

Compte-rendu



Paris, le 11 janvier 2024

**Commission Paritaire Nationale Formation  
des 10 et 11 janvier 2024**

**1/ Approbation du PV de la réunion CPNF du 11 Décembre 2023**

PV reporté à la prochaine séance suite demande du SNAP.

**2/ Recueil d'avis sur l'action de formation :**

**S'approprier les principes de la relation usager a l'accueil- Filière Relation de Service**

Le programme « Accueil et Relations Usagers » (ARU) vise à faire de l'accueil un levier d'amélioration de nos services. Cette formation vise à accompagner le développement des compétences des agents dans leur relation avec l'utilisateur, en situation d'accueil, afin de répondre pleinement à leurs attentes et à leur satisfaction.

Public : La formation s'adresse aux Conseillers nouveaux entrants (toutes dominantes) dans le cadre de leur parcours initial de formation ; Conseillers expérimentés selon leur besoin

Durée : une journée en présentiel

**Questions / remarques de FO :**

- La fiche mentionne toujours à plusieurs reprises Pôle emploi. A modifier
- Le CSEC n'a pas fini sa phase d'information sur le sujet ARU. FO s'interroge sur la mise en œuvre de cette formation avant la fin du dialogue social au sein du CSEC.
- Documents de référence cités : projet stratégique 2019/2022 et feuille de route 2023. Ces références sont-elles toujours adaptées ?

**Réponses de la direction :**

- Pôle emploi sera remplacé par France Travail dans la fiche
- Documents de référence sont conservés car sans éléments pour 2024, est envisagée une continuité du projet stratégique et de la feuille de route 2023.

**Les avis :**

**Pour : CGC, CFDT, CFTC, SNU, UNSA + Direction**

**Abstention : FO, SNAP**

**Contre : CGT**

**FO s'abstient n'ayant pas tous les éléments organisationnels de mise en place d'un accueil relations usagers dans le cadre de France travail. Les documents de références cités ne sont plus adaptés et par conséquent un avis éclairé est difficile. L'accueil relations usagers suppose des enjeux autour de son organisation ; ces enjeux ne sont pas encore suffisamment abordés en CSEC.**



La délégation FO : Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

**Rejoignez-nous !**

**Adhérez**



### **3/ Informations sur les actions de formation**

#### **Simulateur : les principes de la relation usager en situation d'accueil-Filière Relation de Service**

Cette « formation » se présente sous forme d'un simulateur conversationnel d'entraînement basé sur des cas d'usage rencontrés en situation d'accueil (physique et téléphonique)

Public : Agents en situation d'accueil

Durée 70 mn (10 mn par simulation)

#### **Questions / remarques de FO :**

- 7 situations sont identifiées : est-ce une liste exhaustive ? Et pourquoi ces sujets ?
- Il est question de « prendre en compte les critères de recherche d'emploi avec l'ORE » FO fait remarquer que la publication du décret Refus de 2 CDI, entraîne de nouveaux enjeux avec des impacts sur l'accueil.
- Un tableau de bord personnel des résultats atteints dans la situation au regard des compétences attendues est prévu. Est-ce au regard du référentiel des compétences existant ? Quelles explications ?

#### **Réponses de la direction :**

- La liste des situations identifiées vient du réseau ; une évolution des cas d'usage est prévue
- La technologie du simulateur a été achetée chez un prestataire SKILLGYM qui identifie les situations avec un agent du réseau.
- L'expérience du simulateur peut dans l'avenir être proposée dans le cadre de l'académie France Travail à d'autres partenaires
- La Direction réaffirme le périmètre d'intervention des Volontaires en Service Civique (VSC) non concernés par ce simulateur. Ce que FO approuve, les VSC n'étant pas appelés à faire de l'accueil à la place des agents. Leur ouvrir cette formation c'est risquer des dérives.
- Le tableau de bord fait bien référence aux compétences attendues à France Travail.

#### **Mobiliser les acteurs et les ressources de son écosystème. Filière relation de service.**

Cette formation-action fait partie de l'itinéraire pédagogique proposé aux Référénts Métiers. Elle accompagne la prise de poste. Cette formation outillera le Référént Métiers dans la mobilisation des acteurs et des ressources de son écosystème.

Public : Référénts Métiers

Formation présentiel de 2 jours

Compléments d'infos en séance/L'itinéraire socle de développement de compétences pour les RM est présenté : Création de 6 formations en prévision qui seront traités en CPNF, d'autres modules actualisés.

#### **Questions / remarques de FO :**

- Préfère le terme Environnement à la place d'Ecosystème, attaché à la notion de parcours plutôt qu'itinéraire.
- Rejoint la CFDT sur la reformulation du titre : « mobiliser les acteurs et les ressources de l'environnement du RM ».
- FO évoque une inquiétude sur le temps que doit disposer le RM sur les projets d'action dont il aura la charge. Le RM devra élaborer un support de présentation du projet d'action, assurer son organisation, sa coordination et son évaluation.



La délégation FO : Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

**Rejoignez-nous !**

**Adhérez**



- Suite au refus de la Direction de remplacer Ecosystème par Environnement, **FO** demande de rajouter la notion « interne » à Ecosystème.
- **FO** souligne l'importance de former les RM et de mener une réflexion sur ce public car il y a un manque d'attractivité sur le métier. Beaucoup sont en « lettre de mission ».

#### Réponses de la direction :

- Le mot « itinéraire » est volontaire à la place de « parcours », car parcours revêt une notion obligatoire. Or la notion d'itinéraire introduit la notion de formation personnalisée, à la carte selon les profils
- La Direction est en train de préciser le périmètre d'actions du RM
- Il s'agit d'une formation-action donc en opérationnalité et les plans d'action s'inscrivent dans cette opérationnalité.
- Conserve le mot « écosystème » car revêt une notion d'interaction ; ce mot peut être compris par les RM sans problème. Cependant la Direction OK pour le rajout du terme « interne ».

#### [Intégrer le mode produit dans ses activités et responsabilités de services numériques - Filière Fonctions Support.](#)

Dans le contexte d'évolution de notre Système d'Information et du management de produit, cette formation va permettre l'accompagnement des agents concernés à l'adoption d'une méthode de travail en mode produit.

Public : Tout agent ayant une expérience en conduite de projet numérique et étant amené à exercer l'activité de management de produit, de la création à la mise en œuvre et au pilotage des évolutions.

Durée : Total = 5,5 jours :

2 x 2 jours en présentiel

3 X 0,5 jour en classe à distance

#### Questions / remarques de **FO** :

- Combien d'agents sont susceptibles d'être concernés par cette formation ?
- Cette fiche fait penser à des stratégies de marketing et commerciales surprenantes pour France Travail. Demande un exemple de management de produit pour comprendre un peu mieux le *process*.
- Emergence d'un nouveau métier dans la filière support ? Product Manager ? Chef de produit ?

#### Réponses de la direction :

- Volume estimé d'agents : 50
- Conduite de produit : jusque-là un informaticien travaillait sur une solution dont il portait la responsabilité jusqu'à sa livraison. Evolution : il faut considérer la vie du produit, ce qui engage une responsabilité du suivi de la mise en œuvre du produit et de son évaluation. L'évolution des méthodes de travail autour du produit embarque les informaticiens à mieux considérer les visions, les avis des Directions Métiers.
- Module ouvert à tout agent
- Lieu de formation à Montreuil
- Product Manager ? Non. Il s'agit de l'évolution de ce qui existe, d'une nouvelle méthodologie du mode projet et non d'un nouveau métier.



La délégation **FO** : Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

**Rejoignez-nous !**

**Adhérez**



## Développer une communication d'influence - Filière Management

Avec la création de France Travail, les managers sont amenés à développer davantage une communication d'influence et à porter des messages de façon à la fois personnalisée, adaptée et efficace dans un contexte complexe. Il s'agit pour eux de savoir influencer favorablement les perceptions de nouveaux acteurs et leurs opinions en vue d'atteindre les objectifs fixés en matière de coopération renouvelée avec le tissu partenarial de l'emploi et de l'insertion.

Public : Managers supérieurs, managers intermédiaires. Durée 1 jour en présentiel. Intervenant WEKA COMUNDI

### Questions / remarques de FO :

- Demande de précisions sur le format de formation (si c'est bien en présentiel ?)
- 30 participants au maximum ; cela s'apparente à une conférence et non à une formation.
- Intervenant : WEKA Comundi. Nouvel intervenant : quelles sont ses « compétences » ? Critères de choix.
- Documents de référence : les engagements PPC sont cités et le plan stratégique : les mêmes ou de nouvelles en perspective de France Travail ? Quelle stratégie exactement ? Précisions ?

### Réponses de la direction :

- Renouvellement des parties prenantes dans le cadre de France Travail, nécessité de renforcer cette dimension de communication d'influence. On a aujourd'hui 2 modules existants : Renforcer sa relation avec les élus et Stratégie d'influence sur les territoires. Un module sera arrêté (stratégie d'influence sur les milieux socio-économiques) et remplacé par cette classe d'inspiration présentée ce jour.
- Avoir connaissance des techniques de lobbying pour comprendre l'intérêt de l'éthique dans le cadre de la communication.
- Module 1 jour en présentiel (sera précisé dans la fiche) à l'UM ou des salles proches de l'UM
- Les stagiaires pourront échanger avec des pairs d'où le volume de 30
- Rôle de communication d'influence : accentué sur les DT, DTD
- Weka Comundi : profils des formateurs retenus par la DG vu leur expertise ; ce prestataire remplit les critères pour dispenser cette formation dans un service public.
- L'opportunité est laissée à tous les managers de participer au module.
- Projet stratégique et PPC : la Direction consent sur notre demande à enlever le projet stratégique et les engagements PPC.

## Savoir négocier - Filière Management.

Dans le contexte de mise en place de France Travail, la capacité à négocier de façon raisonnée est une compétence que les managers doivent être capables de mobiliser régulièrement auprès de leurs équipes et de leurs partenaires afin de créer un environnement de coopération, encourager l'innovation, trouver des solutions gagnant-gagnant et entretenir des relations efficaces sur le long terme.

Public : Managers supérieurs, managers intermédiaires

Durée 2 jours en présentiel

Intervenant AKOR CONSULTING



La délégation FO : Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

**Rejoignez-nous !**

**Adhérez**



### Questions / remarques de **FO** :

- Quelle est l'origine de cette formation ?
- Négociation avec les équipes en interne et aussi avec les partenaires ; pour **FO** 2 champs différents. Explications ?
- Idem engagements PPC et projet stratégique cités dans les documents de référence : quelle base on a aujourd'hui ?
- Négociation raisonnée, définition précise qui suppose des accords à trouver, des satisfactions de part et d'autre. Dans quelle mesure cette négociation s'applique à France Travail ?

### Réponses de la direction :

- Pourquoi cette formation : l'occasion est posée par France Travail. Plus précisément, la Direction s'appuie sur les expérimentations ARSA (les 18 territoires) dont c'est la 1<sup>ère</sup> source et 2<sup>ème</sup> source : dans le parcours *Essentiels*, les bilans font remonter ce besoin d'être formés sur la négociation. Parfois la négociation est bien utile en complément de la coopération. La méthode de négociation raisonnée choisie justement pour trouver les compromis avec d'autres partenaires pour une offre de service adaptée.
- Ce module va être très demandé pendant 2 ans.
- Retrait des documents de référence cités
- Négociation raisonnée sur les équipes - exemple : une négociation avec une fonction Support pour mettre en place un forum, l'organiser etc...

### Animer un comité de direction - Filière Management.

Cette formation propose aux managers supérieurs d'apprendre ou de redécouvrir ce qu'est véritablement un Comité de Direction, les règles à mettre en place et à suivre pour le rendre fonctionnel et efficace dans la durée.

Public : Managers supérieurs

Durée 2 jours en présentiel

Intervenant ADECCO TRAINING

### Questions de **FO** :

- **FO** remarque une 3<sup>ème</sup> fiche sur les managers : on sent la pression arriver sur le management dans le cadre de France Travail. Evolution des CODIR, prévision des départs, à venir on peut concevoir cette formation.
- Une phrase à revoir sur « apprendre et redécouvrir un CODIR » qui peut être mal interprétée par les managers.
- Origine de la formation ?
- Lieu de réalisation à préciser
- « Décider dans l'incertitude » : explications ?
- Situer un CODIR dans un écosystème : explications ?

### Réponses de la direction :

- Besoin exprimé par les Managers Supérieurs : ils éprouvent un sentiment d'inefficacité ; qualité des décisions reste à améliorer. Souhait de codécision à améliorer. L'idée est de donner des techniques pour des décisions partagées. Ce n'est pas un recadrage, c'est redynamiser. Se fixer des règles de fonctionnement et d'accompagner les équipes de direction.



La délégation **FO** : Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

**Rejoignez-nous !**

**Adhérez**



- Ecosystème : CODIR à situer avec d'autres zones de décision en DR par exemple.

**FO** constate positivement une prise en compte de la Direction des difficultés des managers par les propos tenus, bien que ce module ne soit pas la solution unique.

#### **4/ Actions de formation à venir :**

- Fiches de formation sur les RM
- Fiches action sur le suivi des PTF
- Fiches sur la POE

#### **5/ E-Université : Bilan 2023 et nouveautés 2024**

##### **Remarques de FO**

Pour **FO**, un bilan complet, avec quelques remarques sur les faibles volumes d'inscription sur les modules Office 365, Teams, conduite à tenir face à des expressions d'intention de suicide d'utilisateurs.

De nouveaux modules feront leur apparition en 2024, d'autres ne seront pas renouvelés.

**FO** alerte sur les incitations à se connecter pendant l'été, ou périodes creuses évoquant le droit à la déconnexion.

##### **Réponses direction :**

La direction souligne la progression constante du taux de réalisation et du nombre d'utilisateurs de l'e-université.

Actualisation des modules liés à la bureautique du fait du passage à Office 365.

Moyenne d'utilisation est de 3h pour les 28 037 utilisateurs.

Montée en charge sur la formation EDIS constatée.

La direction rappelle qu'il existe d'autres supports, tutos pour apprendre à utiliser Teams.

#### **6/ Evolution du dispositif d'évaluation des acquis :**

Un badge sera délivré à l'apprenant à la suite de la réalisation de la formation et qui atteste de la réussite de l'évaluation de ses acquis. Pour le moment ce badge sera mis en place pour les formations dans le cadre des expérimentations ARSA. A suivre...

#### **7/ Questions diverses**

**FO** : Quid de l'agrément de l'accord Formation ? Forte attente des tuteurs. Rétroactivité ?

Direction : aucune nouvelle.

Prochaine réunion de la CPNF : 14 et 15 février 2024



La délégation **FO** : Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

<https://fo-pole-emploi.fr> Contact : [syndicat.fo@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.fo@pole-emploi.fr)

**Rejoignez-nous !**

**Adhérez**

