



**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](#)**