



Août 2018

Jacques Vollmer



Elu CHSCT Ouest 06 16 83 43 24

Laurence Couve



RS CHSCT OUEST 06 03 05 80 55

Sandrine Mavéraud



DS Occitanie 07 76 58 69 71

Brève dédiée à un point de l'ordre du jour :

- LE NOUVEAU PARIS DE LA CONFIANCE
- L'AGENCE DE DEMAIN

POINT SUR LE NOUVEAU PARI DE LA CONFIANCE (NPC)

« C'est une démarche (et ni une expérimentation ni un projet) qui va s'amplifier (et s'élargir pour notre région à la DDO, la DP EST et la DMR) ; pas de mode d'emploi, ni de méthode prédéfinie et cela 'nécessite du temps'.
Accompagnement : un facilitateur régional (Lydie Vergnières) pour favoriser l'action de l'agence dans son environnement (apporte des méthodes à la carte, anime des échanges, ..) et une équipe nationale pour capitaliser et coordonner la démarche.

Objectifs :

- Faire évoluer les modes de collaboration et le modèle de management (« passer du 'commande/contrôle' au soutien »)
- Proposer et expérimenter un modèle renouvelé, qui tire profit de la dynamique engagée autour du tandem 'responsabilité et pilotage par les résultats'.

Enjeux :

- Soutenir les initiatives afin de gagner en performance : vers un modèle plus en confiance, plus agile, plus responsabilisant, plus innovant et plus performant, au bénéfice des demandeurs d'emploi, des entreprises et des agents.

Résultats attendus :

- L'identification de nouvelles pratiques professionnelles, pratiques managériales, organisations, méthodes... qui auront démontré leur efficacité et qui pourront être mises à disposition de l'ensemble du réseau dans une logique d'inspiration.
- L'émergence de nouveaux talents, qui pourront contribuer à développer une dynamique, en essayant des pratiques et en valorisant une posture nouvelle.

Principaux Constats, apports et résultats (Tarbes Arsenal) :

- le collectif se sent autorisé à s'exprimer et à proposer dans le respect mutuel
- la prise en compte de la parole des usagers (ex : l'atelier 'focus compétences' a été remanié notamment en terme de temps)
- une newsletter interne (sans validation de l'ELD avant diffusion) et mur d'expression
- la participation d'un conseiller (représentant des attentes du collectif) au recrutement du DAAPE
- des « learning expéditions » (à la CAF, La Poste et Orange) pour le projet de réaménagement de l'accueil
- un travail en cours sur l'auto planification
- de décisions prises collectivement (agents + managers) dans une recherche de consensus (avec travail en cours sur la gouvernance pour des modalités de décisions adaptées aux caractéristiques des situations)
- un temps dédié le vendredi AM pour la réflexion sur les différentes pratiques (planning d'activités allégé)...

VENEZ NOUS REJOINDRE ET ADHEREZ

- mais aussi, des démobilisations (interrogations sur la plus-value, le manque de concrétisation, efforts nécessaires, temps long, ..)

La CFE CGC rappelle :

- que **l'impact QVT et RPS doit être mesuré** avec une amélioration durable démontrée pour s'engager vers une intégration généralisée,
- que le management actuel dans les autres agences n'est pas que dans le registre limité à 'commande/contrôle' et que les managers apportent déjà soutien à leur collectif dans un dialogue régulier,
- qu'effectivement **la multiplicité des projets nécessite du temps** pour être déployés dans des modalités d'appropriation et de dialogue avec les équipes et que **c'est très souvent ce temps qui manque, et non la volonté et l'implication des équipes et des managers**,
- que l'ensemble des managers seraient ravis d'avoir accès aux méthodes à la carte proposées, **la nécessaire compréhension par tous du rôle spécifique de l'encadrement en lien avec les décisions dont il porte la responsabilité.**

POINT SUR L'AGENCE DE DEMAIN (ADD)

« Faire une agence adaptée à tous les publics qui allie physique et numérique, qui s'adapte au territoire en prenant en compte les besoins des Demandeurs d'emploi, Employeurs et Conseillers. »

➔ **6 enjeux identifiés** (suite enquêtes et dialogues usagers menées par la DG) :

4 de 'front office' :

- comment faciliter les démarches
- comment faciliter l'accès aux informations
- comment renforcer la relation de service
- comment créer des synergies entre les différents usagers

2 de 'back-office' :

- comment renforcer le travail en commun au sein du collectif
- comment favoriser la qualité de vie au travail.

➔ Les agences ADD peuvent mettre en place et travailler tout ou partie de ces 6 enjeux.

La méthode ADD s'appuie sur la « pensée design » qui comporte 5 étapes nécessaires :

- écouter les besoins
- définir les questions/problématiques
- imaginer des solutions
- concevoir des réponses /solutions
- tester en situation.

Après les 3 premières agences (Le Vigan, Vauvert, Béziers Capiscot), 4 agences concernées en vague 2 depuis mai (Auch, Toulouse Jolimont, Perpignan Sant Vicens, Aussillon Mazamet) et 6 en vague 3 à partir de septembre (Narbonne, Pamiers, Decazeville, Tarbes Arsenal, Souillac, Montauban Sud).

La CFE CGC:

- rappelle **que l'impact QVT et RPS doit être mesuré** avec une amélioration durable démontrée pour s'engager vers une intégration généralisée
- **se félicite d'une méthode dont le premier acte est 'l'écoute sans a priori'** pour comprendre les besoins des usagers.

La Direction précise, suite à notre demande, que la méthode peut être mobilisée par toute agence qui en ferait la demande pour travailler une problématique ; des correspondants dans chaque DT sont identifiés et peuvent être sollicités.

[VENEZ NOUS REJOINDRE ET ADHEREZ](#)