

Compte-rendu de la réunion de l'Observatoire National des Métiers (ONM)

La séance est présidée par Mme Caroline COMTE, accompagnée de l'équipe Projet de la DDTC-RS (Direction du Développement des Talents et des Compétences-Relation de Services)

L'ordre du jour

- **Etude Référent(e) métiers :**
 - document « étude » qui récapitule l'ensemble des travaux (questionnaire et écoutes participatives)
 - les comptes rendus des « focus group »
- **Echanges sur l'évolution de la partie activités des fiches emploi du référentiel des métiers**

Référent(e) métiers

- Développement de compétences individuelles et collectives

Les RM ont un rôle prépondérant dans l'accompagnement des nouveaux arrivés. Les RM font du tutorat auprès des conseillers nouveaux entrants, des conseillers réintégrant l'établissement ainsi qu'auprès des VSC. Les RM viennent également en relais des tuteurs soit en mobilisant leur expertise auprès du tuteur soit en faisant appel à des personnes ressources. Les RM sont également sollicités pour le développement des compétences des REA en prise de poste.

Les RM, en aidant les agents à trouver les réponses aux questions techniques de 1er niveau, contribuent à l'ancrage des pratiques et donc au développement des compétences individuelles et collectives. L'appropriation collective de nouveaux produits et services est au cœur des activités du RM, notamment lors du déploiement des versions. Le déploiement des versions est une activité majeure du RM. Cette activité est perçue comme chronophage du fait du temps de préparation aux dépens de l'appropriation des contenus par le RM. Des difficultés sont relevées selon le niveau de maîtrise des sujets techniques et les expériences précédentes du RM. L'ensemble des agents interrogés s'accordent sur le besoin d'un certain niveau d'expertise du RM sur tous les domaines pour accompagner et faciliter l'appropriation individuelle et collective des nouveaux produits et services, et ce, très rapidement après la prise de poste. Les RM souhaitent maîtriser les outils d'animation.

Remarques/Questions FO

En fonction de la taille de l'unité, le développement de compétences nécessite de revoir les missions du RM en fonction du nombre de RM par agence.

Il faut avoir une lisibilité du rôle de chacun, une articulation avec les experts, les référents, les REA et définir des parcours d'intégration au sein de l'agence (pour connaître le fonctionnement de l'agence).

Le poste de MANAC est un poste de manager et le RM n'est pas un manager. Quand il est MANAC le RM n'exerce pas totalement cette fonction dans certains cas car il peut intervenir sur ces activités de RM.



Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

La délégation FO : Loïc BARBOUX, Bruno BEGUE, Jean-Luc BLANC



Réponses de la Direction

Les RM souhaitent bien, dans le cadre du développement des compétences, avoir une transversalité dans les différents domaines.

Il n'est pas forcément un formateur mais un facilitateur dans le développement des compétences. La transversalité des connaissances est nécessaire mais sans retenir forcément la notion d'expertise.

Concernant les effectifs, nous devons partager avec les régions le retour des différentes organisations pour avoir une vision sur l'existant.

Il faut mobiliser les RM en présence et les faire travailler en réseau.

Le RM a une position d'appui qui va lui donner une proximité et un accès au conseiller que n'a pas le manager. Cela lui permet de mieux travailler sur le développement de compétence des agents.

Concernant la démultiplication des versions, elles sont désormais plus limitées en contenu et on doit faire remonter auprès des régions les différentes pratiques de démultiplication.

- la veille informative

Les RM considèrent que la veille informative est importante mais qu'ils n'y consacrent pas assez de temps. Ils partagent de l'information au moment des déploiements de projets et lors des démultiplications de versions mais ont des difficultés à faire de la veille à proprement parler.

L'appui des DDO (Direction des Opérations) est plébiscité par les RM mais ils le souhaiteraient encore plus systématique. Les conseillers souhaitent plus d'échanges de pratiques par petits groupes et par dominante animés par le RM.

- l'accompagnement des déploiements de nouveaux projets et des transformations stratégiques de Pôle emploi

L'appropriation des nouveaux projets et le portage des transformations stratégiques requièrent un temps de préparation souvent déclaré insuffisant.

Plusieurs RM ont déclaré manquer de méthodes d'animation ainsi que d'outils comme Klaxoon. Le télétravail a conduit à des modes d'animation différents, notamment via Teams ; des managers relèvent la difficulté pour certains RM d'adapter les formats d'animation sur Teams.

- l'appui et le conseil au sein de l'ELD

La place et le rôle du RM s'installent peu à peu au sein de l'ELD.

Une meilleure connaissance des attendus de l'emploi de RM.

Certains RM vivent certaines activités d'appui comme de la suppléance de l'ELD dès lors qu'elles sont prégnantes dans leur activité.

La planification récurrente en MANAC.

Le «pilotage» : les RM déclarent effectuer du pilotage dès lors qu'ils affectent les attentes et l'équilibrage des portefeuilles. Ils évoquent à ce titre avoir un problème de posture vis-à-vis des conseillers dont ils ne sont pas managers.

Certains dossiers transverses sont souvent entièrement pris en charge par le RM et plus particulièrement le contrôle interne et la médiation.



Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

La délégation FO : Loïc BARBOUX, Bruno BEGUE, Jean-Luc BLANC



Remarques/Questions FO

Pour **FO**, le RM doit faire partie de l'ELD

Peut-on être MANAC et RM en même temps ? Voir projet ARU

Au moment où le RM prend le poste de MANAC il n'est pas disponible pour les missions du RM !

Concernant le pilotage, ne pas oublier qu'un tiers des RM sont des ex REA d'où cette confusion sur l'activité de pilotage.

Réponses de la Direction

Pour les conseillers c'est un plus d'avoir un RM comme MANAC, par contre pour les RM c'est une charge supplémentaire.

- **L'activité de pilotage et la participation à l'élaboration de la stratégie locale**

La place et le rôle du RM dans les activités de pilotage et l'élaboration de la stratégie locale s'affirment progressivement.

Les RM participent de plus en plus à l'élaboration du diagnostic local.

Remarques/Questions FO

Comment est associé le RM dans le cadre d'expérimentations spécifiques sur une région, voire sur un site ?

Réponses de la Direction

Le RM fait partie de l'ELD.

Les expérimentations sont Co-construites avec l'ELD.

Il y a un socle de connaissances qui est perfectible et qui va l'accompagner et l'aider dans ses missions.

- **l'appui, conseil et assistance aux agents en charge de la délivrance de l'Offre De Services**

Selon le niveau d'expertise du RM sur l'offre de service, des modes d'organisation sont mis en place au sein du collectif, certaines agences constituent des groupes-relais pour apporter appui aux agents en difficulté, d'autres créent des outils collaboratifs.

Des organisations territoriales permettent également non seulement de pallier ce manque d'expertise mais de faire monter en compétences les RM.

Suite à l'analyse des différentes activités voici les propositions de la DDTC

Acquérir les compétences socles et comprendre le périmètre de son poste

- Une immersion auprès d'un RM tuteur qui sera référent tout au long du parcours.
- Entrée dans le parcours suivant la logique de cohortes inter-campus* de manière à optimiser le délai d'entrée dans le parcours socle.
- Un parcours socle commun à tous les RM dont certains modules seront mobilisables en fonction du parcours d'origine du RM et de ses besoins.

Permettre à tout RM d'accéder aux modules sur les compétences socles et le périmètre de son poste si besoin.



Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

La délégation **FO** : Loïc BARBOUX, Bruno BEGUE, Jean-Luc BLANC



- Possibilité d'émettre un besoin sur les modules du parcours pour constitution de groupes hors cohorte de prise de poste
- Possibilité de mutualisation des sessions en inter-campus si besoin

Développer les compétences tout au long de sa vie professionnelle

- Un développement de compétences rendu possible au-delà des modules de formation (échanges de pratiques, échanges entre pairs, etc.)
- Un réseau animé à la maille DT/DR pour favoriser la vie d'une communauté. Une communauté de RM qui permet le partage et l'ancrage des savoirs et des pratiques
- Une mutualisation qui permet de gagner en temps et en efficacité
- Des échanges qui favorisent l'entraide et l'harmonisation des pratiques

Remarques/Questions FO

Peut-on avoir une vue de la temporalité des parcours ?

Pour les DROM, une alerte spécifique sur l'offre de formation et la méthode de validation sont à rendre en compte.

Réponses de la Direction

En fonction des besoins, un socle de compétences doit être maîtrisé avec des apports spécifiques.

Pour le public des DROM, la DDTC est bien consciente des difficultés et le sujet est examiné.

Il est prévu en 2024 un parcours de développement des compétences socle sur une période de 12 semaines (6 modules à construire)

Proposition d'une offre complémentaire

Cette offre complémentaire reste à la main des RM et de leur manager avec l'appui du tuteur (pour les nouveaux RM) en fonction du besoin. Le besoin peut être précisé en s'appuyant par exemple sur la passation d'Atout Agents.

Les RM peuvent en outre mobiliser l'offre de formation de la filière RS et du catalogue de l'e-université.

Remarques/Questions FO

L'idée d'un parcours est intéressante mais existe-t-il une validation au terme du parcours ? Si oui, quelles conséquences pour l'intéressé ?

Réponses de la Direction

Actuellement 100 à 120 nouveaux RM devront suivre le parcours par an il n'existe pas d'étape de validation.

FO revendique que la répartition des rôles, des activités et collaboration entre REA/RM soit bien définies et surtout présentées au collectif.

Echanges sur l'évolution de la partie activités des fiches emploi du référentiel des métiers

Les difficultés de recrutement pour les fonctions supports nous obligent à revoir les fiches emploi en intégrant les modifications ROME 4.0 (travaux en cours pas de support à ce jour).



Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

La délégation FO : Loïc BARBOUX, Bruno BEGUE, Jean-Luc BLANC



Remarques/Questions FO

Est-il prévu de rénover les fiches pour tous les métiers avec en prévision une CPNN Classification ? Est-il aussi prévu de faire le lien avec la rémunération ?

Peut-on avoir une présentation de contenu actualisé avec 2 exemples avec des métiers précis.

Réponses de la Direction

La première approche concerne la visibilité de certains métiers afin de recruter.

La fiche emploi est la même : diffuser en interne ou externe.

Concernant la méthodologie on vous propose de vous présenter un avant et un après des fiches actualisées.

FO regrette que la mise à jour avec le ROME 4.0 intervienne après son application pour tous les autres employeurs



Mobilisez-vous avec nous, adhérez !

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : syndicat.fo@pole-emploi.fr

La délégation FO : Loïc BARBOUX, Bruno BEGUE, Jean-Luc BLANC

