

Une nouvelle « organisation » à l'AFPA :

- Manque de collaboration, de cohérence et de coordination entre les différentes lignes. Il n'y a plus de collectif de travail, chacun se focalise sur ses propres intérêts.
- Pour assurer la sécurisation du parcours du bénéficiaire (si c'est toujours d'actualité...), un travail constant de vérification, d'anticipation de traçage, de réajustement est à effectuer pour compenser les faiblesses du système.
- Des collègues de travail ayant la même mission se voient attribuer un statut, une rémunération et des activités différentes d'un campus à un autre. Le collectif de travail n'existe plus.
- Dans la nouvelle organisation, le bénéficiaire n'existe plus en tant que tel, il reflète un chiffre, un certain nombre d'HTS. Nous ne savons plus répondre à leurs besoins, leurs demandes. (le taux de saturation devient la seule préoccupation)
- Le départ des SOP ne permet plus ni au bénéficiaire ni au prescripteur d'avoir accès à une information fiable quant au nombre de places disponibles en formation et à la programmation. Ils se retrouvent face à différents interlocuteurs, différents discours sans pour autant voir leur demande aboutir.
- Les salariés eux-mêmes ont du mal à répondre à la question « comment puis-je rentrer à l'AFPA ? », que devient ma candidature sur afpa.fr ? La gestion du flux de candidats laisse à désirer. En effet, AKIO, CERISE, ELISE, Les jeudis de l'AFPA...ont multiplié les interfaces, ce qui génère une insatisfaction tant du côté des bénéficiaires que des prescripteurs. Le bureau des psychologues devient le bureau des plaintes
- Les convocations sont lancées à la dernière minute (AT débordées ou accords de financement qui arrivent tardivement) : s'en suit des désistements et un nouveau recrutement d'urgence à organiser.

Nous sommes souvent les principaux interlocuteurs de nos clients, et les premiers mis en cause lors de loupés ou de défauts d'organisation.

Un nouveau style de « management » :

Nous sommes face à une communication exclusivement descendante. Des nouvelles procédures décidées au national sur des thématiques qui nous concernent sur le terrain, nous sont (quand elles le sont...) transmises par mail sans parfois davantage d'explications (traitement des publics spécifiques : CIF, TH, militaires, détenus...). S'en suit une messagerie saturée de mails d'informations qui peuvent être parfois contradictoires, où le salarié doit lui-même sélectionner ce qui le concerne réellement dans son activité.

Ex :

Nous devons valider les parcours CIF un jour, le lendemain nous ne devons plus, le surlendemain nous devons... finalement, que faisons-nous ?

Quand des réunions sont organisées (...et maintenues...), elles portent très souvent sur le taux de saturation ou sur les injonctions du national, au détriment de préoccupations organisationnelles et fonctionnelles qui restent pourtant urgentes à traiter.

On observe :

- Une absence de la hiérarchie sur le terrain, qui la rend peu efficace sur des sujets concrets que rencontrent les équipes de travail
- Une attitude fuyante vis-à-vis des salariés suite à des questions laissées sans réponses

Avec le plan stratégique, de nouvelles équipes de travail ont été mises en place sans pour autant que leur accompagnement et leur formation sur les nouvelles missions et les outils inhérents à leur fonction soient assurés.

Aucune prise de décision du côté de l'équipe de direction pour assurer un bon fonctionnement de nos services.

Et les salariés ?

C'est la conscience professionnelle de chaque salarié qui permet de compenser le défaut d'organisation et/ou de management. Ceci crée une charge de travail conséquente qui peut très vite se transformer en charge mentale et en surmenage.

- Le sens du travail est perdu ;
- Le périmètre de nos fonctions est flou ;
- Aucune considération de l'individu et de ses difficultés ;
- Nous observons une dévalorisation des métiers ;
- Manque de respect du travail réalisé (manque de reconnaissance) ;
- Plus d'identité au travail (On ne sait plus qui on est, comment s'organiser, quels sont nos objectifs réels, avec qui nous devons travailler....) ;
- Isolement professionnel, voir parfois personnel

Nous avons l'impression de ne plus travailler pour la formation professionnelle d'adultes, mais uniquement pour saturer un dispositif de formation.

Notre crédibilité vis-à-vis des bénéficiaires, des partenaires est largement ébranlée ;
Notre expertise peut difficilement s'exercer dans un contexte qui se détériore jour après jour.