

Commission Paritaire Nationale Formation (CPNF)

Mme Caroline COMTE est nommée Directrice du programme Académie France Travail et quitte ses fonctions au sein de l'instance. Elle est remplacée par Mr Abdelhak NACHIT.

1/ Approbation du PV des réunions CPNF du 13 et 14 février 2024

Approuvés à l'unanimité sous réserve de la prise en compte des ultimes demandes de modifications.

Avant d'aborder le point 2, **FO** demande le retrait du point « Avis sur le simulateur : les principes de la relation usagers » au motif que le programme ARU n'est pas entièrement traité en CSEC. Une demande exprimée par une majorité d'OS.

Direction : a prévu la démonstration d'un cas mais ne l'a pas précisé dans l'ODJ.

FO : la situation relative au trop-perçu pose question. La démonstration sera-t-elle prévue sur cette situation ?

Direction : confirme que la présentation de ce jour est sur la situation : « prendre en charge la demande d'une personne qui se présente pour un trop-perçu ». Précise que cette situation est toujours en cours de développement comme les 6 autres cas de la base d'entraînement.

La Direction est d'accord pour reporter la demande d'avis et propose la poursuite de l'information sur ce point.

2/ Recueil d'avis sur les actions de formation

Le référent métiers et l'indemnisation - Filière Relation de service

Cette formation fait partie du parcours de formation proposé au RM lui permettant d'acquérir un socle de connaissances pour venir en appui des conseillers et de l'ELD sur le domaine de l'indemnisation.

Public : RM, Agents en mission de 9 mois minimum (changement en séance).

Prérequis : en prise de poste, avoir suivi le module « être référent métiers ».

Durée : 3 jours en présentiel

Remarques / Questions de FO :

- Demande de préciser et de rajouter dans les objectifs pédagogiques : suivre et analyser les indicateurs opérationnels et les résultats de leur agence **avec l'ELD**. Pour **FO**, le RM ne peut être en charge seul du suivi et de l'analyse des résultats.
- Pour les prérequis, **FO** demande la même formulation mentionnée sur les autres fiches de formation à destination des RM, pour une meilleure lecture.
- Articulation REA – agents GDD et RM n'est pas très compréhensible dans la fiche. Or chacun a ses propres missions. Mieux l'expliciter dans la fiche.

Réponses de la direction :

- Le parcours des RM est finalisé, il pourra être présenté.
- Pour le public : La durée initiale minimum de 12 mois pour les agents en mission de RM est ramenée à 9 mois minimum, pour tenir compte des demandes des OS. Cette modification vaut pour toutes les fiches RM à l'examen ce jour.



- Répartition des rôles entre REA et RM : les missions du RM sont bien dissociées des fonctions managériales. Le RM est en appui, en complémentarité du REA. Le RM co-construit avec le management et le collectif. Cette notion de complémentarité sera précisée dans la fiche.

Remarques / Questions **FO** :

- N'est pas pour les lettres de mission nécessairement. Le recrutement sur le poste avec un CDI doit être envisagé. La formulation sur la répartition des rôles entre REA et RM doit être plus claire.

Réponses Direction :

- OK pour la demande concernant la reformulation dans les prérequis.
- Pour la répartition des rôles entre REA et RM : reprise de la fiche Emploi : « apporte un appui au sein de l'ELD dans le pilotage de l'activité Indemnisation. »

Les avis :

Pour : **FO, CGC, CFDT, CFTC, CGT, SNU, SNAP, UNSA + Direction.**

Mobiliser sa connaissance de l'offre de services pour assurer son rôle de RM - Filière relation de service

Cette formation fait partie du parcours de formation du RM et accompagne la prise de poste. Apport d'un socle de connaissances sur ses différents domaines d'intervention pour venir en appui à l'ELD et au collectif sur les évolutions de l'offre de services interne France Travail.

Public : RM, agents en mission de 9 mois minimum (changement en séance)

Prérequis : pour les RM en prise de poste : avoir suivi le module « être RM »

Durée : 2 jours en présentiel

Remarques / Questions **FO**

- Le porteur de l'offre de service est avant tout l'ELD.
- Objectifs pédagogiques : le RM doit présenter l'offre de services en lien avec les missions de France travail mais à qui ? Promouvoir l'offre de service en interne. Est-ce la mission du RM ?
- Identifier les services en lien avec l'indemnisation, l'accompagnement du DE (à la place du retour à l'emploi) et l'entreprise (à la place du recrutement)
- Dans les documents de référence rajouter : les Engagements du Service Public+

Réponses Direction :

- OK pour les engagements de Service Public +
- OK pour mettre le placement à la place du « retour à l'emploi » mais garde le terme « recrutement. »
- Le RM présente les missions de France Travail **au collectif.**

Les avis :

Pour : **FO, CGC, CFDT, CFTC, CGT, SNU, SNAP, UNSA + Direction.**

Abstention :

Contre :

Simulateur : les principes de la relation usager en situations d'accueil-Filière relation de service- Avis reporté et poursuite de l'information sur cette fiche ; présentation d'un 1 cas

Cette formation se présente sous la forme d'un simulateur conversationnel d'entraînement basé sur des cas d'usage rencontrés en situations d'accueil (physique et téléphonique) et s'inscrit dans le programme ARU (Accueil et Relations Usagers).

Public : agents en situation d'accueil. Cette formation n'est pas accessible aux volontaires en service civique (VSC)



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

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



Prérequis : Aucun

Durée : 70mn

Présentation du simulateur sur le cas du trop-perçu. Avec 3 niveaux : débutant, expert, aléatoire.

Remarques / Questions FO

- FO s'interroge sur le choix des situations ; certaines situations ne sont pas vouées à être traitées à l'accueil.

Précisions Direction après la présentation du cas :

- Les autres cas devant être présentés ultérieurement : non maîtrise du français et changement de RDV.
- Les 7 situations ont été proposées par le réseau.

Remarques / Questions FO :

- FO ré-insiste : la situation du trop-perçu n'est pas à traiter à l'accueil. Les questions liées à l'indemnisation sont effectivement des irritants à l'accueil ce qui ne veut pas dire qu'elles doivent être traitées à l'accueil
- Quels projets se cachent derrière le programme ARU ? Quelles activités seront réellement réalisées à l'accueil vu l'exercice présenté qui va loin dans le traitement du trop-perçu ?
- Attention au vocabulaire choisi et aux mots toxiques pour les exercices
- La durée d'entraînement est prévue sur 10 mn pour chaque cas, pour FO ce n'est pas tenable, vu les différents paramètres de l'entraînement.
- La situation de l'accueil d'utilisateurs en situation de handicap (malentendant) peut être envisagée.

Réponses Direction :

- Trop-perçu choisi en démonstration car la situation est très complexe. Il s'agit pour un agent de parvenir à maîtriser la situation et de pouvoir donner les points de vigilance au DE sur le process pour ses déclarations. La posture est aussi traitée au travers de l'exercice mais il ne s'agit pas de traiter un trop-perçu de bout en bout à l'accueil.
- Durée de l'entretien : il s'agit plus d'itération et peut tenir sur 10mn. L'IA propose 12 à 15 possibilités d'échanges.
- Propositions : présentation de 2 autres situations sur 2h maxi en visioconférence à 2 représentants par OS. Les 18 et 22 mars à partir de 13h30. Recueil d'avis en visioconférence : 3 avril 13h30

3/ Informations sur les actions de formation

Développer la performance des services à l'accueil pour améliorer la confiance des usagers- Filière Management

Cette formation vise à accompagner les ELD pour améliorer la qualité de l'accueil et la satisfaction des usagers dans les agences et plateformes (programme ARU).

Public : ELD - managers de proximité, intermédiaires, RM

Durée : 2 jours en présentiel

Intervenant Externe : INOVEOZ

Remarques / Questions de FO :

- TITRE : remplacer le terme « confiance » par « services » ou par la « satisfaction des usagers »
- Qui est à l'origine de cette demande de formation : managers ou la mise en place de l'ARU l'impose ?
- FO affirme que la valeur ajoutée pour les usagers est d'avoir des conseillers formés et de délivrer les services dans de bonnes conditions ergonomiques
- Dans les objectifs opérationnels : renforcer les savoir-être professionnels : les savoir-être de qui ?
- Dans les objectifs pédagogiques : identifier les conditions de réussite d'un accueil performant ? Comment définit-on un accueil performant ?



La délégation FO : Loïc BARBOUX, Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

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

Rejoignez-nous !

Adhèresz



- Quel accueil demain dans la configuration de France Travail ?
- Pourquoi un intervenant externe INOVEOZ ?
- Notions de sécurité et de sûreté doivent être prises en compte dans ce module.

Réponses de la direction :

- L'ARU est un programme important qui va se déployer progressivement. Des formations sont déjà ouvertes aux conseillers. Cette formation arrive pour les managers pour qu'ils considèrent l'accueil comme un « bien commun » à tous.
- Le module n'est toutefois pas obligatoire
- Il vise à remettre à niveau l'ensemble des équipes de Direction sur les principes de l'accueil
- Lieu de réalisation : UM avec plusieurs ELD ou formation mobilisée en local
- On parle bien des savoirs-être professionnels des managers
- Le titre sera revu
- Sur le choix INOVEOZ : pas les moyens d'assurer en interne la formation des managers
- Une précision sur la sécurité, sûreté sera intégrée

Accompagner les équipes autour des enjeux de l'accueil et des relations usagers. Filière Management

Cette formation vise à développer les compétences des managers de proximité en appui des conseillers dans leur relation avec les usagers en situation d'accueil (physique ou téléphonique) dans les agences et plateformes.

Public : Managers de proximité

Durée : 2 jours en présentiel

Remarques / Questions de FO :

- Aucun prérequis n'est prévu. N'est-il pas pertinent d'avoir suivi la formation vue précédemment ?

Réponses de la direction :

- Pas de prérequis d'une formation par rapport à l'autre. La main est laissée aux équipes de suivre l'une ou l'autre ou les 2 formations
- Il s'agit de poser une analyse sur la qualité de l'accueil.

L'accompagnement au développement des compétences individuelles et collectives par le RM-Filière relation de service.

Cette formation fait partie du parcours de formation du RM. Elle lui permet d'acquérir un socle de connaissances sur le développement des compétences individuelles et collectives lié aux situations de travail. Cette formation permettra au RM de venir en appui des conseillers sur leur développement de compétences et de son ELD dans le cadre de l'élaboration du plan de formation agence.

Public : RM, Agents en mission de 9 mois minimum de RM

Prérequis : Pour les RM en prise de poste, avoir suivi le module « être référent métier »

Durée : 2 jours en présentiel

Remarques / Questions de FO :

- On découvre l'existence d'un plan de formation de l'agence ? Explications ?
- Peut-on avoir des explications n'ayant désormais plus de présentation en région de plan de formation ?
- Objectifs opérationnels : mettre en place des actions d'accompagnement ? Quel type d'action ?
- Objectifs pédagogiques : explication sur ce que la Direction entend pour un RM de mesurer la satisfaction ? Quid de la fonction de manager fonctionnel mentionné dans la fiche ?



La délégation FO : Loïc BARBOUX, Jean-Luc BLANC, Nadia FORT

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



- Les besoins de formations sont exprimés lors des EPA avec les REA. Pourquoi le RM devra-t-il recueillir les besoins de formation ? Pas de risque de doublon ? Et chevauchement sur les périmètres et missions de chacun
- Quelle est la frontière entre la responsabilité managériale et le manager fonctionnel (absence de pouvoir hiérarchique) ?
- Qui exerce le tutorat ?

Réponses de la direction :

- Formation créée à la suite de l'interrogation des RM pour renforcer leurs compétences. Ce n'est pas un module optionnel.
- Management fonctionnel : différence est bien faite entre le fonctionnel et le hiérarchique. Fonctionnel : collaboration, communication, coopération.
- Pas de confusion entre RM et REA
- Développement des compétences : le RM participe au développement des compétences, il est capable d'identifier les besoins de compétences mais il n'instruit pas la demande dans SIRHUS.
- Plan de formation agence : donne l'exemple de l'IND3 ; peut être mesuré à la maille de l'agence, identifier les besoins en termes de compétences au regard de cet indicateur si celui-ci est dégradé, en articulation avec les REA.
- Mesure de la satisfaction : au regard des indicateurs internes, mettre en place des actions. Au regard de la satisfaction des usagers aussi.
- Le RM est dans une posture de conseil sur le sujet de développement des compétences.

Remarques **FO**

- Sur le sujet des compétences individuelles : attention de ne pas faire le lien avec des objectifs individuels
- Et si Modification des missions du RM cela suppose un passage en CSEC.

Le référent métiers et le placement - filière relation de service

Formation faisant partie du parcours de formation proposé aux RM. Permettre aux RM d'acquérir la connaissance du parcours de retour à l'emploi des usagers, les compétences et ressources à mobiliser, la réglementation associée, les services proposés, les applicatifs utilisés, les acteurs concernés, pour intervenir au quotidien auprès des agents et de l'ELD.

Public : RM, Agents en mission de 12 mois minimum de RM

Durée : 3 jours en présentiel

Remarques / Questions de **FO** :

- Le titre à revoir.
- Quid de la formation « crsrmods » mentionnée dans la fiche ?
- La fiche est à mettre en cohérence dans les éléments de contenu, objectifs opérationnels...avec la fiche RM et l'indemnisation pour une meilleure lisibilité.
- Qui exerce le tutorat ?

Réponses de la direction :

- La formation crsrmods : n'est pas encore créée
- La fiche sera harmonisée par rapport à la fiche indemnisation



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

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



4/ Actions de formation à venir

Filière relation de service : Référent Métiers Recrutement

Filière fonctions support : Gestion de la flotte automobile

Filière management : La performance globale

5/ Questions diverses :

CPNF en juillet en visioconférence : les 10 et 11 juillet 2024

L'arrêté d'extension de l'accord formation n'est toujours pas publié.

Prochaine CPNF : les 10 et 11 avril 2024



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

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

Rejoignez-nous !

Adhérez

