

JANVIER 2024

INFORMATION SUR LES ACTIONS DE FORMATION

Présentation de nouvelles fiches formations à venir pour vote en février et sont à venir 6 nouvelles formations pour RM.

- Mobiliser les acteurs et les ressources de son écosystème
- Intégrer le mode produit dans ses activités et responsabilités de services numériques
- Développer une communication d'influence
- Savoir négocier
- Animer un comité de direction
- Simulateur : les principes de la relation usager en situation d'accueil

RECUEIL D'AVIS SUR LES ACTIONS DE FORMATION

« LA RELATION USAGER À L'ACCUEIL »

L'accueil fait enfin l'objet d'actions de développement de compétences. Cette formation d'une journée en présentiel sera suivie d'autres actions. Elle revient sur les valeurs de Services Publics+. Le module porte sur les principes de l'accueil dans le cadre de la relation à l'utilisateur, et les bonnes pratiques accompagnant ces principes.

Résultat des votes **POUR** : **SNU**, CFDT, CFE-CGC, CFTC, UNSA **CONTRE** : CGT **ABSTENTION** : SNAP, FO

E-UNIVERSITÉ : LE BILAN 2023 ET NOUVEAUTÉS 2024

Inscriptions

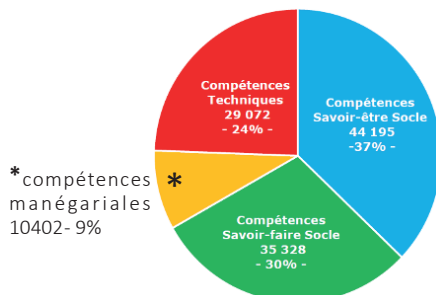
54 640 inscriptions sur les modules de formation. Heures de formation + 15,48% (par rapport à 2022).

82 441 heures de formation engagées. Satisfaction + 46 % (par rapport à 2022)

Un taux global de satisfaction de 87,4 % sur l'ensemble des modules proposés + 1,2 % (par rapport à 2022).

En moyenne 3H utilisées sur les 15h à disposition des agents. Les agents ne vont pas au bout des formations mais augmentation du temps de connexion.

Répartition des inscriptions



Constat :

le TOP 20 des formations en E-learning avec le plus d'inscription sont à 80% sur des sessions du socle savoir-être...bien-être...développement personnel...

Contre 20% sur des sessions sur le socle technique !

Cela ne questionne-t-il personne ... ?

Évolution du dispositif d'évaluation des acquis : les badges (dans le cadre des formations CAMPUS et/ou E-Learning)

Constat : le questionnaire d'évaluation des acquis n'est pas systématiquement renseigné, alors qu'il fait partie intégrante du processus d'apprentissage.

Condition de délivrance du badge : réaliser en totalité sa formation, quelle que soit la modalité + compléter son évaluation des acquis + obtenir un résultat = ou >80% à cette évaluation des acquis. A l'issue de la formation si les conditions précédentes sont réunies... L'apprenant aura une notification afin de télécharger son badge.

Alerte SNU : quels impacts sur les carrières, les EPA, la mobilité des agent.es ...

Réponse DG : Aucun impact sur les carrières des agent.es Mais face au peu de réponses des agent.es suite aux formations. Il y a besoin des retours des apprenants pour faire progresser les formations sans forcer l'obligation de réponse.

FÉVRIER 2024

RECUEIL D'AVIS SUR LES ACTIONS DE FORMATION

DÉVELOPPER UNE COMMUNICATION D'INFLUENCE

Cette formation destinée aux managers supérieurs et intermédiaires vient en complément des modules existants au format territorial : « Renforcer sa relation avec les élus » et « Stratégie d'influence sur les territoires » en renforçant leur pratique en matière de communication d'influence.

Résultat des votes

POUR : CFDT, CFE-CGC, CFTC, FO, SNAP, UNSA **CONTRE** : CGT

ABSTENTION : **SNU**

Explication de vote SNU - FSU

Pour le SNU, cette « formation » sort des standards car même en tenant compte de la présence de 2 formateurs pour 30 stagiaires cela fait une moyenne de 15 participants / formateur ce qui est au-dessus des volumétries habituelles (en présentiel ou distanciel).

De plus, la formule est nouvelle et n'a pas été suffisamment éprouvée au préalable sur un plus petit nombre.

Le fait d'inscrire cette formation dans le champ de la création de France travail, trop d'incertitudes subsistent en termes de gouvernance notamment locale car les comités territoriaux pour l'emploi ne sont pas encore mis en place et du coup comment mettre en place une communication pertinente sans connaître les forces en présence.

Toutefois pour tenir compte que ce module est une réponse à une demande du terrain, le SNU s'abstient sur cette fiche.

SIMULATEUR : LES PRINCIPES DE LA RELATION USAGER EN SITUATION D'ACCUEIL

Pour le SNU, aussi performant qu'il puisse être, un simulateur n'est qu'un outil qui peut s'inscrire dans une formation mais en aucun cas ne peut être une formation en tant que telle.

Devant la levée de bouclier de la grande majorité des représentants des OS, la direction propose d'ouvrir un accès pour les membres de la CPNF sur une session bêta pour tester le simulateur. L'outil étant en cours de finalisation, cela sera possible lorsque les 3 premières situations seront disponibles. Une CPNF en distanciel sera programmée dans la foulée pour le recueil d'avis.

Résultat des votes

REPORT : **UNANIMITÉ**

INTÉGRER LE MODE PRODUIT DANS SES ACTIVITÉS ET RESPONSABILITÉS DE SERVICES NUMÉRIQUES

Cette formation est destinée aux collègues de la DSI. Suite aux alertes faites à l'ONM sur le sujet, la direction nous a confirmé qu'il s'agit bien de proposer une méthode de travail uniquement. Suite à notre demande, un retour a été effectué sur les sessions pilotes et la formation semble satisfaire les stagiaires qui y ont participé.

Résultat des votes

POUR : **UNANIMITÉ**

SAVOIR NÉGOCIER

Cette formation destinée aux managers supérieurs et intermédiaires pour les outiller sur le champ de la négociation « raisonnée ». Pour le SNU, ce sont des agents au même titre que les autres et ces derniers doivent également pouvoir bénéficier de formations notamment en présentiel pour pouvoir mener à bien leurs missions. Puisqu'il s'agit une formation, émanant du terrain, sur les techniques de négociation, nous avons demandé et obtenu le retrait de la PPC, du rapport de la concertation France Travail et du projet stratégique, des textes de référence.

Résultat des votes

POUR : CFDT, CFE-CGC, CFTC, FO, SNAP, **SNU**, UNSA

CONTRE : CGT

ANIMER UN COMITÉ DE DIRECTION

Cette formation est destinée aux managers supérieurs et intermédiaires pour les aider à rendre les CODIR plus « efficaces » et moins descendants. La direction nous a précisé que ce module découlait directement des engagements PPC. Pour rappel, le SNU s'est toujours inscrit en faux concernant ce sujet.

Résultat des votes

POUR : CFE-CGC, CFTC, CFDT, CGT, FO, SNAP, UNSA

ABSTENTION : **SNU**

Explication de vote SNU - FSU

Le SNU n'est pas opposé au fait de rendre plus opérantes les réunions CODIR mais, depuis sa mise en œuvre, le SNU est opposé à la PPC car elle se traduit par de la mise en concurrence des collectifs et la stigmatisation de ceux qui seraient « moins performants ». Or, cette formation s'inscrit dans cette logique.

Toutefois pour tenir compte que ce module est une réponse à une demande du terrain, le SNU s'abstient sur cette fiche.

MOBILISER LES ACTEURS ET LES RESSOURCES DE SON ÉCOSYSTÈME

Cette formation est destinée aux RM et s'inscrit dans le parcours de prise de poste de ces derniers qui comporte 6 modules. Il s'agit de permettre aux RM de solliciter, en interne, les ressources et personnes en fonctions des demandes qu'ils reçoivent des collègues.

Résultat des votes

POUR : **UNANIMITÉ**



FÉVRIER 2024

INFORMATION SUR LES ACTIONS DE FORMATION :

MOBILISER SA CONNAISSANCE DE L'OFFRE DE SERVICES DE FRANCE TRAVAIL POUR ASSURER SON RÔLE DE RÉFÉRENT MÉTIERS

Nous avons proposé un titre plus court en miroir de celle précédente car, à ce jour, l'offre de service de France Travail, on ne la connaît pas, ni d'ailleurs le plan stratégique et encore moins la feuille de route. De même, la promotion de l'ODS en interne, relèverait plutôt du rôle du REA. Au travers de ces modules du parcours des RM, nous avons le sentiment d'un glissement progressif du RM vers des missions de manager pour en appui aux ELD qui croulent sous la charge de travail et les injonctions paradoxales.

LE RÉFÉRENT MÉTIERS ET L'INDEMNISATION

Cette formation est également destinée aux RM et s'inscrit dans leur parcours de prise de poste. Nous avons demandé à ce que le suivi des indicateurs qui, pour le SNU, relève du rôle des managers, soit retiré des objectifs de la formation. Sinon il faut que les RM changent de filière. La DG propose de trouver une formule pour tenir compte des remarques sur le sujet.

ACTIONS DE FORMATION À VENIR

- **Management :**
 - » Formation accueil (ARU)
 - » Performance globale
- **Fonctions Support :**
 - » Gestionnaire de flottes automobiles (50 agents)
- **Relation de Service : suite du parcours RM**
 - » Parcours demandeurs
 - » Recrutement
 - » Animation collective et individuelle

DIVERS

PSYCHOLOGUES DU TRAVAIL

La direction nous informe que l'offre des psychologues va être étoffée mais pas dans le sens d'une approche clinique. Pour autant, les psychologues vont avoir une formation autour de la santé mentale. Le SNU a alerté la direction sur le fait qu'au-delà de la problématique d'outiller les collègues sur la santé mentale, la question de l'actualisation, du développement de compétences et de qualifications pour cette catégorie d'agents reste préoccupante. Malgré les remontées de besoins et demandes d'outils, etc., nos collègues psychologues restent sans réponse de la part de l'établissement. Pour pallier cette situation, certains financent sur leurs propres deniers les formations qu'ils aimeraient voir proposées au catalogue.

MONTANT DE PRISE EN CHARGE DES COÛTS PÉDAGOGIQUES ET FRAIS ANNEXES PAR UNIFORMISATION EN 2024.

La direction précise que la prise en charge de 15 € /H pour les contrats de professionnalisation.

La direction a rappelé que l'ensemble de l'offre de formation de SIHRUS est à disposition des psychologues qui, à priori, ne la mobilisent que très peu. Il serait peut-être opportun que l'établissement s'interroge alors cette situation !



ENGAGÉ-ES
AU QUOTIDIEN