

## Commission Paritaire Nationale Formation (CPNF)

1

La présidence est assurée par Mr Didier Zielinski- ADGA DRHRS DTC (Direction Talents et Compétences)  
Les Organisations syndicales représentées : CFE-CGC, CFDT, CFTC, CGT, FO, FSU, SNAP, UNSA

### **Intervention de Mme Fanta BERETE, nouvelle directrice de la DDTC**

Prise de poste depuis juillet 2025, souhaitait se présenter aux membres de la CPNF. Donne quelques éléments de contexte : transformation de la Direction des Talents et Compétences qui regroupe la Direction Académie FT, la Direction Accompagnement Managérial, la Direction GEPP (Gestion des Emplois et Parcours professionnel). Cette organisation, selon elle, donne davantage de lisibilité sur les missions.

Evoque Vision et Valeurs : les faire vivre au travers du champ développement des compétences. Envie de travailler sur la transmission des savoirs et l'intergénérationnel et sur l'employabilité interne et externe. Indique porter un intérêt sur l'évolution de carrière des agents et encadrants. Pour les nouveaux entrants à FT, l'accompagnement en formation est un sujet essentiel. A des ambitions sociales et ambitions stratégiques : améliorer et apporter la cohérence au regard de la stratégie de FT.

**FO** : il reste à vérifier ces intentions vu ce que le développement des compétences est devenu à FT... La part grandissante de la digitalisation, la diversification des modalités (AFEST, e-learning...classe à distance...).

### **Information sur l'Académie France Travail - présentation par Mme Comte, Directrice de l'Académie FT**

Rappelle qu'il s'agit d'une Direction qui regroupe les Campus régionaux et les Campus Fonctions Support et plusieurs départements (technologies, développement des compétences, stratégie de l'offre, pilotage...).

Académie FT est certifiée QUALIOP1 ; à la fois un organisme de formation interne et externe. Former d'autres personnels que FT (10 000 utilisateurs à ce jour) : cela requestionne la formation qui existe en interne. Amène FT à faire évoluer son offre et à développer des formations/actions. La volonté est d'élargir à des actions qui vont plus loin que la formation : ateliers de développement de compétences, échanges de pratiques, co-développement...

Le travail est mené avec des partenaires du RPE, les agents, les encadrants.

La question des formateurs occasionnels est embarquée dans ces transformations.

Le budget 2026 n'est pas encore voté pour accompagner la formation du RPE.

Les choses se mettent en place au rythme de chaque opérateur.

Plus de 40% des contenus sont issus des partenaires.

Il est indiqué une mutualisation des moyens, avec des contraintes budgétaires.

La part de la CPNF : aujourd'hui il y a les fiches et les orientations, de plus en plus d'actions courtes et articulées traitées en CPNF ; est-ce que notre sujet en CPNF n'est pas de regarder les dispositifs de façon macro et pas nécessairement des actions en détail ? Est-ce que l'examen de fiches unitaires permet de voir l'articulation avec les dispositifs déployés ? Une question ouverte : un examen plus macro en CPNF ?

Avec le RPE, FT construit au fur et à mesure. Ne connaît pas les plans de développement des compétences des partenaires mais travaille sur la base de leurs contributions et par rapport à une demande précise. Notre point de départ : l'attendu par rapport à l'offre de service vers les usagers, identifier les besoins terrain.

**FO** : la question ouverte sera abordée avec les DSC car se pose la question des prérogatives de la CPNF. Le macro pourquoi pas ? Mais la CPNF ne peut se passer de l'examen des fiches de formation et des orientations pour FT. Il s'agit d'une commission prévue par la CCN de FT qui traite des sujets de la formation des agents de FT, les membres des organisations syndicales représentent avant tout le personnel de FT.

L'Académie FT est présentée comme un « Bien commun » mais dans les faits la fluidification entre les différents partenaires (CAP Emploi, ML, CD...) n'est pas effective, pas de stabilisation sur les contenus adaptés aux différents publics, notamment les plus précaires BRSA, jeunes et les DE en situation de handicap. La coordination entre le RPE et FT souhaitée n'est pas d'actualité après 1 an d'existence.

### **Approbation des PV :**

- 5 juin 2025 : approuvé à la majorité dont **FO**

- 24 juin et 7 juillet 2025 : approuvés à l'unanimité

L'approbation des PV des 9 et 10 juillet 2025 : reportée à une prochaine séance.

### **Avis sur les actions de formation**

#### **Filière Relation de service :**

##### ➤ **Prévenir et gérer les situations de tension dans la relation de service.**

La présentation : la formation « Prévenir et Gérer les Situations de Tension dans le cadre de la relation de service » (PGST) vise à apporter aux agents et managers un ensemble de connaissances nécessaires permettant de faciliter la prévention et la gestion des situations de tension rencontrées par les agents de France Travail.

**FO** : Cette fiche a fait l'objet de débats sur 3 séances. Pour **FO**, cette formation, malgré l'effort de la Direction d'y intégrer les éléments relatifs à la stratégie de sûreté et la responsabilité de l'employeur (demandés par FO), manque encore de clarté sur la prévention du risque d'agression des agents en contact avec le public. Le contenu est axé majoritairement sur la gestion par les agents et managers des situations de tension, en négligeant l'obligation de prévention qui incombe à l'employeur, notamment en matière d'organisation du travail.

Conformément à l'article 4.1 du RI de la CPNF, les OS ont demandé à suivre cette formation pour rendre un avis éclairé sur ce sujet sensible et s'assurer que la formation atteindra ses objectifs quant aux obligations de FT en matière de sécurité.

Une demande unanime réitérée qui trouve enfin sur cette séance du 3 septembre, une réponse positive de la Direction. L'avis est donc reporté. Une session sera dispensée : 1 membre/OS, une date sera proposée. L'avis sera recueilli après cette session.

##### ➤ **Boostez l'impact de vos messages emailing et sms ; réussissez vos campagnes ! - agent.**

La présentation : cette formation e-learning s'inscrit dans le projet CLEAN – Contrôle de la Livraison des E-mails-sms et de l'Apparence Numérique et vise à améliorer nos communications sortantes et la satisfaction de nos usagers. Public : tout agent amené à concevoir des campagnes de communication sortantes.

##### ➤ **Boostez l'impact de vos messages emailing et sms ; réussissez vos campagnes ! - valideur.**

La présentation : Même objectif de formation que ci-dessus mais public différent : tout agent ou manager amené à concevoir et à valider des campagnes de communication sortantes.



A la remarque de **FO** sur le format E-learning, la Direction indique que ces formations ne peuvent être dispensées en présentiel au regard de leur spécificité. La Direction cependant répond à notre demande de porter la durée du E-learning de 65 minutes à 90 minutes.

**Avis favorable de **FO** sur ces deux modules.**

➤ **Activité non-salariée : Actualisation de la fiche**

La présentation : cette formation en présentiel de 2 jours vise à sécuriser la gestion de l'indemnisation dans le cadre de l'activité non salariée et s'adresse aux conseillers GDD et aux référents métier.

**Avis favorable de **FO****

➤ **La formation professionnelle continue : Actualisation et refonte du module PNE (parcours nouveaux entrants)**

La présentation : l'objectif est de donner aux conseillers chargés de l'accompagnement une représentation de leur rôle de conseil en formation, de faciliter l'accès des demandeurs d'emploi à la formation. Formation de 1<sup>er</sup> niveau, notamment pour les nouveaux entrants et conseillers Emploi Suivi et Accompagnement. En présentiel sur 2 jours.

Remarques **FO** : réserve sur la durée jugée insuffisante pour des nouveaux entrants.

Direction : il y a 1 e-learning en plus + 2 jours de RETEX associés aux 2 jours. Ce sera précisé dans la fiche. Donc un suivi de la formation.

**Avis favorable de **FO****

**Filière Management**

➤ **Faire vivre la pratique de la responsabilité sociétale et environnementale (RSE) dans sa pratique managériale.**

La présentation : France Travail agit au quotidien pour concilier engagement social et respect de l'environnement, pour un avenir responsable et inclusif.

Les managers intermédiaires ont besoin d'être accompagnés afin de porter et d'incarner la démarche Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE) interne auprès de leurs équipes.

Public : Managers intermédiaires en parcours Essentiel / Tout manager en sur-mesure

Sur 1 demi-journée en présentiel

**Avis favorable de **FO****

➤ **Identifier ses ressources, lâcher prise.**

La présentation : cette formation vise à mieux se connaître en comprenant ses réactions face aux tensions, son rapport au lâcher prise pour mettre son énergie au bon endroit, faire de la prise de risques une opportunité de développement.



Public : Managers intermédiaires en parcours Essentiel sur 1 jour en présentiel.

### **Abstention de FO**

**FO** s'abstient sur ce module qui s'apparente plus à du développement personnel qu'à une véritable formation. En mettant en place cette formation, France Travail reconnaît les difficultés du management dans le contexte des fortes transformations de l'Institution ; elle est susceptible d'apporter aux managers « une meilleure connaissance d'eux-mêmes et de leur permettre de lâcher prise pour gérer les contraintes et gérer leur énergie pour la mobiliser à bon escient ». Pour **FO**, le lâcher prise pour peu qu'on le veuille utile, demande beaucoup de travail et d'implication personnelle sur la durée ; cette formation fait appel à ce qui relève du personnel, aux traits de personnalité de l'encadrant, à ce qu'il devra changer voire corriger en soi alors même que les évolutions de FT ne dépendent pas de lui.

4

\*\*\*

### **Informations sur les actions de formation**

#### **Filière Management**

- **« France Travail Pro : Développer une approche commerciale à fort impact – Manager de proximité »**
- **France Travail Pro : Développer une approche commerciale à fort impact – Manager intermédiaire**
- **France Travail Pro : Développer une approche commerciale à fort impact – Manager supérieur**

La présentation : ces formations sont proposées aux managers afin de développer leurs compétences pour promouvoir FT Pro auprès de différents interlocuteurs (chefs d'entreprise, élus, institutionnels, RPE...). La formation se décline auprès de trois publics différents mais son contenu est sensiblement le même. Deux jours en présentiel.

**FO** dénonce les nombreux termes employés dans les contenus de ces 3 fiches qui font référence à l'approche commerciale. Former les encadrants sur une approche commerciale sur le volet Entreprise laisse craindre une évolution importante des activités des équipes CDE. **FO** rappelle que les CDE ne sont pas des recruteurs RH, ni des commerciaux ; de surcroît, les activités demandées sur le volet Entreprise ne sont pas dans les fiches métiers.

Par ailleurs, France Travail PRO (non présenté dans les instances CSEC/CSE) est indiqué comme « marque » de FT dédiée aux entreprises ; **FO** rappelle que FT est un établissement de service public qui ne saurait être une « marque ». Demande qui est à l'origine de la mise en place de ces formations et pourquoi le choix d'un prestataire extérieur (AKOR Consulting).

Direction : A propos de France Travail PRO une marque : il s'agit de simplement donner une identité à la partie Entreprise. Les termes qui font référence aux techniques commerciales seront revus. Il faut démystifier l'approche commerciale. La demande émane des encadrants eux-mêmes en lien avec les Directions métier. Le choix du prestataire lui semble approprié pour délivrer ce type de formation.



### Filière relation de service :

- **Connaitre l'indemnisation pour traiter la demande d'allocations : un module qui existe depuis 5 ans et dispensé aux nouveaux entrants sur le volet GDD constituant leur parcours de formation de base.**

La fiche est donc actualisée (1 jour de plus dans le parcours) : 21 jours de formation+1heure répartis en 5 parcours sur 6 semaines (des mises en pratique prévues).

**FO** demande si cette formation n'est pas prématurée en vue des évolutions à venir (D 2026)

Direction : cette formation a pour objectif les apprentissages fondamentaux des règles d'indemnisation ; il y a lieu de la dispenser pour les nouveaux entrants pour qu'ils acquièrent ces fondamentaux le plus tôt possible. Les évolutions de la réglementation seront vues en fonction des éventuels décrets à venir.

\*\*\*

### Actions de formation à venir

Filière relation de Service : la certification de l'identité (module reporté ce jour) et sera présenté avec un module relatif à l'Inscription.

\*\*\*

### Questions diverses

**FO** : en CSEC, a été abordée l'éventualité d'une formation : analyser les erreurs de l'IA. Sera-t-elle mise en place ?

Direction : n'a pas cette information à date.

