mener en lien avec le PRIC sur :

- Postes supprimés dans le cadre du PSE
- Postes à recruter pour 4 ans (modalités ?)
- Mettre en place un suivi particulier de gestion du PRIC
- Ingénierie des offres
- Donner du sens aux formations par rapport aux besoins des entreprises

Le pilotage du PACTE se fera tous les 6 mois avec des indicateurs tels que : suivi des dépenses, taux de placement, nombre de personnes formées ou accompagnées...

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Le PRIC est une excellente nouvelle pour l'Afpa en Corse. Un financement de cette ampleur permettra de contribuer à compenser les accidents de financement intervenus sur le territoire national depuis la définition du budget 2019. Et il permettra de réaliser des embauches en région !

L'Afpa Corse, par sa relation privilégiée avec la Collectivité de Corse, dispose de financements sécurisés pour 2019, qu'il faudra parvenir à pérenniser au-delà de l'année en cours.

Ces financements doivent nous permettre de transformer et d'adapter notre appareil de production pour le rendre plus souple, plus innovant et davantage performant dans les réponses aux individus, aux entreprises et aux territoires.

Car l'enjeu est là : si la position de l'Afpa en Corse est exceptionnelle comparée aux autres régions, il nous faut justifier localement cette position par la qualité du service rendu sur le plan social et économique. Les critères d'atteinte des objectifs se doivent donc d'être pertinents et respectés. Par conséquent, le pilotage qualitatif des actions engagées dans le cadre du PRIC est d'une importance capitale. Demande est ainsi faite aux Directions régionales et locales de présenter au personnel les critères qualitatifs puis les suivis périodiques des indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

L'implication de toutes et tous est essentielle. Ainsi, il nous apparaît important d'associer le personnel aux actions de réflexion sur les actions qu'il est nécessaire de mener en Corse. Car c'est sur un projet commun et partagé que nous devons nous retrouver. A notre sens, les décisions ne peuvent donc être prises seulement sur des orientations réfléchies en Comité de Direction. S'il est de la responsabilité de la Direction de décider, les salariés ont certainement des idées de développement d'actions innovantes à promouvoir.

Sur la base de quelles données les orientations dessinées par l'Afpa Corse sont-elles définies ? Quelles études appuient les décisions prises ? Il est toujours à craindre que les décisions soient prises au doigt mouillé, faute d'indicateurs fiables sur l'anticipation des besoins (GPEC territoriale) ou sur les besoins présents. La BMO de Pôle Emploi est-elle suffisamment exhaustive ? Quid du marché caché du besoin de compétences ? Quels sont les services en région qui guident la politique de l'offre de l'Afpa ? Autant d'interrogations qui appellent d'être précis pour avoir le maximum de garanties sur les décisions à prendre. La CFE-CGC prendra en tout cas sa part aux propositions d'actions à mener dans le cadre du PRIC.



### 3.1. Plan Régional d'Investissements Compétences

*Quels sont les objectifs du Plan national d'Investissements Compétences ?*

*Quelle est la méthode adoptée pour la réponse au PRIC ?*

*Quel est le plan de programmation 2019-2022 des actions de formation positionnées sur les différents sites de l'Afpa en Corse ?*

*Quelles conséquences sur l'emploi et sur le PSE en région ?*

La réponse détaillée n'est pas encore finalisée. Il faut en priorité, définir les actions pour 2019.

Répartition comme suit :

- **10 % de pistes seront à l'essai**
- **50 % sont déjà en cours**
- **40 % seront des actions structurantes**

Problématique RH :

Pas de CDI, sauf des CDI qui seraient détachés du National. Pistes envisagées : CDI de chantier, CDD, Intérim, SCOP...

Entre 25 et 30 % d'ETP en plus dans le cadre du PRIC pour 4 ans.

**3 séances de travail avec 3 équipes ont eu lieu depuis le 07/01/19 :**

- Equipe en 2A
- Equipe en 2B
- Equipe régionale Gestion

Déroulement :

- Recensement des projets
- Approche avec la DG pour avis (Appui de M. Rémi Bordet)

Supports :

- Cahier des Charges produit par l'Etat qui recense les besoins de MO ou de développement économique en région
- Orientations politiques et sociales de la région (CdC)

Organisation :

- L'Afpa Corse soumet à la CdC son programme et les pistes de mise en œuvre des actions de formation
- La CdC choisit en fonction de ses orientations politiques et sociales mises en place dans la région

### 3.2 Parcours de formation

*Quel a été le volume de parcours de formation contractualisé avec la CdC pour 2018 ?*

*Quelles sont les conséquences du non-respect d'un objectif contractualisé ?*

*Quelles sont les offres de formation qui ont été créées en supplément de la programmation initiale ? Quand la décision de créer ces offres a-t-elle été prise ?*

*Quelle est la réalisation 2018 (bilan de production en parcours et en HTS, en intégrant les offres ayant débuté le 20 décembre) ? Quelle analyse ?*

Retard de production au 1er semestre 2018. Commande tardive supplémentaire dans le cadre de l'amorçage du PRIC, qui a permis de combler le rattrapage et d'avoir un atterrissage final très correct. A noter une chute du CA avec la fin des LICs et des AFC. Stabilisation du Marché des entreprises.

Pas de chiffrage précis contractualisé avec la CdC. Attendu 750 DEs (entrées) par an sans autre financement que CdC.

Pas de conséquence formelle si non atteinte des objectifs.

Objectif en 2018 :

- **750 DEs**
- **150 DEs (amorçage PRIC)**

En attente de l'arrêté définitif, environ le réalisé cette année sera de entre **881 et 885 DEs**.

Répartition :

- Demandeurs d'emploi sans autre financement que celui de la CdC
- Demandeurs d'emploi avec co-financement CdC
- Demandeurs d'emploi avec financement autre que CdC
- Actifs occupés avec financement

### Le + syndical de la CFE-CGC :

La charge recrutement particulière en fin d'année a impacté fortement l'organisation du travail des équipes qui sont intervenues dans les entrées à mener dans nos dispositifs. Ce dans un temps très court : les toutes dernières semaines de l'année... Tant les équipes DCF, les personnels d'appui des centres que les équipes Agir ont dû s'employer à atteindre les objectifs. Merci aux collègues pour le travail fourni. Question toutefois : la correction de ce déficit de parcours ne pouvait-elle pas être davantage anticipée pour mieux étaler la charge ?

### 3.3 Appels d'offre

Quels sont les appels d'offre qui ont été publiés au dernier trimestre 2018 en région, sur le champ de l'insertion et de la formation professionnelle.

Quels sont les réponses à appel d'offres qui ont été rédigées au dernier trimestre 2018 ?

A qui incombent les réponses à Appel d'Offres ? Qui en est le maître d'œuvre ?

Avons-nous des résultats sur les réponses présentées au dernier trimestre 2018 ?

En synthèse :

**15 AO en 2018** ont suscité une analyse multicritères :

- Pour 5 nous n'étions pas armés pour répondre

En général :

- **40 % : on ne se positionne pas**
- **30 % : on y va et on gagne**
- **30 % : on y va et on perd**

Composition cellule AO : MICR + Appui PACA

Pôle Emploi propose des AO avec des critères compliqués et économiquement peu intéressants.

Nous sommes souvent pénalisés par les 15 % de coûts nationaux qui sont intégrés dans notre prix de réponse.

Organisation réponses AO :

- Capacité de réalisation : Equipe de production
- Méthodologie à réajuster : premier jet remonte du terrain, puis synthèse par Cellule AO

Il nous faut :

- Améliorer l'anticipation
- Etre plus agile

**Pour information, le tableau de suivi des AO est disponible sur l'eSpace Corse**

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Nous nous interrogeons sur le « qui fait quoi » sur le point des Appels d'Offre, à la suite du suivi à distance des derniers épisodes d'AO. Les choses ont ainsi pu être clarifiées en séance. Quant au doute sur notre volonté de produire des réponses quand elles exigent un investissement particulier, celui-ci n'est pas levé. Mais face au marché du PRIC, il nous paraît moins important d'investiguer ce point de manière plus approfondie. Nous continuerons toutefois à suivre l'évolution des AO ou appels à projets importants.

### 3.4 Organisation commerciale

Quelle va être la politique commerciale en région pour 2019 ?

Avec quelle équipe ?

Comment sont gérés les appels en région, en provenance de la plateforme nationale d'appel ?

Politique commerciale :

- Elle doit se faire à partir des plateaux de formation, en augmentant les clients
- Il faut de l'innovation et étoffer la gamme de produits sur chaque plateau
- Mixer le commercial et l'ingénierie
- S'adapter au territoire et aux entreprises

Politique tarifaire :

- Toutes les actions bénéficient de fait de la subvention de la CdC
- A partir de la tarification nationale prévoir une part subventionnée par la CdC afin d'avoir un tarif unique  
Exemple : Action à 100 €, le client paie 85 € ; sur le devis apparaît 15 € de financement CdC

Relancer AfpaBooking avec la notion de prix dynamique

Plateforme téléphonique multimodale en construction

Référent en région Corse Guillaume Torre

- **Budget 2019** en cours de finalisation
- **Rituel des Revues d'Affaires** pour mettre en place la politique commerciale
- **Equipe pluridisciplinaire**

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Si des formateurs-commerciaux, responsables de secteurs, seront déployés en région, il convient de prendre correctement la mesure des problématiques induites en intégrant ce projet dans celui des risques relationnels et organisationnels. Car dans le projet de nouvel organigramme le commercial est situé dans la Direction du Développement (région) tandis que le formateur est sous la responsabilité du Responsable de Formation (centre). Attention à la coactivité et au mélange des genres, souvent générateurs de risques. Par ailleurs l'emploi n'existe pas à l'Afpa.

Nous mettons en garde le Directeur Régional sur la perspective de mentionner sur les devis aux entreprises une participation de la CdC. N'est-ce pas indiquer clairement une distorsion de concurrence ?

### 3.5. Indicateurs qualité : satisfaction client et taux de placement

Comment est recensée la satisfaction client en premier accueil pour l'information du public ?

Maîtrise des informations sur le taux de placement : pourquoi des différences entre l'enquête réalisée par les formateurs Référent Numérique (56 %) et le taux affiché dans le bilan de la formation (10 %) ?

#### Taux de placement :

- Repérage à la sortie avec le questionnaire en ligne
- A 3 ou 4 mois : mettre en place une recherche plus poussée
- Suivi dans le cadre de l'application du CPF : méthodologie et périmètre à définir. % de placement national ou % régional ? Les éléments ne sont pas stabilisés par rapport à la taille de la région et au % des réponses

Enquêtes satisfaction : à l'heure actuelle uniquement les stagiaires sur les formations longues, et plus difficilement sur les actions courtes.

Par contre, « énorme trou » sur les formations AGIR.

Même lacune pour les prestations qui ne sont pas évaluées (qualité accueil, accompagnement...).

Solution : Ingénieriser dans le cadre du PRIC un questionnaire particulier : mettre en place un chantier sur ces 2 sujets.

Pistes :

- Site WEB (enquête) pour AGIR à produire
- Bornes ou autre moyen pour évaluer les prestations d'accueil dès premier rendez-vous Afpa

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Les taux de placement doivent être fiables, et tant la méthode que l'opérateur sont importants. Un cahier des charges doit être défini, avec des critères étendus et précisés. Car au-delà du taux de placement à 6 mois, le débat peut s'ouvrir sur d'autres critères qui permettraient d'obtenir davantage de cohérence pour mesurer l'impact des formations sur le public et sur l'emploi.

Dans le cadre du PRIC, sur le volet ingénierie, il nous paraît important de mener une réflexion sur les indicateurs qualitatifs. La meilleure manière de certifier les taux de placement ou autres indicateurs recevables ne serait-elle pas de confier cette mission à un organisme indépendant, auquel les OF auraient recours ? L'Afpa, dans le cadre du PRIC et/ou des MNSP devraient tenter à notre avis de conduire pour la Région et/ou pour l'Etat la réflexion et l'action.

Enquêtes de satisfaction : des pans entiers de notre activité sont laissés pour compte dans le recueil de la satisfaction. L'analyse de notre activité auprès des publics n'est donc pas efficiente.

Il nous apparaît essentiel que « l'expérience client » puisse être mesurée partout, y compris pour un simple renseignement donné en premier accueil, une orientation vers d'autres organismes.

Face à l'importance de cette action à produire, nous demandons à la Direction de prendre les mesures urgentes pour parvenir à mesurer en tout point notre capacité à satisfaire nos usagers.

### 3.6. Réponses de la Direction Générale

Quelle réponse la DRH nationale a-t-elle apportée à la demande des élus portant sur la revalorisation des FDQ ?

Prime de fin d'année dite « prime gilet jaune » : quelle est la position de l'Afpa nationale ?

- Présentation de la note de la DG sur la **revalorisation des FDQ**
- **Prime de fin d'année** : pas de réponse officielle de la DRH Nationale. Décision avant le 31/01/2019.

En région Corse, **aucune prime exceptionnelle ou de fin d'année en 2018.**

Il y a en région **des primes pour surcharge de travail** avec une validation du National pour des personnes ayant « plusieurs casquettes »

Une question sera posée au DRH PACA Corse sur la possibilité d'octroyer une prime en fonction des résultats de la région.

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Combien d'indemnités pour surcharge d'activité en région ? Quel volume financier ? La transparence doit être particulièrement requise en cette période.

Les critères ? Le salarié s'estimant en surcharge d'activité peut faire une demande. Il nous apparaît toutefois plus cohérent qu'un point de situation RH puisse être fait en comité de Direction, afin de déceler les nécessités et les priorités. Sans quoi risque est pris de laisser certaines frustrations s'installer, d'autant que les informations finissent par circuler...



## Information : situation de l'emploi : Entrées – Sorties au 4<sup>e</sup> trimestre 2018

Présentation du tableau émanant du service RH

Propositions de rajouter (demande des élus) :

- Intitulé de l'emploi
- GRN

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Avec l'arrivée de l'activité au PRIC, la question RH est un point important de la réussite de notre mission. Quels types de contrats associer à une activité à durée déterminée sur 4 ans maximum ?



## VIE DU CRE

CSE : conditions de fongibilité du budget de fonctionnement avec le budget des ASC

Versement d'une aide financière en secours à un stagiaire Afpa en défaut de versement de rémunération CIF sur le mois de décembre 2018

Conditions de fongibilité du BF vers le Budget ASC dans le cadre du CSE : 10 % du solde du budget de fonctionnement est transférable en fin d'exercice vers le budget des ASC, sur vote en séance.

Une stagiaire en CIF a eu des problèmes de rémunération en décembre à cause d'un disfonctionnement de l'Afpa. Elle a pu bénéficier d'une avance financière, et a remboursé depuis. Ce fonctionnement doit rester exceptionnel.

### Le + syndical de la CFE-CGC :

Fongibilité des budgets : le transfert des fonds est réglementé. Il s'agit en réalité d'un transfert de fonds en fin d'exercice, qui sera possible quand le CRE laissera la place à un CSE. Cela permettra d'abonder quelque peu un budget ASC qui en a besoin.

Secours à un stagiaire : cela n'est pas prévu dans les textes, et il n'était donc pas question d'instituer cette pratique qui se voulait unique au regard des circonstances. Mais savez-vous qu'un comité d'entreprise peut effectuer un don, dans la limite de 1% de son budget, à une association (...) afin de favoriser les actions (...) de lutte contre l'exclusion ou des actions de réinsertion sociale ?



### Programmation des sessions du CRE en 2019

20 Février	18 Juillet
29 Mars	19 Septembre
25 Avril	24 Octobre
23 Mai	21 Novembre
20 Juin	19 Décembre



Syndicat National du Personnel  
des Etablissements AFPA

