

## Commission Paritaire Nationale de Formation

1

### Approbation du PV des réunions CPNF :

- 9 et 10 juillet 2025 approuvés à l'unanimité
- 3 et 4 septembre 2025 reportés à une séance ultérieure

### Recueil d'avis sur les actions de formation

#### Filière Relation de Service :

- **Connaître l'indemnisation pour traiter la demande d'allocations** : pour rappel, un module sur le volet GDD (formation de base) existe depuis 5 ans pour les nouveaux entrants. La fiche est donc actualisée (1 jour de plus dans le parcours) : 21 jours de formation+1heure / réparti en 5 parcours sur 6 semaines (des mises en pratique prévues).

Avis favorable de **FO**

- **Prévenir et gérer les situations de tension dans la relation de service (2 jours en présentiel)** : cette formation vise à apporter aux agents et aux managers en contact avec le public un ensemble de connaissances nécessaires permettant de faciliter la prévention et la gestion des situations de tension rencontrées par les agents de France Travail en s'inscrivant dans la stratégie sûreté de l'établissement. *A noter que par suite de la demande formulée par les membres des organisations syndicales, ceux-ci ont pu suivre la formation en physique (1/OS) les 24 et 25 septembre 2025 dernier à l'UM.*

Avis favorable de **FO**

Néanmoins, **FO** regrette l'entêtement de la Direction ayant refusé d'emblée l'accès de la formation aux membres de la CPNF ; il a fallu des demandes réitérées sur 3 séances pour obtenir une réponse positive. En participant à cette formation **FO** a pu faire évoluer quelques séquences, notamment sur les droits des agents.

#### 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**

Pour rappel, ces formations sont proposées aux managers dans l'objectif de développer leurs compétences afin de 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 et formation dispensée par un prestataire externe : AKOR Consulting.



Suite à nos réserves et opposition exprimées sur les références à « l'approche commerciale » dans ces 3 actions, la Direction propose sur cette phase de consultation d'autres intitulés :

« Développer une approche partenariale convaincante » OU « Développer une approche de service aux entreprises » OU « Développer une approche coopérative pour les Entreprises. »

Remarques FO : si un choix doit être fait, **FO** se positionne plutôt sur un intitulé qui évoque une offre de service aux Entreprises sans référence à FT Pro. D'ailleurs, **FO** propose de supprimer le 1<sup>er</sup> paragraphe du « pourquoi cette formation » qui fait immédiatement référence à FT Pro. Pour **FO**, FT pro est une appellation, qui ne correspond pas aux services de France travail. Demande si cette formation est obligatoire pour les managers.

La Direction : ce n'est pas une formation obligatoire pour les managers. Les références à la démarche commerciale sont retirées du contenu. Le premier paragraphe est conservé mais modifié. Il s'agit de mettre en place une coopération avec le RPE et FT Pro se veut être en opportunité avec cette mise en place. Le titre sera modifié en remplaçant « l'approche commerciale » par « l'approche partenariale. »

**FO** : la Direction aura beau retirer les références à l'approche commerciale mais dans les faits, une posture commerciale est bien demandée aux agents CDE, exigeant une offensive envers les Entreprises (Task Force...). A terme, les collègues CDE devront même devenir des recruteurs RH.

Abstention de **FO** pour les 3 actions « FT Pro » : *pour FO, FT pro n'est qu'une simple appellation et n'illustre pas le service qui doit être rendu par FT en tant que service public. De plus, valider ces fiches en l'état reviendrait à entériner une évolution de l'emploi et des activités des agents CDE non validée dans les instances idoines. Le cœur de métier de France Travail consiste à proposer des services gratuits à disposition de tous. Or, France travail s'oriente vers des approches commerciales autres que celles dévolues à un service public. FO estime que le choix d'un prestataire externe n'est pas approprié.*

#### **Informations sur les actions de formation (Filière de la relation de Service) :**

- **L'inscription à France Travail** : (annule et remplace **CRSGL** : gestion de la liste, parties 1 et 2/ durée 7h40 et **CRSCIGL** : l'inscription du demandeur d'emploi et les événements associés/durée : 21h).

La présentation : dans le cadre de la formation initiale socle commun, cette formation a pour objectif de proposer aux conseillers une formation sur les conditions de l'inscription et la gestion de la liste au regard de la loi pour le plein emploi. A destination des nouveaux entrants (gestion des droits, accompagnement/suivi, entreprise, CRE). Deux jours en présentiel et formation dispensée par des formateurs permanents et/ou formateurs occasionnels.

La Direction précise que l'existant a été refondu en 2 actions, l'une de deux jours à destination des nouveaux entrants : conseillers toute dominante y compris MRS et une action d'un jour à destination des seuls GDD (le traitement des activités). L'action « Inscription à FT » remplace à 80% l'action « Gestion de la liste. »

L'inscription est bien gérée par les agents GDD mais toutes les dominantes doivent être au courant des différents paramètres de l'inscription.

Le PNE (parcours des nouveaux entrants) devrait être ajusté dès 2026 ; pour l'instant le PNE présenté en mai dernier reste en l'état.



Remarques/questions FO : la refonte a pour effet de réduire les durées de formation sur ces volets.

**FO** demande l'accessibilité de cette formation à l'ensemble des agents (pas qu'aux nouveaux entrants), car les activités associées à l'inscription depuis janvier 2025 ont beaucoup évolué.

Le contenu de l'action est dense ; deux jours de formation sont insuffisants. D'autant plus que le guide de la gestion de la liste faisant 178 pages, cité comme document de référence, est difficile à appréhender par la multitude d'informations à assimiler. Contrat d'engagement, nouveaux parcours d'accompagnement, sanctions et contrôle, nouvelles catégories d'inscription font partie du contenu de cette action : deux jours semblent un pari impossible à tenir.

Pour autant, les événements impactant l'inscription (reprise d'activité, entrée en formation, maladie...) ne sont plus dans les contenus, ni les éléments relatifs au droit à l'erreur.

L'intitulé de l'action interpelle au regard du contenu qui évoque à la fois la gestion de la liste et l'inscription. Pour comprendre comment s'inscrit cette action dans le socle commun de la formation, une présentation prochaine du nouveau PNE est souhaitée.

Réponses Direction : la Direction est d'accord pour présenter le nouveau PNE et pour ouvrir l'accès à tous les agents. Pour elle, il n'y a pas de réduction de la durée mais uniquement un réaménagement des actions. Les événements impactant l'inscription sont bien pris en compte. L'intitulé de la formation pourra être revu.

➤ **Le traitement des activités par suite de la demande d'inscription :**

La présentation : dans le cadre de leur formation initiale (partie professionnalisation), ce module a pour objectif de proposer aux conseillers GDD entrants une formation leur permettant de procéder aux traitements des activités liées à la demande d'inscription et de mener les premiers rendez-vous (PRV). Un jour en présentiel et formation dispensée par des formateurs permanents et/ou formateurs occasionnels.

Remarques/questions FO : pas de remarques particulières, cette action devant faire partie du socle commun.

### Actions de formation à venir

Concernant l'Académie FT : pas d'information à ce jour.

Dans la filière Management : Boostez son impact.

### Point Qualiopi

Sur la base d'un référentiel national qualité (RNQ), la certification Qualiopi atteste de la qualité des prestations de formation délivrées par les organismes de formation. Elle leur permet d'accéder aux fonds publics et mutualisés.

L'UM de Pôle emploi, précédemment, est certifié Qualiopi depuis 2020 ; l'Académie France travail est certifiée également (renouvellement en avril 2024).

Des audits internes sont menés chaque année au sein des Campus et l'UM.

7 critères et 32 indicateurs sont appréciés pour la certification. France Travail n'est concerné que par 23 indicateurs sur les 32.

**FO** s'enquiert des montants de financement - la Direction n'a pas la réponse sur cette séance et fait référence à Uniformation, certainement destinataire de fonds...

**FO** demande comment est embarqué le développement de compétences du personnel formateur (critère 22).

Réponse : dispositif d'appel à candidatures, formation Anipeda, suivi pédagogique : il y a bien une démarche d'accompagnement des formateurs à FT.

**Rejoignez-nous !**



**Adhèresz**

La délégation **FO** : Nadia FORT, Isabelle MARLETTA

<https://fofrancetravail.fr> Contact : [syndicat.fo@francetravail.fr](mailto:syndicat.fo@francetravail.fr)

**FO** demande comment France travail met en œuvre la veille sur les métiers et les emplois (critère 24). Pas de réponse précise, la Direction ne fait qu'énumérer les différentes veilles auxquelles l'opérateur est soumis : veille légale et réglementaire, veille sur les métiers et emplois, veille sur les innovations pédagogiques et technologiques et mobilisation des expertises, outils et réseaux pour les publics en situation de handicap.

### Questions diverses

La Direction annonce l'annulation de la CPNF du 20 novembre 2025 car elle n'aura pas encore la matière sur les orientations formation de 2026.

**FO** rappelle sa demande de travaux au plus tôt, afin de ne pas valider les orientations 2026 à mi-année 2026 (comme les années précédentes) et regrette que la Direction ne tienne pas son engagement d'entamer les travaux sur ce second semestre 2025. La date du 17 décembre 2025 est pour l'instant maintenue mais pour **FO** cette date est tardive pour commencer les travaux sur les orientations.

