



Commission Paritaire Nationale de Formation

Réunion des 10 et 11 Juillet 2024



VOS REPRESENTANTES A LA CPNF

Florence MERNIER

Florence.mernier@pole-emploi.fr

Michèle Murie

Michèle.murie@pole-emploi.fr

Aline GAVATZ

Aline.gavatz@pole-emploi.fr

AVIS SUR MODULES DE FORMATION

CONCEVOIR DES ATELIERS DE FACILITATION GRÂCE A UN DESIGN COLLABORATIF

Le **SNAP** a été entendu et la durée du module pour le jour 3 passe de deux heures à une demie-journée.

Cette fiche s'adresse aux facilitateurs ayant suivi « Les fondamentaux de la facilitation et de l'intelligence collective » et/ou avoir facilité des ateliers d'intelligence collective.

Déclinaison sur 2 jours en présentiel et, en distanciel, un retour d'expérience d'une demie journée.

Le SNAP vote POUR.

INFORMATION SUR MODULES DE FORMATION

GARANTIR DES SERVICES NUMERIQUES UTILISABLES AVEC ERGO TIEL

25 sessions à monter.

Le but est de permettre une utilisabilité du numérique avec une qualité d'ergonomie afin de rendre le meilleur service tant aux acteurs internes qu'en réponse aux besoins des usagers.

Un public large et détaillé est concerné :

Les agents amenés à concevoir, améliorer et évaluer la qualité de nos services numériques (site internet, intranet, applicatifs métier, applications mobiles) : Chef de projet, Chargé de mission, Chargé de maîtrise d'ouvrage applicatifs, Chargés de projets, Concepteurs, UX-Designers, Directeur de Programme, développeurs.



En priorité sont concernés les métiers et fonctions supports qui portent la qualité de nos services numériques (Direction Maitrise des Trajectoires et de la Mise en œuvre des projets métiers/SI (DMTMO), Direction Développement et Ancrage des Pratiques (DDAP), Direction de l'Indemnisation et de la Réglementation (DIR), Direction Services aux Demandeurs d'Emploi (DSDE), Direction du Développement des Services Entreprises (DDSE), Direction de l'Expérience Utilisateurs et Digital (DEUD) et Direction de la communication (DIR COM).

Cette formation peut aussi s'adresser aux collaborateurs de la DSI.

Cette formation est proposée en classe à distance de 3 h 30.

Le **SNAP** s'étonne de la présentation de cette fiche suivie de la seconde, avec des publics différents, et de la déclinaison des postes et qualités dans le public ce qui ne se fait habituellement pas. Il attend des retours sur nombre de questionnement et demande à revenir sur ces modules lors d'une prochaine séance avec un éclairage ad hoc.

ERGO TIEL Niveau 2

Pour ce module, le public est différent :

Les agents amenés à concevoir et évaluer directement des services numériques (site internet, intranet, applicatifs métier, applications mobiles) : Chargé de mission, Chargé de maîtrise d'ouvrage applicatifs, Chef de projet, Concepteurs, UX Designers.

En priorité sont concernés les métiers et fonctions supports qui portent la qualité de nos services et de nos communications : Direction Maitrise des Trajectoires et de la Mise en œuvre des projets métiers/SI (DMTMO), Direction Services aux Demandeurs d'Emploi (DSDE), Direction du Développement des Services Entreprises (DDSE), Direction de l'Expérience Utilisateurs et du Digital (DEUD). Cette formation s'adresse aussi aux collaborateurs de la DSI en charge de la conception de produit.

Présentiel de deux jours animé par un ergonome formateur occasionnel du département ergonomie et analyse d'activités avec un intervenant externe.

Le **SNAP** reviendra sur cette fiche suite aux réponses que fournira la direction.

APPRENDRE A ANALYSER SES PRATIQUES

D'une durée de 2 jours en présentiel, ce module s'adresse aux managers supérieurs en essentiels puis aux managers supérieurs et intermédiaires, ultérieurement début 2025, en sur mesure.

Le **SNAP** demande si ce module remplace des modules existants. En fait, il complète le parcours des managers et répond à une attente du management. Le **SNAP** suggère un retour d'expérience, qui dans les sur mesure, doit permettre de s'évaluer ensuite.



PREVENIR ET TRAITER L'INSATISFACTION ET GERER LES TENSIONS DANS LE CADRE DE LA RELATION DE SERVICE

Cette formation de 3 jours en présentiel s'adresse aux agents de la relation de service.

Le **SNAP** demande à participer à ce module sur la session pilote pour apporter ses suggestions. Il remplace « Prévention et gestion de situations difficiles en accueil ».

Soucieux depuis des années de la sécurité des agents, le **SNAP** considère qu'il est impératif de former efficacement les agents et de les mettre en situation, avec des suggestions ad hoc, adaptées aux situations difficiles.

La fiche aborde nombre de points mais les méthodes utilisées nécessitent un regard de notre organisation syndicale car le sujet est plus que prégnant.

APPREHENDER SON RÔLE DE REPRESENTANT DE PROXIMITE

Cette fiche mise à jour va être déployée dès septembre 2024.

FORMATIONS A VENIR

RELATION DE SERVICE : « Etre Tuteur à France Travail » et « Assurance chômage selon décret éventuel ».

SUPPORT : IA, et apprendre à prompter

PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL : Addiction DE et RPS.

« Accompagner des DE présentant des addictions » « Orienter les DE vers des structures spécialisées »

CONSEILLERS ACCO GLO : « Addictologie mieux accompagner et orienter en mobilisant les concepts de base ».

Sur la santé mentale, peut-être un @learning.

PROCHAINES CPNF 4 et 5 Septembre 2024