

**Commission Paritaire Nationale Formation (CPNF) des
18, 22 Mars et 3 Avril 2024 en visioconférence**

A l'ordre du jour du 18 mars : Démonstration d'un cas d'usage du simulateur d'entraînement : relation usagers en situations d'accueil.

Dans la suite de l'examen de la fiche Simulateur d'entraînement (7 situations prévues sur cette base d'entraînement), un 2è cas : « accueillir une personne qui ne maîtrise pas le français et identifier sa demande » est présenté.

Deux objectifs pédagogiques selon la Direction : identifier le besoin du demandeur et quelles réponses lui apporter.

La Direction précise que le simulateur est bien un outil de développement de compétences (sic !).

Remarques FO :

- Le moins que l'on puisse dire est que le scénario choisi est loin des réalités du terrain.
- L'exercice n'éclaire pas sur les objectifs réels et n'apporte à notre sens aucune plus-value.
- La situation démontrée ne colle pas avec l'intitulé du cas (sera revu)
- La Direction évoque une situation de « confrontation » avec le DE : pour **FO** il n'y a pas de confrontation avec un DE. Le terme sera modifié.
- Deux niveaux sont présentés : un niveau débutant et un niveau expert avec soi-disant les réponses adaptées. La différence entre les 2 est ténue.
- Après l'exercice, le simulateur prévoit un système d'évaluation de l'agent. En clair l'agent est face à lui-même.

A ce stade **FO** n'est pas convaincue par cette modalité d'apprentissage qui n'en est pas une !

A l'ordre du jour du 22 mars : Démonstration d'un autre cas d'usage du simulateur d'entraînement : relation usagers en situations d'accueil.

Toujours dans la suite de l'examen de la fiche Simulateur d'entraînement, un 3è cas : « Traiter une demande d'annulation de rdv par téléphone » est présenté.

Remarques FO :

FO n'est toujours pas convaincue par cette modalité d'apprentissage qui n'en est pas une ! **FO** rejoint les propos de la CGT et du SNAP sur le manque de réalité des différentes situations. Pour **FO**, au mieux, il n'est pas inutile de prévoir en suivi des simulations, un débriefing collectif plutôt que de laisser l'agent seul avec ses évaluations.

FO s'interroge sur l'estimation de la durée : 10mn insuffisantes pour chaque cas.

La Direction réaffirme que l'objectif n'est pas de répondre à des situations exogènes ; il existe des formations qui répondent aux différentes situations. Chaque région a la possibilité de mobiliser cette formation en collectif.

La Direction prend en compte les remarques sur la durée ; celle-ci passe de 70mn à 180mn pour les 7 cas.



[A l'ordre du jour du 3 avril](#) : recueil d'avis sur la fiche « Simulateur d'entraînement sur la relation usagers en situations d'accueil »

Les avis :

Pour : CGC, CFTC + Direction

Abstention : CFDT, UNSA

Contre : FO, CGT, SNU, SNAP

Explication de vote

Le « simulateur d'entraînement sur la relation usagers en situation d'accueil » **n'est pas une formation mais un outil** de plus.

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

Selon FO, parmi les 7 situations présentées certaines ne sont pas à gérer au premier niveau d'accueil (ex : prendre en charge une personne qui se présente pour un trop perçu).

Le jeu de rôle se conçoit dans le cadre d'une formation en présentiel et non en distanciel.

FO vote contre cette fiche.

Prochaine réunion de la CPNF : 10 et 11 avril 2024



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

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

Rejoignez-nous !

Adhérez

