

Trait Direct

La lettre d'information des cadres du SNU

De RRA à Référents métiers, et maintenant ?

La Direction Générale, notamment sous la pression du SNU (cf notre enquête, <https://www.snutefifsu.fr/pole-emploi/trait-direct-retour-enquete-rra/>) a enfin pris le temps de se pencher sur cette fonction. Outre une modification de son intitulé, référent métier, intégré à la nouvelle classification, elle a précisé et rénové sa fiche d'activité. Cependant, parmi les questions posées ces agents et relayées par nous, nombreuses restent sans réponse, ce qui montre l'absence de stratégie globale de la DG.

Des incertitudes...

La diffusion de l'information reste partielle et irrégulière : si les évolutions applicatives passent systématiquement par eux, les points réglementaire la plupart du temps, ce qui concerne le métier plus rarement. Du coup, les RM ont parfois une vision partielle de certains déploiements ou dossiers. D'où un rôle d'accompagnement de ces évolutions parfois limité car décidé ou cadré par les évolutions SI. Cela rend difficile ou pauvre leur mission sur ce volet. De plus, les RM ne sont pas associés sur le volet développement des compétences des conseillers, alors que nombre d'entre eux précisent que cela fait partie du "cœur de métier".

Le rôle du RM reste essentiel, mais avec des contours flous. Malgré nos interpellations, il est peu ou pas articulé avec celui des référents et correspondants divers en agence. Du coup, les RM reçoivent certaines informations et d'autres non, et les conseillers ne savent pas toujours auprès de qui chercher leurs réponses.

Nombre d'entre-eux réalisent des actes métier, essentiellement au niveau de l'indemnisation (en termes de "production"). Certains estiment que c'est indispensable, car la compétence GDD disparaît dans des APE. Pour d'autres, ce n'est pas leur rôle. Les RM doivent-ils compenser les carences de l'établissement sur le « parcours GDD » et la gestion de ces postes ?

Une activité, des responsabilités et une place dans l'ELD qui reposent essentiellement sur des individus (DAPE et RE) et non sur un cadre formel :

- certains RM ont des activités managériales, d'autres pas ; certains sont l'entrée unique pour des dossiers et d'autres pas...
- la place dans l'ELD, réaffirmée par la DG, est souvent formelle, le RM restant peu ou pas associés aux décisions, voire pas conviés à certaines réunions dans certaines agences
- la répartition des rôles RM / RE manque régulièrement de cadrage

Une animation très différente selon les régions : parfois faite au niveau DR, d'autres fois par les DT, elle est souvent irrégulière, voire inexistante.



Et donc un métier en construction :

Les « nouveaux » référents métiers se posent la question de leur emploi : est-il en train de devenir un métier ? Vu la charge de travail, faut-il des RM spécialistes (GDD, Accompagnement, Entreprise...) ou généralistes ?

Le manque de clarification de certaines activités, du rôle du RM dans certaines agences, et l'absence de sécurisation par l'établissement du relai du RM lorsqu'il est absent doivent être pris en compte par Pôle emploi.

Le rôle de MANAC est-il compatible avec leurs activités et leurs charges ?

Ceci alors que l'établissement parle d'une évolution du rôle vers l'appui aux RH, la DG écrivant : « le Référent Métier ayant à suivre et faire vivre les processus RH en cours et à venir dans le cadre de la déconcentration RH mise en œuvre ». Autres activités envisagées, celles sur la délivrance et la qualité de services, mais encore celle en lien avec le contrôle interne, notamment les certifications qualité. Si tout cela devait leur être confié, sur quel temps alors que la charge est déjà au maximum ?

Il faut aller plus loin : les propositions du SNU

Nous demandons à la Direction Générale de construire une animation formalisée partout, plutôt régionale, avec des réunions spécifiques régulières. Les Référents Métiers doivent être invités aux réunions sur la stratégie de Pôle emploi, afin d'être en capacité d'assurer la déclinaison et le portage.

Le rôle du RM dans les déploiements doit être précisé dans toutes les régions, avec un lien plus étroit entre applicatif et métier. Cela implique des évolutions, notamment de la fiche métier :

- Caler ce rôle par rapport aux référents spécialistes (TH, formation, IAE...) : les référents métiers pourraient par exemple coordonner les actions thématiques des correspondants opérationnels concourant à la diffusion d'expertise, centraliser les informations à diffuser pour être l'entrée de l'ELD à ce niveau.
- Clarifier ce qu'implique l'appartenance à l'ELD, peut-être en renforçant le rôle d'appui et conseil à l'ELD. Nous demandons aussi plus d'échanges entre RM et responsables d'équipes, notamment en associant les RM à certaines réunions d'équipe.
- Créer un programme de formation spécifique au-delà de la formation initiale, proposant des sessions en continu, adaptées pour maintenir et augmenter les compétences des RM sur leurs champs spécifiques.
- Donner de la visibilité à la charge que représentent déjà les activités actuelles, avant d'en donner d'autres, et être capable de faire des choix et des priorités sur ce qui est demandé aux RM.

Le SNU estime indispensable d'avoir une réflexion sur la création d'un deuxième poste référents métiers dans toutes agences, ce qui est déjà le cas dans certaines régions.

Faire vivre les processus RH en cours pourrait passer par un accompagnement des agents en retour de formation, un appui au tutorat, une assistance permettant de développer l'autonomie des agents dans le traitement de dossiers et situations complexes.

Pour nous contacter : secteurcadresnu@gmail.com

Nous retrouver sur Twitter : [@cadremanagersnu](https://twitter.com/cadremanagersnu)

