

## Référent-es métiers : si la direction vous convie à ce séminaire : ce n'est pas un hasard !

### Du RRA au RM, toujours les mêmes constats :

«Un poste qui condense tâtonnement et absence de stratégie de la part de l'établissement »

Le SNU a conduit une étude auprès des RRA en 2017 dans une grande majorité des régions de France, et leurs réponses et remarques viennent renforcer notre analyse. Les analyses ci-dessous viennent de cette enquête - diffusée début 2018.

Par ailleurs un audit de la DG réalisée auprès de certains sites arrive sensiblement aux mêmes constats.

La fonction de RRA a évolué au fil de l'eau, prenant progressivement une place importante dans l'organisation et le fonctionnement des agences locales. A la mise en place de la nouvelle classification, « référent métier » a été la nouvelle dénomination de ce métier. Constante : Pôle Emploi ne donne une vision claire de cette fonction ni de la place donnée aux collègues.

- En effet, les RM font partie des équipes locales de direction -ELD sans y être vraiment intégrés-es.
- Ils-elles assurent le rôle de manager de l'accueil sans en avoir le statut.
- Ils-elles sont enfin supposés-es être polyvalents-es et tout savoir sur tous les champs : juridiques, applicatifs métiers, indemnisation, placement, entreprises... alors que Pôle Emploi a depuis longtemps abandonné l'idée de la polyvalence et prône la spécialisation de ses conseiller-es.

### Un rôle essentiel, mais une fonction aux contours flous !

RM...un-e spécialiste polyvalent-e et un-e manager « clandestin »



Si les RM sont généralement conscient-es de l'importance de leur rôle auprès des conseiller-es, ils-elles sont souvent submergés-es par l'étendue de leurs champs d'intervention et le niveau élevé de technicité qu'exigent les évolutions informatiques et réglementaires.

Ce type d'ambivalences dans la stratégie provoque un tiraillement et un sentiment de mal faire son travail, voire parfois de la souffrance au travail.

Les RM sont également conscient-es de l'importance de leur rôle en tant que membres des ELD, mais leur niveau d'intégration aux ELD

reste inégal d'une agence à l'autre et semble dépendre du mode de management du DAPE et de son interprétation du RM.

90% d'entre eux-elles assurent le rôle de manager de l'accueil -MANAC, 79% le font au moins deux demies journées par semaine. Ce rôle de manager de l'accueil les met dans une situation difficile de manager sans statut « clandestin » vis-à-vis des conseiller-es.

## De nombreuses questions restent posées

- Où commence et où s'arrête leur fonction, notamment par rapport aux divers correspondant-es / référent-es (prestations,...), ambassadeurs et ambassadrices du digital,...?

- Quelles compétences, quel rôle, l'établissement veut-il que les RM exercent ?

- Comment pouvoir maîtriser un champ technique aussi étendu sur le plan juridique et informatique : Indemnisation, Placement, Entreprise, Formation ? Le tout sans formation spécifique ?

- Comment passer les innombrables informations qui se déversent sur les RM lors de chaque version informatique ?

- Qui prend le relais lors des périodes d'absences : ne faudrait-il pas deux RM dans la plupart des agences ?

- RM Débordé-es et servant de « pompier-e » ou de « bouche trou » car l'établissement n'a pas de vision claire les concernant...

## Les propositions du SNU pour les RM

Il nous semble important après avoir largement écouté ces collègues, de porter leurs attentes auprès de notre établissement pour de meilleures conditions d'exercice mais également pour une reconnaissance de cette fonction.

Le SNU s'engage à porter un éclairage particulier sur la fonction des RM et sur leurs besoins, dans toutes les instances où il est représenté, et notamment de :

- Demander des formations adaptées pour tous les RM, que ce soit une formation à la prise de poste ou la formation continue, y compris à l'UM,

- Défendre l'idée de créer de nouveaux postes de RM spécialisé - indemnisation ou placement, avec des fiches de postes détaillées,

- Renforcer une fonction d'animation technique des RM au niveau de la Direction Territoriale ou Régionale afin de disposer d'espaces d'expression et d'échanges de pratiques,

- Participer aux réunions sur la stratégie pour en assurer la déclinaison et le portage.

**Aujourd'hui si la direction vous convie à ce séminaire, ce n'est pas un hasard. C'est qu'elle a conscience que des difficultés existent...**



**N'hésitez pas à prendre contact avec nos collègues SNU présent-es sur le terrain :**

- 01-73-74 : Fabienne Delmas – Valérie Lagarde
- 26-07 : Fabienne Damier Payen – Cathie Sébastian
- 38 : Carole Genin- Nathalie Reverdell
- 42 : Sylvain Plachot – Julien Veyret
- 69 : Catherine Albout- Sabrina Sahli
- Auvergne : Claudie Dupré