

Compte-rendu CPNF des 04 et 05 septembre 2024

Préambule :

Présence comme observateur de Mathieu Castel : Directeur Campus Sud Est.
Mme Luciani indique quitter son poste (dernière CPNF en octobre). Va prendre un poste à FTs.
Pour la prochaine CPNF, Mme Comte sera là pour parler de l'Académie FT.

1/ Approbation du PV des réunions CPNF :

- 10 juillet 2024 → adopté à l'unanimité
- 11 juillet 2024 (après-midi) → adopté à l'unanimité
- 11 juillet 2024 (matin) (finalisation Orientation 2024 de la formation) → adopté à l'unanimité
- 19 juillet 2024 → adopté à l'unanimité

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

✧ « Garantir des services numériques utilisables avec ERGO-TIEL : Niveau 1 »

Cette formation doit faciliter le travail d'accompagnement des agents et conseillers du Réseau Pour l'Emploi, mais aussi permettre à nos bénéficiaires de s'appuyer sur des services numériques adaptés et intuitifs. Garantir la qualité de nos services numériques (site internet, intranet, applicatifs métier, application mobile). Pour permettre d'assurer un niveau minimal de qualité en ergonomie et d'utilisabilité de l'ensemble de nos services numériques France Travail (supports web, applications mobiles, applicatifs métier) le département Ergonomie et Analyse des Activités (DEAA) a mis à la disposition des acteurs internes-France travail, un référentiel d'exigences en ergonomie, ERGO-TIEL.

Publics : Chef de projet, Chargé de mission, Chargé de maîtrise d'ouvrage applicatifs, Chargés de projets, Concepteurs, UX-Designers, Directeur de Programme, développeurs.

Durée : 3h30 – classe à distance avec un ergonome Formateur Occasionnel du Département Ergonomie et Analyse des Activités.

Rejoignez-nous !



La délégation FO : Isabelle MARLETTA et Loic BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Adhérez



Questions/remarques supplémentaires à la Direction :

Sur la durée : vont voir avec la Direction métier et poser la question.

Sur le pilote : Pas encore les retours écrits. Mais retours métiers. Des ateliers sont prévus pour suivre les personnes formées.

Sur le handicap : vont étudier le sujet et faire un retour.

Les avis :

Pour : Direction, **FO**, CFDT, CFTC, SNAP, UNSA, CFE-CGC, CGT, FSU Emploi

Abstention :

Contre :

✧ « Garantir des services numériques utilisables avec ERGO-TIEL : Niveau 2 »

Cette formation doit faciliter le travail d'accompagnement des agents et conseillers du Réseau Pour l'Emploi, mais aussi permettre à nos bénéficiaires de s'appuyer sur des services numériques adaptés et intuitifs. Garantir la qualité de nos services numériques (site internet, intranet, applicatifs métier, application mobile). Elle permet de faire monter en compétences des acteurs, autres que les ergonomes, à la mise en œuvre opérationnelle des exigences ou règles d'ergonomie de ce référentiel afin de s'assurer de leurs prises en compte dans toutes les transformations numériques de France Travail.

Prérequis : avoir suivi le module ERGO-TIEL 1

Publics : Chef de projet, Chargé de mission, Chargé de maîtrise d'ouvrage applicatifs, Chargés de projets, Concepteurs, UX-Designers, Directeur de Programme, développeurs.

Durée : 2 jours en présentiel avec un ergonome Formateur Occasionnel du Département Ergonomie et Analyse des Activités et avec un intervenant externe.

Questions/remarques supplémentaires à la Direction :

Remarques **FO** sur la mise en application (théorique) et sur le contact/retour

Demande **FO** de mise à disposition du référentiel ERGO-TIEL en totalité : La mise à disposition du référentiel répondra à beaucoup de questions → Transmis.



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loic BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez



Les avis :

Pour : Direction, **FO**, CFDT, CFTC, SNAP, UNSA, CFE-CGC, CGT, FSU Emploi

Abstention :

Contre :

✧ « **Apprendre à analyser ses pratiques managériales** »

Dans le contexte de mise en place de France Travail, les managers doivent être capables d'analyser leurs pratiques managériales afin d'adapter leurs modes d'actions et créer au sein de leurs équipes une dynamique d'apprentissage/d'amélioration en continu. Ce module, qui s'inscrit dans le parcours Essentiel des managers supérieurs, est aussi proposé en Sur-mesure pour les managers supérieurs et les managers intermédiaires.

Publics : Managers supérieurs, Managers intermédiaires

Durée de 2 jrs avec Akor Consulting à l'UM.

Questions/remarques supplémentaires à la Direction :

Sur le suivi post formation : Echanges de pratiques que les managers doivent mettre en place.

Les avis :

Pour : Direction, UNSA, CFE-CGC

Abstention : CFTC, SNAP, **FO**, CFDT

Contre : FSU EMPLOI, CGT

✧ « **Prévention de la radicalisation pour les référents de confiance (DT, DTD) et les correspondants régionaux gestion de crise** »

France Travail est engagé dans la prévention de la radicalisation et de la lutte anti-terroriste, en collaboration avec les pouvoirs publics et les différentes instances préfectorales. Cette formation vise à développer leurs compétences sur ce sujet complexe et sensible afin qu'ils assurent ces rôles essentiels, en complémentarité.

Publics : Référents de confiance (DT/DTD) et les correspondants régionaux de gestion de crise

Durée : 1 jour en distanciel / prestataire externe

Rejoignez-nous !



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loic BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Adhérez



Questions/remarques supplémentaires à la Direction (valables pour les 3 fiches) :

Sur la radicalisation islamiste : Demande de retirer cette expression. Où est le principe de laïcité et neutralité ? → Nouvelle formulation sans la « radicalisation islamiste ».

Sur la population. **FO** réitère sa demande que tous les conseillers soient, a minima, informés car ils sont en première ligne.

Sur la durée : 1 jour semble peu, et non envisageable à distance. Pour permettre l'échange et la confidentialité sur ce sujet particulièrement sensible.

Sur le prestataire externe : ULYOMETHEX

Les avis :

Pour : Direction, **FO**, CFDT, CFTC, SNAP, UNSA, CFE-CGC

Abstention :

Contre : CGT, FSU Emploi

✧ « Prévention de la radicalisation pour les chargés de mission en direction territoriale »

France Travail est engagé dans la prévention de la radicalisation et de la lutte anti-terroriste, en collaboration avec les pouvoirs publics et les différentes instances préfectorales, avec la mise en place d'un processus interne. Cette formation vise à développer leurs compétences afin qu'ils assument cette mission de façon efficace et avec discernement.

Publics : Chargés de mission en direction territoriale

Durée : 1 jour en distanciel / Prestataire externe

Questions/remarques supplémentaires à la Direction :

Sur le nombre de chargés de mission et pourquoi : ceux auxquels les DT délèguent leurs prérogatives, en fonction des risques et des disponibilités.

Sur la différence entre les formations vers les publics : Contenus quasiment identiques mais souhait de séparer les publics.

Les avis :

Pour : Direction, CFDT, CFTC, SNAP, UNSA, CFE-CGC

Abstention : **FO**

Contre : CGT, FSU Emploi

Rejoignez-nous !



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loïc BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Adhère



✧ « Prévention de la radicalisation pour les directeurs d'agence »

Cette formation vise à développer leurs compétences sur ce sujet complexe et sensible afin qu'ils assurent ce rôle essentiel, notamment en matière de dialogue adapté auprès des référents de confiance (DT, DTD) et des conseillers.

Publics : Directeurs d'agence et directeurs d'agence adjoints

Durée : 1 jour en distanciel / Prestataire externe

Questions/remarques supplémentaires à la Direction :

Sur la modalité : Demande **FO** que soit intégrée la notion d'essentiels (tous les DAPE doivent être formés) → Pas dans les essentiels mais tous les DAPE seront formés.

Sur le nombre de formateurs : **FO** demande comment s'assurer que le prestataire (ULYOMETHEX) aura la capacité de transmettre la formation à tous (0 salarié) → Prestataire conscient du nombre de personnes à former.

Les avis :

Pour : Direction, **FO**, CFDT, CFTC, SNAP, UNSA, CFE-CGC

Abstention :

Contre : CGT, FSU Emploi

3/ Information sur les actions de formation :

✧ « Prévenir et traiter l'insatisfaction et gérer les tensions dans le cadre de la relation de service » (poursuite de l'information)

La stratégie sûreté de France Travail vise à mettre en place une démarche globale de prévention et de gestion des risques sûreté en agissant sur l'ensemble des dimensions, la formation vise à apporter aux apprenants un ensemble de connaissances nécessaires permettant de faciliter la prévention, le traitement de l'insatisfaction et la gestion des situations de tension rencontrées par les agents de France Travail

Public : Agent de la relation service

Durée de 3 jrs en présentiel (formateur interne)

Rejoignez-nous !



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loïc BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Adhérez



Questions **FO** :

Il manque une notion : retour au collectif (Il suffit souvent à un usager de faire un esclandre pour qu'il obtienne satisfaction. Il faut aller voir l'agent pour lui expliquer afin qu'il ne se sente pas désavoué).

Sur les publics : Pas seulement pour les conseillers emploi. Ce type de formation devrait aussi être décliné en mode allégé aux services civiques.

Crainte qu'il y ait confusion entre les formations (dont celle présentée en CSEC) : Celles concernant les soucis psychologiques ou psychiatriques et celles concernant les autres publics qui ont des attitudes difficiles.

Direction :

Les formateurs des campus vont être formés et transmettront aux formateurs occasionnels.

Formation obligatoire pour le Manager ASA (Ambassadeur Sécurité en Agence).

Sur le cadre sécurité : une stratégie a été validée et a fait l'objet d'une information/consultation auprès du CSEC fin 2021.

Sécurité : Lutte contre la malveillance. Sécurité : situation accidentelle.

Rajouter en document de référence, les fiches « actions ».

Sur les services civiques : ne sont pas intégrés à cette formation mais ils bénéficient d'un parcours de formation dans lequel un module est prévu sur le sujet. Ce ne sont pas des agents FT donc n'ont pas les mêmes formations.

Maintien de la mixité des publics lors des formations.

Séquence prévue sur les troubles de la personnalité.

Pas de formation sur site.

L'idée est d'avoir un ASA par agence.

Selon les incivilités, attitudes, faits,... → Informations du cadre juridique mobilisable.

✧ « Actualiser ma pratique du tutorat »

L'accord relatif à la formation professionnelle signé le 18 juillet 2023 réaffirme la place centrale du tutorat dans l'intégration et le développement des compétences des agents de France Travail. Il formalise et encadre le dispositif du tutorat. France Travail souhaite renforcer le recours au tutorat interne et développer la professionnalisation de la fonction tutorale. Cette formation s'inscrit dans cette démarche



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loïc BARBOUX

Rejoignez-nous !



Adhérez

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Questions **FO** :

En Prérequis, de quelles formations parle-t-on ?

Il manque un module autour de la contractualisation entre tuteur et tutoré.

Qu'entend-t-on par « tuteur habilité » ?

Sur le suivi à prévoir : comment s'assurer que cela est fait ?

Etonnement sur le fait que la Direction ne sache pas le nombre de tuteurs à former.

Direction :

Il s'agit des formations initialement implémentées à l'ANPE et ASSEDIC.

Tuteur habilité → Ceux qui ont suivi la formation « être tuteur à Pole Emploi ».

Tuteur formé → Autres formations.

Nombre de tuteurs à former : Lors de la revue d'effectifs, mise en avant du nombre de formations initiales ou de réactualisation.

Pas de précision sur les années (voir accord formation).

L'accord remet en avant la fonction tutorale en apportant un cadre clair.

Toute une séquence est dédiée à la contractualisation.

Précisions à venir sur ce que contient le kit.

4/ Actions de formation à venir

Filière Relation de service

« Conduire un entretien de recrutement au bénéfice du candidat » → Elargissement de la fiche.

Filière Management

- « Stratégie d'intégration »
- Formations sur la sûreté

FO s'inquiète de l'absence de présentation de formations en prévision de la mise en œuvre du contrat d'engagement au 1^{er} janvier 2025 (Loi Plein emploi).

FO demande où en est le cadencement du parcours nouvel entrant → Réponse : Existe depuis des années. Un REX a été effectué en 2022. Un nouveau va être proposé pour la fin de l'année avec présentation à la CPNF.



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loic BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhérez



5/ Questions/infos diverses

- ✧ SIRHUS : Remontées de problématiques concernant la fonction « recherche ».
- ✧ Données sur les simulateurs → Taux de satisfaction : 8/10 (18 222 avis).
- ✧ Demande réponses à deux questions de juillet :
 - CPF : Reste à charge 100 € → Non prise en compte d'un reste à charge.
 - AFEST : Retour du projet le 04 septembre donc trop tôt.
- ✧ Diagnostic socio professionnel (e-learning) → La fiche est passée en CPNF en avril et mai 2023.
- ✧ **FO** demande s'il est prévu de mettre en valeur les formations concernant la RSE (au regard de l'accord sur l'intéressement) → Toutes les Régions font un suivi et communiquent un retour chiffré.



La délégation **FO** : Isabelle MARLETTA et Loic BARBOUX

<https://fofrancetravail.fr> Contact : syndicat.fo@francetravail.fr

Rejoignez-nous !

Adhère

