



EN DIRECT DU CCE EXTRAORDINAIRE DU 28 FEVRIER 2019

PRESIDENCE : Christian METTOT Directeur des Ressources Humaines

Présents :

Mme Pascale D'Artois, Directrice Générale (absente le matin, excusée)

Mme Sandrine Josse, Directrice RH, Département Réorganisation

& M. le représentant du cabinet conseil du CCE, Cabinet APEX

Ordre du jour :

1. Poursuite de l'information sur le projet de restructuration et de licenciement économique collectif de l'Afpa : Point sur les nouvelles organisations et les postes supprimés, créés ou modifiés
2. Approbation des deux procès-verbaux du 16 janvier 2019

Ouverture du CCE

2. Approbation des 2 PV : PV adoptés à l'unanimité
1. Point sur les nouvelles organisations

Rappel des grands principes de la réorganisation de l'Afpa (organisation cible) :

Présentation par Mme D'Artois :

Travail préalable sur identification des besoins des centres : repartir du centre pour conduire la réorganisation

Qui fait quoi dans la maison : nos organigrammes étaient devenus illisibles, y compris sur les intitulés emplois vis-à-vis de l'externe

Corriger le « cascading » pour améliorer le qui fait quoi en interne, via la transversalité des organisations (les silos existants, par exemple entre ingénierie et développement, ne permettent pas d'être assez performants).

Il faut amener le centre à travailler dans de bonnes conditions, et créer des collectifs de travail dans les centres.



Nécessité de remonter les problématiques qui bloquent la performance (agir sur les processus de décision, de reporting, de pilotage, qui doivent être simplifiés)

Nécessité de travailler sur l'activité de premier accueil pour développer le premier pas de notre activité
Les fonctions accueil ont totalement disparues dans certains centres. Or il nous faut être en capacité d'accueillir également des partenaires du Village de l'Afpa.

Réponses aux questions des élus en séance :

Mme D'Artois : réception de 120 mails d'Assistant(e)s technique(s) qui souhaitent avoir une reconnaissance de leur travail. Le métier d'**Assistant de formation** existe à l'extérieur, et c'est une certification possible des compétences mises en œuvre de l'Afpa pour les salariés.

Le poste d'Assistant a des activités étendues, mais les personnes ont la possibilité de choisir le Back ou le Front Office, et d'être positionné sur tout ou partie des compétences du poste d'Assistant de formation.

Relations hiérarchiques induites par la nouvelle organisation : changement culturel important, d'où nécessité de conduire un accompagnement.

Certains projets vont devoir engager une gestion de projets très poussée, et il nous faudra ainsi accompagner des souhaits de repositionnement dans les régions, en fonction des compétences et des motivations individuelles. **Les DR accompagneront les DC** : une lettre de mission qualitative est prévue.

Satisfaction Premier accueil physique : des équipes de déploiement sont en cours de constitution, pour engager des travaux sur la mesure de satisfaction du premier accueil. Beaucoup de personnes viennent se renseigner directement dans les centres, c'est une surprise. Nous ne sommes pas suffisamment outillés pour les réponses qui sont posées en premier accueil dans les centres. Nous n'avons pas d'indicateurs de satisfaction, mais nous allons monter un groupe de travail sur le sujet.

Satisfaction Accueil téléphonique sur plateforme nationale : changement de prestataire cette année, un contrat avec indicateurs qualité est prévu et une présentation semestrielle ou annuelle est prévue.

« Le téléphone ne sonne plus » Cela a été souvent dit par des salariés. Quelques fois, on se sait même plus pourquoi on a des téléphones portables. Pas dans le projet, pas dans le plan, mais c'est un vrai sujet, quand on veut se développer, d'agir sur l'autonomie d'un centre. C'est un sujet qui questionne beaucoup mais pas de décision immédiate à attendre.

Doubles liens hiérarchiques : le poste Responsable Gestion et Services a pour objectif d'anticiper, pour que les choses soient prévues, et bien mises en place. L'expérience hors Afpa a prouvé que la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle fonctionne bien, dans un esprit collaboratif. Il est un appui pour les autres responsables. Aujourd'hui, certains sites n'ont plus de réunions de collectifs.

Comment aider les personnes à s'engager, comme elles le font aujourd'hui, sans que cela leur soit difficile ? L'accompagnement y compris par la formation permet d'apporter les réponses pour sécuriser les salariés sur la transformation organisationnelle.

L'accompagnement du management à travailler autrement est une priorité, et la régulation dans des rituels est nécessaire. Si besoin il faudra accompagner beaucoup les managers. Objectif qualitatif majeur : l'accompagnement des salariés. Les managers doivent être solidaires d'un projet de centre et de projets collectifs.

Nouvelles organisations administratives : il nous faut travailler sur les processus de manière concomitante à la mise en place de la réorganisation. Mais la réorganisation impose les process, et non l'inverse. Comment les outils améliorent le temps et les conditions de travail, comment crée-t-on de la valeur en se déchargeant de certaines tâches administratives répétitives ? Les systèmes d'information vont évoluer, et une mise en œuvre de la réorganisation finalisée en mars 2020 ; tout cela permettra d'apporter les réponses aux problématiques.

On part des organisations des centres pour redéfinir les process. Nous sommes très attachés aux métiers. Les responsabilités sont transversales, pas les fonctions. C'est ainsi la transversalité des organisations qui est recherchée.

Lettres de mission DR / DC : il s'agit d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Après la présentation aux DR et aux DC, une présentation dans les CRE peut être envisagée.

Mesures de la satisfaction des salariés dans la phase de déploiement de la nouvelle organisation : nous ne sommes pas matures sur le sujet de l'évaluation des managers par les collaborateurs. Mais c'est un excellent sujet, sur lequel nous envisageons un travail et un déploiement. Les salariés pourront évaluer leur management. La responsabilisation des uns et des autres passe aussi par ce type d'élément. Nous pouvons faire l'annonce de cette intention.

Les appels d'offre obtenus depuis le 18 octobre 2018 peuvent améliorer le plan. Les DR doivent revenir vers la DG pour prendre en compte les nouveaux éléments.

Fin du CCE

La séance est levée à 16H45

Prochain CCE extraordinaire : 6 mars 2019 (rendu d'avis)

Vos élus CFE-CGC :

Alex SOUILLET, Sonia LEBRETON, Michel FEYAERTS, Fabrice OGLIASTRO

[http://www.cfecgcafpa.org/
permanence@cfecgcafpa.org](http://www.cfecgcafpa.org/permanence@cfecgcafpa.org)

<https://www.facebook.com/snpeacfecgcafpa>