

Compte-rendu CPNF du 10 et 11 avril 24

OUVERTURE DE LA SEANCE

MR HERNANDEZ présente Mme Estelle HESNARD qui le remplace en CPNF

1

INTERVENTION FO

- Demande d'informations sur l'académie France travail avec le document officiel présenté en CSEC.
- Demande de revoir le contenu de la note d'orientation et le report de la présentation en instance avec un calendrier prévisionnel des dates des réunions. Cette note contient beaucoup de coquilles (pas de feuille de route France Travail, présence de pôle emploi dans le document...).

SUSPENSION DE LA SEANCE A LA DEMANDE DES OS

Demande faite à la direction

- Demande de présentation de l'ACADEMIE lors de la prochaine séance.
- Revoir le point 5 de l'ordre du jour (note d'orientation) demande de modification avec mise en place d'un calendrier spécifique.

Direction :

Proposition d'une information sur l'Académie lors de la prochaine CPNF.

Propose de commencer à travailler sur la note d'orientation et de prévoir un calendrier spécifique.

1/ Approbation des PV à l'unanimité des réunions CPNF

- 06 et 07 mars 2024
- 22 mars 2024
- 28 mars 2024

2/ Recueil d'avis sur les actions de formation :

- [« Développer la qualité des services à l'accueil pour améliorer la satisfaction des usagers »](#)

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 : managers de proximité, intermédiaires, RM

Durée : 2 jours en présentiel

Intervenant Externe : INOVEOZ



La délégation FO : Isabelle MARLETTA, Jean-Luc BLANC, Gérard GRONDIN

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



Remarques/Questions de FO

- FO est satisfait de la modification du titre de la fiche conformément à sa demande
- En revanche il nous manque toujours une précision sur la sécurité et sureté dans les objectifs opérationnels.

Direction :

- Cette formation pour l'ELD vise à remettre l'accueil au centre de la satisfaction de l'utilisateur sans rentrer dans la notion de sécurité contrairement à la formation Accompagner les équipes autour des enjeux de l'accueil et des relations usagers qui concerne individuellement les managers de proximité.

Les avis :

Pour : CGC, CFDT, CFTC, UNSA + Direction.

Abstention : FO, CGT, SNAP, SNU

Contre : /

Explication du vote FO : L'accueil relation usagers suppose des enjeux autour de son organisation ; ces enjeux ne sont pas encore suffisamment abordés en CSEC.

- « Accompagner les équipes autour des enjeux de l'accueil et des relations usagers »

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

Les avis :

Pour : CGC, CFTC, + Direction.

Abstention : FO, SNAP, SNU, CFDT, UNSA

Contre : CGT

Explication du vote FO : D'une part l'accueil relation usagers suppose des enjeux autour de son organisation ; ces enjeux ne sont pas encore suffisamment abordés en CSEC. D'autre part cette formation individuelle est redondante par rapport à la fiche « développer la qualité des services à l'accueil pour améliorer la satisfaction des usagers » qui est plus adaptée à une approche collective avec l'équipe ELD.

- « L'accompagnement au développement des compétences individuelles et collectives par le référent métiers »

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.



La délégation FO : Isabelle MARLETTA, Jean-Luc BLANC, Gérard GRONDIN

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



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

- **FO** souhaite avoir le séquençage pour cette formation ainsi que les prochaines fiches formations à venir.
- Nous veillerons sur l'évolution des activités du RM qui nécessitera le cas échéant à revoir le positionnement dans la classification.

Direction :

- Nous transmettons dorénavant le séquençage des formations.
- Actuellement les activités correspondent à la fiche métier du RM.

Les avis :

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

Abstention : SNU

Contre : /

- **«Le référent métiers et placement »**

Formation faisant partie du parcours de formation proposé aux RM. Permettre au 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

Les avis :

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

Abstention : /

Contre : /

3/ Information sur les actions de formation :

- **« Le référent métiers et l'activité de recrutement »**

Cette formation fait partie du parcours de formation proposé aux référents métiers. Elle leur permet d'acquérir un socle de connaissances pour venir en appui des conseillers et des ELD sur le domaine du recrutement.

Public : Référents métiers, agents en mission Référent métiers de 9 mois minimum

Durée : 3 jrs en présentiel à l'interne



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA, Jean-Luc BLANC, Gérard GRONDIN

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



Remarques/Question *FO*

- *FO* s'interroge et s'inquiète sur le positionnement sur l'activité de recrutement par rapport au responsable d'équipe. Le RM est très sollicité en agence, il ne faudrait pas que le RM se substitue au REA et que les décisions importantes soient prises par le RM et pas par le REA.

Direction :

- La direction présente le séquençage de la formation.
- La répartition des activités entre le RM et le REA sont définies dans les fiches métiers, chacun garde bien ces prérogatives.

- **« Les fondamentaux de S4 HANA »**

Le système d'information finance bascule de SAP ECC6 (issue de la base de données ORACLE) vers SAP S/4 HANA, une base de données plus performante. S'appropriier le nouvel environnement de travail SAP S/4 HANA et la nouvelle interface utilisateur.

Public : L'ensemble des agents utilisateurs du SI Finance

Durée : 1h45 en e-learning

Remarques/Questions de *FO*

- Cela concerne combien de personnes ?
- La durée de 1 H 45 en e-learning vu le nombre de modules nous semble trop court. Peut-on envisager cette formation en collectif et en présentiel?
- Pourquoi un E-learning en juin 2024 pour le changement du système d'information finance en janvier 2025 ?

Direction :

- Cela concerne 1 500 personnes qui pourront avoir une vision du système avant une appropriation en collectif début septembre.
- L'outil sera plus ergonomique et facilitant, les séquences peuvent être faites en e-learning et non en présentiel.

« Analyser les causes des résultats de la performance globale de mon équipe »

Cette formation vise à faciliter l'appropriation de l'ensemble des principaux indicateurs stratégiques de performance opérationnelle et sociale, et permettre le développement des compétences des managers de proximité autour de l'analyse des causes de la performance globale de leurs équipes.

Publics : Managers de proximité

Durée : 2 jrs en présentiel avec Inoveoz



La délégation *FO* : Isabelle MARLETTA, Jean-Luc BLANC, Gérard GRONDIN

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



Remarques/Questions de FO

- FO demande que cette formation soit également proposée aux managers supérieurs
- On s'interroge sur les outils et méthodes pour analyser les causes.
- Le diagramme Ishikawa est un outil pour analyse des causes de risques et de résolution de problèmes « matériels » et surtout pas sur l'humain.

Direction :

Avant-propos de la direction : L'approche des deux fiches est basée sur l'analyse des causes.

- La direction présente le séquençage de la formation
- La direction envisage cette formation pour les managers supérieurs.
- Les outils sont en effet sur le principe de résolution de problèmes et ils sont simples et accessibles à tous. Mais la direction est prête à examiner d'autres outils et méthodes.
- L'utilisation du diagramme Ishikawa n'est pas incompatible pour l'analyse des causes.

• « Utiliser l'analyse des causes pour développer la performance globale de mon agence, ma plateforme ou mon service »

Cette formation vise à faciliter l'appropriation de l'ensemble des principaux indicateurs stratégiques de performance opérationnelle et sociale, et de renforcer les compétences des managers intermédiaires, en parcours de prise de fonction, autour de l'animation de la performance globale.

Publics : Les managers intermédiaires en prise de fonction

Durée : 2 jrs en présentiel avec Inoveoz

Remarques/Questions de FO

- Cette formation est ouverte aux managers intermédiaires en prise de fonction mais pourquoi ne pas l'ouvrir aussi aux managers en poste ?
- Cette formation n'est pas adaptée à la DSI

Direction

- Concernant le public nous allons répondre à cette demande lors d'une formation décentralisée pour équipe ELD. Dans l'organisation de France Travail, la direction souhaite décentraliser les formations de l'UM au plus près des territoires.
- Pour les managers de la DSI et du SIEGE ce sont aussi des sujets qui doivent apporter une satisfaction sur l'analyse de cause via la performance globale.

4/ Actions de formation à venir

Filière relation de service → RAS

Filière fonctions support → La facilitation sur les sujets complexes

Filière management → L'analyse des pratiques managériales pour les managers supérieurs



La délégation FO : Isabelle MARLETTA, Jean-Luc BLANC, Gérard GRONDIN

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

Rejoignez-nous !

Adhérez



5/ Présentation de la note d'orientations formation 2024

Calendrier : objectif validation mi-juin de la note d'orientation

Proposition dates supplémentaires

- 17 mai matin 9 H 12 H en distanciel
- 14 juin 9 H 12 H en distanciel

6

Report : Proposition de la direction de nous transmettre une note modifiée pour Mai

6/ Questions diverses

- Position de la direction sur la condamnation pour discrimination d'ADECCO
- Demande de formation pour les encadrants sur la recherche de fonds financiers extérieurs (appel à projet)
- Demande de formation sur la gestion de la liste dans France travail
- Demande des CLI pour une formation sur les habilitations
- Formation préparation de la retraite : peut-on revoir le contenu ?
- Ou en est-on des formations sur la sécurité ?
- Suite à l'extension de l'accord formation ou en est-on de la prime pour les tuteurs ?

Direction

- La direction confirme le prestataire *Adecco training* sur le marché public malgré la condamnation d'ADECCO pour discrimination.
- En fonction des appels à projets « France travail » on prépare des formations à venir
- Formation gestion de la liste à prévoir
- Pas de réponse pour la formation des CLI
- Un point est prévu dans les prochaines CPNF sur la formation sécurité
- Préconisation à revoir pour chaque région sur le contenu de la formation préparation de la retraite.
- Instruction en cours pour la prime tuteur avec le ministère : il est prévu un point en CPNF ainsi que des communications auprès des agents dans les prochaines semaines.
- Expérimentation BRSA : réajustement des modules de formation
- Extension de l'accord formation : Date de début des dispositifs de l'accord au 10 avril 2024.
- Prime tuteur d'agent public : la direction nous informe que l'instruction est en cours, la DG était en attente de l'arrêté d'extension.



La délégation FO : Isabelle MARLETTA, Jean-Luc BLANC, Gérard GRONDIN

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

Rejoignez-nous !

Adhérez

