



INFO FLASH

CLAIR SIMPLE ESSENTIEL



DÉCLARATION DE LA CFDT

La **CFDT** a alerté la Direction sur le mal être rencontré par de nombreux Conseillers Dominante Entreprise qui sont basculés vers la dominante placement.

Même si la **CFDT** est consciente que les managers sont dans leur bon droit, la démarche mise en œuvre nous interpelle.

En effet, celle-ci est souvent faite sans aucune concertation avec les agents et imposée de manière brutale. Qu'en est-il de la concertation nécessaire à une bonne qualité de vie au travail et la confiance au sein de ses équipes?

Pour autant notre établissement est attendu sur le nombre de prospections entreprises. La **CFDT** se demande comment l'établissement pourra atteindre cet objectif en s'appuyant sur un nombre restreint de conseillers entreprise, et sur lesquels une pression va être exercée pour l'atteinte des indicateurs.

LES SUJETS DU JOUR

DECLARATION DE LA CFDT p.1

EVOLUTION DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT EXTERNE p.1

POINT D'ETAPE ACCUEIL ET RELATION USAGERS p.2

DESIGNATION DES COMMISSIONS DU CSE p.3



EVOLUTION DU PROCESSUS DE RECRUTEMENT EXTERNE

Dans un contexte de tensions sur le marché du travail et d'évolution des métiers, France Travail a décidé d'adapter sa politique de recrutement en élargissant le nombre de candidatures potentielles. Ainsi les candidats n'ayant pas un BAC+2 pourront désormais postuler.

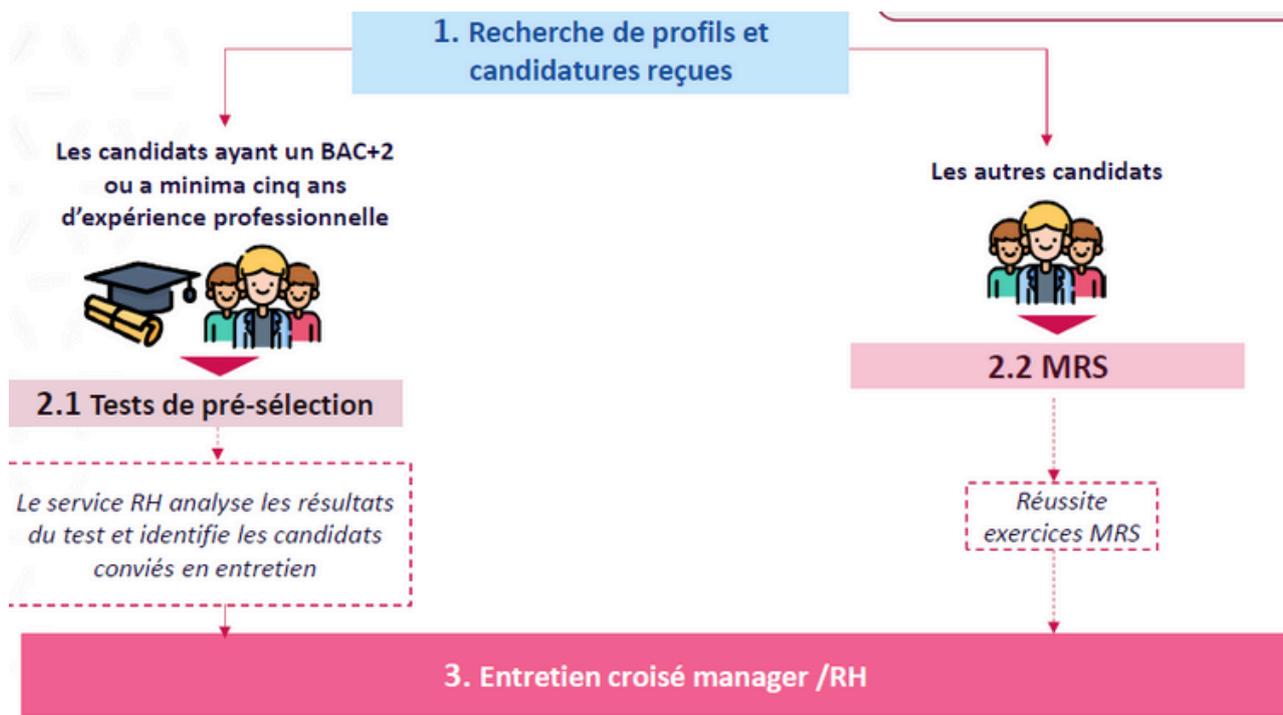
Les candidatures seront validées :

- Par les tests de recrutement aux titulaires d'un Bac+2 et également aux non titulaires d'un BAC+2 ayant à minima 5 ans d'expérience professionnelle.
- Par la méthode de recrutement par simulation (MRS) pour tous les autres candidats.

Ce mode de recrutement sera privilégié sur les bassins d'emploi rencontrant des difficultés de recrutement.

La PMSMP sera désormais possible au sein d'une agence Pôle emploi pour confirmer un projet professionnel de conseiller emploi ou de conseiller gestion des droits.

Les régions PACA, Haut de France et Bretagne expérimentent actuellement ce nouveau processus de recrutement externe avant une généralisation prévue à partir de février 2024.



La **CFDT** se félicite que la Direction Générale ait enfin ouvert les yeux en ne se limitant plus uniquement au diplôme BAC+2 minimum des candidats mais bien en se concentrant sur les compétences. Alors qu'il est demandé depuis longtemps aux conseillers entreprise d'inciter les employeurs à recruter sur les compétences, la Direction Générale naviguait en totale contradiction et restait butée sur les diplômes.

POINT D'ETAPE DU PROGRAMME "ACCUEIL ET RELATION USAGER"

La Direction a présenté un point d'étape du programme "Accueil et Relation Usager" (ARU). L'objectif de ce programme est d'améliorer les indicateurs de satisfaction des usagers de France Travail sur l'accueil physique et téléphonique.

Ce programme fixe 3 objectifs :

- Objectif 1 : Réduire les irritants qui génèrent des sollicitations et mieux orienter nos usagers.
- Objectif 2 : Renforcer les compétences et les outils pour faire de l'accueil un moment à valeur ajoutée.
- Objectif 3 : Renforcer la visibilité et la mobilisation des services en agence et dans le digital.

Solutions identifiées par la Direction :

- Des évolutions pour réduire les irritants ont été livrées en 2023 et d'autres le seront en 2024.
- Des formations seront mises en place pour renforcer les compétences des agents en situation d'accueil physique et téléphonique pour les 3 dominantes (demande, entreprise et gestion des droits).
 - La Direction a défini 6 repères fondamentaux pour un accueil de qualité (accueillir et écouter, questionner, répondre à l'utilisateur, s'assurer de la compréhension, aller plus loin quand cela est possible et conclure l'échange).
 - La Direction a identifié 26 Services Essentiels à l'Accueil (SEA) répondant aux principaux besoins des usagers et pouvant être facilement suggérés (services digitaux, ateliers, prestations, sites, simulateurs et applications mobiles). Les SEA visent à faciliter un accueil à plus forte valeur, orienté vers la délivrance de services.



Renforcement des compétences en 5 étapes sur le premier semestre 2024 :

- Etape 1 : un état des lieux par 4 observations de l'accueil physique et 4 observations de l'accueil téléphonique de chaque agent
- Etape 2 : des ateliers en agence animés par des REA, permettant de redécouvrir les principes et postures attendus à l'accueil.
- Etape 3 : des kiosques "Services Essentiels à l'Accueil" animés par des collaborateurs pour découvrir ou redécouvrir les services à proposer à l'accueil.
- Etape 4 : des simulateurs d'entraînement aux situations d'accueil pour tous et des modules de formation répondant aux besoins individuels des conseillers et des managers.
- Etape 5 : mise en œuvre effective des principes et postures d'accueil et des temps d'échange.



DESIGNATION DES COMMISSIONS DU CSE

Les élus du CSE ont désigné les membres des commissions ainsi que leurs président(e)s. La CFDT a obtenu les sièges suivants :

- Commission politique sociale : 3 (Nathalie BOEGLIN, Mickaël CLEMENT, Guy HASSENFRTZ) sur 12
- Commission des marchés : 1 (Jennifer SCHNEIDER) sur 6
- Commission des activités sociales et culturelles : 3 (Jennifer SCHNEIDER, Alexandra SAINT-OUEN, Audrey SINNIGER) sur 12
- Présidence activités sociales et culturelles : Jennifer Schneider
- Commission économique : 1 (Sylvain Baur-Beaussart) sur 5
- Commission secours d'urgence : 1 (Lina CUCUZZELLA) sur 6
- Commission santé, sécurité et conditions de travail : 2 (Lina CUCUZZELLA, Stephan GUTFREUND) sur 8

Des questions ?



***N'hésitez pas à nous contacter.
Pour la CFDT, vous êtes notre priorité !
L'équipe CFDT FRANCE TRAVAIL Grand Est
syndicat.cfdt.grandest@pole-emploi.fr***