
Montreuil, le 19/02/2025

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU CSE- E

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU CSE-E (Siège - DII - Itinérants)
du 19/02/2025

La délégation Force Ouvrière était composée de : Michaël CORRIETTE, Nathalie TONDOLO
Jean-Marc LEMEE

Séance présidée par Mostafa RHARADE avec Patricia FERNANDES, Marianne ABISOU, Armelle BLOND et Yves OSWALD

Le président annonce qu'il organise un buffet et que tous les élus sont invités.

Pour les élus Force Ouvrière c'est NON

Ordre du jour

1. Approbation des PV du CSEE-SID de décembre 2024 et janvier 2025

Le procès-verbal de décembre est approuvé à l'unanimité
Report de l'approbation du PV de janvier lors du prochain CSEE

2. Emploi social

2.1. Suivi des recrutements et état des postes vacants à date

Le président indique que les élus ont le document habituel.

Les élus demandent que ce document intègre la localisation du poste en recrutement et le nombre de candidatures internes.

Le président indique que concernant la géolocalisation cette extraction ne nécessite pas un travail supplémentaire et que les éléments seront intégrés le mois prochain. Par contre, le nombre de candidatures internes doit être fait à la main car dans AFPA Talent, ces éléments ne peuvent pas sortir automatiquement.

Il refuse donc, de donner ces informations aux élus.

Pour la délégation Force Ouvrière ne pas remettre le nombre de candidatures internes ne nous permet pas de suivre les emplois. De plus, les salariés non retenus ne pourront pas vérifier si les critères de priorité sont respectés.

Force Ouvrière regrette toujours la suppression des emplois chez les itinérants.

2.2. . Bilan des mobilités temporaires 2024

Le Président indique qu'il y a 82 formateurs sédentaires inscrits sur la plateforme. Ceux-ci étaient en sous-activité ou sans activité. 62 formateurs ont été missionnés soit par la région d'origine ou la DIMT.

Si nous sommes dans l'application conventionnelle, la clause de mobilité fait office. Si la zone géographique est en dehors du champs d'intervention, il faut obligatoirement l'accord du salarié.

Pour Force Ouvrière des explications complémentaires sont indispensables. Ce point devra être remis au CSE du mois de mars.

De toute façon, l'accord GEPP permet à la direction de faire comme elle le souhaite. Merci les signataires.

Vous pouvez compter sur **Force Ouvrière** pour défendre les intérêts de tous les salariés. Force est de constater que nous avons raison de ne pas signer cet accord.

3. Bilan télétravail

Le Président indique que le document transmis donne un point d'étape pour 2024.

Une grande proportion de salariés est en télétravail.

La direction reconnaît que le document n'est pas présenté comme indiqué dans l'accord 7 page 12 de l'accord télétravail qui indique un suivi semestriel.

Force Ouvrière demande le respect de l'accord, ce que la direction a reconnu.

4. Campagne entretien annuel-présentation support

Suite à la lecture de la déclaration que vous trouverez en pièce-jointe

Pour Force Ouvrière le président du CSEC se positionnera sur un accord de CSEC extraordinaire.

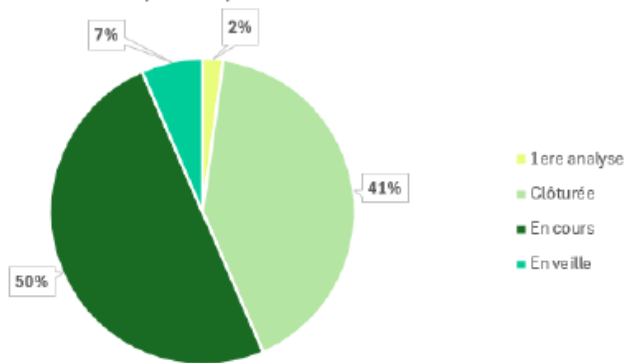
5. Conditions de travail et santé sécurité

5.1. Point de situation sur les RPS

Le Président informe les élus que le document de suivi a été transmis aux élus et cède la parole à Aurélie MORA, Pilote Diversité et Qualité du travail, qui nous présente, comme chaque mois, un point de situation. Trois saisines supplémentaires par rapport au mois dernier.

Nombre de saisines au 11/02/25

Répartition par statut



Nb de salariés CDI/CDD de la région au 11/02/2025

1 060



Nb de saisines au 11/02/2025

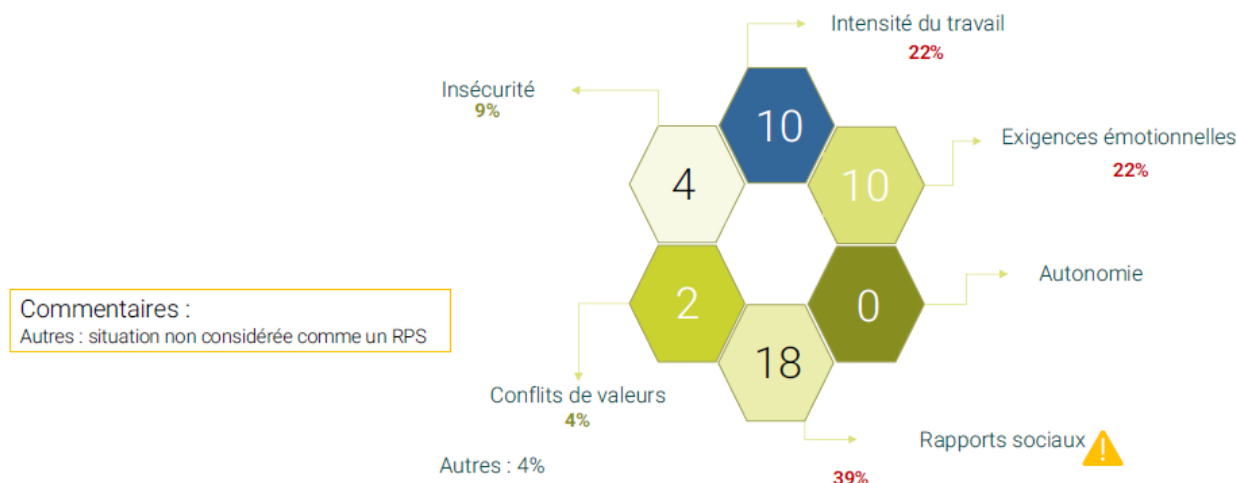
47



Nb de saisines clôturées au 11/02/2025

19

Répartition des saisines par facteurs de risque : au 11/02/2025



Pour Force Ouvrière : constate que le facteur de risque associé aux rapports sociaux reste stable par rapport au mois dernier. En revanche, celui lié à l'intensité du travail augmente, passant de 20 % à 22 %.

Si l'intensité au travail augmente, c'est que les services manquent de ressources humaines. Pour **Force Ouvrière** la direction doit recruter davantage et en CDI.

Le président indique que l'année 2025 sera difficile et que des incertitudes sont importantes. Ce contexte nous oblige à être très vigilants.

Pour Force Ouvrière les salariés souffrent depuis de nombreuses années et sans aucune reconnaissance de leur travail.

Pire que les années précédentes en 2025 ! Nous n'osons imaginer les souffrances qu'il faudra endurer.

Pour **Force Ouvrière**, nous espérons que la direction mettra tout en œuvre pour l'année 2025 afin de valoriser les efforts de tous les salariés. Et ce, par une NAO exemplaire et à la hauteur des sacrifices et investissements de tous les salariés.

Il indique que le poste de pilote qui était en recrutement est pourvu et que la collègue arrivera le 1^{er} avril. Il s'agit d'un recrutement interne.

L'organisation du service QVCT sera revue à l'arrivée de la future pilote qui pourra s'impliquer.

5.2. Suivi DGI CSP Paie

Un DGI a été déclenché sur la plateforme CSP paie de Lomme.

Un point est fait sur la chronologie du DGI car l'enquête n'est pas terminée. Suite à un accident non professionnel, le DGI est suspendu.

Trois personnes concernés par ce DGI sur un effectif de 11 personnes sans le manager.

5.3. Mandatement CSP paie et ADP

5.3.1. Point de situation

Le secrétaire adjoint fait une présentation de la synthèse sur le questionnaire qui a été envoyé : 70% de réponses, 59% indiquent qu'il y a une augmentation de leur charge de travail.

47% des collègues répondent que l'ergonomie, la pression et la migration ont créé du stress.

Le second questionnaire sera envoyé lundi afin de mesurer et analyser en groupe restreint d'élus, les différents éléments.

Mme Faiza BARCHI donne les réponses suivantes :

Sur la saisie manuelle France Travail ce n'est pas un sujet lié à la migration. Les attestations sont restées bloquées et la DSI est intervenue.

Une dizaine de jours ont été nécessaires pour résoudre ce problème. Une communication a été faite auprès des personnes concernées. Sur 180 attestations France Travail à faire, une quinzaine ont été faites manuellement.

Sur la vérification du cycle de travail, c'est bien lié à la migration mais uniquement pour les nouveaux salariés.

Sur le chargement de certaines pages, la page se chargeait difficilement. 15 jours ont été nécessaires pour trouver le BUG.

La problématique venait des habilitations. Des critères de confidentialité bien plus importants avec le nouveau système. Environ 2 semaines et demie pour régler ce sujet.

Sur les clôtures de paies, le stress est toujours présent mais un travail peut être fait pour essayer de transmettre des informations en amont.

Nous nous sommes déplacés sur les sites avec le Directeur national des ressources humaines, la directrice de la paie et moi-même pour échanger avec les collègues de la paie.

70% des anomalies ont été réglées dans la journée.

Nous sommes aussi dépendants du prestataire pour ces problèmes.

Des gestionnaires ont fait des heures supplémentaires avec l'accord du manager, elles seront donc récupérées.

Les acomptes ont été fait en automatique et les états envoyés dans les délais prévus. Pour sécuriser, il y a une astreinte avec le prestataire (SOPRA) jusqu'à fin mars afin d'avoir un bon rodage.

Quand le portail sera fermé, il y aura un message de SOPRA sur SIRH ORHA.

Pour Force Ouvrière les heures supplémentaires doivent être rémunérées et majorées comme l'indique la Loi.

6. Démarche de prévention des risques professionnels

6.1 Présentation du projet de DU et du RPA 2024 du Siègne

Une présentation a été faite par le Président.

La direction nous informe que le travail va continuer lors des réunions CSSCT, les risques et les dommages qui pourraient être relevés.

Force Ouvrière participera activement à ces réunions et avec toute la vigilance requise pour l'intérêt de tous les salariés.

7. Présentation de la Direction Communication Marketing Expérience Client

Le Président donne la parole à Monsieur Pierre Simon qui nous présente cette direction. Il développe les missions, l'organisation des chantiers 2025, le processus R3 en 5 étapes, ainsi que l'organigramme avec les 7 départements et leurs directions.

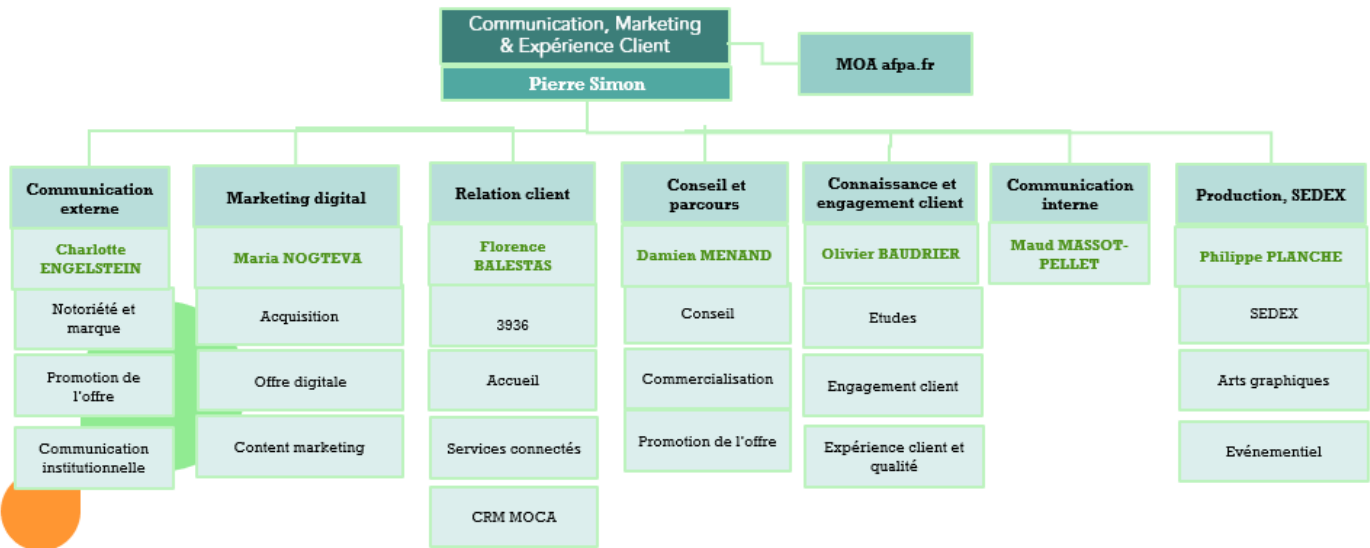
Il explique que nous sommes tous ambassadeurs et que nous rencontrons des difficultés à gérer les demandes. Cette direction permettra de centraliser l'ensemble de ces demandes, de les orienter et de les suivre tout au long de leur parcours, et même au-delà de la formation.

Il souhaite fidéliser les anciens stagiaires pour qu'ils deviennent eux-mêmes les futurs ambassadeurs de l'AFPA.

Actuellement, il y a 46 CDI/CDD/2 alternants et 2 salariés avec des lettres de mission.

Dont 8 salariés sont au SEDEX et 40 au siège.

Il y a 60 conseillers à distance via le 3936.



4 chantiers prioritaires



Repenser et simplifier le parcours du client sur toute la chaîne



Assurer la promotion de l'offre et de la marque Afpaf

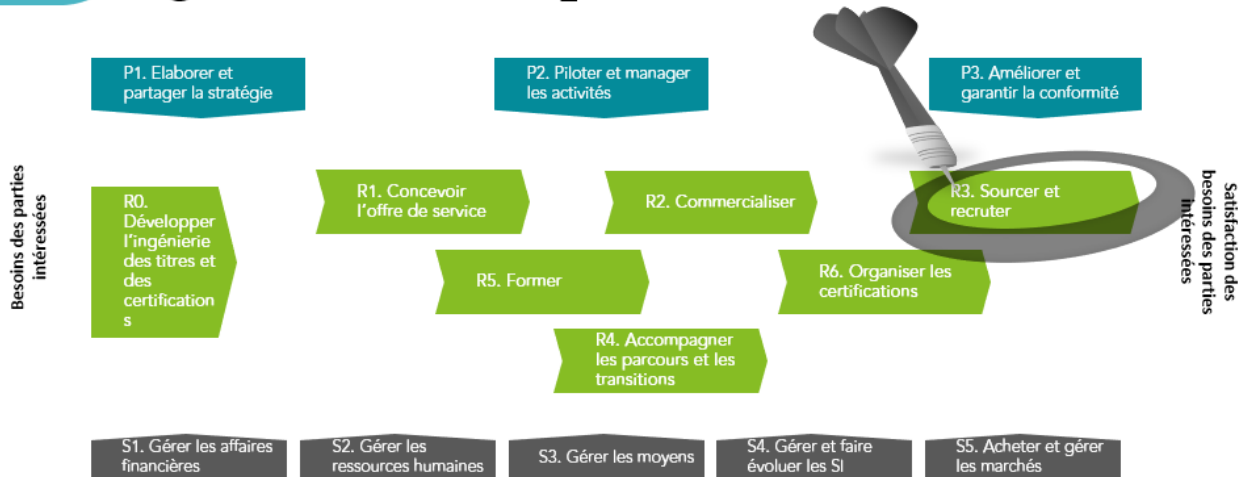


Structurer l'accueil et y intégrer les partenaires des villages



Accompagner, animer et professionnaliser les équipes du conseil

Le processus R3 dans le Système de management de la qualité



Processus R3



Communication externe

Le département de la communication externe promeut l'Afpa auprès de ses différentes parties prenantes. Elle met en place les actions qui concourent à renforcer la visibilité et la notoriété de la marque Afpa. Elle conçoit et diffuse les supports de communication à destination des différentes cibles de l'Afpa : particuliers, entreprises, prescripteurs, partenaires...

Cibles :

- Particuliers
- Entreprises
- Partenaires / prescripteurs
- Institutionnels

Animation de réseau

- Resp. reg. [Comm mkg](#)

Interlocuteurs

- En centre : DC, RAP
- En région : Toutes directions
- Au siège : Toutes directions

Faire connaître l'Afpa

- Piloter les actions visant à développer et renforcer la notoriété de l'Afpa:
 - Parrainage et sponsoring
 - Organisation de grands événements de communication (Trophées pour Elles...)
 - Organisation des campagnes de communication de notoriété
- Renforcer l'identité de la marque
- Développer les prises de parole de l'Afpa

Promouvoir l'offre de services de l'Afpa

- Organiser la présence de l'Afpa aux événements à destination du grand public, des entreprises et des partenaires
- Concevoir et produire les supports de communication et de vente à destination des différents clients de l'Afpa
- Soutenir et outiller la communication de proximité assurée par les centres

Assurer la communication institutionnelle

- Assurer les relations presse
- Concevoir et réaliser les supports de communication institutionnelle

La direction de la relation client assure un service d'accueil et d'information, dit de « premier niveau », qui permet de flécher les publics vers les bons interlocuteurs et de les éclairer rapidement sur l'offre de services de l'Afpa et de ses partenaires.

Cibles :

- Particuliers
- Entreprises
- Partenaires / prescripteurs

Animation de réseau

- Personnels chargés de l'accueil

Interlocuteurs

- En centre : AF, CRA, ASE, chargés d'accueil
- En région : PRC, Resp. reg. Comm mkg
- Au siège : D Réseau, DDEV, DSI



Assurer le premier accueil de tous les clients

- Animer les canaux digitaux et physiques de la relation client
- Concevoir et déployer les nouveaux canaux de la relation client (chatbots, assistants virtuels...)
- Professionnaliser et animer les personnels chargés de l'accueil en lien avec les directions concernées
- Piloter le déploiement de l'axe 1 de Signé Afpa « Garantir un accueil inconditionnel pour tous »
- Piloter et optimiser l'accueil téléphonique par le 3936



Piloter l'offre de services sur les espaces connectés

- Conception de services, déploiement et animation



Développer le CRM et l'adapter aux usages et aux objectifs

- Piloter les développements et les évolutions du CRM et des briques applicatives associées
- Coordonner les travaux entre les différents interlocuteurs : experts et référents Métiers, DSI
- Participer à la conception et validation opérationnelle de solutions
- Qualifier, prioriser et arbitrer les besoins des utilisateurs
- Piloter le déploiement de la plateforme au niveau national, régional et local
- Organiser et piloter la formation des utilisateurs et l'assistance au démarrage

Pour Force Ouvrière La présentation est très prometteuse, avec des missions ambitieuses et de grands projets.

Pour **Force Ouvrière** Sur le papier, tout semble très bien coordonné. Cependant, qu'en sera-t-il réellement sur le terrain ?

Comment pourrions-nous répondre favorablement et avec professionnalisme à d'éventuels nouveaux marchés, alors que l'AFPA ne dispose actuellement que de 38 % de formateurs et que les espaces de travail se réduisent dans le cadre du SPSI ?

8. Election du Représentant de Proximité collègue (nomade)

Le Président, indique qu'il y a deux candidatures. Le bureau de vote est constitué : 1 président et 2 assesseurs. Seuls les élus titulaires votent. Les suppléants ne peuvent voter que si les titulaires sont absents.

Il y a 18 votants

Pour Karine FANTINI :14

Pour Mektar OUTGDA 2

Blancs :2

9. Point de suivi du projet « Le Siègne demain »

Le Président indique que par rapport au mois dernier, il n'a pas d'élément nouveau à présenter au CSE.

Il continue à travailler, notamment avec les services de l'immobilier de l'Etat.

Les négociations continuent avec le propriétaire de la tour pour une poursuite des relations contractuelles car, comme annoncé par la directrice générale, il y a une grande probabilité de prolongation du bail.

Force Ouvrière : l'attente est longue et les salariés s'impatientent.

10. ASC

10.1. Validation du règlement des ASC 2025

Augmentation du tarif des places de cinéma de 5,50 à 6 euros et limitation des places à 6 par agent et par trimestre.

Fusion des séjours linguistiques et des colonies.

18 votes pour

11. Budget du CSEE ASC

11.1. Demande d'autorisation d'engager à compter du 20 février 2025 des dépenses au titre de 2025 dans l'attente du vote du budget.

18 votes pour

Force Ouvrière : demande à la direction la date de versement de la subvention. Le président ne souhaite pas donner une date précise, il indique seulement que le travail est en cours.

12. Fresque NOVA

Le président nous informe que la fresque NOVA vise à informer les salariés à la conduite du changement.

Le contexte économique n'est plus le même que dans les années 1980.

Une baisse des financements, des prix pour lesquels nous ne pouvons pas nous aligner. Il y a aussi les « invisibles » et l'AFPA doit s'emparer de ce sujet.

Il y a également la crise énergétique qui a été un facteur important.

L'IA pourrait être un levier pour l'activité de l'AFPA.

Pour accompagner les salariés, la fresque NOVA a été mise en place.

La direction propose de faire 2 groupes pour animer cette fresque et ainsi présenter les éléments contenus dans NOVA.

La délégation **Force Ouvrière** demande dans quel cadre cela s'inscrit-il, présentation aux élus ou action de formation.

Le président nous informe que nous sommes bien sur une formation qui émergera sur le plan de formation.

Force Ouvrière considère que nous sommes en instance représentative du personnel et non en formation en conséquence notre délégation a quitté la séance plénière de CSE-E.

Force Ouvrière a adressé le courriel suivant à la direction générale :

Bonjour Monsieur Ducept,

Nous vous sollicitons suite à l'échange de ce jour dans le cadre du CSE Siège.

L'ordre du jour, point 12 prévoyait : "Fresque Nova".

Nous avons appris par le président et suite à notre intervention en séance, que ce point devenait une action de formation.

Le président a bien précisé que cela émergerait sur le plan de formation.

Pour Force Ouvrière, nous étions sous couvert d'une convocation d'instance représentative du personnel et non dans le cadre d'une formation.

Nous étions prêts et disponibles à découvrir la présentation Fresque Nova dans le cadre de l'ordre du jour du CSE Siège.

Au vu de cette situation, qui nous a été imposée, nous avons quitté la séance.

Nous vous demandons donc de régulariser cette situation afin d'éviter le mélange des genres.

Dans l'attente de vous lire.

Cordialement,

Pour la délégation Force Ouvrière au CSE Siège

Fin de la séance à 16h15

<https://foafpa.force-ouvriere.org>