

APCA – REUNION DE LA COMMISSION PARITAIRE DE L'APCA EN CONFIGURATION DE CONCERTATION DU 23 AVRIL 2021

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

Etaient présents :

Pour la direction :

Isabelle Chmitelin, Benoit Montariol, Frédérique Garbe, Philippe Gallois, Jean-Philippe Dumas

Pour les représentants des salariés :

Sophie Lenquette, Isabelle Noiroit, Carole Robert

Les délégués syndicaux : Fabien Dequaire (CFDT).

Excusés : Robin Lemaire, Muriel Ambarki, Marie Pantaléon (DS CGC)

Préalablement aux points prévus à l'ordre du jour, les représentants du personnel souhaitent évoquer 3 questions:

- les collaborateurs de l'APCA ne savent pas nécessairement s'ils relèvent du droit public ou d'un contrat de droit privé. Plusieurs salariés de droit privé demandent à passer sous statut public afin notamment de pouvoir bénéficier du COS.

→ La Direction indique que, en application de l'article L514-4 du code rural et de la pêche maritime, la distinction repose sur la nature des missions du service dans lequel la personne est recrutée.

- les représentants du personnel regrettent le report de la commission paritaire avec les élus. Le statut prévoit en effet au minimum une réunion par an mais dans la période actuelle, les représentants du personnel pensent que ces échanges avec les élus de l'APCA sont d'autant plus importants compte tenus des chantiers à construire et cette période particulière d'isolement. Il est nécessaire de communiquer avec les collaborateurs.

Ainsi, les représentants du personnel accueillent positivement la parution d'une Newsletter APCA et souhaitent avoir des précisions sur sa fréquence et sa ligne éditoriale. Ils demandent également quand est prévue la prochaine réunion du personnel.

→ La Direction comprend le point de vue des représentants du personnel et propose d'organiser une CP avec élus avant la trêve estivale.

- Les représentants du personnel souhaitent que les engagements pris dans les réunions des CP précédentes soient évoqués en fin de réunion.

→ **La Direction s'engage à mettre en place un tableau de suivi des engagements pris en séance afin d'en faciliter le suivi.**

1. Consultation sur le projet Azalée

Présentation du projet par P. Gallois.

Cette plateforme devait ouvrir au 1^{er} janvier, mais un report a été décidé afin de répondre aux enjeux que pose le déploiement de cette solution.

L'objectif est que l'ensemble des incidents et demandes soit désormais géré par un « guichet unique », une hotline et un système de ticketing. Le système repose sur une disponibilité, une traçabilité, des engagements contractuels avec les chambres et des services standardisés. C'est aussi un outil de pilotage du SI.

Pour les agents de la DNSI, cela nécessite la mise en place d'une gestion des priorités et d'un système qualité. L'organisation repose sur la définition de 4 grandes régions/ 4 zones d'intervention qui constituent le regroupement des régions administratives, avec 8 personnes par secteur.

Le projet est actuellement en phase de beta test avec un système de prise en main à distance et de partage de connaissances. Une phase d'accompagnement au changement a d'ores et déjà débutée pour l'ensemble des agents de la DNSI. De même, une communication accompagnera le déploiement de l'outil dès ce mois d'avril (vidéo, plaquette dématérialisée...).

Les représentants du personnel s'interrogent sur l'estimation de la charge de travail et la mise en place, dans les délais contraints, des moyens, notamment humains, adaptés.

→ La charge prévisionnelle a été estimée à partir de ce qui était connu, mais elle sera à affiner et l'organisation pourra être revue en fonction.

Un système de suivi du temps des appels est également mis en place... les représentants du personnel comprennent que cela est important mais informent la Direction que ce reporting individuel est vécu par certains agents comme un « flicage » de leur activité.

→ L'objectif de l'outil est d'améliorer la qualité de service et non pas de suivre les temps individuels de travail des agents ou de mettre les agents en compétition. Il s'agit d'un outil de management de l'activité.

La question des horaires de disponibilité de la hotline pose question par rapport au RI de l'APCA et plus précisément sur la compatibilité avec les fiches d'horaires individualisés.

→ Les horaires individualisés devront si nécessaire être modifiés pour les mettre en cohérence avec les horaires de la hotline.

Avis des Représentants du personnel : Avis favorable avec une réserve sur l'analyse des risques RH.

→ Un point d'étape sur le déploiement du projet sera fait en CP dans un an

2. Information sur le projet Office 365

Présentation par P. Gallois

Il s'agit d'un nouvel outil collaboratif de Microsoft, avec de nombreuses applications. La demande des chambres est de le déployer le plus rapidement possible.

Dans un premier temps (en 2021), seules la messagerie et l'agenda seront déployés. L'espace collaboratif le sera courant 2022 et la possibilité de passer des appels via office 365 sera étudiée ensuite.

L'outil pose la question de l'obsolescence des outils/applications actuels (ex Opéra). Mais dans un premier temps, l'ensemble coexistera.

L'APCA sera site pilote. Une maîtrise d'ouvrage est en charge de ce développement. Cela nécessite une vision des besoins métiers et une identification des utilisateurs clés est en cours pour la messagerie.

3. Informations sur les dispositions sanitaires Covid 19

La direction indique que suite aux annonces du 1^{er} avril et compte tenu de l'urgence à communiquer, et dans la mesure où il ne s'agissait que de reconduire des mesures déjà utilisées lors des précédents épisodes, il est apparu à la Direction qu'il n'était ni utile, ni techniquement possible, de consulter les représentants du personnel en amont.

Il est prévu que toutes les activités « télétravaillables » s'effectuent en priorité à distance, les venues sur site restant très limitées.

Les représentants du personnel soulignent que la nouveauté résidait dans la fermeture des écoles et qu'il aurait été intéressant de communiquer sur les possibilités d'arrêt de travail pour garde d'enfants et d'activité partielle, ce qui a été fait dans la CA de Normandie.

→ La Direction précise que les mesures annoncées n'étaient valables au départ que pour la semaine de fermeture des écoles et que les précisions sur les vacances scolaires sont arrivées plus tard. Les collaborateurs de l'APCA qui rencontraient des difficultés particulières de garde d'enfants, compte tenu de la fermeture des écoles et de la modification des dates de vacances scolaires, ont vu leurs situations prises en compte au fur et à mesure par le Service RH, en lien avec les managers concernés et selon leur statut (activité partielle pour les salariés de droit privé et arrêt dérogatoire MSA pour les agents de droit public).

Aucun collaborateur n'a été laissé "en souffrance" face à une situation difficile à gérer. La Direction invite cependant les représentants du personnel à faire connaître au service RH toute situation dont ils auraient connaissance et qui resterait en suspens.

Les représentants du personnel soulignent la nécessité de clarifier les rôles au service RH et de permettre aux collaborateurs de savoir à qui s'adresser en fonction de leurs demandes.

- La Direction confirme que ce sujet sera pris en compte et qu'une actualisation des informations figurant sur l'intranet sera effectuée.

4. Questions diverses

- Accord sur le Travail à distance (TAD)

La période de crise sanitaire durant laquelle le Gouvernement demande aux entreprises de systématiser le télétravail ne paraît pas propice à la réouverture immédiate de cette négociation. Bien entendu dans le cadre des discussions et négociations avec les partenaires sociaux de l'APCA, c'est un sujet qu'il faudra aborder, mais la Direction pense utile de se donner un peu de temps.

Néanmoins, comme évoqué lors de la CP du 12 février 2021, une enquête TAD post Covid sera initiée afin d'interroger les collaborateurs de l'APCA, de voir la manière dont il est vécu, comment les collaborateurs se projettent et quelles sont leurs aspirations en fonction de leur vécu personnel.

- Les représentants du personnel seront associés à la construction de l'enquête, l'objectif étant de la lancer d'ici cet été. Un bilan sera communiqué à l'automne avant la réouverture des négociations sur ce sujet.

- Projet d'établissement

Il s'agit de porter les ambitions de l'APCA et de repenser notre mode de fonctionnement pour mettre en œuvre le projet stratégique et atteindre les objectifs fixés.

L'objectif est de présenter d'ici la fin de l'année un projet sur la base d'un diagnostic partagé.

Il n'y a pas de projet de déménagement pour le moment. Le problème des locaux se posera si plus de jours en TAD sont octroyés lors des prochaines négociations.

- La Direction informe les représentants sur 2 situations individuelles : remise en conformité de la situation de 2 agents de la DNSI qui bénéficiaient d'un véhicule dans leur CA d'origine sans que cela ne soit déclaré en avantage en nature.

- RTT employeurs 2021 : une note de service a été communiquée mais il manque une information sur Opéra.
→ Le service RH mettra cette information à disposition sur Opéra pour qu'elle puisse être retrouvée par les nouveaux collaborateurs notamment.
- Engagements pris au cours des dernières CP :
 - ✓ Mise à jour du support d'entretien d'évaluation (suite à l'accord sur la formation)
 - ✓ Mise à jour du PRA
 - ✓ Mise à jour de la note sur les usages et RTT, congés spéciaux
 - ✓ Mise à disposition des compte-rendus de CODIR.

Prochaine réunion : 22 juin 2021 (16 h à 17 h)

- Bilan social 2020
- Modification du support entretien annuel (pour y intégrer les dispositions de l'accord national formation)
- Questions diverses