

# AFPA

## CSSCT Grand Est

### Réunion extraordinaire

---

**8 MARS 2024**

#### Projet de procès-verbal

**Présents :**

***Direction***

KOHLER Audrey  
FEOLI Laura

DRH, Présidente  
Gestionnaire Relations Sociales

<b>Présents</b>	
MENGEL Jean-Pierre Secrétaire de la CSSCT E	<b>X</b>
FREUDENREICH Jean-Jacques	<b>X</b>
JEANNIN Claire	<b>X</b>
BEN AMAR Mustapha	<b>X</b>
MARTIN Éric	<b>X</b>
ASLAN Iskender	<b>X</b>
GASPARELLA Chantal	<b>X</b>
SCHNOEBELEN Élise	
PEROZ Lionel	
CHOUAH Francis	<b>X</b>
DUQUENNOY Xavier	<b>X</b>
MANIGOLD Maud	<b>X</b>
GUITTOUNE Habiba	
RANIER Alain	<b>X</b>

***Invités***

QUIRIN Jean-Marc  
MOUQUE Essenam

Secrétaire du CSEE absent.  
Pilote Diversité et Qualité du Travail

## ***ORDRE DU JOUR***

1. Point relatif sur le déploiement de FINA

La séance est ouverte à 11 heures sous la présidence de la Directrice des Ressources Humaines.

**La Présidente** propose, qu'on passe 30 minutes sur la présentation des différentes alertes que la pilote diversité a pu recevoir mais surtout ce qui a été fait en Grand Est depuis l'arrivée de Fina. Puis 30 minutes sur l'enquête lancée au niveau nationale sur le déploiement de FINA.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** indique qu'elle a mis à disposition le tableau Fina dans la Teams dédié. Ce tableau qui répertorié l'ensemble des alertes qu'elle a pu recevoir dans le Grand Est. Ce tableau a été alimenté par Monsieur Millotte Julien, les Logisticiens Approvisionneurs, mais également par les acheteurs. Il est important que vous sachiez tout ce qui a été mis en place dans notre région depuis l'avènement de Fina. Je vous propose donc un exposé en 3 parties. Ce que nous avons mis en place dans le Grand Est. Les alertes ainsi que leurs spécificités. Où nous en sommes aujourd'hui.

Deux acheteurs du Grand Est ont participé au recettage, à la conception de FINA. Des initiatives régionales qui ont été prises de façon à permettre aux LA de prendre la main sur le logiciel. Deux réunions ont été organisées avec les acheteurs et les LA. Nous avons eu la chance également d'avoir Nathalie Renaud qui avait mis en place et qui avait créé plusieurs supports de formation avec des modes opératoires qui ont été profitables pour le National puisqu'ils ont repris et partagés avec d'autres régions sur leur SharePoint dédié. Nathalie Renaud a fait le tour de la quasi-totalité des centres et a organisé des réunions avec les formateurs les LA pour leur expliciter un peu l'avènement de FINA et comment à minima, passer les commandes. Dès le démarrage de FINA des difficultés ont été identifiées et remontées. Il a été mis en place un espace de questions réponses. Aux vues des difficultés le RES M. Julien Millotte a alerté la direction régionale et nationale.

**Afpa**

### Déploiement de FINA

---

**Les efforts du GE**

- Participation de 2 acheteurs Grand Est au recettage FINA (mars à novembre):  
Ce qui a imposé des organisations et des charges de travail à répartir sur le service.
- Initiatives régionales pour la prise en main du logiciel  
(2 réunions avec LA/Acheteurs les 4 et 9 janvier)
- Création de plusieurs supports de formation type Mode Opératoires réalisés par Nathalie RENAULD pour le Grand Est repris par la DNA et partagés sur le SHAREPOINT pour tous les AFPA
- Organisation de réunions avec les formateurs avec LA/Acheteurs/DC.  
Nathalie RENAULD a couvert la quasi-totalité des centres de la Région

Ensuite, M. Jecko a organisé une réunion de la ligne achat avec : LA, Acheteur RES directrice de ligne et avec Monsieur Dupuis directeur national des achats. Ils ont donc pu lui poser des questions, lui ont fait part directement des difficultés qu'ils avaient. Cette réunion n'a pas apporté de réponses aux inquiétudes des participants, ils attendaient un plan d'action. Une incompréhension a débouché sur des alertes auprès de la pilote.

**Afpa**

### Alertes FINA : Plan d'action proposé par la DR

---

- Initiatives régionales = Questions/Réponses sur les difficultés rencontrées puis les remontées FINA (18 janvier) à la DNA
- Réunion de la ligne achat avec M. DUPUIS à la demande de la Région
- Remontée Quotidienne des difficultés par le Canal RES-DFGS-DR
- Prise en charge des alertes par la pilote QT/Diversité

☛ Spécificités des alertes FINA

- Formateurs
- RF
- DC

➔

LA & Acheteurs

➔

Pilote QT/Diversité  
15 alertes FINA

La difficulté pour la pilote était que les alertes étaient très techniques : elle a dû se plonger dans le fonctionnement de FINA. Les LA et acheteurs recevaient eux même des alertes des formateurs, des managers, des autres utilisateurs de FINA. 15 fiches alertes ont été enregistrées par la pilote à ce moment, y compris des services RH. Compte tenu du nombre d'alertes un traitement collectif à été mis en place, lors des réunions les LA échangeaient leurs pratiques. Il n'y avait pas de lieu où l'ensemble des évolutions, informations étaient centralisées. Elles étaient obligées de chercher les informations qu'elles découvraient parfois par hasard. Cela est déjà en soit un disfonctionnement dans la procédure de déploiement du logiciel FINA. Des suivis individuels étaient également proposés.

**Afpa**

### Déploiement de FINA

---

Traitement des alertes FINA par la pilote

Des alertes très techniques

- Traitement collectif (réunions hebdomadaires avec le collectif LA et acheteurs) & suivis individuels
- Remontées des dysfonctionnements au national avec un focus sur les RPS: intensité du travail, rapports sociaux dégradés, difficultés de communication avec les relais du national, sentiment de non-reconnaissance et de manque de considération des LA
- Suivi des évolutions FINA en concertation avec le RES-DFGS-DR
- Remontées hebdomadaires de la matrice FINA à la DG

Enfin un mode de communication extrêmement dégradé c'était mis en place entre les interlocuteurs du national et les acteurs du terrain en région cela avait un impact très important sur la qualité des rapports sociaux.

Deux types d'alerte ont été envoyées au national :

- Une sur les disfonctionnements matériels et l'intensité du travail ainsi que la surcharge de travail que cela représentait. Les inquiétudes des formateurs non livrés avant le démarrage des formations, remontaient aux LA. En plus d'un manque de reconnaissance et de considération du national vers les LA.
- Une autre plus technique par la direction régionale.

La DG souhaitait une remonté hebdomadaire des situations avec ce qui est résolu, en cours ou non réglé.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** confirme avoir reçu ce tableau et l'avoir partagé avec les membres de la CSSCT E ; ce qui nous a alerté c'est l'importance des situations souvent indiquées comme graves.

Concernant le fonctionnement du logiciel les élus ne peuvent se prononcer car cela est très technique. Ce qui nous intéresse ce sont les conditions de travail dégradées des salariés au sens très large.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** donne des exemples d'adresses de fournisseurs erronées. Il a été également difficile pour le national de reconnaître que l'interface des LA en région n'était pas le même que le leur, ceci malgré l'expérimentation. Au national cela fonctionnait alors qu'en région l'interface ne fonctionnait pas.

Lors des 1<sup>ère</sup> alertes la réponse était : « vous ne savez pas l'utiliser ». Une des leçons à retenir c'est la différence entre sensibiliser et former. Les LA n'ont eu qu'une sensibilisation à FINA. Ils n'ont pas été formés au traitement des commandes. Les circuits d'approbations n'étaient pas cohérents.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** demande si les collègues qui ont participé à l'expérimentation de FINA n'ont pas retrouvé les mêmes conditions d'utilisation du logiciel.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** confirme qu'ils ont été interrogés seulement sur certaines parties bien particulières mais pas sur l'ensemble du process. Le directeur régional a directement travaillé avec M. Roger Moreau, et la DG pour les informer des problèmes concrets, par exemples les comptes de délégations, plus de visibilité sur les commandes.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** confirme que les remontées du terrain vont dans le sens d'un manque de formation sur l'utilisation concrète du logiciel.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** indique que les flash info sur FINA ne sont pas très claires. Il n'est pas possible de savoir ce qui est fait, pas fait, où nous en sommes, ...

Elle s'est rapprochée de M. Millotte, qui confirme que sur le circuit d'approbation seulement 20% est réglé. Il reste des non-sens notamment au niveau des hiérarchiques qui doivent valider des commandes.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** demande si les fichiers RH sont à jour.

**La Présidente** confirme que pour la région les fichiers sont à jour et elle ne sait pas où le national à été chercher les informations.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** évoque également des problèmes avec les fournisseurs qui doivent envoyer des devis sur la plateforme FINA alors qu'ils sont déjà référencés. Ils ne souhaitent pas que leurs devis circulent sur une plateforme nationale, mais transmis par mail comme précédemment. Ce sont les LA qui doivent déposer les devis sur FINA, cela leur prend beaucoup de temps. Les LA réalisaient des tâches en 10 / 15 minutes. Aujourd'hui, cela leur prend parfois plus de 4 heures.

Déploiement de FINA Afpa

Envoi BC - Contact Fournisseur	Reprise par la DNA des bons contacts qui permet l'envoi des BC - Mais le travail n'est pas terminé	Exemple un fournisseur marché national comme Point P : même adresse pour toutes les adresses de la région ou adresses erronées
Les salariés directement en prise avec l'outil ne se sentent pas suffisamment accompagnés, devant compter sur 2 journées d'information plus que de formation, qui ont eu lieu en novembre 2023	Formation à créer une demande mais pas à l'habilitation des fonctions ACHAT = Apprentissage sur le tas avec Mode Opérateur fourni par Nathalie et compléter par la DNA au fil de l'au	
Les circuits d'approbation sont hasardeux. Parfois 1 valideur, parfois 5 valideurs... les montants ne sont pas ce qui orientent le nombre de validations.	Des évolutions sont apparues sur le nombre de valideurs = Des problèmes subsistent encore et se règlent au fil de l'eau par des Tickets DSI réalisés par la ligne achat régionale	Approbation hiérarchique de centres différents

Déploiement de FINA Afpa

"La récupération des données de SIHA vers FINA n'est pas finalisée Au niveau des recherches, des habilitations valideurs, les commandes ne partent pas vers les fournisseurs dédiés. Manque de confiance ressenti par les LA "	Nous n'aurons jamais d'accès .... Refus pour risque de passation de commande dans l'ancien système par les LA = Génère un sentiment de manque de confiance	Les LA ont besoin de consulter les historiques d'achats pour le règlement des litiges et les commandes prévisionnelles
Fermeture des tickets sans résolution de problèmes. Réponses toutes faites en demandant la réouverture de nouveaux tickets. Sentiments de création de tickets pour répondre à un Pourcentage de traitement pour dire que les demandes sont prises en compte, ce qui ne se reflète pas sur le terrain....	Cela continue = Parfois devoir faire 2/3/4 tickets pour résoudre le même problème	

La bonne nouvelle c'est qu'aujourd'hui les LA ont la possibilité de joindre des pièces dans leurs envois, mais uniquement sur une partie du process.

**La Présidente** remercie **La Pilote Diversité et Qualité du Travail** Mme Mouque ainsi que le RES M Julien Millotte pour leurs implications dans l'analyse et les remontées des dysfonctionnements du logiciel FINA. Cela a permis au DR M. Jecko de remonter les informations à la DG Mme Dartois.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail**, confirme que les remontées à la DG étaient quotidiennes. Il était important que les élus aient cette version des faits afin qu'ils comprennent mieux dans quelles situations se trouvent les LA.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** demande si les dernières colonnes du tableau fourni concernant : « Etat de la situation à date ; Date de la résolution constatée ; Semaine » sont remplies par la pilote ou par le national ?  
Par exemple dans la colonne résolution constatée rien n'est indiqué.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail**, répond que c'est elle qui complète le tableau mais c'est une difficulté pour elle car les colonnes en question concernent plusieurs GRN est que cela dépend d'un GRN à l'autre.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** indique que cela convient aux membres de la commission car c'est bien un regard régional qui valide la résolution ou pas de la situation en lien avec les LA. Par contre des tickets de demandes d'intervention auprès de la DSI sont clôturés alors qu'aucune solution n'a été mise en place.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail**, le confirme et complète en affirmant que parfois les personnes à la DSI ne comprenaient pas la demande des LA. C'étaient aux LA d'expliquer la situation.

**Un élu** reconnaît que l'intervention du DR était la bienvenue, mais force est de constater qu'aujourd'hui, les nouveaux logiciels sont de plus en plus complexes, pas intuitifs. Ne s'agirait-il pas d'un risque numérique qu'il faudrait intégrer dans nos actions de prévention ?

**La Présidente** reconnaît que c'est une bonne idée, et demande à la pilote qui fait le lien entre la fiche alerte et l'inscription dans le DU ?

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail**, répond que c'est lors des groupes ad hoc que les salariés expriment leurs difficultés en termes d'environnement numérique. C'est principalement les AF qui remontent ces difficultés.

**Un élu** indique que les formateurs sont également fortement impactés par cette complexification.

**La Présidente** pense que c'est principalement la phase de déploiement qui a été lancée rapidement sans prendre en compte la mesure de l'impact.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** demande que les enseignements soient retenus de ce déploiement afin que cette situation extrêmement difficile pour les LA ne se reproduise plus. Il présente le questionnaire national. Depuis lundi un questionnaire qui a été envoyé aux salariés. C'est un questionnaire national qui reprend plus des aspects conditions de travail que des aspects techniques sur le logiciel et interroge tous les salariés qui peuvent être impactés par l'utilisation du logiciel.

Je tiens à préciser aussi que ce questionnaire est établi par la Commission CSCT Centrale principalement pour conserver une unité dans les réponses et faire un comparatif région par région. Le questionnaire porte principalement plus sur les conditions de travail que sur le fonctionnement du logiciel. Les questions sont présentées aux membres de la CSSCT E (voir annexe). Les 1<sup>ers</sup>

constats à ce stade sont que les LA se sont retrouvés pris entre les injonctions du national et le logiciel qui ne fonctionnait pas. Les demandes extrêmement pressantes des responsables de formation, des managers de proximité et puis des formateurs qui voyaient arriver les échéances par rapport à la certification et des entrées de formation sans possibilité de passer des commandes. Les LA se trouvaient à la croisée de ces chemins. Cela a provoqué chez eux une dégradation importante de leurs conditions de travail.

Le questionnaire avait pour objectif de mesurer la dégradation de leurs conditions de travail d'un point de vue des rapports sociaux, de leur santé, de l'intensité du travail, de l'organisation du travail, de leur autonomie. Ce questionnaire s'adressait à l'ensemble des salariés de l'AFPA.

Dans certaines régions, 50% des LA sont en arrêt de travail,

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** indique qu'en région Grand Est le soutien de la hiérarchie a permis aux LA de rester sur leur poste de travail même si la situation leur permettait d'être en arrêt de travail.

**Le Secrétaire de la CSSCT E** informe que le secrétaire national ne peut pas clôturer le questionnaire et nous donner d'informations aujourd'hui. Ce n'est que lorsque le questionnaire est clôturé que l'on peut obtenir les réponses aux questions. Le questionnaire sera clôturé le mardi 12 mars à 18h. Il donne le taux de participation par région, la région Grand Est totalise à ce jour 175 réponses loin devant les autres régions. Dans notre région la ligne achat est composée de 12 personnes. Force est de constater que beaucoup d'autres salariés se sentent concernés par FINA et ont répondu au questionnaire malgré la période de congés. Nous ne pouvons que constater une solidarité entre les collègues de la ligne achat et les autres salariés, ce qui renforce le soutien social. Dès la clôture du questionnaire, le secrétaire s'engage à transmettre aux participants les résultats de l'enquête.

**La Présidente** indique que dans la région, le service RH est en alerte, que le sujet est vraiment pris à cœur y compris par le DR. Qu'à ce jour aucun arrêt maladie sur le sujet FINA n'a été déclaré. Les personnes sont toujours en poste, quand bien même elles rencontrent des difficultés et on va tout faire pour que les difficultés soient bien prises en compte, entendues et résolues surtout.

**Un élu** demande si un mode opératoire va être mis en place pour expliquer comment réaliser une commande.

**La Pilote Diversité et Qualité du Travail** signale que depuis 5 semaines qu'elle suit le dossier FINA, des solutions au cas par cas sont trouvées avec le RES. Les commandes se réalisent quand même mais avec beaucoup plus de temps. Toutes les semaines des évolutions techniques sont visibles, les procédures se mettent en place.

*La séance est levée à 12 heures.*

Le secrétaire de la commission sécurité santé et conditions de travail

Jean-Pierre MENGEL