



DE : Direction Management Gpec et formation

A : CPNF

LE : 04 novembre 2010



pôle emploi

Orientations formation 2011



Ne pas diffuser



Document de travail

Les orientations formation 2011, dans une logique pluriannuelle, s'inscrivent dans la continuité des orientations 2010.

Les axes présentés tiennent compte des enjeux forts en terme de sécurisation des parcours professionnels au sein de pôle emploi et de poursuite de professionnalisation des agents pour répondre aux missions et objectifs stratégiques de pôle emploi en tant qu'acteur du service public de l'emploi.

Les orientations s'inscrivent dans une logique métier et d'accompagnement des changements.

La formation est un des leviers majeurs de l'accompagnement professionnel des personnels et doit permettre de :

- **Contribuer au développement des pratiques professionnelles**
- **Concourir au développement des qualifications professionnelles**
- **Contribuer au développement des mobilités professionnelles**
- **Transmettre aux agents tous les savoirs nécessaires pour réaliser au mieux les activités qui leur sont confiées dans le cadre de leur métier et les mobilités professionnelles**
- **Faciliter et promouvoir l'adaptation aux évolutions et le renforcement des expertises métier dans le cadre des missions de service public de Pôle emploi**
- **Renforcer, par la mise en place de parcours adaptés, les compétences et les qualifications des salariés nécessitant un accompagnement spécifique**
- **Mobiliser les dispositifs de formation pour accompagner au mieux les projets personnels**

Les plans de formation construits sur la base de ces orientations, prennent en compte les besoins individuels et collectifs. Ils intègrent les actions d'adaptation des agents à leur poste de travail ainsi que les actions liées à l'évolution ou au maintien dans l'emploi et au développement des compétences

Les dispositifs de formation nationaux sont conçus et mis en œuvre avec le Centre National de Formation (CNF) et les Centres de Ressources et de Développement des Compétences de Pôle emploi (CRDC).

Sources de référence



- **Le décret 2007-1942 du 26 décembre 2007 relatif à la formation professionnelle des agents non titulaires de l'état et la note d'instruction correspondante du 19 mars 2010 (réf. PE_RH_2010.33)**
- **La convention tripartite entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi pour la période 2009/2011**
- **L'évolution de l'offre de service :**
 - Mise en œuvre de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID)
 - Enrichissement de l'offre de services aux entreprises
 - Consolidation de l'offre de service Orientation professionnelle
- **Le protocole signé avec UNIFORMATION le 28 mai 2009**
- **La convention collective nationale de Pôle emploi et en particulier son article 22 sur la formation professionnelle**
- **Loi no 2009-1437 du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie**
- **Accord sur la formation professionnelle continue du personnel des institutions de l'Assurance Chômage du 06 octobre 2005.**

Contrats de professionnalisation



Au sens de la CCN de Pôle emploi

- **Mettre en place un processus facilitant la réalisation de contrats de professionnalisation, dans le respect de l'accord relatif à la formation professionnelle annexé à la CCN, et dans une logique de qualification :**
 - S'assurer des acquis de la formation des futurs agents
 - Favoriser l'embauche de personnes dont le niveau de formation initiale est inférieur au niveau généralement requis, et faciliter l'embauche de certaines populations (jeunes, handicapés, séniors, ...) par le biais de ce mode d'intégration et de formation
 - Fixer des objectifs quantitatifs par région (de 1 à 3 selon la taille des régions)
 - S'assurer d'un accompagnement par le tutorat
 - S'assurer de la mise en œuvre qualitative de l'ensemble du dispositif
- **Assurer le partenariat avec Uniformation dans le cadre du protocole signé avec l'OPCA**
- **Construire les parcours de formation qualifiants permettant l'obtention de certifications professionnelles en fonction des métiers de pôle emploi, après concertation avec la CPNF**

Périodes de professionnalisation



Au sens de la CCN de Pôle emploi

- **Promouvoir la mise en place de périodes de professionnalisation, notamment au retour d'absences de longues durées, et pour les deuxièmes parties de carrière après diagnostic construit avec l'agent**
- **Renforcer la communication auprès des services RH sur le dispositif et les publics à cibler**
- **Mettre en place des parcours d'accompagnement individualisés, tutorés et modélisés, en lien avec l'offre de service**
- **Assurer le partenariat avec Uniformation dans le cadre du protocole signé avec l'OPCA**

- **Déployer une charte tutorale commune pour Pôle emploi, après concertation avec la CPNF et en intégrer les principes dans le futur accord sur la formation professionnelle, garantissant :**
 - **la nature des actions à mettre en place et les processus liés au tutorat ainsi que les modalités d'accompagnement pour l'exercice de cette activité**
- **Accompagner les tuteurs en leur apportant la formation préalable nécessaire à l'exercice de leur mission et les moyens nécessaires à la mise en œuvre**
- **Communiquer pour impliquer l'ensemble des acteurs dans la réussite des tutorats**

- **Développer et mettre en œuvre sur 2011/12 :**
 - Des partenariats dans le cadre d'une offre VAE pour les différents métiers de Pôle emploi, après présentation à la CPNF
 - Une offre de formation qualifiante et diplômante dans le cadre des activités de Pôle emploi
- **Mettre en place, autour de cette offre, l'ensemble des moyens et accompagnements nécessaires à sa réussite**

- **Renforcer une communication opérationnelle auprès des agents notamment par l'information de leurs droits acquis au titre du DIF, et des principales formations éligibles au DIF**
- **Promouvoir ces dispositifs, notamment dans une orientation de développement personnel**
- **Accompagner les demandes des agents par la mobilisation des Services ressources humaines**
- **Assurer au niveau national un appui des services RH régionaux pour accompagner la mise en œuvre de ces dispositifs dans le respect des droits propres au statut de chaque salarié**
- **Assurer le partenariat avec Uniformation dans le cadre du protocole signé avec l'OPCA (DIF) et poursuivre notre contribution auprès du FONGECIF dans le cadre du financement du congé individuel de formation (CIF)**

Services aux demandeurs d'emploi, actifs et entreprises

- **Axe 1 : Renforcer la professionnalisation des agents sur les métiers exercés, en fonction des axes d'évolution des métiers (dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel)**
 - Poursuivre la professionnalisation des agents pour acquérir le socle de base des activités de la relation client permettant de sécuriser l'accueil de premier niveau, et ce quel que soit le canal concerné : téléphone, mail, physique
 - Professionnaliser les agents issus de l'appui gestion, sur la base du volontariat et en fonction des besoins de l'organisation, pour permettre l'ouverture à des activités du socle de base
 - Renforcer la professionnalisation sur l'intermédiation (placement) et la gestion des droits (indemnisation) sur les aspects techniques et relationnels
 - Engager les parcours de professionnalisation vers la double compétence pour les agents, sur la base du volontariat et en fonction des besoins de l'organisation

- **Axe 2 : Poursuivre l'accompagnement de la mise en œuvre de l'offre de service à destination des demandeurs d'emploi**
 - Mettre en place les formations à l'entretien d'inscription et de diagnostic (dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel)
 - Accompagner l'évolution de l'offre de service DE et Actifs :
 - gestion de la liste
 - parcours créateurs d'entreprise,
 - suivi personnalisé,
 - accompagnement interne,
 - orientation professionnelle (cf. axe spécifique 3)
 - Poursuivre le renforcement des formations à l'indemnisation
 - Accompagner la montée en compétences des agents sur les services en ligne en facilitant l'intégration des services proposés sur internet dans les pratiques professionnelles
 - Poursuivre le déploiement des expertises requises par l'évolution de l'offre de service : **forces de prospection (y compris placement international), dispositifs spécifiques dont RSA, CRP/CTP, relations internationales, MRS**

- **Axe 3 : Favoriser le déploiement de la nouvelle offre de service formation-orientation au sein de Pôle emploi :**
 - Renforcer les compétences des conseillers de Pôle emploi sur le champ de l'accompagnement à la définition du projet professionnel afin de renforcer l'offre de service « conseil en orientation » généraliste de Pôle emploi,
 - Développer l'expertise spécialisée de Pôle emploi, la maîtrise des différents outils et méthodes disponibles,
 - Accompagner la maîtrise de la prescription de formation professionnelle (élaboration d'un plan de formation et choix de l'outil d'accès à la formation) afin de garantir l'optimisation de l'orientation vers la formation des demandeurs d'emploi,
 - Poursuivre le développement de la connaissance homogène de l'offre de service de Pôle emploi

- **Axe 4 : Renforcer la maîtrise de la relation de service avec l'entreprise**
 - Renforcer et développer la connaissance de l'entreprise et de l'environnement économique, notamment par secteur d'activité
 - Développer les capacités des agents à promouvoir les services, les aides et mesures
 - Développer les techniques de communication en utilisant les moyens les mieux appropriés (face à face, téléphone, visite en entreprise).
 - Maîtriser les nouveaux outils de segmentation et les nouveaux services à distance
 - Développer la connaissance par les agents de la méthode de recrutement par simulation (MRS)
 - Maîtriser les concepts de base et connaître les principaux outils de la GPEC

Les campus

- **Axe 1 : Poursuivre l'accompagnement de l'évolution des pratiques métiers et développer les compétences associées, et notamment :**
 - Offrir aux auditeurs un dispositif de formation leur permettant d'obtenir une certification professionnelle,
 - Perfectionner les agents de la fonction finances à la comptabilité générale,
 - Développer les compétences des agents de la fonction RH en matière de droit social (législatif et conventionnel), ainsi que dans les autres domaines qualitatifs de la gestion des RH et la maîtrise des outils associés dans le respect de la gestion des deux statuts.
 - Développer les compétences des agents de la fonction Achats/ Marchés en matière de passation des marchés, de négociation...

- **Axe 2 : Asseoir l'efficacité du pilotage des activités**
 - Développer la maîtrise des outils de gestion et de pilotage,
 - Accompagner la mise en œuvre et l'évolution des pratiques métiers dans le domaine du pilotage,
 - Accompagner la mise en œuvre des démarches Qualité au sein de Pôle emploi,
 - Poursuivre la professionnalisation des agents en matière de contrôle interne, prévention des fraudes et maîtrise des risques dans le cadre réglementaire.

- **Axe 3 : Favoriser le développement d'expertises**
 - Accompagner les prescripteurs d'achat de formation dans l'application des règles de marchés de pôle emploi
 - Renforcer l'appropriation des applications et outils retenus par Pôle emploi pour le développement d'expertises (SIRH, AUDE,...)
 - Développer la maîtrise des méthodes et outils de suivi partenarial
 - Accompagner la mise en place des réseaux orientation et formation
 - Renforcer l'expertise des agents de la fonction informatique en adéquation avec les évolutions technologiques et les besoins liés à la maîtrise et la sécurité du système d'information
 - Développer et renforcer l'expertise des formateurs occasionnels et permanents sur le champ de la pédagogie, l'ingénierie et l'animation.

- **Axe 4 : Promouvoir et accompagner la maîtrise des règles spécifiques à Pôle emploi en fonction du métier exercé**
 - Développer la connaissance de l'ensemble des instances de pôle Emploi (IRP, commissions, observatoires,...)
 - Accompagner la maîtrise des accords et/ou conventions applicables à Pôle emploi
 - Permettre aux agents d'intégrer les règles déontologiques (des professions concernées), les chartes (charte des réclamations, charte de la prévention des fraudes), les référentiels, les processus métiers dans leurs activités quotidiennes
 - Accompagner l'élargissement de la connaissance de l'offre de service de Pôle emploi en développant les compétences nécessaires auprès des agents concernés
 - Développer les connaissances et les techniques de la relation de service appropriées à la maîtrise de la nouvelle offre de service de Pôle emploi

Management

- **Axe 1 : Généraliser des dispositifs d'accompagnement à la prise de fonction de tous les nouveaux managers**, quelque soit leur niveau (proximité, intermédiaire, supérieur), leur ligne managériale d'appartenance (opérationnelle ou fonctionnelle) et leur établissement de rattachement.
- **Axe 2 : Accompagner le management tout au long de la carrière managériale, sur les domaines d'activité** : pilotage et stratégie, organisation de la production, animation d'équipe, relations avec le réseau interne, relations avec le réseau externe, relation client.

- **Axe 3 : Accompagner l'intégration par la ligne managériale des projets stratégiques 2011 de Pôle emploi** : ex projet d'entreprise, développement durable, diversité, lutte contre les discriminations, égalité professionnelle ...
- **Axe 4 : Renforcer les pratiques managériales tant au niveau opérationnel qu'au niveau du pilotage des activités**, en consolidant les connaissances des managers (et notamment des managers de proximité) sur les actes métier de leurs collaborateurs dans le domaine de l'ensemble des services aux DE, actifs et entreprises
- **Axe 5 : Harmoniser et renforcer les compétences des managers dans leur rôle de représentation de Pôle emploi vis-à-vis des partenaires institutionnels et externes pour appuyer la politique de territorialisation de notre offre de service**
- **Axe 6 : Accompagner les managers dans la prévention des Risques psychosociaux, pour leurs équipes et eux-mêmes** :
 - Formations : accompagner la compréhension, la prévention et la détection des RPS ; motivation et implication des équipes ; responsabilités sociales et humaines du manager, sécurité des biens et des personnes
 - Groupes d'échange de pratiques...
- **Axe 7 : Renforcer les compétences des managers sur le droit social (public et privé, législatif et conventionnel)**

Actions transverses

Actions transverses



- **Accompagner la mise en œuvre du plan d'action national de prévention des risques psychosociaux**
- **Aborder dans l'apprentissage des actes professionnels, le thème de la lutte contre les discriminations et les incidences qui en sont liées**
- **Permettre le développement de l'intégration des travailleurs handicapés dans les dispositifs de formation**
- **Prévenir les discriminations et promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle en interne**
- **Développer les ateliers d'échange de pratiques**
- **N'utiliser la modalité e-formation, qu'en articulation avec les dispositifs présentiels sur l'ensemble de l'offre, et en veillant à la mise en place des moyens (durée, lieu, accompagnement...) garantissant le bon déroulement de la formation**
- **Développer l'accompagnement pré et post formation (immersion, mises en situation, mise à disposition de référents, tutorat ...)**