



ÉDITION
2021

**RAPPORT
D'ACTIVITE**



ÉDITION **2021**
RAPPORT
D'ACTIVITE

2

ÉDITO

2021 : CHIFFRES MARQUANTS ET DATES CLES

UNE OFFRE DE FORMATION RENOVEE

- La préparation au concours : de la CPI à la Prépa Talents
- L'an I de la réforme de la formation initiale des inspecteurs élèves du travail
- L'accompagnement croissant de la réforme de l'Organisation Territoriale de l'Etat (OTE)
- La transition numérique : un virage bien amorcé
 - L'adaptation de l'offre de formation
 - Des outils numériques qui se complètent
- Management de la connaissance
 - La veille : l'information vérifiée, ciblée et efficiente
 - La formation à la veille et à la recherche d'information intégrée au cursus des IET
 - L'ingénierie documentaire : l'instruction d'un projet de GED

LE RENFORCEMENT DE LA FONCTION INSTITUT

- L'outillage de l'appui au dialogue social
 - 2021 : Les formations communes en actes...
- La contribution à la coopération européenne (projet Eurodétachement)
- Format renouvelé pour les sessions nationales
- L'implication accrue au sein du Réseau des Ecoles du Service Public (Resp)
- L'effort de mutualisation (Mentor)

LA GOUVERNANCE ET LE PILOTAGE DES ACTIVITES

- La modification du décret statutaire
- La poursuite de l'installation du nouveau Conseil pédagogique et scientifique
- La préparation d'un nouveau Contrat d'objectifs et de performance (COP)
- La structuration du dialogue avec la tutelle
- Le pilotage budgétaire au plus juste
 - Les éléments déjà en place
 - Les marges de progrès identifiées
- Le maintien d'un dialogue social soutenu
 - Gestion du contexte sanitaire
 - Télétravail

LA RECHERCHE DE PERFORMANCE GLOBALE

- La démarche qualité (certification Qualiopi) et l'évaluation
- L'engagement en matière d'égalité et de diversité (label Alliance)
- La chasse aux anomalies (tickets GLPI)
- La montée en compétence (Plan de développement des compétences)
- L'évaluation et la régulation de la charge de travail (groupe charge de travail)
 - Contexte et enjeux
 - Composition et organisation
 - Méthodes de travail
 - Avenir du groupe
- La modernisation des installations (accueil, hébergement et qualité de service)

ORGANIGRAMME

4

5

6

6

6

7

8

8

9

13

14

15

15

16

16

16

18

19

19

20

20

20

21

21

22

22

22

23

23

23

23

24

24

25

26

27

27

27

28

28

28

28

30



édITO



Hervé LANOUZIÈRE, directeur de l'INTEFP

Si 2020 fut une année de refondation pour l'INTEFP, 2021 a sans conteste été l'année de la consolidation et du déploiement de notre nouveau projet stratégique d'établissement. Éléments phares de ce projet : la poursuite du virage numérique et la réforme de la formation initiale bien sûr, mais également la modernisation de l'INTEFP tant dans son cœur de métier, la pédagogie, que dans ses méthodes de travail et ses infrastructures (modernisation des salles et des équipements pédagogiques, rénovation des chambres, généralisation du wifi, etc.).

Ce projet est porté par l'ensemble des agents : chacun, quelle que soit sa fonction à l'INTEFP, participe à la mise en œuvre de cette nouvelle feuille de route et contribue au quotidien à l'amélioration de la qualité de nos formations et de l'accueil de nos publics.

Qualité, le mot est souvent galvaudé mais n'a sans doute jamais été prononcé à si bon escient à l'INTEFP que ces deux dernières années minutieusement consacrées à l'élaboration de nos engagements de service, à la fiabilisation de nos processus et à l'amélioration continue de notre fonctionnement. Ces efforts ont été couronnés de succès en 2021 avec la certification Qualiopi. Toutefois nous nous gardons de tout triomphalisme et savons que cette certification signe l'engagement de veiller à ce que nos contenus de formation et notre professionnalisme répondent durablement aux attentes et besoins de nos usagers.

Mais 2021 a encore été une année très particulière, semée d'obstacles techniques et organisationnels, et c'est au prix des trésors d'ingéniosité, de l'engagement sans faille et du sens de l'adaptation déployés par les équipes et les réseaux de formateurs que l'activité a pu se maintenir à un rythme très soutenu.

Le mode distanciel a été adopté pour près de la moitié de nos formations de façon à répondre aux exigences de la situation sanitaire. De toute évidence, c'est un format appelé à se pérenniser car il répond à des besoins nouveaux et le virage numérique que nous avons largement engagé nous permet de l'aborder avec confiance.

Mais il a ses limites et tout est une question d'équilibre : nous avons hâte de retrouver nos publics dans nos murs avec l'effervescence qui nous est coutumière !

2021

CHIFFRES MARQUANTS ET DATES CLÉS



33 056
JOURNÉES/STAGIAIRES

L'INTEFP a formé 10 045 stagiaires représentant 33 056 journées/stagiaires. Par rapport à 2020, cela représente une hausse de presque 21%.



95%

des stagiaires se déclarent satisfaits à pleinement satisfaits des actions de formations réalisées par la mission santé sécurité au travail dans la fonction publique de l'INTEFP



7.6/10

c'est le taux de satisfaction moyen des formations Intefp déployées sur l'année 2021

DATES CLÉS

25 Juin 2021 : sortie de la dernière promotion d'ITS (Inspecteurs du travail stagiaires)

27 Septembre 2021 : Certification Qualiopi

4 octobre 2021 : Première rentrée des ITD (Inspecteurs du travail détachés)

Décembre 2021 : Fin de la formation complémentaire de 44 ex-IET 2019

UNE OFFRE DE FORMATION RÉNOVÉE



La préparation au concours : de la CPI à la Prépa Talents

La classe préparatoire intégrée au concours d'inspecteur du travail (CPI) a mué en **Prépa Talents**, conformément aux incitations gouvernementales invitant à renforcer le nombre des places offertes et le contenu de la préparation.

Le changement majeur est l'adossement de cette scolarité à un cursus universitaire permettant l'obtention d'un diplôme. Les élèves de la CPI ont ainsi la possibilité de s'inscrire au diplôme universitaire « Gestion des Ressources Humaines » proposé par l'Université Lumière Lyon 2. Le partenariat avec l'Institut d'Etudes du Travail de Lyon (IETL) permet à nos élèves d'être dispensés de certains enseignements au titre des équivalences et d'articuler les cours à l'INTEFP avec ceux de l'IETL.

Les **11 élèves de la Prépa Talents 2021** se sont inscrits dans ce dispositif.

Le parcours a également été enrichi afin que les préparateurs puissent renforcer leur connaissance de l'environnement professionnel. Ils ont ainsi la possibilité d'effectuer un stage dans les services déconcentrés au cours de leur cycle de préparation et de rencontrer régulièrement des agents en poste dans le cadre d'ateliers métiers.



C'est le pourcentage de réussite aux concours obtenu par la dernière classe préparatoire intégrée (CPI)

L'an I de la réforme de la formation initiale des inspecteurs élèves du travail

L'INTEFP a engagé, il y a 18 mois, une **réforme complète** de la formation initiale des inspecteurs du travail. La promotion 2021 de **67 élèves inspecteurs du travail (IET)**, entrée le 1^{er} mars, a pu bénéficier de son premier déploiement.

Les éléments marquants de cette réforme sont :



L'accompagnement renforcé des élèves par une équipe élargie de référents pédagogiques de

l'INTEFP issus du département FSPC (Formation Statutaire et Préparation aux Concours) et des CIF (Centres Interrégionaux de Formation). Un entretien individuel de positionnement est conduit à l'entrée en formation puis des entretiens réguliers (cinq au cours de la scolarité) ont lieu entre chaque IET et son référent pédagogique. Ces entretiens permettent de suivre l'acquisition des compétences au fil des modules de formation dispensés sur le site de Marcy-l'Etoile et des stages réalisés en services déconcentrés.



L'encadrement des stages par des

maîtres de stage spécifiquement formés, avec des demandes précises et progressives. Pour chaque période de stage, un cahier des charges, ou une fiche d'orientation pédagogique, est adressé aux IET et à leurs maîtres de stage. Ces documents contiennent les objectifs d'acquisition de compétences, le descriptif des actions à mener (rencontre avec telle ou telle entité, passage en service de renseignements, contrôles thématiques, etc.) et les livrables à produire par les IET. Ces demandes tiennent compte de la progressivité des apprentissages tout au long de la scolarité.



La mise en place de temps de réflexivité sur les pratiques.

Ces temps sont organisés à chaque retour de stage en petits groupes (huit à dix IET). Ces derniers sont encadrés par des formateurs, formés à l'exercice du retour d'expérience. C'est l'occasion pour chaque IET de s'exprimer au sujet d'une situation qui l'a interpellé, surpris, etc. et de la soumettre aux regards croisés de ses collègues.



La dynamisation des contenus

de formation, visant à relier de manière concrète les IET au geste professionnel, est également amorcée dans certains modules. A cet effet, il a été demandé aux réseaux de formateurs de reconsidérer les modalités pédagogiques : limiter les apports descendants en salle, ancrer les connaissances juridiques en partant du geste de contrôle, placer les IET le plus possible dans un contexte réel allant jusqu'à la production des suites du contrôle (lettre d'observation à l'employeur, mise en demeure, procès-verbal, etc.).

En raison de la crise sanitaire, une partie des premiers modules a été dispensée à distance. Cette crise s'est également répercutée sur la qualité de déroulement des stages et de quelques modules de formation. Néanmoins, le premier retour des bilans est globalement très positif et encourageant.

L'accompagnement croissant de la réforme de l'Organisation Territoriale de l'Etat (OTE)

2021 a été l'année de la mise en œuvre de la nouvelle Organisation Territoriale de l'Etat (OTE), avec notamment la création au 1^{er} avril des nouvelles Directions Régionales de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS).

L'Institut a participé à ce changement majeur en mettant en place des actions d'acculturation et de formation :

- Réalisation de vidéos de présentation de six métiers des services déconcentrés des anciennes Direccte mises à disposition dès avril 2021 sur un portail commun porté par la DRH ;

Responsable de Service hébergement, insertion, logement, immigration et asile



Chef du Pôle Travail



Mission emploi



- Co-conception et animation de trois webinaires présentant le système d'inspection du travail aux nouveaux DDETS ou adjoints issus du champ de la cohésion sociale. Chacun de ces webinaires, proposés en juin et juillet 2021, a réuni entre 40 et 70 personnes.

- Conception d'un parcours d'acculturation emploi/formation professionnelle piloté par la DGEFP, ouvert en décembre 2021 (près de 400 préinscriptions) ;

- Lancement à l'automne 2021 d'un cycle de webinaires de travail porté par plusieurs administrations centrales. L'objectif : concevoir la réponse articulée des services nouvellement fusionnés, au bénéfice des usagers, sur des thèmes ou des publics transversaux de nos politiques publiques tels que les jeunes et l'égalité femme/homme. Des régions pilotes expérimentent de nouvelles méthodes et organisations de travail qu'elles partageront au cours de webinaires organisés en 2022.



Focus sur les chiffres clés de la Direction des Etudes par nature d'activité

PAR NATURE D'ACTIVITÉ	NOMBRE DE STAGIAIRES DISTINCTS	NOMBRE DE STAGIAIRES	NOMBRE DE JOURS/STAGIAIRES
FSPC - Formations statutaires	337	5 679	20 417
FSPC - Préparation au concours	28	137	1 036
FC - Adaptation au poste de travail	744	744	2 286
FC - Formation continue	2 145	2 145	5 310
DE - Ingénierie	800	800	1 735
Formations pour les DOM	46	46	90
TOTAL	4 100	9 551	30 874

La transition numérique : un virage bien amorcé

→ L'adaptation de l'offre de formation

ZOOM sur les formations continues

Même si, en raison de la crise sanitaire, l'activité de la formation continue est loin d'avoir retrouvé son plein niveau en 2021, elle a connu **une hausse de 47%** par rapport à 2020, amorçant une reprise des formations, en particulier grâce au recours au distanciel.

Sur le 1^{er} semestre, 76% des formations se sont déroulées en distanciel (e-learning ou classes virtuelles).

A partir du mois de septembre, les salles des CIF et celles du site de Marcy-l'Etoile ont à nouveau accueilli massivement des formations continues, illustrant le besoin des agents de venir se former et d'échanger entre pairs sur des problématiques professionnelles. Au global, sur l'année 2021, **la répartition entre distanciel/présentiel est relativement équilibrée avec 45% de formation à distance et 55% en salle. La modalité distancielle est réclamée par certains stagiaires, redoutée par d'autres.** Il convient donc de donner le choix, et surtout de concevoir les modules distanciels, lorsqu'ils sont pertinents, comme des objets pédagogiques à part entière, réfléchis et choisis.

De nouvelles conceptions pédagogiques ont été menées pour proposer une offre de formation renouvelée sur des thématiques à enjeux. Quelques conceptions de modules ont été particulièrement appréciées :

- ① Le séminaire d'accueil des nouveaux entrants issus des IRA (Instituts Régionaux d'Administration) au sein des services ;
- ① Le parcours mobilité emploi ;
- ① Le nouveau module relations individuelles de travail ;
- ① La formation à la stratégie d'intervention juridique de l'inspecteur du travail ;
- ① La formation Mines et carrières ;
- ① Le nouveaux parcours pour les agents des services renseignements du public en droit du travail.

FOCUS sur l'offre inter-institutionnelle

Les formations inter-institutionnelles mises en œuvre en partenariat avec la MICAF (Mission interministérielle de coordination anti-fraude) s'adressent à un public mixte composé des différents professionnels impliqués dans la lutte contre le travail illégal. Elles ont pour principal objectif de favoriser le partage des connaissances, des analyses, des outils, des compétences et des méthodes de travail des différents participants. Leur mise en œuvre pédagogique repose sur un réseau de **50 formateurs interinstitutionnel** (gendarmerie nationale et OCLTI, services du travail, Urssaf et MSA, DGFIP, DREAL, Pôle emploi, PAF et autres services).

172 jours de formation ont été réalisés en 2021 au bénéfice de **115 stagiaires**, les modules de courte durée ayant été organisés avec succès sous de forme de classes virtuelles. **Le taux de satisfaction de ces formations pour 2021 est de**



2021 s'est recentrée sur la mise en œuvre d'une nouvelle offre à destination des agents de l'ASN (autorité de sûreté nucléaire), ces derniers ayant intégré pour leur formation habilitante le parcours «mobilité section» proposés aux agents du ministère du Travail.

→ Des outils numériques qui se complètent

Les classes virtuelles

Depuis le début de la crise sanitaire, l'INTEFP s'est doté de divers outils numériques afin d'assurer la continuité de l'ensemble des formations qu'il dispense. L'Institut a su en effet s'organiser et s'adapter rapidement à ce contexte inédit en digitalisant une partie de son offre de formation, lorsque les consignes sanitaires l'exigeaient.

Ainsi de nombreuses formations parmi les formations statutaires, continues, interinstitutionnelles ou Prépa Talents ont été assurées ponctuellement à distance, grâce à l'utilisation de classes virtuelles. L'INTEFP a en outre assuré en distanciel des événements tels que les journées pédagogiques des équipes ou encore le séminaire des formateurs, qui se sont déroulés avec succès.

L'intensification des actions de professionnalisation des réseaux de formateurs

Pour concevoir et animer ses formations, l'Institut s'appuie sur un réseau de plus de **600 formateurs** internes occasionnels.

Cette année deux regroupements ont été organisés :

- 1 Webinaire des 25 et 26 janvier : « Les grands chantiers de l'année : démarche qualité et digitalisation des formations »
- 1 Webinaire d'octobre : « Les fondamentaux de la formation d'un public adulte »
- 1 Ces webinaires ont réuni chacun près de **80 participants**.

Ces rendez-vous à distance ont été complétés par l'organisation de **6 sessions d'approfondissement** en petits groupes sur : « Consolider et diversifier ses pratiques d'animation ». Près de **75 formateurs** ont pu participer à ces formations. Les bilans de ces actions démontrent que les formateurs sont soucieux de **faire évoluer leurs méthodes** d'animation et sont pleinement **impliqués et investis** dans tous les nouveaux chantiers pédagogiques portés par la Direction des études.

Les formations ont pu être maintenues grâce à une forte montée en charge de l'outil de classes virtuelles Classilio, qui avaient fait l'objet d'une utilisation expérimentale à l'INTEFP dès 2019.

Ayant souscrit au démarrage de la crise à un abonnement de 8 classes, l'INTEFP a augmenté ses capacités qui s'élèvent aujourd'hui à **16 classes** :

- 12 d'entre elles permettent d'accueillir jusqu'à **25** connexions simultanées en format classe virtuelle classique ;
- Les 4 autres classes peuvent basculer du format classique (25 connexions) au format webinaire (100 connexions).



personnes concourant à la pédagogie formées à l'usage de Classilio en 2021 (24 agents INTEFP, 148 formateurs et 35 intervenants extérieurs)

Là où le format classique permet les échanges avec les stagiaires et l'organisation d'ateliers, le format webinaire présente moins d'interactivité mais est adapté à un nombre important de participants.

ZOOM sur les formations à l'outil Classilio

- Des sessions de formation à destinations des formateurs ont été assurées par l'INTEFP (Pôle Veille Communication et Appui à la Pédagogie, VCAP) toutes les semaines depuis la mi-février 2021, puis tous les 15 jours, de septembre à fin décembre 2021 ;
- Des formations ponctuelles sur la gestion administrative de l'outil ont été dispensées, par VCAP, sur demande des agents de l'Institut.

Le village d'entreprises virtuelles

Le projet de création d'une zone d'activités virtuelle, servant en particulier de zone d'entraînement aux IET mais aussi à d'autres publics à terme (formation continue, Inspecteurs Santé et Sécurité au Travail (ISST), par exemple) commence à voir le jour.

Un groupe projet pluridisciplinaire a été mis en place en 2021 et a bénéficié du concours d'une assistance à maîtrise d'ouvrage qui a permis d'affiner le projet, de faire l'état du marché et d'orienter le cahier des charges notamment sur ses aspects techniques et fonctionnels.

Deux premiers univers devraient voir le jour dès 2022 :

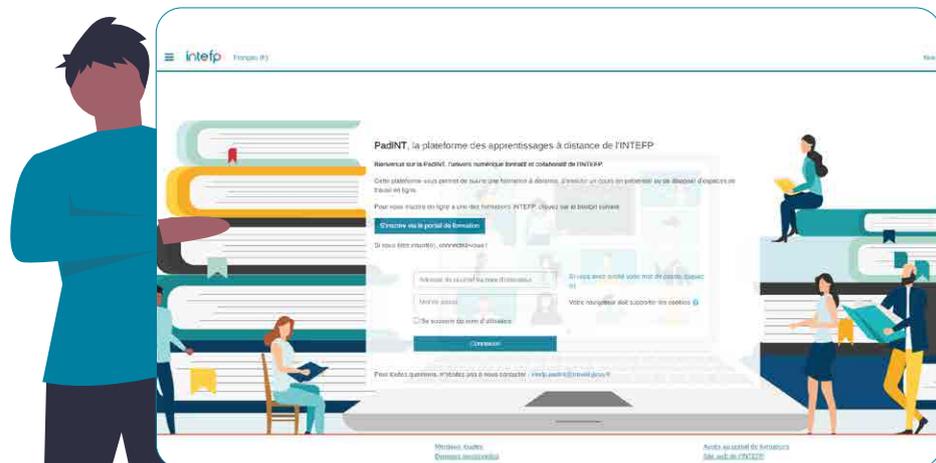
- une menuiserie
- un supermarché

Un groupe de travail composé de formateurs des réseaux Prévention des Risques Professionnels, Outils juridiques et action pénale et ISST a travaillé à l'élaboration de scénarii qui serviront de trame pour la construction pédagogique et technique des deux premières entreprises virtuelles. L'objectif est que l'élève/stagiaire puisse se déplacer dans l'entreprise virtuelle, voir les machines inhérentes à l'activité ainsi que les produits, interagir avec des salariés et/ou l'employeur ou son représentant et faire des

constats en cas de manquements de l'employeur. Ces environnements seront accessibles par l'élève/stagiaire en autonomie et pourront également servir de support aux déploiements de formations. Ce projet est emblématique du virage numérique pris par l'INTEFP en dotant ses publics des outils les plus innovants en matière pédagogique.

Nouveau visage pour la PadINT, le Learning management system de l'INTEFP

Autre évolution numérique majeure : le changement de la plateforme d'apprentissage en ligne, dite



« Learning management system » ou LMS. Si la plateforme PadINT a conservé son nom, le système informatique qui la porte a totalement changé, passant d'un fonctionnement sous Claroline Connect à une plateforme Moodle.

Ce changement s'est fait par paliers pour permettre une quasi-continuité de service, le fonctionnement du LMS n'ayant été interrompu que quelques heures le 23 juin.

Retour sur les étapes-clés :

Jun 2021 :

- Nettoyage des espaces d'activités PadINT (espaces de conception et de formation) par les équipes pédagogiques de l'INTEFP
- Communication auprès de l'ensemble des utilisateurs de la plateforme annonçant une migration à venir des données
- Migration de la plateforme des serveurs de l'ancien prestataire aux serveurs du nouveau prestataire

Juillet 2021 :

- Préparation de la migration des données Claroline Connect vers Moodle
- Création de gabarits dans la nouvelle plateforme

- **Du 24 au 27 août 2021 :** Migration de l'ensemble des données (ressources, cours, utilisateurs) de la plateforme Claroline Connect vers Moodle

- **Septembre – novembre 2021 :** Sessions de formation à destination des agents l'INTEFP pour la prise en main de la nouvelle plateforme

- **Depuis septembre 2021 :** Création d'un groupe de travail représentant les différents services pédagogiques de l'INTEFP afin d'adapter la PadINT aux besoins des stagiaires, des formateurs et des agents INTEFP (proposition d'organisation, ergonomie, graphisme, etc.).

PadINT

8500 utilisateurs

200 cours en ligne

4 000 ressources/activités disponibles

Les facteurs clés de succès :

De nombreux paramètres ont contribué à la réussite pleine et entière de ce projet stratégique pour l'Institut :

- Un investissement important des équipes du département informatique dans le suivi du projet, la reprise des données, la gestion des spécifications techniques pour les développements et les évolutions, la sécurisation des interfaces avec les autres outils métiers (déplacements et budget, notamment) ;
- Des réunions hebdomadaires de l'équipe projet ;
- La volonté de faciliter les activités quotidiennes des utilisateurs dans la gestion des formations ;
- Le respect des échéances, du calendrier général du projet, des prévisions budgétaires ;
- Le soutien et le suivi attentif du projet par la Direction de l'Institut et la mobilisation de l'ensemble des agents dans tous les services ;
- L'accompagnement rapproché et le professionnalisme du prestataire ;
- Les moyens impartis : investissement de près de **400k€**, comprenant 50 jours de prestations, 50 jours de formation et 70 jours de développement.

Des sous projets conséquents :

Ce changement de logiciel a eu des impacts sur d'autres domaines que la pure gestion des formations. On note par exemple :

- La refonte complète de la Business Intelligence (BI), destinée à l'élaboration des tableaux de bords et des statistiques ;
- Les liens avec les autres logiciels métiers (interfaces Sirepa, Notilus, LMS, etc.)
- La mise en place d'une solution d'hébergement du logiciel ;
- La gestion des droits d'accès au logiciel au travers du réseau informatique de l'Etat (RIE).

Ce projet, outre qu'il offre des fonctionnalités nouvelles, a été conçu dans le souci constant d'améliorer le confort de travail des agents et de contribuer à l'allègement de la charge de travail. Conduit de bout en bout sur un mode collaboratif, associant tous les services, il illustre la manière dont la transition numérique peut constituer un soutien à l'activité.

Management de la connaissance

Le management de la connaissance à l'INTEFP poursuit plusieurs **OBJECTIFS** :

- La veille stratégique et thématique au service des fonctions Ecole et Institut ;
- La montée en compétences des stagiaires et des agents en matière de recherche et de gestion de l'information ;
- La mise à disposition d'une offre documentaire adaptée ;
- La production de connaissances ;
- La mise en œuvre d'outils documentaires pour mener à bien ces différentes missions.

→ **La veille :**
l'information vérifiée, ciblée et efficiente

Outre une offre documentaire habituelle enrichie en 2021, un nouveau processus de collecte, d'analyse et de diffusion de l'information a été mis en place. Dans ce cadre, une veille stratégique est réalisée à l'intention des membres de la Direction. Une veille quotidienne sur les champs de la formation, du travail et de l'emploi est également diffusée auprès des responsables de projets de formation et aux élèves.

Les productions documentaires

Six notes documentaires ont été rédigées en 2021. Ces productions dressent un état de l'art sur un sujet en fonction de l'actualité institutionnelle de l'INTEFP ou à l'occasion d'évènements nationaux. Elles sont diffusées dans le cadre de rencontres interservices, aux agents de l'Institut ou encore aux publics formés à l'INTEFP. Certaines sont publiées sur le site internet de l'INTEFP et sur son compte LinkedIn.



Zoom sur les six notes documentaires

- Les troubles « Dys » : comprendre le handicap invisible et accompagner l'insertion professionnelle
- Les impacts de l'illettrisme dans la vie professionnelle
- La traite des êtres humains et l'exploitation par le travail
- Le télétravail confronté aux risques des addictions
- LGBT + et le monde du travail
- Violences et réseaux sociaux

14

Centre de ressources

41 abonnements
88 ouvrages acquis
6 bases de données en ligne

→ La formation à la veille et à la recherche d'information intégrée au cursus des IET

Trois sessions de formation « Optimiser sa veille et sa recherche d'information » ont été organisées auprès des élèves.



« Le management de la connaissance à l'INTEFP se donne pour ambition de sensibiliser nos publics à l'importance d'une veille professionnelle. Un inspecteur du travail doit être particulièrement vigilant à la réactualisation de ses connaissances. Mais c'est également le cas pour un responsable de formation qui doit se tenir informé des nouvelles tendances pédagogiques et de leurs innovations. Le module de formation est là pour les aider à optimiser leurs recherches d'information et à structurer leur veille. »

→ L'ingénierie documentaire : l'instruction d'un projet de GED

L'INTEFP s'est engagé dans l'acquisition d'un outil de Gestion Electronique des Documents (GED). Ce projet s'est traduit en 2021 par **une phase préparatoire d'analyse des besoins**.

Lors **d'ateliers** menés avec l'appui d'un consultant, les agents des différents services de l'INTEFP ont pu exposer leurs **usages** et leurs **besoins** en matière de travail collaboratif et de gestion de documents.

Un **questionnaire** en ligne, destiné à l'ensemble des agents, est venu compléter ce dispositif de recueil d'éléments d'analyse.

Ce travail approfondi a permis de déterminer le **périmètre d'une future GED** et de désigner la catégorie de **solutions la plus adaptée**. Il a également permis d'identifier l'intérêt d'associer un volet archives au projet initial.



LE RENFORCEMENT DE LA FONCTION INSTITUT

L'outillage de l'appui au dialogue social

→ 2021 : Les formations communes en actes...

Malgré une année fortement amputée du fait de la crise sanitaire, 2021 a été l'année du décollage des formations communes : **79 sessions de formation** (dont 50 dans un même groupe) ont été recensées **19 organismes de formation référencés** par Format Dialogue, regroupant plus de **1 000 participants** au total. Le seuil de l'expérimentation a clairement été dépassé pour amorcer une phase de déploiement.

Pour ce faire, le réseau des organismes de formation référencés est désormais constitué de **210 organismes**, de taille et de compétences variées, avec une implantation géographique sur l'ensemble du territoire national.

Ce réseau a été outillé au cours de l'année 2021 pour lui permettre de mener à bien les actions de formation communes au travers de :

8 outils ludopédagogiques téléchargeables portant sur la négociation basée sur les intérêts, le télétravail, la communication, le numérique, la construction d'un plan d'action, les situations de crise. Deux de ces outils, Format Négociation et Format Langage sont proposés à la vente ;

5 nouvelles vidéos pédagogiques qui constituent la saison 2 de la mini-série complétant la saison 1 (6 épisodes) et qui traitent du télétravail, de la GEPP, de l'égalité femmes/hommes, de la négociation et des enjeux environnementaux ;



- **16 modules de formation** sur le CSE, la santé et l'environnement, l'emploi et les compétences ;
- **16 cas pédagogiques** utilisables dans une séquence de formation.

Pour permettre la prise en main de ces outils et former les formateurs, ont eu lieu en 2021 :

- 11 ateliers de transfert d'outils rassemblant 64 participants sur 7 sites en France ;
- 7 ateliers distanciels de prise en main des vidéos avec 42 présents ;
- 10 sessions de formateurs : 8 en distanciel et 2 en présentiel, regroupant 50 formateurs ;
- 15 ateliers de codéveloppement, de retour d'expériences, d'apprentissage à la co-animation et de formation sur un outil existant avec 50 participants au total ;
- 4 séances d'un webinaire portant sur les clés de la compréhension historique des relations sociales en France.

VERBATIM



« Je m'aperçois que nous avons besoin de prendre du temps avant de nous plonger dans la négociation » (OS, entreprise + de 1 000)

« Nous avons des intérêts divergents, c'est normal, et c'est important de prendre le temps de les nommer » (représentant direction, entreprise + de 1 000)

« Nous avons là une méthodologie qui nous manquait » (représentant direction, entreprise + de 1 000)

« Formation intéressante qui brosse assez large, plutôt généraliste mais très bien. Bonne définition de la technique de médiation. » (membre d'une instance paritaire de branche)

« J'ai conçu et animé ces formations en co-construction avec les demandeurs DG, CSE et RH associés, ma posture étant chaque fois que possible orientée formations communes. Etre référencée Format Dialogue m'a aussi permis de l'évoquer avec les clients, de modéliser mes bonnes pratiques. » (un organisme de formation référencé)



17

La contribution à la coopération européenne (projet Eurodétachement)

Dernières étapes dans la mise œuvre du **5^e projet Eurodétachement** : la confirmation d'une dynamique partenariale. Malgré la crise sanitaire, l'année 2021 a conforté la mobilisation des partenaires européens de l'INTEFP pour soutenir et améliorer les coopérations transnationales en matière de détachement de travailleurs.

Le 5^e projet Eurodétachement (2018-2021) s'est achevé le 21 mai 2021 par une conférence réunissant **130 participants provenant de 22 Etats membres** : partenaires sociaux européens, partenaires du projet et institutions européennes (Commission européenne et Autorité européenne du travail).

Interrompues en mars 2020, les activités du projet ont repris à partir de novembre 2020 entièrement à distance. Le projet a permis de concevoir et mettre en œuvre **12 plans de coopération bilatéraux ou multilatéraux** (22 réunions au 1^{er} trimestre 2021 regroupant 488 participants) et d'organiser huit ateliers thématiques de partage d'expérience qui ont réuni, en avril 2021, 320 professionnels, autorités publiques, partenaires sociaux, ONG des 16 Etats membres partenaires.

Une synthèse du projet accompagnée de « **fiches actions** » est publiée sur le site Eurodétachement :



<http://www.eurodetachment-travail.eu/>

Dans le prolongement du projet, une journée de sensibilisation aux enjeux et pratiques en matière de coopération transnationale et de collaboration inter institutionnelle dans le domaine du détachement et de la lutte contre la fraude s'est déroulée en novembre 2021

dans le cadre du partenariat INTEFP/EN3S. Premier évènement organisé au bénéfice des élèves des deux écoles, cette rencontre a bénéficié des contributions des représentants de la DGT et des Direccte, de l'Acos Caisse nationale et des Urssaf, de l'Autorité pour les Conditions de travail (ACT) du Portugal et de l'Autorité européenne du travail.

L'INTEFP a accueilli à cette occasion une réunion opérationnelle du comité de pilotage de l'accord de coopération administrative entre le Ministère du Travail français et son homologue portugais.

L'Institut a également participé à une première rencontre organisée à **Bratislava en septembre 2021** par l'Autorité européenne du travail visant à initier un partenariat avec les centres nationaux de formation des inspecteurs du travail (Espagne, France, Pologne, Roumanie).

Brochure d'information à destination des travailleurs bulgares venant travailler en Allemagne.

Plan de coopération entre l'Inspection Nationale du Travail de bulgarie et l'ONG Arbeit und Leben de Berlin– Eurodétachement 2018-2021



Format renouvelé pour les sessions nationales

Lancement de la **37^e session nationale** : un dispositif rénové autour de la thématique de « **l'algorithmisation du travail** ».

L'INTEFP organise chaque année une session nationale qui réunit dans un format tripartite des responsables d'entreprise, des représentants des organisations syndicales de salariés représentatives au plan national et des cadres supérieurs publics. Ces sessions visent à offrir un lieu privilégié d'échanges, d'analyses et de réflexions, sur un sujet à la fois d'actualité et prospectif. Elles sont organisées sous la forme de **cinq modules sur une période de 12 mois**. Elles s'achèvent par la restitution des travaux réalisés et leur diffusion avec notamment la publication d'un web documentaire.

La **37^e session nationale**, avec son premier module mis en œuvre en décembre 2021 innove dans ses méthodes de travail en vue d'améliorer la capitalisation et la diffusion de ses travaux :

- hybridation des modules combinant distanciel et présentiel pour garantir la dynamique des échanges ;
- conception d'un module « européen » sur le site de Marcy-l'Étoile ;
- organisation et d'un module au Québec (notamment HEC Montréal et Thalès) ;
- animation des échanges par un professionnel du « débat multi-acteurs » et production d'une synthèse de la réflexion collective du groupe des participants ;
- capitalisation des travaux en continu à l'occasion de chaque module.

Cette nouvelle édition poursuit les travaux sur l'impact du numérique menés lors des deux précédentes sessions. Prenant comme fil conducteur l'usage des algorithmes et de l'intelligence artificielle, elle est centrée sur la « digitalisation de l'entreprise et la transformation du travail à l'heure des big data ».

L'implication accrue au sein du Réseau des Ecoles du Service Public



L'Institut a renforcé sa présence et son activité au sein du Resp dont il a assuré la vice-présidence en 2021 avant d'en prendre la présidence en 2022. Son implication passe en particulier par sa représentation et sa présence assidue au sein des différents groupes de travail du réseau qui permettent de mutualiser les compétences, les initiatives et les actions.

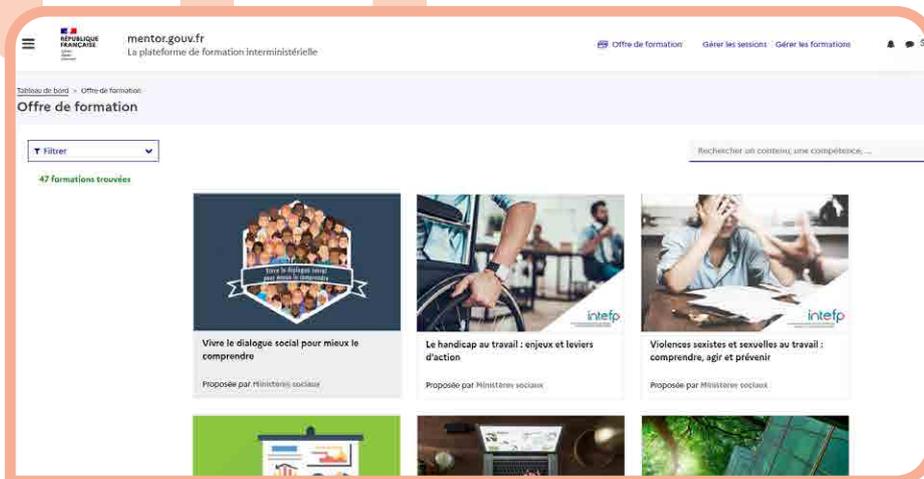
L'INTEFP participe ainsi aux groupes de travail suivants :

- développement des compétences des professionnels de la formation ;
- catalogue de formation destiné aux formateurs permanents ou occasionnels, cadres pédagogiques, responsables de formation des écoles ;
- approche par les compétences ;
- numérique en formation ;
- réunion des directeurs de formation ;
- documentation ;
- communication ;
- contrôle de gestion ;
- responsables des systèmes d'information ;
- groupe d'échanges et de mutualisation des secrétaires généraux

L'INTEFP participe également aux ateliers du service public et au séminaire inter-écoles permettant chaque année aux élèves en formation initiale dans les différentes écoles de se rencontrer sur une thématique spécifique. Enfin, il a contribué activement aux nombreux échanges d'informations et de bonnes pratiques qui ont aidé les écoles du Resp toute l'année pour la gestion de la crise sanitaire.

L'effort de mutualisation (Mentor)

Contributions au programme interministériel de formation en ligne Mentor



La plateforme **Mentor** ouverte en 2021 a pour ambition d'élargir l'accès à la formation des agents de la fonction publique d'Etat à travers un espace national de formation interministérielle mutualisée dans les domaines transverses.

Dans ce cadre, l'INTEFP a mis à disposition de la plateforme **deux formations en e-learning** préexistantes (handicap au travail, violences sexistes et sexuelles au travail) et **conçoit**

cinq modules de formation en ligne dans deux de ses domaines d'expertise (dialogue social, santé sécurité au travail) en lien avec la DRH des ministères sociaux et les bureaux métiers chefs de file de la DGAFP.

Ces modules sont destinés à permettre aux apprenants de mobiliser et d'utiliser les connaissances juridiques et des systèmes d'acteurs dans la fonction publique.

Grâce à une approche globale et dynamique, les apprenants devraient notamment pouvoir à l'issue des formations prendre une part active à :

- ① une démarche d'évaluation des risques professionnels ;
- ② la mise en œuvre opérationnelle d'un programme de prévention.

La mise en ligne des modules est prévue au cours du 1^{er} semestre 2022.

LA GOUVERNANCE ET LE PILOTAGE DES ACTIVITES

Le contrôle de la Cour des comptes et l'audit de l'Igas sur la gouvernance de l'INTEFP invitaient à une refonte en profondeur de cette dernière ainsi qu'à un meilleur pilotage interne de l'établissement. De nombreuses initiatives ont été prises à ce titre en 2021, de nature à renforcer la cohérence et l'articulation des différents espaces de délibération.

La modification du décret statutaire



Le décret n°2021-1706, paru le 17 décembre 2021, modifie le texte fondateur de l'Institut. Il précise ses missions en les renforçant et a adapté sa gouvernance en modifiant la composition du conseil d'administration ainsi que ses compétences. Les représentants du personnel de l'Institut sont passés de deux à trois. Le décret revoit également son organisation pédagogique en précisant les compétences du comité pédagogique et scientifique de l'Institut, dont le président participe désormais au conseil d'administration pour y présenter et mettre en débat ses avis.

La poursuite de l'installation du nouveau Conseil pédagogique et scientifique

Le conseil pédagogique et scientifique (CPS) de l'Institut a été installé et a démarré ses travaux en 2020.

Au cours de cette année 2021 il s'est réuni à deux reprises et a choisi en son sein sa nouvelle présidente : **Isabella Biletta**, Directrice de recherche à la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail de Dublin (Eurofound).

La première réunion a été consacrée à **la fonction Institut** de l'INTEFP. Elle a été l'occasion de présenter les travaux en cours (démarche Eurodétachement, webdoc de la **36^e session nationale** sur les plateformes numériques) et d'échanger sur les évolutions à envisager. Ainsi, le conseil a formulé un certain nombre de propositions destinées à conforter l'Institut dans son expertise en matière de dialogue social et de santé et sécurité au travail et à développer son positionnement sur ces mêmes champs.

La seconde réunion a été consacrée à **un premier bilan de mise en œuvre de la réforme** de la formation initiale des inspecteurs du travail.

Le conseil a salué l'ampleur et la cohérence des travaux menés en un an, prenant note des efforts réalisés pour améliorer l'alternance et intégrer la notion de progressivité dans les apprentissages. Quelques points de vigilance ont été soulevés, notamment sur les modalités d'évaluation.

Ces temps d'échanges avec le CPS débouchent sur la production d'avis désormais systématiquement adressés au conseil d'administration (CA) pour l'éclairer dans ses orientations, la modification du décret fondateur de l'Institut (lire le paragraphe : **La modification du décret statutaire**) prévoyant la présence du président du CPS au sein du CA.



Les travaux du CPS permettent, en outre, aux équipes pédagogiques de prendre de la hauteur par rapport à leur activité quotidienne, de partager leurs réflexions avec d'autres acteurs et de resituer leur action dans un environnement plus large. A cet égard, la pluralité des profils des membres du conseil est un atout majeur pour évaluer la pertinence des orientations ou des choix de l'INTEFP.

La préparation d'un nouveau Contrat d'objectifs et de performance (COP)

Depuis 2020, l'Institut s'est doté d'un projet d'établissement stratégique à quatre ans (2021-2024), fruit d'un long travail d'itération avec les équipes et les représentants du personnel. Il a également conclu un protocole de gouvernance avec la tutelle et les directions métiers d'administration centrale commanditaires (voir paragraphe : **la structuration du dialogue avec la tutelle**). Pour conforter ce cadre et continuer à tisser des relations constructives dans la durée avec la tutelle, un projet de COP a été élaboré à partir d'une lettre de cadrage adressée par la Ministre le 12 juillet 2021.



Il s'articule autour de trois grands axes :

Axe 1 : le renforcement de la gouvernance et du pilotage des activités ;

Axe 2 : le déploiement d'une offre de formation rénovée en formation initiale et continue ainsi qu'en matière partenariale, notamment en tirant profit des technologies numériques ;

Axe 3 : l'optimisation de l'organisation des fonctions support au service des activités de l'établissement.

Pour chacun de ces trois axes, des objectifs opérationnels sont fixés. Ils sont assortis de jalons de réalisation qualitatifs et d'indicateurs de suivi observables et quantifiables.

La structuration du dialogue avec la tutelle

Le comité de pilotage stratégique du protocole de gouvernance conclu avec les directions d'administration centrale en 2020 est adossé à des sous-groupes de travail opérationnels régissant une dizaine de processus décisionnels récurrents et sensibles de l'Institut. Ce cadre est parachevé par la systématisation de réunions bilatérales de régulation mensuelles avec, respectivement :

- ① La Direction des ressources humaines, pour le suivi des publics statutaires en particulier ;
- ① La Direction générale du travail (DGT) et la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGFEP), pour la définition des actions de formation ;
- ① La Direction du numérique (DNUM), pour le déploiement de la feuille de route ministérielle sur les data.

Ces réunions mensuelles se sont, sauf exception, toutes tenues dans le respect de leur ordre du jour et ont donné lieu à des relevés de conclusion systématiques qui ont substantiellement amélioré la continuité et le taux de réalisation des activités de l'Institut.

Le pilotage budgétaire au plus juste

L'établissement a visé à assurer sa mission de service public en optimisant la consommation des crédits mis à sa disposition et ce dans le respect des règles de bonne gestion. Ainsi, dans une logique d'amélioration continue conforme à la démarche qualité, l'Institut agit sur les différents facteurs contribuant à l'obtention de taux d'exécution proches de 95 %.

→ Les éléments déjà en place

Le vecteur des marchés publics

L'INTEFP s'est fixé pour objectif de couvrir **l'ensemble des achats récurrents** ayant un impact financier important par des marchés publics.. Si l'ensemble des dépenses de fonctionnement des sites de l'INTEFP est désormais bien couvert par des marchés, l'effort porte aujourd'hui sur l'activité pédagogique.

La ritualisation des dialogues de gestion

L'exécution budgétaire est rythmée par la tenue systématique **quatre fois par an** des dialogues de gestion, tout d'abord au niveau de chaque centre de coût (c'est-à-dire de chaque service de l'INTEFP) puis à l'échelle de l'ensemble de l'établissement.

Ces jalons sont de nature à améliorer l'exécution du budget voté. Ils permettent également d'anticiper les aléas et les éventuelles sous/surconsommations, donnant lieu au besoin à un budget rectificatif.

Des outils de suivi appropriés

Le logiciel budgétaro-comptable et l'infocentre dédié au suivi des enveloppes budgétaires permettent aux agents du service finances, comme aux gestionnaires, de suivre la consommation de leur budget. De même, **en matière de masse salariale**, qui représente plus de **50% du budget**, le **suivi par agent est réalisé chaque mois**. Ceci garantit le respect de l'enveloppe de crédits de personnel, dont la limite doit être strictement respectée.

→ Les marges de progrès identifiées

Réduire les délais de traitement des dépenses consécutives à la réalisation des actions de formation

Une action de formation peut donner lieu à trois types de dépenses : les indemnités des intervenants, les frais de déplacements des intervenants et des stagiaires et enfin les factures des consultants.

Le **délai de paiement est en moyenne inférieur à dix jours entre la demande et le paiement** des états de frais. Ceci est permis par la dématérialisation et l'intégration de la chaîne financière depuis la demande de voyage jusqu'au paiement des états de frais. Les efforts visent désormais à réduire le délai entre l'action de formation et l'émission de l'état de frais par l'intervenant ou le stagiaire.

Communication et formation des gestionnaires

Chaque chef de département métier a des objectifs relevant de son activité. Si la construction de son budget initial est anticipée et partagée avec les services financiers, le suivi courant de son enveloppe budgétaire ne fait pas partie de son quotidien. Il revient aux services financiers de l'accompagner tant par des formations que par des alertes afin d'ajuster au mieux la consommation des enveloppes budgétaires. En effet, un gestionnaire qui réalise rapidement la « certification de service fait » à l'issue d'une prestation peut dans la foulée demander au fournisseur de déposer sa facture sur la plateforme Chorus. Ceci permet **d'améliorer le délai entre la réalisation de la prestation et la consommation budgétaire** et donc la performance de l'INTEFP.

Le maintien d'un dialogue social soutenu

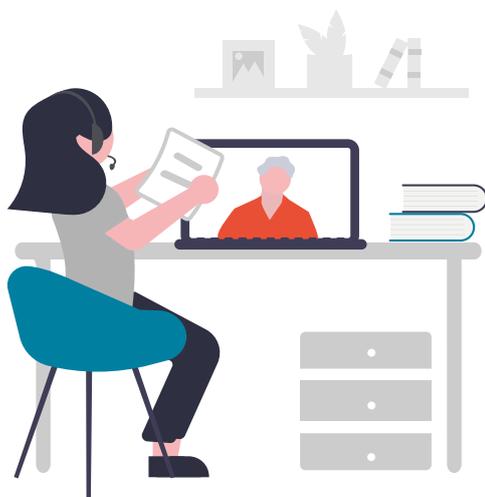
→ Gestion du contexte sanitaire

L'année 2021 a été une année intense en termes de dialogue social, notamment en raison du contexte sanitaire : le **CHSCT s'est ainsi réuni sept fois entre février et novembre**.

La Direction s'est attachée à gérer la **crise** avec réactivité, en lien étroit avec les représentants du personnel. Ce sujet a été mis à **l'ordre de jour de six séances sur les sept** pour présentation soit des nouvelles mesures gouvernementales, soit de l'actualisation du plan de continuité d'activité.

Télétravail

L'accord télétravail de l'INTEFP, signé le 5 octobre 2020, a vu sa mise en application reportée au 1er septembre 2021 en raison de la crise sanitaire, des confinements successifs de l'année 2020 et de consignes gouvernementales de télétravail.



85

agents ont conclu une convention de télétravail, cosignée par l'agent et le directeur de l'INTEFP

Cet accord propose plusieurs modalités aux agents :

- ① Le régime hebdomadaire **d'un jour fixe de télétravail** par semaine ;
- ② Le régime hebdomadaire **de deux jours de télétravail** par semaine (un jour fixe, un jour variable) ;
- ③ Le régime du forfait annuel, à hauteur de **43 jours maximum** à répartir sur l'année civile ;
- ④ Le régime exceptionnel en cas de survenue de circonstances exceptionnelles, à la demande de l'agent ou de la direction ;
- ⑤ Le régime de maintien et retour à l'emploi.

La répartition selon le régime est la suivante :

8 conventions avec un jour hebdomadaire

40 conventions avec deux jours hebdomadaires

36 conventions avec forfait annuel

1 convention de maintien ou retour à l'emploi

Début 2021, plus de **70 agents télétravailleurs** ont suivi une formation de sensibilisation aux fondamentaux du télétravail, d'une durée de 2h30.

Par ailleurs, les agents ont été invités à faire part de leurs besoins en petit équipement pour leur poste de télétravail à domicile (casques, claviers, double écran, etc.).

Depuis septembre 2021 les agents saisissent leurs journées de télétravail dans le logiciel de gestion du temps de l'Institut afin de permettre des bilans quantitatifs et le versement précis et juste de l'indemnité télétravail, instaurée par le décret du 26 août 2021.

Un comité de suivi du télétravail a été instauré. Il se réunira courant 2022 pour un premier bilan de l'application de l'accord.

LA RECHERCHE DE PERFORMANCE GLOBALE

La démarche qualité (certification Qualiopi) et l'évaluation

L'INTEFP s'est engagé en 2019 dans une démarche qualité, déployée avec tous les services de l'Institut :

24 Chaque processus, centré sur le bénéficiaire de l'action, a été pensé dans le souci du maintien de la qualité existante et avec une ambition **d'amélioration constante du service rendu à toutes les parties prenantes** (commanditaires, stagiaires, formateurs et personnel de l'INTEFP).

A cette fin, **un outil de pilotage** permettant la saisie, l'enregistrement, le suivi et l'analyse des dysfonctionnements et des réclamations a été mis en place (outil GLPI, lire paragraphe :

 **La chasse aux anomalies).**

Les données qu'il permettra d'obtenir seront analysées au sein de **la Commission de Suivi de l'Amélioration Continue (CSAC) nouvellement créée.**

Cette CSAC passera en revue les suites réservées aux demandes/incidents remontés via l'outil GLPI

ou le compte intefp.qualite@travail.gouv.fr et de proposer au besoin des mesures correctives et/ou préventives supplémentaires.

L'année 2021 a été le point d'orgue de notre démarche qualité avec des audits internes organisés sur tous les sites de Marcy (fonctions centrales) et des CIF et surtout l'audit de certification Qualiopi en septembre 2021.

L'INTEFP s'est vu décerner cette certification sans aucune non-conformité (ni majeure ni mineure).

FOCUS

sur les actions santé sécurité au travail dans la fonction publique

95% des stagiaires sont satisfaits à pleinement satisfait des actions de formations réalisées par l'INTEFP.

53 sessions de formation ont été organisées en présentiel et en distanciel en 2021 sur les diverses thématiques en santé sécurité au travail, au bénéfice de **568** stagiaires, soit **1555 jours de formation.**

L'intégration généralisée dans l'offre de formation des différentes formes d'évaluation des acquis avec leur complémentarité (évaluations prédictives, formatives et sommatives) apporte une réelle plus-value, tant pour l'appréciation qualitative des formations dispensées, que pour les bénéficiaires, en permettant aux stagiaires d'objectiver la progression de l'acquisition de leurs compétences.

Le parcours de formation des ISST s'est enrichi en 2021 avec l'appropriation par les apprenants des nouveaux outils pédagogiques mis en place en 2020 (livret pédagogique et livret de compétences), l'introduction d'une séquence spécifique portant les violences sexistes et sexuelles au travail, et l'intégration de nouvelles modalités pédagogiques sous la forme de retours d'expériences et d'échanges de pratiques.

L'engagement en matière d'égalité et de diversité (label Alliance)



Dans le prolongement de la démarche qualité, l'INTEFP s'est engagé en 2021 dans l'obtention du **label Alliance** qui allie les certifications diversité et égalité professionnelle. L'INTEFP serait ainsi la première école de service public à obtenir ce label, déjà décerné aux ministères sociaux.

Afin d'atteindre cet objectif, l'INTEFP a tout d'abord fait réaliser par un cabinet spécialisé, un **diagnostic de situation**. Il en ressort que l'Institut possède un grand nombre d'atouts et qu'une partie des objectifs du label sont d'ores et déjà atteints.

Il a ensuite élaboré un **rapport égalité femmes-hommes pour 2021-2023** contenant :

- Un diagnostic de la situation comparée des hommes et des femmes à l'INTEFP sur la base de critères tels que la répartition par corps, statut, catégorie, temps de travail, pyramide des âges, métiers, évolutions de carrière et niveaux de rémunération
- Un plan d'actions pour l'égalité professionnelle établi autour de **cinq grands axes** :
 - ★ le développement de la gouvernance des politiques d'égalité ;
 - ★ les conditions d'un égal accès aux métiers et responsabilités professionnelles ;
 - ★ la suppression des situations d'écart de rémunération et de déroulement de carrière ;
 - ★ l'accompagnement des situations de grossesse ainsi que l'articulation des temps de vie ;
 - ★ le renforcement de la prévention et de la lutte contre les violences sexuelles et agissements sexistes.

Une référente Égalité et diversité professionnelle a été nommée afin que cette mission soit réellement incarnée auprès des agents et des publics.

Ce projet de labellisation présente l'originalité de s'adresser aussi bien aux agents de l'Institut qu'aux publics apprenants. Il est piloté par un comité ad hoc composé du Directeur de l'INTEFP, de la Directrice qualité et pilotage, de la responsable du département RH et de la Référente diversité et égalité professionnelle.

Le dossier de candidature pour l'obtention du label devrait être déposé courant 2022.

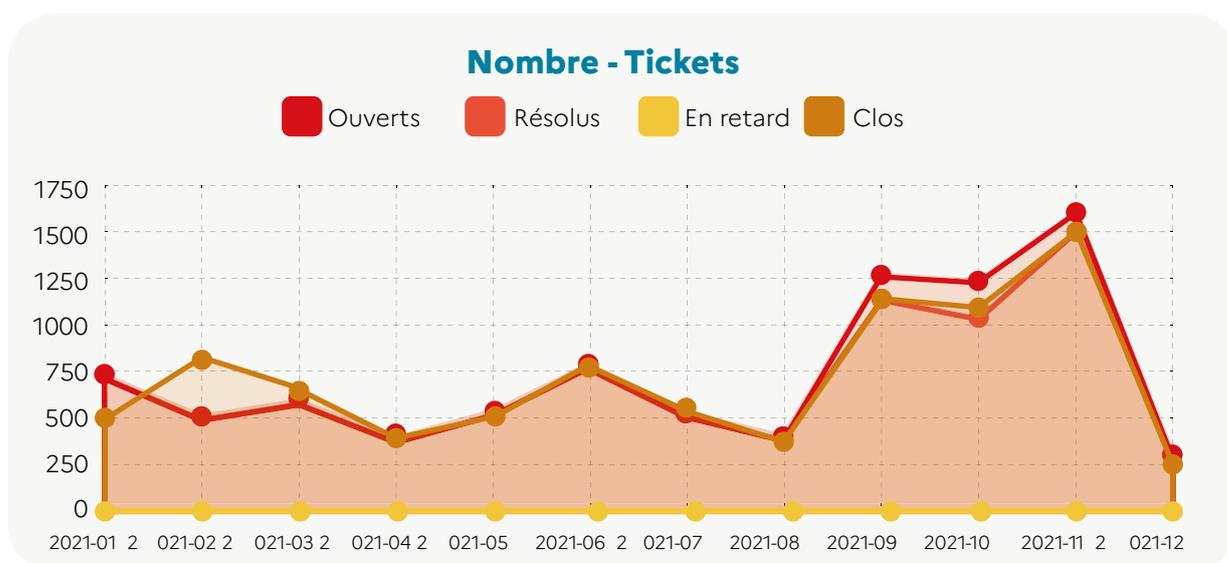
La chasse aux anomalies

La réclamation (émanant de l'extérieur) et le dysfonctionnement (constaté en interne) font partie des événements de la vie d'une organisation. Il s'agit de l'expression d'une insatisfaction ou d'un écart entre ce qui est prévu et ce qui est constaté.

L'INTEFP a s'est doté d'un outil d'enregistrement et de traitement des réclamations. Les différentes solutions testées ont fait porter le choix sur le logiciel libre GLPI, répondant aux exigences du processus de traitement de la réclamation pour l'ensemble de l'Institut. Entre 2020 et 2021, tous les services ont progressivement intégré l'outil dans leur mode de fonctionnement et celui-ci fait désormais partie du quotidien des équipes.

En 2021, plus de **730 tickets par mois en moyenne ont été ouverts et traités** pour l'ensemble de l'INTEFP. Parmi ces tickets :

- la grande majorité provient de l'interne
- la plupart sont en fait des questions ou des demandes d'améliorations et non des dysfonctionnements



Depuis novembre 2021, les questions et demandes liées à l'utilisation de l'outil de réservation voyageur (Notilus) passent par le GLPI, ce qui s'est traduit par une hausse exponentielle du nombre de tickets GLPI en fin d'année 2021.

La montée en compétence (Plan de développement des compétences)

L'INTEFP s'est doté d'un plan pluriannuel 2021-2024 de développement des compétences, élaboré par le département Ressources Humaines.

Ce plan répond à **cinq grands axes ou objectifs** issus :

- du plan stratégique d'établissement de l'INTEFP (2021-2024) ;
- du plan de transformation RH et managérial du secrétariat général des ministères sociaux ;
- du schéma directeur de la formation professionnelle tout au long de la vie des agents de l'Etat 2021-2023 de la DGAFP.

Ces objectifs sont les suivants :

- Accélérer et accompagner le virage et la transformation numérique ;
- Consolider et accentuer le développement professionnel et les compétences métier ;
- Soutenir et renforcer la fonction et les postures managériales ;
- Promouvoir une politique d'inclusion et porter les valeurs de la République ;
- Poursuivre l'amélioration du bien-être et des conditions de travail et enrichir les interactions entre agents.

Ce plan est évolutif : il est alimenté au fil du temps en fonction des besoins de formation identifiés par les managers mais aussi par les agents lors des entretiens professionnels.



actions de formation identifiées, avec un accent sur les formations en lien avec le virage numérique.



actions de formation communes à plusieurs directions, départements et regroupent des agents de toutes les catégories

L'évaluation et la régulation de la charge de travail (Groupe charge de travail)

→ Contexte et enjeux

Face aux remontées récurrentes des services et à diverses interpellations de la direction dans le cadre du dialogue social concernant la charge de travail, il a été décidé en fin d'année 2020 en comité technique de créer un groupe de travail chargé d'une part de localiser et caractériser les excès de charge de travail, d'autre part de permettre sa régulation via éventuellement des outils appropriés.

L'amélioration continue mais surtout la santé et qualité de vie au travail ont été les moteurs de la mise en place du groupe Charge de travail qui se veut pérenne, représentatif et paritaire.

→ Composition et organisation

Chaque organisation syndicale et chaque département a mandaté un représentant pour participer au groupe. Le projet est copiloté par le secrétaire général et un membre du groupe. **Il s'est réuni près d'une fois par mois en 2021**, appuyé par un ergonome spécialiste des organisations de travail, pour l'accompagner sur les plans méthodologique et académique. Les cinq premières réunions du groupe ont chacune donné lieu à une mini-formation d'une heure, permettant une montée en compétence de ses membres.

→ Méthodes de travail

La méthode du groupe consiste en l'analyse de certains processus de travail sélectionnés et de leurs interactions, le postulat étant que ce sont dans les zones d'interactions (carrefours, frontières, entre activités et/ou services) que naissent les surcharges.

L'analyse se fait en trois en 3 étapes :

- ① Découverte et description du processus ;
- ② Analyse fine des tâches et des charges chronophages – interactions ;
- ③ Recommandation d'un plan d'action au comité de Direction

Cinq processus ont été choisis par le groupe. Trois ont été complètement traités au cours de l'année :

- ① La demande de services audiovisuels ;
- ② L'accueil des nouveaux arrivants ;
- ③ L'individualisation de la formation.

Chacun des processus est étudié par deux à trois volontaires. Chaque étape fait l'objet d'une restitution et d'un débat dans le groupe.

Au deuxième semestre, il a été décidé de réaliser un outil d'analyse des charges fixes RH. Une première maquette a été présentée en décembre et sera peaufinée en 2022. Le but est d'outiller les chefs de service pour l'objectivation de leurs charges en leur donnant des éléments chiffrés (indicateurs de gestion) leur permettant une meilleure régulation des temps, allocation de ressources ou capacité argumentation en vue d'arbitrages sur les moyens.

→ Avenir du groupe

Ce lieu de débat, d'analyse et d'amélioration continue de nos process, propice au développement d'une organisation apprenante, devrait perdurer car il est précieux dans la compréhension partagée du travail de chacun et de l'impact des choix organisationnels sur la charge de tous. Le prochain processus examiné portera sur l'accueil.

28 La modernisation des installations (accueil, hébergement et qualité de service)

L'INTEFP a poursuivi en 2021 son programme de rénovation et de modernisation de ses installations, plus particulièrement celles du site principal de Marcy-l'Etoile.

Le programme de remise à neuf des résidences La Meije et Les Jorasses s'est poursuivi en 2021. Les travaux ont porté cette année sur les deuxième étages des résidences avec des chambres, des couloirs et du mobilier rénovés.

Sur les **112 chambres** que comptent au total les deux bâtiments, **52 sont désormais entièrement rénovées.**

Sur le plan pédagogique, **la salle C a bénéficié d'une rénovation complète** intégrant l'acoustique et la climatisation.



Toutes les bornes wifi ont été remplacées dans l'arc pédagogique et dans les résidences pour permettre un accès internet en tout lieu et à tout moment du séjour.

D'autre part, des travaux d'amélioration de la sécurité des personnes et des lieux ont été réalisés :

- **Deux défibrillateurs** situés au niveau de l'arc pédagogique et du restaurant remplacés et des formations du personnel « aux gestes qui sauvent » ;
- **Des détecteurs de CO₂** installés dans toutes les salles de formation afin de mieux prévenir les risques liés au Covid mais plus généralement l'insuffisance de ventilation des locaux ;
- **La centrale de détection incendie** située entre le Secrétariat général et le restaurant remplacée et les installations de détection complétées ou remises à neuf.
- Les arbres morts extraits et évacués ; de nouvelles essences supportant mieux les grandes amplitudes thermiques ont été plantées.

L'organisation de l'accueil du site de Marcy l'Etoile a évolué. Ce dernier est désormais ouvert en permanence entre 8h30 et 17 heures y compris sur la pause-déjeuner.



Pour la restauration, les convives bénéficient du programme **Virage à Table** qui tend vers **une restauration durable et responsable**, conformément à la réglementation (Loi Egalim).

Au menu : Produits locaux, alimentation durable, zéro-déchet, faible empreinte carbone, fait-maison etc.

Depuis la fin de l'année 2020, deux repas végétariens sont proposés chaque semaine en plus du menu classique et une très large part est faite aux légumes de saison bio et locaux.



DIRECTEUR
Hervé Lanouzière

ASSISTANTE DE DIRECTION
Annie Cueille

**MISSION PILOTAGE
ET QUALITÉ**

Adeline Féliu

**MISSION RÉSEAUX
ET PROSPECTIVE**

Laure Brahami

AGENCE COMPTABLE

Camille Leonardi

**DIRECTION
DES ÉTUDES**

Cécile Jaffré

**SECRETARIAT
GÉNÉRAL**

Mohammed Saïdi

**PÔLE
PARTENARIATS**

Daniel Xirau

- Formations Statutaires
Préparation concours
- Formations continues
- Centres Interrégionaux
de Formation
- Bordeaux - Lille
Marcy - Montpellier
Nantes - Paris - Nancy
- Mission Evaluation

- Département Finances
- Département
Ressources Humaines
- Département
Informatique
- Département Logistique
- Mission Voyagiste

- Actions Européennes
et Internationales
- Actions
Interinstitutionnelles
- Promotion
du Dialogue Social :
Sessions Nationales
- Santé Sécurité au
Travail dans les
Fonctions Publiques

PÔLE VCAP

Sophie Guillemin

- Veille - Communication
et Appui à la Pédagogie

**MISSION
FORMAT DIALOGUE**

Sébastien Grosjean

- Formations communes
des partenaires sociaux





Le rapport d'activité 2021 de l'INTEFP a été conçu et réalisé par le CODIR sous la direction de Hervé Lanouzière en février-mars 2022.

Crédits photographiques : Undraw, freepik, INTEFP

Réalisation graphique : Service communication INTEFP / Vcap





ÉDITION **2021**
RAPPORT
D'ACTIVITE

intefp

Institut National du Travail, de l'Emploi
et de la Formation Professionnelle

1498, route de Sain Bel - BP 84 - 69280 Marcy-l'Etoile
Téléphone : 04.78.87.47.47