

**LE LIBRE CHOIX !**



**Les Rendez-vous  
communication du SNAP IDF  
N° 3 - Octobre 2023**



Notre communication CSE du 23 février, parue le 16 mars, expliquait en quoi consiste la politique sociale de l'établissement. Nous y annonçons nos « Rendez-vous communication », sous forme de zoom sur certains volets.

- . Le volet n°1, paru le 24 mai, portait sur le **handicap**.
- . Dans le volet n°2, paru le 27 juillet, nous vous présentions notre lecture commentée sur la partie **logement**.
- . Avec ce 3<sup>ème</sup> volet, nous poursuivons notre série, sur un sujet qui vous tient à cœur : **la formation**.

Pour construire cette communication, le SNAP IDF s'est basé sur la « Note de politique sociale 2021 » de la Direction Régionale Ile-de-France et sur le « Rapport de la commission Politique Sociale 2021 » du CSE, deux documents présentés lors du CSE du 23/02/23, ou encore sur les travaux préparatoires à l'accord formation, valablement signé le 18/07/23.

## **POLITIQUE SOCIALE POLE EMPLOI**

### **Formation professionnelle**

Selon l'article 22§1 de la convention collective de Pôle emploi : « *La formation professionnelle est un droit reconnu de l'ensemble des agents. Elle doit être développée et déployée afin de répondre aux besoins des agents, quel que soit leur niveau de qualification initiale, de disposer et d'actualiser un socle de connaissances et de compétences favorisant leur évolution professionnelle, de progresser de niveau de qualification au cours de la vie professionnelle* ».

En application de cet article, les « orientations de la formations », c'est-à-dire la stratégie de formation que Pôle doit mettre en œuvre sur plusieurs années, sont fixées par la Commission Paritaire Nationale de la Formation (CPNF) dans laquelle siège le SNAP.

Elles servent de point de départ, pour chaque établissement, à l'analyse et à l'ordre des priorités des formations à réaliser, et à assurer la gestion des besoins collectifs et individuels.

Au national, le Programme Pluriannuel de Formation est l'élément de concrétisation, des orientations de la formation.

Ainsi, l'offre nationale de formation est construite en fonction des orientations de la convention tripartite et des orientations de la formation. Elle est proposée par la direction de la formation, et fait aussi l'objet d'une consultation de la CPNF qui donne un avis sur le contenu des modules de formation.

**SNAP** Le SNAP vous communique le résultat de ces consultations, et son avis sur chacune des formations présentées, après chaque CPNF.

L'accord « formation » signé en juillet 2023, signé par le SNAP, vient encore renforcer cet engagement. Il prévoit notamment que les choix de développements de compétences permettent non seulement d'exercer les activités mais également de contribuer à l'évolution professionnelle du salarié. Il s'engage également à permettre l'accès facilité à la formation, tout au long de l'année, en interne comme en externe grâce à une information plus lisible et fiable des dispositifs, en rendant également plus claire la responsabilité de chacun et le fonctionnement des différentes instances décisionnaires. Il doit permettre une vraie valorisation de la fonction tutorial et sa reconnaissance, une revendication du SNAP.

**SNAP** Le SNAP a signé le projet d'accord sur la formation professionnelle continue car 87,5% de ses adhérents y étaient favorables. Selon le SNAP l'accord apporte certaines avancées. RDV sur notre communication nationale du 24/07/23 « **Nouvel accord formation signé** » en lien [ICI](#)



## **Bilan 2022 : qu'en est-il de la réalisation concrète du plan de formation des agents en IDF ?**

En IDF pour 2022, La moyenne est de 5,3 jours de formation par agent, essentiellement sur la formation initiale et les évolutions réglementaires. Rappelons que l'accord de juillet 2023 prévoit une moyenne de 5 jours minimum.

Ce bon résultat masque une grande différence entre les conseillers. Une très grande part du temps de formation concerne les formations initiales et, dans la réalité, de nombreux conseillers n'ont pas eu accès à de la formation, surtout sur notre territoire particulièrement concerné par des recrutements récents et un turn over important.

Et si, en 2022 comme en 2021, le taux de réalisation du plan de formation dépasse les objectifs, il ne faut pas pour autant oublier que le temps de formation moyen a globalement baissé depuis 2017, et ce malgré une augmentation l'an dernier. Il représentait 4,9 jours par agent en 2021 alors qu'il était de 7,4 jours en 2017 !

En 2021, ce sont près de 320.000 heures de formation dont ont bénéficié les agents ; le taux d'absentéisme reste élevé, à 14,7 %. Le taux de satisfaction global est de 85,9 %.

En 2021, les agents en CDI ont bénéficié de 3,1 jours de formation en moyenne, soit nettement moins que ceux en CDD, ce qui confirme la prévalence de la formation initiale.

Les femmes sont très légèrement moins formées avec 73,8 % des heures de formation suivies par des femmes pour 74,5 % de l'effectif total.

La Direction se félicite que 100% des besoins de formation exprimés lors des EPA aient été validés. Malheureusement nous n'avons pas d'informations concernant la part de réalisation de ces formations.

Aucune information n'existe s'agissant des souhaits exprimés par les agents, pas plus que sur le nombre d'agents n'ayant suivi aucune formation.

On peut toutefois noter une hausse de la prise en compte des besoins individuels, 19% des formations, un chiffre qui reste à renforcer.

Dans un contexte de diversification des modalités (ateliers, échanges de pratiques, classes virtuelles, codev, temps de réflexions entre pairs), le développement de compétences à distance est en renforcement constant. Sa place atteint 24% des formations suivies en 2022. L'offre de formation intègre 105 modules en e-Learning.

Le présentiel représente 54,9% pour les managers, 84,3% pour les agents de la relation de service, 82,9% pour ceux des fonctions supports.

Plus de 10.000 stagiaires ont suivi une formation à distance en 2021 (certains agents en suivant plusieurs), avec un taux de satisfaction globale de 86,43 %, dont 852 stagiaires dans le cadre de la mise en place de classes à distance (avec 88,4% de taux de satisfaction).

En 2021, 2346 agents ont bénéficié d'une des 24 formations qui traitent de la QVT.

A noter que l'essentiel de ces formations se font par le biais de l'e-Université selon les souhaits des agents. 33% des formations de l'e-Université se font pendant les mois d'été (période beaucoup plus creuse pour le présentiel). A fin septembre, 32,5% des formations pour lesquelles les agents se sont inscrits sont réalisées.

Pour rappel l'e-Université, propose des formations exclusivement en e-learning. Elle a connu une évolution avec 53 nouveaux modules en 2022, auxquels il faut ajouter les webinaires et les « midis de l'UM ». Ces évolutions se poursuivent en 2023 avec la mise en place d'un cadrage plus restreint pour la réalisation des formations (réalisation sur l'année civile et impossibilité de report ni de cumul du crédit d'heures annuel).

Le e-learning pose 3 problèmes majeurs : l'absence de bilan post formation ou de retour/échange avec le manager, le questionnaire d'évaluation des acquis qui n'est pas systématique, et surtout la mise en œuvre sur site sans être dérangé (d'autant plus pour les managers qui se forment pour une large part à distance et qui manquent sans doute de moyen pour se dégager du temps).

La possibilité de mobiliser des formations à distance peut être un atout, mais elle renforce également l'isolement et ne permet pas les partages entre pairs, appauvrissant ainsi le développement des compétences.

Afin de s'assurer que l'assimilation de la formation soit optimale pour ce type de formation, comme pour celles en présentiels, un échange avec le manager est indispensable avant la formation, afin d'en partager les objectifs avec lui. D'ailleurs, un point doit être fait après la formation pour le suivi de la mise en œuvre de l'acquisition des compétences. Malheureusement cela reste trop peu souvent le cas. De plus, les managers n'ont plus d'outil à leur disposition pour évaluer la maîtrise des activités par les agents de leurs équipes.



Pour ce qui est des bénéficiaires, il faut noter que le nombre d'heures de formations de la filière management est en augmentation de 20 % ces 2 dernières années mais sans atteindre le niveau de 2019. *Cette baisse s'explique-t-elle par les difficultés de recrutement de la filière management ?*

Concernant les fonctions supports, on constate un volume d'heures qui retrouve celui de 2019, après une absence de formation flagrante pour une partie des personnels en 2020.

Sur le champ des moyens, en IDF il y a 15 formateurs permanents et 386 formateurs occasionnels. *La qualité est le plus souvent au rendez-vous, mais qu'en sera-t-il de la quantité avec la mise en place de France Travail ?*

L'établissement annonce le renforcement du tutorat mis en place systématiquement pour une prise de fonction sur la relation de service avec 1460 tuteurs identifiés, mais cela ne reflète pas la réalité sur tous les sites. Il n'y a pas de données là non plus. On peut également déplorer l'absence d'une charte du tutorat.

Concernant l'alternance, il y a eu 8 parcours de conseillers GDD en 2021, seulement 2 en 2022, il y a une prévision d'une dizaine de parcours pour 2023. L'accord de 2023 renforce la mobilisation de l'alternance au sein de l'établissement tant sur le volet contrat d'apprentissage que celui des contrats de professionnalisation.

Les formations suivies dans le cadre d'un contrat d'apprentissage sont diplômantes.

Le contrat de professionnalisation à Pôle emploi n'est pas diplômant, ni certifiant. Il permet d'acquérir une qualification avec un parcours de développement de compétences définies par l'employeur et le salarié, en accord avec l'OPCO. Il y a eu 7 recrutements en CDI à l'issue des contrats de professionnalisation en 2021.

Notons aussi qu'il y a eu 11 demandes de mobilisation du CPF par des agents publics en 2021, 7 ont été acceptées et 4 jugées irrecevables.

### Que dire de l'outil SIRHUS ?

- **Un outil qui doit s'améliorer...** SIRHUS est peu adapté pour sécuriser le retour d'évaluation des formations (les évaluations des formations présentiellees sont basées uniquement sur le volontariat des stagiaires).

L'EPA, qui est le lieu d'expression et de validation des besoins, est lié à SIRHUS, ce qui permet à la Direction d'avoir une idée du total des besoins. Mais le manque d'ergonomie de l'outil rend les résultats approximatifs.

Le catalogue de formation ne correspond pas au plan de formation régional, il agglomère des produits n'existant plus, des produits régionaux non déployés en IDF, etc... Par ailleurs, il reste encore quelques modules désignés uniquement par leur code, sans fiche produit.

Il est certain que, dans ces conditions, les managers ont bien du mal à traduire précisément les besoins de formation identifiés en un produit disponible l'année suivante dans leur région. SIRHUS devrait intégrer une fonctionnalité permettant d'éditer automatiquement le Plan Local de Développement des Compétences (PLDC).

- **Un outil qui gagne à être mieux maîtrisé par les agents...** en particulier l'auto-positionnement sur une formation. D'une part, le délai de validation par le manager de ce besoin, exprimé par l'agent, est très court et peut conduire à des rejets de demande pour délai non respecté ;

D'autre part, certaines formations sont validées mais non réalisées par manque de place ou de session.

Par ailleurs, le manque de transparence, à la fois sur les refus de demandes et sur l'absence de réalisation des formations validées, donne le sentiment à l'agent que ses besoins ne sont pas pris en compte.

En outre, l'éventail des formations existant dans SIRHUS n'est pas accessible à tous les agents, car certaines d'entre elles ne sont réservées qu'à des filières prédéterminées.

Enfin, les besoins exprimés par les agents rentrent souvent en conflit avec le plan local de formation.



Si une formation est validée dans l'EPA, n'attendez pas forcément que la DR propose une invitation. Pour éviter de rater une opportunité, n'hésitez pas à vous positionner vous-même sur les sessions ouvertes dans SIRHUS, en accord avec votre manager.

## Accord du 24/07/2023 sur la formation : quelles évolutions ?



### Sur les acteurs de la formation

L'accord reprend l'ensemble des acteurs de la formation professionnelle à Pole Emploi et en rappelle les rôles et fonctions : la fonction RH, la ligne managériale, les formateurs, les tuteurs, les acteurs externes opérateurs du CEP. Il reprend aussi les dispositifs d'accompagnement et en présente le cadre comme l'entretien professionnel (distinct de l'EPA), le bilan de compétences, la VAE.



### Sur la détection des besoins

L'accord prévoit que le plan de formation s'appuie sur les besoins établis par l'établissement au regard des évolutions de Pôle Emploi et du besoin de maintenir et faire évoluer les salariés à niveau, mais aussi sur les besoins individuels en fonction des évolutions professionnelles souhaitées par ceux-ci. Au-delà du plan annuel, l'identification des besoins de formations a lieu tout au long de l'année, lors d'échanges managériaux mais également grâce à l'utilisation d'autodiagnostic mis à disposition par l'établissement. Ces autodiagnostic permettent une photo objective des connaissances et compétences de chacun, ce qui participe à la performance par la confiance. Ils sont libres d'accès par tous. Pôle Emploi s'engage à couvrir au moins 35% des demandes individuelles validées par le manager chaque année. Ces demandes doivent être traitées sous 2 ans et, si ce n'est pas le cas, elles deviennent prioritaires l'année suivante. Pour les agents de droit public, l'accès à la formation devient de droit après 2 refus ou 3 ans sans formation continue. Les refus doivent être étudiés par une commission paritaire.

### Sur l'information

L'accord prévoit le renforcement de l'information concernant les formations existantes, notamment par un accompagnement des managers en amont des campagnes EPA/EP, mais également via SIRHUS et l'intranet. Des actions de communication sont prévues pour permettre à chacun de mieux mobiliser son CPF, en particulier grâce à des interlocuteurs identifiés et mobilisables dans les directions RH (cf. point ④ de notre communication). D'autres dispositifs, tels que la transition professionnelle et le congé de formation professionnelle (agents de droit public) sont rappelés.

### Sur les modalités de formation

L'accord met l'accent sur la diversification de la formation, tant sur les sujets que sur les modalités. Les formations en présentielles seront faites autant que faire se peut en proximité afin de favoriser l'accès des agents en situation de handicap et des aidants, mais aussi de préserver l'équilibre vie professionnelle / vie privée. Les formations à distance (e-Learning, e-Université, classe à distance) peuvent également permettre l'accès facilité. Elles bénéficient d'une assistance technique, d'une pédagogie appropriée, d'information sur les modalités et durée des activités, et d'une évaluation. Les Actions de Formation en Situation de Travail peuvent être mises en place.

### Sur le tutorat

Avancées majeures de l'accord : la reconnaissance du tutorat, sa systématisation dans le cadre de formation initiale ou d'une mobilité professionnelle le nécessitant, la reconnaissance du tuteur sur son temps investi et sa rétribution. (cf. point ① de notre communication)

L'accord précise également les principes de mise en œuvre des actions de tutorat : nécessité de la planification, de temps spécifiques dans le cadre d'un tutorat d'un agent en situation de handicap...

L'accord rappelle les bases du tutorat, notamment concernant le tuteur, et les pré-requis : volontariat, expérience professionnelle de 2 ans minimum, formation « être tuteur à Pole Emploi », accompagnement dédié, valorisation dans le cadre de l'EPA, indemnité pour les tuteurs accompagnant les nouveaux recrutés externes (CDD, CDI), agents en mobilité professionnelle, en réintégration suite à une absence supérieure à 6 mois, en situation de PEC ou de VSC.

Dans le cadre des échanges intergénérationnels, les agents de plus de 50 ans volontaires bénéficient d'une priorité d'accès à la formation à la fonction tutorale. En l'absence d'accord sénior, c'est un point qui participe à la prise en compte des séniors dans notre établissement.

Les fonctions de maître d'apprentissage et de tuteurs de contrat de professionnalisation sont spécifiées par l'accord.

### Sur la mesure de l'efficacité

La mesure de l'efficacité des formations va être renforcée, notamment par des retours « à froid » en plus des retours « à chaud » déjà mis en œuvre. Un rappel est également fait dans l'accord, concernant le dialogue nécessaire entre les agents et leur manager avant et après chaque action de formation.

L'Université Pole Emploi a fait l'objet d'une certification Qualiopi en 2020, renouvelée en 2021 et 2022.

### Sur la gouvernance

Pour terminer l'accord rappelle que la gouvernance relève de la CPNF, mais que la politique sociale est également abordée en CSEC, ainsi qu'en CSE. Pendant la durée de l'accord, Pôle emploi s'engage à mener une étude d'opportunité quant à la mise en place d'une CPNEF (Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation).

**SNAP** Le SNAP siège dans toutes ces instances. Les négociations sur l'accord formation ont fait l'objet de nombreuses propositions de notre part, retrouvez-les sur notre communication..... [ICI](#).

