

**Accord du 18 juillet 2023**

relatif à la formation professionnelle continue  
et à la révision de certains articles de la convention

NOR : ASET2450376M

IDCC : 2847

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

**Pôle emploi,**

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

**CFDT ;**

**FO ;**

**CFE-CGC ;**

**SNAP ;**

**FSU-SNU,**

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

La formation tout au long de la vie constitue un élément déterminant de la sécurisation des parcours professionnels et de la promotion sociale des agents. Elle vise à répondre aux besoins de développement de compétences et de qualification des agents de Pôle emploi liés à ses enjeux de transformation et de performance ainsi qu'aux aspirations de développement professionnel des agents.

La loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel modifie en profondeur le système de formation professionnelle dans un contexte de grandes transformations sociales, environnementales, économiques, technologiques et organisationnelles.

Dans ce cadre, les parties à la négociation entendent affirmer par ce premier accord le caractère fondamental de la formation face au défi d'évolution des métiers de Pôle emploi, des besoins de qualification et de développement des compétences des agents.

Conformément à l'article 22 § 1 de la CCN, les agents bénéficient de 5 jours au minimum de formation en moyenne par an.

Les parties à la négociation entendent traduire dans le présent accord cette ambition dans les orientations suivantes :

- assurer l’adaptation des agents à leur poste de travail ;
- veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi, au regard notamment de l’évolution des emplois, des technologies et des organisations ;
- contribuer à l’accompagnement de l’évolution professionnelle interne des agents et favoriser l’accès aux dispositifs de formation et d’orientation externes en cas de projet professionnel hors Pôle emploi ;
- promouvoir et garantir l’accès à la formation tout au long de l’année pour tous les agents de Pôle emploi quelle que soit leur situation, en s’appuyant sur une offre en développement des compétences de qualité, diversifiée et multimodale ;
- faciliter l’accès et rendre lisibles les dispositifs internes et externes pouvant être mobilisés par la mise à disposition auprès des agents d’une information structurée et accessible ;
- favoriser l’articulation et la complémentarité entre les différents dispositifs de formation interne et externe ;
- mettre en place un abondement complémentaire du compte personnel de formation (CPF) à destination de publics spécifiques ;
- structurer, professionnaliser et valoriser l’exercice de la fonction tutorale (tuteurs et maîtres d’apprentissage), notamment par une reconnaissance financière ;
- développer notre politique d’alternance et valoriser le parcours des alternants ;
- identifier les différents acteurs mobilisés et leur rôle dans le processus de formation et renforcer leur professionnalisation par un accompagnement adapté ;
- rendre plus lisible le rôle des instances dans le cadre de la formation en précisant leur rôle respectif et en réaffirmant les attributions de la commission paritaire nationale de formation (CPNF).

Le présent accord vient compléter l’ensemble des mesures déjà inscrites dans la convention collective nationale et les accords collectifs, ainsi que les différents textes applicables aux agents de statut public.

## **Chapitre 1<sup>er</sup> Champ d’application du présent accord**

Le présent accord s’applique à l’ensemble des établissements de Pôle emploi.

Les dispositions du présent accord bénéficient à tous les agents de Pôle emploi dans le respect des textes en vigueur applicables selon le statut public ou privé de l’agent et la nature de leur contrat de travail.

En application du respect des principes de non-discrimination et d’égalité professionnelle, Pôle emploi veille à assurer un accès à la formation pour tous les agents indépendamment notamment :

- du genre ;
- de l’âge ;
- des modalités et du temps de travail ;
- de l’ancienneté ;
- de la santé ;
- de la situation de handicap ;
- du statut public ou privé de l’agent ;
- de l’exercice des activités syndicales.

## **Chapitre 2 Les dispositifs de formation professionnelle tout au long de la vie des agents**

La formation professionnelle est un droit reconnu à l'ensemble des agents. Elle s'inscrit dans l'obligation de l'employeur d'assurer l'adaptation des agents à leur poste de travail et de veiller au maintien de leur capacité à occuper un emploi.

La formation professionnelle constitue un moyen incontournable d'acquisition et de développement des compétences et de qualification des agents.

Par cet accord, Pôle emploi s'engage à renforcer son action en faveur du développement des compétences et de qualification des agents par la mise en œuvre d'une politique de formation inclusive :

- en favorisant la montée en compétences et en qualification des agents ;
- et en permettant à chaque agent d'être acteur de son développement professionnel.

Au-delà des modifications portées par la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 sur la liberté de choisir son avenir professionnel, Pôle emploi, dans le cadre de sa politique de développement des compétences, prend en compte les transformations internes et externes impactant l'évolution de ses métiers ainsi que les résultats des études prospectives pouvant être menées par l'observatoire national des métiers (ONM).

En lien avec ses ambitions stratégiques et sa responsabilité sociétale et environnementale, Pôle emploi décline ses orientations en matière de développement des compétences en intégrant l'impact du digital et de l'intelligence artificielle, les exigences des usagers en matière de qualité de la relation de service, ses enjeux de transformation interne ainsi que les attentes et aspirations des agents.

Pôle emploi s'engage ainsi à mettre en œuvre auprès des agents, les parcours de formation et les accompagnements complémentaires nécessaires permettant :

- l'adaptation de leurs compétences aux évolutions de leur poste de travail et/ou de leur emploi ;
- le maintien de leur capacité à occuper un emploi au regard notamment de l'évolution des emplois, des technologies et des organisations ;
- le développement de la mobilité professionnelle dans le cadre de leur parcours professionnel au sein de Pôle emploi ;
- de contribuer à faire progresser les agents en niveau de qualification au cours de leur vie professionnelle et à favoriser ainsi leur évolution professionnelle.

L'accès des agents à des actions de formation professionnelle continue est assuré :

- en interne, dans le cadre du plan de développement des compétences recensant notamment les différentes actions de formation issues des besoins individuels et collectifs validés par Pôle emploi ;
- à l'externe, dans le cadre de dispositifs individuels de formation mobilisables à la seule initiative de l'agent (par exemple : le compte personnel de formation).

### **2.1. Le dispositif de formation interne**

Pôle emploi établit et met en œuvre un plan de développement des compétences favorisant l'accès des agents à une offre de formation diversifiée et de qualité adossée à une pluralité de modalités d'apprentissage.

### 2.1.1. Le plan de développement des compétences

Le plan de développement des compétences participe au respect des obligations de Pôle emploi en matière de formation et vise à :

- préparer les compétences nécessaires à Pôle emploi pour faire face aux évolutions en cours et effectuer les missions qui lui sont confiées ;
- adapter les agents à leur poste de travail ;
- permettre le maintien dans l'emploi des agents ;
- accompagner l'évolution professionnelle des agents.

Il recense l'ensemble des actions qui participent au développement des compétences : actions de formation, bilans de compétences, actions permettant de faire valider les acquis de l'expérience et toutes autres actions complémentaires à la formation comme par exemple, les échanges de pratiques ou encore les ateliers et les appropriations proposés en établissement.

Afin d'élaborer le plan de développement des compétences, Pôle emploi définit les orientations pluriannuelles et annuelles de la formation, au regard de ses évolutions (y compris réglementaires et législatives), des missions qui lui sont confiées et en déclinaison de ses orientations stratégiques. Ces orientations sont présentées, débattues et fixées par la commission paritaire nationale de la formation (CPNF).

Sur la base de ces orientations, les établissements construisent chaque année leur plan de développement des compétences.

La dimension locale de la stratégie de délivrance de l'offre de services est déclinée dans le plan de développement des compétences de chaque établissement, autour des besoins de développement des compétences, individuels et collectifs, nécessaires à l'exercice des missions confiées.

Les formations qui s'imposent par les évolutions réglementaires et par les orientations gouvernementales, si elles sont prioritaires pour le maintien dans l'emploi, ne peuvent empêcher le développement de compétences découlant des demandes individuelles.

Une fois élaboré et consolidé, le plan de développement des compétences est partagé avec les campus et l'université du management afin de garantir sa réalisation.

Le plan de développement des compétences de chaque établissement est également communiqué aux membres du comité social et économique (CSE).

L'identification des besoins individuels s'effectue en continu tout au long de l'année, notamment via des échanges managériaux, à l'initiative du manager et/ou de l'agent et s'appuie entre autres sur l'entretien professionnel annuel et sur l'entretien professionnel.

Les agents peuvent utiliser, s'ils le souhaitent, les outils d'autodiagnostic mis à leur disposition, afin de les aider à mieux identifier leurs besoins en développement des compétences.

Afin de garantir la prise en compte des besoins individuels, tels que précédemment mentionnés, Pôle emploi s'engage à couvrir annuellement au moins 35 % des besoins individuels validés par le manager, en les intégrant au plan de développement des compétences.

Cet engagement, au niveau national, fait l'objet d'un suivi présenté à la commission paritaire nationale de formation dans le cadre du bilan annuel de formation, ainsi qu'à la commission de suivi prévue par le présent accord et dans le cadre de la consultation annuelle du comité social économique central portant sur la politique sociale.

Chaque établissement tend à la réalisation de cet engagement consolidé au niveau national.

Les actions résultant des besoins individuels validés par le manager doivent être réalisées au plus proche de la demande et au plus tard dans les 2 ans suivant l'expression du besoin, issu

d'une inscription individuelle via l'outil *ad hoc* et/ou d'une demande via l'entretien professionnel annuel (EPA) ou l'entretien professionnel (EP).

En l'absence de réalisation de l'action dans l'année, un point est effectué lors de l'EPA de l'année N + 1 ou d'un entretien *ad hoc*. En cas de confirmation du besoin par l'agent, l'action fait l'objet d'une priorité de réalisation dans l'année.

Par ailleurs, les besoins individuels identifiés dans le cadre d'un entretien de reprise après 3 mois continus d'absence, quel que soit le motif de l'absence, donnent lieu, dès le retour de l'agent, à l'élaboration, puis à la mise en œuvre prioritaire d'actions adaptées. Ces actions, personnalisées et modulaires, sont inscrites dans un parcours partagé et formalisé avec le manager dans le formulaire d'entretien afin d'accompagner au mieux l'agent concerné et faciliter sa réintégration.

En application des dispositions réglementaires applicables, les agents de statut public peuvent bénéficier à leur demande, d'une action de formation continue interne sous réserve des nécessités de service. Si une demande de formation continue leur a été refusée, un second refus portant sur une action de formation de même nature ne peut être prononcé qu'après avis de la commission paritaire compétente (CCPLU pour les agents de catégories 1 et 2, CCPN3 pour les agents de catégorie 3, CCPN4 pour les agents de catégorie 4).

L'accès à une demande de formation continue est de droit si l'agent de statut public n'a bénéficié d'aucune formation continue au cours des 3 années antérieures. L'admission en formation peut toutefois être différée d'un an maximum en raison des nécessités de service après avis de la commission paritaire compétente.

### 2.1.2. La diversification de l'offre de formation

Pôle emploi met à disposition de l'ensemble des agents une offre de formation régulièrement actualisée et enrichie. Cette offre est spécifique à chaque filière métier et certaines formations transverses sont ouvertes à tous, indépendamment de la filière d'appartenance. L'offre de formation est présentée préalablement à la commission paritaire nationale de formation (CPNF), pour avis.

Pôle emploi s'est engagé dans une stratégie de diversification de son offre en développement de compétences dans ses contenus et dans ses modalités. Cet engagement se traduit notamment par la réalisation de formations présentiels, par des formations à distance et par le renforcement du tutorat afin de favoriser les apprentissages au poste de travail.

La formation au sein de Pôle emploi repose sur plusieurs modalités pédagogiques, en présentiel et à distance.

Le choix entre présentiel et distanciel est orienté par les objectifs professionnels et pédagogiques visés pour chaque action. Il s'appuie également sur la montée en charge progressive de l'accompagnement des formateurs sur la diversification des modalités pédagogiques.

Les principes pédagogiques à partir desquels se développe cette complémentarité entre formation présentielle, à distance et multimodale sont partagés en commission paritaire nationale de formation.

Les lieux de délivrance de la formation présentielle sont prioritairement les salles gérées par les campus et de manière complémentaire, d'autres salles délocalisées. Ils sont déterminés en fonction d'une appréciation de critères multiples tels que le volume de personnes à former, la nature de la formation ou les délais de réalisation de la formation. Les formations en proximité, réalisées dans les salles délocalisées en région, peuvent permettre de faciliter :

- l'accès à la formation entre autres des agents en situation de handicap et aux proches aidants ;
- la préservation de l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Les formations se déroulant dans des salles délocalisées, doivent répondre aux mêmes exigences de qualité pour l'accueil de stagiaires que dans les campus.

En complémentarité des formations présentielles animées par un formateur en salle de formation, Pôle emploi enrichit son offre de formation à distance avec :

- des formations digitales, notamment sur la e-université, plateforme de formations 100 % digitales ouvertes à l'ensemble des agents en toute autonomie et en libre accès ;
- des classes à distance, animées par un formateur, en visioconférence.

Les formations à distance peuvent également contribuer à favoriser l'accès à la formation des agents ayant des difficultés d'organisation et de mobilité, des proches aidants et à préserver l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

La mise en œuvre d'une action de formation en tout ou partie à distance comprend :

- une assistance technique et pédagogique appropriée pour accompagner le bénéficiaire dans le déroulement de son parcours de formation ;
- une information du bénéficiaire sur les activités pédagogiques à effectuer à distance et leur durée moyenne, notamment directement dans le catalogue de formation interne ;
- des évaluations qui jalonnent ou concluent l'action de formation.

L'action de formation, telle que précisée par l'article L. 6313-2 du code du travail, est élargie et se définit comme un parcours pédagogique permettant d'atteindre un objectif professionnel. Elle peut être réalisée en tout ou partie à distance ou en situation de travail.

Dans ce cadre et en complément des modalités pédagogiques existantes, Pôle emploi testera, dans les 12 mois qui suivent l'entrée en vigueur de l'accord, la mise en œuvre de la formation en situation de travail (AFEST), via des pilotes, pour en déterminer les conditions d'éligibilité, de faisabilité et d'efficacité afin de sécuriser sa mise en place effective. Un retour d'expérience sera partagé en commission paritaire nationale de formation et en commission de suivi de l'accord.

La mise en œuvre d'une action de formation en situation de travail comprend :

- l'analyse de l'activité de travail pour, le cas échéant, l'adapter à des fins pédagogiques ;
- la désignation préalable d'un formateur pouvant exercer une fonction tutorale ;
- la mise en place de phases réflexives, distinctes des mises en situation de travail et destinées à utiliser à des fins pédagogiques les enseignements tirés de la situation de travail, qui permettent d'observer et d'analyser les écarts entre les attendus, les réalisations et les acquis de chaque mise en situation afin de consolider et d'explicitier les apprentissages ;
- des évaluations spécifiques des acquis de la formation qui jalonnent ou concluent l'action.

Les formateurs permanents et occasionnels seront associés à la mise en œuvre des pilotes AFEST, notamment par la mobilisation de leurs compétences pédagogiques, d'analyse de situation de travail et d'une approche réflexive.

Afin de garantir la bonne réalisation des actions de formations prévues à distance ou en situation au poste de travail, chaque équipe de direction tiendra compte des différentes modalités prévues :

- d'une part en planifiant et en respectant des plages dédiées au déroulement de ces actions de formation ;
- d'autre part en mettant en place les conditions favorisant le suivi des formations à distance : espace adapté à la délivrance d'une formation, casque audio, identification de la zone comme étant un espace de formation...

Des parcours d'intégration modulaires et en multimodalités sont proposés aux nouveaux entrants au plus près de la prise de poste. Ils s'appuient sur une dynamique de parcours alternant formation et évaluation des apprentissages, favorisant une progression dans l'activité.

Le tutorat est systématiquement mobilisé pour accompagner :

- l'ensemble des prises de fonction des nouveaux recrutés pour lesquels un parcours de formation spécifique est requis ;
- et des mobilités professionnelles le nécessitant.

Pôle emploi s'engage à améliorer la visibilité et la lisibilité de son offre de formation à destination de l'ensemble des agents via l'espace dédié dans l'intranet national et via l'outil du système d'information des ressources humaines (SIRH) dédié.

Pôle emploi, avec l'appui de la direction qualité et performance du développement des talents et des compétences, accompagne les établissements dans la connaissance de l'offre de formation, à travers des supports qui permettent d'avoir une vision d'ensemble de l'offre de formation par filières et emplois ainsi que des parcours.

Ces supports de présentation de l'offre de formation sont actualisés pour être mis à disposition de l'ensemble des agents notamment en amont des campagnes d'entretiens professionnels annuels (EPA).

Au niveau des établissements, seront organisées des sessions d'information avec l'appui de l'université Pôle emploi, sur les formations auprès des managers permettant une vision globale de l'offre de formation, en amont des campagnes EPA.

### 2.1.3. La mesure de l'efficacité des actions de formation proposées par Pôle emploi

Afin de garantir la qualité des formations répondant aux besoins des métiers et de leur spécificité, Pôle emploi mesure à l'issue des formations, via des questionnaires à chaud :

- la satisfaction globale des apprenants, afin de s'assurer que la formation répond aux besoins des agents (accueil, conditions matérielles, animation...) ;
- l'évaluation des connaissances et des savoirs faire acquis durant la formation, afin de s'assurer de l'atteinte des objectifs de la formation et de l'ancrage des connaissances des agents.

Les résultats anonymes et consolidés permettent d'identifier les potentielles actions d'amélioration à mettre en place (par exemple, une évolution de la formation, de son cadencement, de son animation).

Pôle emploi souhaite enrichir la mesure de l'efficacité des actions de formations par des évaluations à froid de la mise en pratique des acquis de la formation en situation de travail.

Pôle emploi rappelle qu'un véritable dialogue doit s'instaurer entre le manager et l'agent en amont de la formation, sur les objectifs de la formation suivie et au retour sur les conditions de sa mise en œuvre effective. Ces échanges ont pour objet de définir ensemble les éventuelles actions complémentaires nécessaires, notamment, un besoin de tutorat, des formations complémentaires, des échanges de pratiques et de s'assurer d'une réelle intégration des acquis de la formation dans l'exercice de l'activité.

### 2.1.4. La certification de l'UPE : gage d'un haut niveau d'exigence de la qualité de nos dispositifs

Depuis sa création, l'université Pôle emploi est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de la formation, conformément aux exigences de la loi sur la formation professionnelle. Cette démarche s'est concrétisée par l'obtention de la certification Qualiopi en 2020 et de son renouvellement annuel en 2021 et 2022. Cette démarche permet notamment de garantir en interne un haut niveau d'exigence en matière de qualité de nos dispositifs et de s'assurer de l'adéquation de nos actions de formation avec les évolutions internes et externes de notre environnement (technologiques, professionnelles...).



## 2.2. Les dispositifs de formation externe

L'agent peut mobiliser à son initiative, d'autres dispositifs individuels de formation, dont notamment le compte personnel de formation (CPF).

Un abondement complémentaire au CPF de certaines populations d'agents est mis en place afin de favoriser leur accès à la formation individuelle.

Afin de faciliter une meilleure connaissance de ces dispositifs et d'accompagner les agents dans leurs démarches, Pôle emploi s'engage, dans l'année qui suit l'entrée en vigueur de l'accord, à mettre à leur disposition des informations via différents canaux (espace dédié sur l'intranet, module consacré à la présentation des dispositifs individuels dans la e-université).

L'accompagnement des managers et de la fonction RH sur ces dispositifs et leur mise en œuvre est renforcé.

Les directions RH des établissements relaient ces informations auprès des agents. Ils les accompagnent dans la connaissance et la mise en œuvre des dispositifs individuels auprès des agents par :

- la mise à disposition d'informations régulières et visibles sur l'intranet ;
- la communication d'interlocuteurs identifiés au sein des directions RH que tout agent peut solliciter ;
- le conseil et l'appui de l'agent, lorsqu'il les sollicite, pour la mise en œuvre d'un projet de formation dans le cadre d'un dispositif individuel.

### 2.2.1. Le compte personnel de formation

Le compte personnel de formation (CPF) est ouvert aux agents de statut privé comme de statut public avec des modalités spécifiques à chaque statut. La mobilisation du CPF est à leur seule initiative. Il s'agit d'un compte rechargeable dont les droits sont consultables sur [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr).

Le compte est utilisable tout au long de la vie professionnelle dans la limite prévue par les textes. Il permet de financer tout ou partie du coût des formations éligibles.

#### 2.2.1.1. Le cadre général

Le compte personnel de formation a pour objectif de favoriser l'accès à la formation, d'accroître le niveau de qualification de chacun, de favoriser l'évolution professionnelle, d'accompagner à la reconversion professionnelle et de sécuriser le parcours professionnel. Tout agent de statut privé et de statut public bénéficie d'un CPF, depuis son entrée sur le marché du travail jusqu'à sa retraite conformément aux textes en vigueur.

Il peut être mobilisé à la seule initiative de l'agent pour financer ou cofinancer une formation éligible.

Pôle emploi ne peut pas imposer à un agent la mobilisation de son CPF.

#### 2.2.1.2. Les formations éligibles

Les formations éligibles au compte personnel de formation sont déterminées :

- pour les agents de statut privé : par les articles L. 6323-6-I et -II du code du travail ;
- pour les agents de statut public : par les dispositions, du décret 2017-928 du 6 mai 2017 modifié.

#### 2.2.1.3. Les modalités d'alimentation

Les modalités d'alimentation du compte diffèrent selon le statut de l'agent.



#### a) Pour un agent de statut privé

Les modalités d'alimentation du compte personnel de formation sont précisées aux articles L. 6323-10 à L. 6323-12 du code du travail.

Ainsi, pour les agents de statut privé ayant effectué, sur l'ensemble de l'année, une durée de travail supérieure ou égale à la moitié de la durée annuelle conventionnelle de travail, le CPF est alimenté chaque année à hauteur de 500 €, dans la limite d'un plafond total de 5 000 €.

Si l'agent a effectué, sur l'ensemble de l'année, une durée de travail inférieure à la moitié de la durée annuelle conventionnelle de travail, l'alimentation annuelle du CPF est calculée à due proportion du temps de travail effectué, dans la limite d'un plafond total de 5 000 €.

Les agents peu ou non qualifiés, dont le niveau de formation initiale est inférieur notamment au BEP et CAP, qui ont effectué, sur l'ensemble de l'année, une durée de travail supérieure ou égale à la moitié de la durée conventionnelle de travail, ainsi que les bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés, peuvent bénéficier d'une alimentation majorée de leur compte à hauteur de 800 € par an dans la limite d'un plafond total porté à 8 000 €.

Le calcul des droits des agents est effectué par la Caisse des dépôts au moyen des données issues de la déclaration sociale nominative des employeurs (DSN), sauf pour la majoration légale attribuée aux agents peu ou pas qualifiés qui implique une déclaration de l'agent concerné sur le site internet CPF ou l'application dédiée. Les bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés (BOETH) n'ayant pas souhaité faire connaître leur situation à leur employeur, sont aussi concernés par cette démarche individuelle d'auto-déclaration via leur espace personnel sur le site ([www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr)) ou sur l'application dédiée.

#### b) Pour un agent de statut public

Le CPF d'un agent de statut public est alimenté à hauteur de 25 heures maximum au titre de chaque année civile dans la limite d'un plafond total de 150 heures.

Pour l'alimentation du CPF, les périodes de travail à temps partiel sont assimilées à des périodes à temps complet.

Comme, pour les agents de statut privé, l'alimentation des droits des agents est effectuée par la Caisse des dépôts au moyen des données issues de la déclaration sociale nominative des employeurs (DSN).

L'accès à la formation et à la qualification est également facilité pour les agents publics les moins qualifiés, soit les agents publics de Pôle emploi de catégorie 1 et ne possédant pas un diplôme ou un titre professionnel enregistré et classé au niveau 3 du répertoire national des certifications professionnelles (CAP, BEP).

Il se traduit par un relèvement du plafond et une majoration des droits à formation au titre du CPF sur déclaration de l'agent. Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, date d'entrée en vigueur de la loi n° 2019-828 du 6 août 2019 et du décret n° 2019-1392 du 17 décembre 2019, le rythme d'alimentation des droits CPF est fixé à 50 heures par an, dans la limite d'un plafond de 400 heures.

Chaque année, via une communication intranet, la direction RH de chaque établissement rappelle, aux agents de statut privé et de statut public, la nécessité de déclarer leurs droits supra légaux, et le mode opératoire, sur le site internet CPF ou l'application dédiée.

### 2.2.1.4. La mobilisation du CPF

#### a) Pour les agents de statut privé

Pour les agents de statut privé, le CPF s'utilise à l'initiative de l'agent et se déroule en tout ou partie pendant le temps de travail avec l'accord de l'employeur, ou hors temps de travail.

Les actions de formation réalisées au titre du CPF et se déroulant, avec l'accord de Pôle emploi, sur le temps de travail, suite à une demande d'autorisation d'absence, donnent lieu au maintien de la rémunération par Pôle emploi.

Afin de favoriser le maintien dans l'emploi des agents de statut privé BOETH, les demandes de CPF sont acceptées par Pôle emploi, sur le temps de travail dans la limite de 150 heures. En complément, et dans l'objectif de faciliter l'accès de ces agents aux formations non disponibles sur leur secteur géographique, un forfait de 1 000 € maximum peut être accordé pour couvrir tout ou partie des frais de déplacement, d'hébergement et de repas. Ces dispositions sont valables une fois sur la durée de l'accord.

#### **b) Pour les agents de statut public**

Les actions de formation suivies au titre du CPF par les agents de statut public ont lieu en priorité pendant le temps de travail, sous réserve des nécessités de service et conformément aux textes en vigueur.

### **2.2.2. L'abondement du CPF**

#### **a) Pour les agents de statut privé**

Dans le cadre du présent accord, Pôle emploi s'engage à abonder le CPF en droits complémentaires lorsque les droits inscrits sur le compte de l'agent sont insuffisants pour couvrir le coût de sa formation, sous réserve d'appartenir aux catégories bénéficiaires suivantes :

- agents bénéficiaires de l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés quel que soit leur projet de formation ;
- ou agents âgés de 58 ans et plus quel que soit leur projet de formation ;
- ou agents dont l'emploi est positionné sur les 3 niveaux de la classification A – B et C et dont le projet de formation fait suite à un conseil en évolution professionnelle ;
- ou agents ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise validé par un conseil en évolution professionnelle.

Le montant de l'abondement complémentaire, par agent concerné et sur la durée de l'accord, est plafonné à 800 € pour les formations inscrites au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) et à 500 € pour les formations au répertoire spécifique (RS).

L'abondement est mobilisable à la demande de l'agent, en cas de reste à payer pour financer son projet de formation, auprès de son manager et de la direction RH de son établissement.

La loi de finances pour 2023 (loi n° 2022-1726 du 30 décembre 2022) prévoit que le salarié doit participer au coût de la formation, d'une VAE ou d'un bilan de compétences effectués dans le cadre du compte personnel de formation (CPF). Toutefois cette participation de l'agent au coût de la formation n'est pas due quand l'employeur finance une partie de ce coût.

Le versement complémentaire s'applique sur les coûts de formation et/ou de certification. Les actions de formation devront être identifiées sur [www.moncompteformation.gouv.fr](http://www.moncompteformation.gouv.fr) (MCF).

#### **b) Pour les agents de statut public**

Pour les agents de statut public, en l'absence de dispositions réglementaires spécifiques concernant l'abondement en droits complémentaires, Pôle emploi s'engage à accompagner le départ en formation des agents de statut public souhaitant mobiliser leurs droits CPF dès lors que la demande a pour finalité le développement de compétences au service d'un projet professionnel. Tout accord donne lieu à une prise en charge de la totalité des frais pédagogiques et des coûts de certification le cas échéant.

En équité avec l'abondement CPF dont peuvent bénéficier les agents de statut privé, l'établissement s'engage à appliquer une prise en charge complémentaire dès lors que l'agent mobilise un congé de formation professionnelle en articulation avec son CPF. Les modalités de cet abondement sont précisées dans le paragraphe relatif au congé de formation professionnelle (CFP).

Au retour de sa formation, l'agent qui le souhaite peut solliciter un entretien avec son manager et/ou la direction RH de l'établissement, afin de partager les actions ou évolutions professionnelles envisagées par l'agent.

### **2.2.3. Les autres dispositifs individuels de formation**

#### **2.2.3.1. *Transition professionnelle***

##### ***a) Le projet de transition professionnelle pour les agents de statut privé***

Le projet de transition professionnelle (PTP), ouvert aux agents de statut de statut privé, permet de suivre une formation certifiante en vue de changer de métier ou de profession en interne ou en externe.

Pour en bénéficier, les agents en CDI doivent pouvoir justifier d'au moins 24 mois d'activité salariée dont 12 mois au sein de Pôle emploi. Des conditions d'ancienneté particulières s'appliquent aux agents en CDD, soit 24 mois d'activité salariée, au cours des 5 dernières années, dont 4 mois en CDD au cours des 12 derniers mois.

Les demandes de projet de transition professionnelle sont gérées par les associations de « Transitions Pro ». La commission paritaire interprofessionnelle régionale de l'association « Transitions Pro » concernée instruit la demande et apprécie la pertinence du projet, notamment au regard du dossier qui comprend un positionnement du demandeur établi par l'organisme de formation et, éventuellement, du compte rendu du conseil en évolution professionnelle.

En cas de suite favorable, les frais pédagogiques et les frais annexes liés à la formation (déplacements/repas) sont pris en charge en tout ou partie selon ce qui est notifié par « Transitions Pro régionale », après déduction des droits inscrits au CPF.

Le recours au projet de transition professionnelle requiert une autorisation d'absence de Pôle emploi si le projet se déroule en tout ou partie sur le temps de travail.

Si le projet de transition professionnelle se déroule sur le temps de travail de l'agent de statut privé, ce dernier bénéficie d'une rémunération minimale, dont les modalités de calcul et de versement sont fixées aux articles D. 6323-18-3 et L. 6323-17-5 du code du travail.

##### ***b) Le congé de transition professionnelle pour les agents de statut public***

S'agissant des agents de statut public, le congé de transition professionnelle d'une durée maximale d'un an peut bénéficier aux agents appartenant à l'une des catégories mentionnées au premier alinéa de l'article L. 422-3 du code général de la fonction publique, à savoir :

- l'agent contractuel qui occupe un emploi de niveau de catégorie 1, et qui n'a pas atteint un niveau de formation sanctionné par un diplôme ou un titre professionnel correspondant à un niveau requis ;
- l'agent public en situation de handicap mentionné à l'article L. 131-8 du code général de la fonction publique ;
- l'agent public pour lequel il est constaté, après avis du médecin du travail compétent, qu'il est particulièrement exposé, compte tenu de sa situation professionnelle individuelle, à un risque d'usure professionnelle.

### **2.2.3.2. Le congé de formation professionnelle (agents de statut de statut public)**

Le congé de formation professionnelle (CFP) est un dispositif permettant aux agents de statut public de suivre une formation, à leur initiative. La durée du congé ne peut excéder trois années pour l'ensemble de la carrière. Pour les agents appartenant à l'une des catégories mentionnées à l'article L. 422-3 du code général de la fonction publique, la durée du congé est portée à 5 ans.

Le congé peut être utilisé en une seule fois ou réparti tout au long de la carrière de l'agent (durée fractionnable en semaines, journées ou demi-journées). La première année, le congé de formation professionnelle ouvre droit au bénéfice d'une indemnité mensuelle forfaitaire. Cette indemnité forfaitaire est portée à 2 ans pour les agents publics appartenant à l'une des catégories mentionnées à l'article L. 422-3 du code général de la fonction publique.

Ce congé est subordonné à des conditions. La demande motivée est instruite par la direction des ressources humaines et fait l'objet d'une décision du directeur régional.

Le CPF peut s'articuler, à la demande des agents, avec le congé de formation professionnelle (CFP).

En ce qui concerne le financement de la formation envisagée, lorsqu'un agent demande le bénéfice d'un CFP couplé avec l'utilisation de ses droits acquis au titre du CPF, Pôle emploi prend en charge les frais de formation correspondant au nombre d'heures acquises au titre du CPF.

En équité avec l'abondement CPF dont peuvent bénéficier les agents de statut privé, l'établissement s'engage à appliquer une prise en charge complémentaire de 800 ou 500 € sur le reste à charge selon que la formation soit inscrite au répertoire national de certification professionnelle ou répertoire spécifique.

## **Chapitre 3 L'accompagnement des agents : les acteurs et dispositifs de développement professionnel**

L'agent, s'il reste le premier acteur de son développement professionnel dispose d'interlocuteurs internes contribuant chacun selon leurs rôles, à l'orienter et l'accompagner dans son parcours de développement professionnel via notamment la mobilisation de ressources et de dispositifs internes et externes.

Chaque agent peut mobiliser à son initiative des dispositifs individuels tels que le compte personnel de formation (CPF), le projet de transition professionnelle (PTP), le congé de formation professionnelle (CFP) ou encore le bilan de compétences (BC) ou la validation des acquis de l'expérience (VAE). Cette démarche individuelle peut permettre de trouver des réponses à des besoins de développement complémentaires avec l'appui proposé par Pôle emploi.

### **3.1. Les acteurs de l'accompagnement des agents**

#### **3.1.1. Les acteurs internes : la fonction RH, la ligne managériale, les formateurs et les tuteurs**

##### **3.1.1.1. La fonction RH**

La DRHRS (direction des ressources humaines et des relations sociales) et les directions des ressources humaines régionales mettent à disposition des agents et des managers l'outillage et l'accompagnement nécessaires au processus et actions de développement des compétences.

Les directions régionales RH, en appui et en relais des managers, conseillent et accompagnent les agents individuellement sur toute question relative à la construction de leur parcours de développement de compétences et à la mobilisation des différents dispositifs existants internes (plan de développement des compétences) ou externes (dispositifs individuels tels CPF, PTP, CFP, BC, VAE...).

Elles communiquent sur les différents dispositifs mobilisables via leur intranet et mettent également à disposition de tous les agents la liste des interlocuteurs dédiés sur les différents champs RH.

Elles accompagnent, en tant que de besoin, les agents sur leur projet professionnel lors des entretiens carrière, favorisant ainsi la réflexion à l'appui d'un regard tiers, sur le parcours professionnel et les perspectives de développement professionnel.

Au-delà de cet outillage, la DRHRS anime le réseau des correspondants RH régionaux afin de partager les différentes thématiques autour du développement des compétences, de leurs évolutions et des différents dispositifs mobilisables via des actions diversifiées (focus thématiques, échanges de pratiques, co-développement...).

### **3.1.1.2. *La ligne managériale***

La ligne managériale est le premier interlocuteur RH de l'agent dans l'accompagnement de son parcours professionnel, en lien étroit avec la fonction RH.

La ligne managériale, avec l'appui des directions RH, accompagne l'agent dès son intégration et aux différents moments clés de son parcours professionnel. Elle identifie avec l'agent ses besoins en développement de compétences et mobilise différents leviers : offre nationale et régionale de développement de compétences, e-université, autodiagnostic des compétences, tutorat, immersion, coaching... mais aussi les dispositifs individuels externes tels par exemple, compte personnel de formation (CPF), bilan de compétences avec l'appui et l'accompagnement des directions RH.

Elle veille à créer les conditions permettant à l'agent de mettre en œuvre ses acquis de formation et d'assurer l'ancrage des compétences acquises à travers les différentes approches d'apprentissage, et par une planification des activités favorisant cette mise en pratique.

Dans le cadre du parcours professionnel de l'agent, la ligne managériale mène différents entretiens dont l'entretien professionnel annuel et l'entretien professionnel. Ces entretiens constituent des moments privilégiés permettant de favoriser les échanges entre l'agent et son manager sur son développement de compétences dans son emploi et/ou sur un autre emploi ainsi que sur le projet professionnel de l'agent.

La DRHRS (direction des ressources humaines et des relations sociales) met à disposition des managers un accompagnement spécifique, notamment par la formation afin de les appuyer dans le développement des compétences des agents de leur équipe/service, leur permettant une meilleure connaissance des dispositifs individuels de formation et le renforcement de leurs capacités à accompagner les agents dans leur parcours.

### **3.1.1.3. *Les formateurs***

Les formateurs internes, permanents et occasionnels, ont un rôle central dans l'accompagnement et le suivi du développement de compétences des agents.

À ce titre, leurs rôles sont explicitement définis et Pôle emploi garantit un suivi et un renforcement régulier de leurs compétences.

Les formateurs permanents contribuent à la mise en œuvre des dispositifs de développement de compétences : ils animent des actions de formation en présentiel et à distance, ils évaluent l'atteinte des objectifs pédagogiques et des acquis des stagiaires pendant l'action de formation.

Ils sont référents de thématiques de formations et bénéficient dans ce cadre d'un accompagnement pour tout nouveau dispositif ou module.

L'accès aux outils d'évaluation leur permet d'évaluer les résultats d'une formation, pour identifier des actions d'amélioration le cas échéant.

Les formateurs permanents pilotent, coordonnent et accompagnent le réseau des formateurs occasionnels et assurent les appropriations thématiques de ces derniers.

Les formateurs occasionnels effectuent des missions ponctuelles de formation auprès des agents dans le cadre d'une convention tripartite de coopération entre la direction de leur établissement de rattachement, le campus et eux-mêmes. Ils continuent par ailleurs d'exercer leurs activités métiers.

Chaque formateur occasionnel dispose également d'un formateur référent au sein de son Campus, chargé de l'accompagner de manière individualisée et de lui proposer, *a minima*, un entretien de bilan chaque année.

Les campus s'assurent de l'adéquation de la ressource formative aux besoins de réalisation du plan prévisionnel de développement des compétences. Ils accompagnent les formateurs occasionnels tout au long de leur activité par la mise à disposition d'une formation pédagogique socle délivrée aux nouveaux formateurs, des actions de renforcement de compétences pour tous les formateurs et des sessions d'appropriation en amont de toute nouvelle formation, permettant le maintien et l'élargissement de leurs connaissances réglementaires, pédagogiques et techniques.

Les sessions d'appropriation suivies par les agents formateurs ne sont pas comptabilisées comme actions de formation pour le calcul de la garantie conventionnelle de 5 jours annuels, applicable à tout agent.

#### **3.1.1.4. Les tuteurs**

Les tuteurs sont des acteurs clés dans l'accompagnement du développement des compétences, la transmission des savoir-faire quelles que soient les situations professionnelles dans lesquelles le tutorat est mis en œuvre (alternance, accompagnement des nouveaux entrants, des mobilités professionnelles...).

Les missions du tuteur et ses conditions d'exercice sont développées dans le chapitre 5 du présent accord.

#### **3.1.2. Les acteurs externes : les opérateurs du conseil en évolution professionnelle**

Le conseil en évolution professionnelle (CEP), défini par le code du travail (articles L. 6111-6 et L. 6111-6-1) constitue un dispositif d'accompagnement externe personnalisé pour faire le point sur sa situation professionnelle et engager, le cas échéant, une démarche d'évolution professionnelle (reconversion, reprise ou création d'activité...). Il est gratuit et mobilisable par les agents de statut privé à leur initiative. Il se réalise en dehors du temps de travail auprès des structures habilitées.

Pôle emploi s'engage à informer sur le CEP chaque agent à l'occasion de l'entretien professionnel.

Le CEP permet notamment :

- d'exprimer une demande et de clarifier un besoin ;
- d'accéder à une information personnalisée ;
- d'élaborer une stratégie pour construire et définir un projet professionnel ;
- de vérifier que ce projet est réalisable ;
- d'identifier les compétences ou qualifications à avoir pour réussir ce projet ;
- d'être aidé, le cas échéant, pour trouver le financement.

Les agents de statut public souhaitant être accompagnés dans l'élaboration d'un projet d'évolution professionnelle et l'identification des actions nécessaires à sa mise en œuvre, sont invités à solliciter la direction RH. Cet accompagnement est assuré par un agent du service carrière.



## 3.2. Les dispositifs d'accompagnement des agents

### 3.2.1. L'entretien professionnel

L'entretien professionnel vise à accompagner chaque agent dans ses perspectives d'évolution professionnelle interne, en termes d'emploi et de qualification, ou externe, et à définir avec lui les étapes et moyens à mettre en œuvre au service de son projet.

L'entretien professionnel a ainsi pour objectifs de :

- faire un état des lieux du parcours professionnel ;
- identifier les perspectives d'évolution professionnelle dans l'emploi occupé ou sur un autre emploi à moyen et long terme répondant à la fois aux aspirations des agents, aux besoins de l'établissement et les souhaits d'évolution professionnelle hors Pôle emploi ;
- identifier les éventuels projets de reconversion, de mobilité professionnelle ;
- définir les moyens/actions pertinents à mettre en œuvre pour réaliser le projet identifié et les appuis nécessaires.

L'entretien professionnel est distinct dans son objet de l'entretien professionnel annuel.

Ces deux entretiens issus de sources juridiques différentes, revêtent deux finalités bien distinctes.

L'entretien professionnel annuel est prévu à l'article 21 de la convention collective nationale de Pôle emploi et à l'article 20 du décret statutaire de 2003.

L'entretien professionnel, prévu à l'article L. 6315-1 du code du travail, permet d'identifier des souhaits d'évolution professionnelle sur le moyen et long terme. Il est un temps privilégié où l'agent avec son manager échangent sur les dispositifs mobilisables pour mener à bien le projet professionnel envisagé, notamment des dispositifs présentés dans cet accord : actions d'accompagnement internes (formation, immersion, tutorat...) ou/et autres dispositifs (conseil en évolution professionnelle – CEP, validation des acquis de l'expérience – VAE, mobilisation du compte personnel de formation – CPF, bilan de compétences – BC, projet de transition professionnelle – PTP, congé de formation professionnelle – CFP).

L'entretien professionnel est réalisé, au profit de tout agent présent, quel que soit son statut (privé ou public) et la nature de son contrat de travail (CDI, CDD).

Dans le cadre des entretiens managériaux, l'agent bénéficie d'un temps de préparation dédié.

Afin d'accompagner l'agent dans la construction de son projet professionnel et au plus près de son besoin, l'entretien professionnel est proposé tous les 2 ans.

L'entretien professionnel bilan à 6 ans a pour objectif de faire un état des lieux récapitulatif du parcours professionnel de l'agent dans le respect des textes en vigueur.

En complément de cet entretien managérial et pour approfondissement, l'agent peut également solliciter un entretien carrière auprès de la direction RH de son établissement pour l'accompagner dans l'élaboration de son projet professionnel.

L'entretien carrière est un véritable outil au service de l'agent pour l'accompagner dans sa réflexion sur son parcours professionnel.

Il permet :

- un bilan des expériences passées et des compétences acquises ;
- une valorisation du parcours en mesurant les atouts et en identifiant les axes de développement ;
- une réflexion sur les pistes d'évolution possibles.

Il peut être demandé à tout moment du parcours professionnel dès lors que l'agent s'inscrit dans une réflexion sur son projet professionnel.



Cet entretien s'appuie sur les principes de confidentialité, de co-construction, de réalité (adéquation entre souhaits et possibilités) et de co-responsabilité entre l'agent, Pôle emploi et la ligne managériale.

Afin de faciliter les échanges autour des perspectives professionnelles et des moyens au service du projet, dans le cadre des entretiens managériaux, et particulièrement de l'entretien professionnel, Pôle emploi s'engage à mettre en place une action de développement des compétences en complément du module de formation à la conduite d'entretiens managériaux disponible à l'offre nationale de l'université du management. Des modules connexes sont également disponibles dans l'e-université pour répondre aux besoins spécifiques des managers qui souhaiteraient compléter les apports.

Une formation sur la conduite d'entretiens d'orientation et de mobilité est proposée aux chargé(e)s de la gestion des carrières et des mobilités des établissements. En complément à cette formation, sont mis en place des échanges de pratiques entre pairs.

### 3.2.2. Le bilan de compétences

Le bilan de compétences permet aux agents de statut privé et de statut public de faire le point sur leurs compétences, aptitudes et motivations afin de définir un projet professionnel ou un projet de formation.

#### a) Pour les agents de statut privé

Cet article 3.2.2.a se substitue à l'article 23 de la convention collective nationale qui est ainsi modifié :

« § 1. Le bilan de compétences peut être mis en place dans le cadre :

- du plan de développement des compétences avec l'accord de l'employeur et celui de l'agent ;
- d'une démarche individuelle de l'agent via notamment la mobilisation de son compte personnel de formation.

§ 2. Pôle emploi prend en charge financièrement le bilan de compétences demandé par l'agent, et ce, tous les 5 ans, dans le cadre du plan de développement des compétences de l'établissement. Cette prise en charge couvre le coût de la prestation et les frais annexes afférents (transport, hébergement, restauration).

Dans ce cadre, l'action de bilan de compétences, se déroule alors exclusivement sur le temps de travail, dans la limite d'une durée maximale de 24 heures.

L'agent demeure libre de communiquer ou non les résultats du bilan à son employeur.

§ 3. Les résultats du bilan de compétences peuvent à la demande exclusive de l'agent, donner lieu à un entretien avec l'interlocuteur RH habilité de l'établissement, désigné par la direction. Est notamment examinée au cours de cet entretien la possibilité d'inscrire les perspectives d'évolution envisagées par le bilan dans la gestion du parcours professionnel de l'agent au sein de Pôle emploi.

Il peut être donné une suite au bilan pour :

- examiner avec l'agent les possibilités d'inscrire ses perspectives d'évolution dans la gestion de son parcours professionnel ;
- aider l'agent à confronter les perspectives d'évolution envisagées par le bilan ;
- accompagner cette confrontation par des actions appropriées. »

### b) Pour les agents de statut public

Les agents de statut public peuvent bénéficier du congé pour bilan de compétences selon les dispositions de l'article 8 du décret 2007-1942 du 26 décembre 2007 renvoyant à l'article 22 du décret 2007-1470 du 15 octobre 2007, modifié par décret n° 2022-1043 du 22 juillet 2022.

Ce congé rémunéré ne peut excéder 24 heures effectives et fractionnables et l'agent ne peut prétendre à un autre bilan de compétences qu'à l'expiration d'un délai d'au moins cinq ans après le précédent.

Cette durée maximale du congé est portée à 72 heures de temps de service pour les catégories d'agents mentionnées à l'article L. 422-3 du code général de la fonction publique, et le même agent ne peut prétendre à un autre bilan de compétences qu'à l'expiration d'un délai d'au moins trois ans.

Le bénéfice d'un bilan de compétences peut être accordé sur la demande de l'agent pour l'accompagner dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet d'évolution professionnelle. Pour compléter la préparation ou la réalisation de ce bilan, l'agent peut utiliser son compte personnel de formation.

### 3.2.3. La validation des acquis de l'expérience (VAE)

La validation des acquis de l'expérience (VAE) est une démarche permettant à toute personne engagée dans la vie active depuis au moins un an de faire valider les acquis de son expérience en ouvrant la possibilité d'une reconnaissance officielle des compétences professionnelles (acquises dans l'exercice d'activités salariées, non salariées ou bénévoles y compris associatives ou syndicales) par l'acquisition d'une certification enregistrée au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

### a) Pour les agents de statut privé

Cet article 3.2.3.a se substitue à l'article 22 § 8 de la convention collective nationale qui devient le 22 § 5, et est ainsi modifié :

- « § 5. La validation des acquis de l'expérience peut être mise en place dans le cadre :
- du plan de développement des compétences avec l'accord de l'employeur et celui de l'agent ;
  - d'une démarche individuelle de l'agent via notamment la mobilisation de son compte personnel de formation.

Pôle emploi prend en charge financièrement l'accompagnement à une validation des acquis de l'expérience réalisée à l'initiative d'un agent avec l'accord de Pôle emploi, dans le plan de développement des compétences de l'établissement.

Dans ce cadre, l'accompagnement de la valorisation des acquis de l'expérience, se déroule alors exclusivement sur le temps de travail, dans la limite de la durée maximale légale.

Si la valorisation des acquis de l'expérience s'inscrit dans une démarche individuelle et financée par l'agent, via notamment le compte personnel de formation, un congé d'une durée maximale légale sur temps de travail, est accordé aux agents. Ce congé constitue du temps de travail effectif et donne lieu au maintien de la rémunération par Pôle emploi. »

### b) Pour les agents de statut public

Les agents publics peuvent bénéficier, sur leur demande, d'un congé pour validation des acquis de l'expérience, éventuellement fractionnable, qui ne peut excéder annuellement et par validation vingt-quatre heures de temps de service. Cette durée maximale est portée à soixante-

douze heures de temps de service au profit d'un agent appartenant à l'une des catégories mentionnées à l'article L. 422-3 du code général de la fonction publique.

Pour compléter la préparation ou la réalisation de cette validation, ils peuvent utiliser leur compte personnel de formation.

## **Chapitre 4 Les dispositifs de l'alternance**

Les parties au présent accord affirment leur volonté de poursuivre et de renforcer la politique de Pôle emploi en matière d'insertion professionnelle des jeunes ou de personnes éloignées de l'emploi via le recours aux contrats en alternance. Dans le cadre de ces dispositifs d'alternance, Pôle emploi porte une attention particulière à l'insertion des personnes en situation de handicap en les recrutant de préférence en contrat à durée indéterminée.

En symétrie de ses engagements de service public, Pôle emploi, en sa qualité d'employeur, renforce sa responsabilité sociale et sociétale par le recrutement d'alternants, leur facilitant ainsi l'entrée dans la vie professionnelle et/ou le retour à l'emploi, tout en leur permettant de préparer le diplôme et/ou la qualification professionnelle visés. Pôle emploi veille à mettre en œuvre un accompagnement de qualité favorisant l'atteinte de ces objectifs.

Le choix du recours à l'alternance constitue un véritable engagement et un investissement humain pour Pôle emploi. Au-delà de l'accompagnement vers l'emploi, l'alternance permet de recruter des profils diversifiés, porteurs d'un regard neuf, de nouvelles connaissances ou de nouveaux outils issus de leur cursus théorique. Le recours à l'alternance contribue à valoriser nos métiers, notamment auprès des jeunes. Elle est également un levier en interne pour renforcer, professionnaliser et valoriser le rôle des maîtres d'apprentissage/tuteurs dans la transmission de leurs compétences : connaissances, savoir-faire métiers et compétences relationnelles.

L'accueil des alternants au sein de Pôle emploi suit les mêmes principes que celui des agents nouvellement recrutés. C'est une phase essentielle du processus d'intégration et de formation.

Les alternants en situation de handicap font l'objet d'une attention particulière, des mesures individualisées sont mises en œuvre en tenant compte de la nature de leur handicap, avec le soutien des acteurs internes spécifiquement identifiés, notamment avec les correspondants régionaux handicap en lien avec la direction RH et le manager.

Les alternants sont accompagnés tout au long de leur parcours par un maître d'apprentissage/tuteur, contribuant à la réussite du parcours de formation et de leur insertion dans l'emploi, en lien avec la ligne managériale.

En complément de la formation adossée à leur contrat, les alternants accèdent à l'offre de formation interne de Pôle emploi, dont l'offre digitale de la e-université, en fonction de leurs besoins dans le cadre des missions qui leur sont confiées.

Pôle emploi favorise deux types de contrat en alternance :

- le contrat d'apprentissage qui relève de la formation initiale et vise l'acquisition d'un diplôme ou d'un titre ;
- le contrat de professionnalisation qui relève de la formation continue :
  - le contrat de professionnalisation « classique » permet de préparer une certification inscrite dans le répertoire national des certifications professionnelles (RNCP) ;
  - le contrat de professionnalisation expérimental, jusqu'à fin décembre 2023, vise l'acquisition de compétences définies par l'employeur et le salarié en accord avec l'opérateur de compétences (Opcv).

## 4.1. L'apprentissage

Pôle emploi s'engage à accueillir chaque année des personnes en contrat d'apprentissage.

L'apprentissage a pour objet, dans le cadre d'un contrat de travail à durée déterminée ou indéterminée, de donner aux personnes éligibles une formation combinant la théorie et la pratique, en vue de l'obtention d'une qualification professionnelle sanctionnée par un diplôme ou un titre à finalité professionnelle enregistré au répertoire national des certifications professionnelles.

Il offre l'opportunité d'une expérience professionnelle ainsi que la possibilité d'une embauche dans le cadre de la politique de recrutement de Pôle emploi ou à l'externe.

La durée de formation en centre de formation tient compte des exigences propres à chaque niveau de qualification conformément aux dispositions légales en vigueur.

La rémunération est fixée, durant le contrat, sur la base du salaire minimum conventionnel ou en pourcentage du Smic, si ce dernier est plus favorable. Conformément aux dispositions légales en vigueur, le pourcentage varie en fonction de l'âge et de la progression dans le cycle de formation.

L'apprenti bénéficie en complément de sa rémunération, des dispositions de la convention collective nationale relatives à l'indemnité de 13<sup>e</sup> mois, de l'allocation vacances, l'indemnité différentielle de congés payés et la prime d'ancienneté.

Les agents recrutés sous contrat d'apprentissage sont couverts par les régimes de prévoyance et de garantie de frais de santé des agents de Pôle emploi.

Plus généralement, les apprentis bénéficient des dispositions applicables à l'ensemble des agents de statut privé de Pôle emploi dans la mesure où elles ne sont pas contraires à celles qui sont liées à leur situation de travailleurs en formation.

Pour préparer leur examen, ils ont droit à un congé spécial de 5 jours ouvrables avec maintien du salaire.

L'agent en apprentissage est accompagné et suivi par un maître d'apprentissage sélectionné par Pôle emploi sur la base du volontariat et désigné en amont de son intégration.

Dans le cadre de la consultation annuelle sur sa politique sociale, Pôle emploi met à disposition du comité social et économique central (CSEC) et de chaque comité social et économique (CSE) d'établissement les informations sur l'apprentissage, dans les conditions décrites par les dispositions légales.

## 4.2. Le contrat de professionnalisation. Le contrat de professionnalisation expérimental

Le contrat de professionnalisation est un contrat de travail en alternance, associant formation pratique en relation avec la qualification recherchée et formation théorique dans un organisme de formation externe ou interne à Pôle emploi.

Il permet, dans le cadre d'un parcours de formation, d'acquérir une qualification professionnelle ou un niveau de formation renforcé, d'accéder à terme à un emploi qualifié après une période d'acquisition des éléments de connaissances nécessaires et un cycle de formation adapté pour le public éligible.

À titre expérimental, et jusqu'à fin 2023, la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018 élargit le contrat de professionnalisation à l'acquisition de compétences définies par l'employeur et le salarié en accord avec l'opérateur de compétences (Opcv).

Dans ce cadre, le recours au contrat de professionnalisation expérimental peut être une voie de recrutement des agents sur un public élargi conformément aux textes applicables.

Le contrat de professionnalisation peut être à durée déterminée ou indéterminée.

Lorsqu'il s'agit d'un contrat à durée déterminée (CDD), la durée est comprise entre 6 et 12 mois. Toutefois, cette durée peut aller jusqu'à 36 mois pour les publics spécifiques visés à l'article L. 6325-1 du code du travail.

Les actions de formation doivent représenter entre 15 % (sans être inférieures à 150 heures) et 25 % du volume horaire total du contrat (en cas de CDD) ou du temps de professionnalisation (en cas de CDI), sans exclure la possibilité de dépasser le pourcentage maximum, dans le cas de situations particulières et en accord avec Pôle emploi.

Le parcours de formation fait l'objet d'une concertation entre la direction des ressources humaines, le manager et l'organisme de formation.

Au sein de Pôle emploi, la rémunération de l'agent en contrat de professionnalisation correspond au coefficient minimum de la classification de l'emploi occupé.

L'agent en contrat de professionnalisation bénéficie en complément de sa rémunération, des dispositions de la convention collective nationale relatives à l'indemnité de 13<sup>e</sup> mois, de l'allocation vacances, l'indemnité différentielle de congés payés et la prime d'ancienneté.

Les agents recrutés sous contrat de professionnalisation sont couverts par les régimes de prévoyance et de garantie de frais de santé des agents de Pôle emploi.

Plus généralement, l'agent en contrat de professionnalisation bénéficie de l'ensemble des dispositions applicables aux agents de statut privé de Pôle emploi dans la mesure où elles ne sont pas incompatibles avec les exigences de la formation.

Un tuteur est désigné par Pôle emploi sur la base du volontariat dès la conclusion du contrat afin d'accompagner l'agent sur la durée de son programme professionnalisant.

#### 4.3. Issue des contrats d'alternance

Dans le mois précédant la fin du contrat, un entretien de fin d'alternance est réalisé entre *a minima* l'agent et le manager pour faire part à l'intéressé des décisions prises en ce qui concerne l'éventuelle poursuite ou le terme des relations contractuelles, particulièrement s'agissant des alternants en contrat de professionnalisation expérimental et des alternants BOETH.

En effet, Pôle emploi s'engage :

- d'une part à rechercher systématiquement, à l'issue des contrats d'alternance, les possibilités d'intégration dans ses effectifs sous réserve des disponibilités d'emploi ;
- d'autre part à mettre en œuvre les actions tout au long de l'alternance et particulièrement lors du bilan de fin d'alternance afin d'accompagner les alternants vers le marché de l'emploi, notamment lorsque le contrat d'alternance ne peut faire l'objet d'une intégration au sein de l'établissement.

Par ailleurs, le contrat de professionnalisation expérimental, ne préparant pas à un diplôme, une certification ou un titre, est transformé à son terme en contrat à durée indéterminée, sauf cas justifiant le terme irrévocable des relations contractuelles. L'intéressé accède alors au niveau correspondant à l'emploi occupé.

## Chapitre 5 La fonction tutorale : tuteurs et maîtres d'apprentissage

Pôle emploi considère la mise en œuvre d'un accompagnement tutoral comme un des leviers majeurs de sécurisation de l'intégration des alternants et des agents ainsi que du développement de leurs compétences. Pôle emploi souhaite ainsi renforcer le recours au tutorat interne et professionnaliser la fonction tutorale, qu'il s'agisse de maîtres d'apprentissage ou de tuteurs, dans l'accompagnement des différentes situations professionnelles : accueil

d'alternants, intégration des nouveaux recrutés, agents en réintégration après une absence supérieure à 6 mois, accompagnement des mobilités professionnelles et accompagnement des volontaires en service civique et des demandeurs d'emploi recrutés en CUI-PEC (contrat d'unique d'insertion – Pôle emploi compétences).

Pôle emploi formalise et encadre le dispositif de tutorat, en intégrant les spécificités liées aux différents tutorats.

### 5.1. La fonction tutorale : cadre général

De manière générale, l'exercice de la fonction tutorale consiste à :

- participer, en lien avec l'encadrement de proximité, à l'accueil de l'agent dans son environnement professionnel ;
- aider, informer et guider l'agent pendant son parcours de formation, notamment en lien avec le garant en campus dans le cadre des parcours nouveaux entrants ;
- contribuer à la transmission des connaissances et au développement des compétences, et mobiliser les différents acteurs nécessaires ;
- vérifier que les situations de travail lui permettent la mise en œuvre des connaissances acquises en formation, en faisant, si nécessaire, des propositions au manager afin que le planning soit ajusté ;
- suivre la progression des acquis de la formation et échanger avec l'agent tutoré sur les points à acquérir, en lien avec le garant en campus ;
- assurer la liaison avec le manager de l'agent et participer au suivi et à l'évaluation au regard des objectifs du tutorat ;
- réaliser les bilans périodiques et le bilan final partagés avec l'agent tutoré et le manager.

La relation tuteur-tutoré ne s'inscrit pas dans une relation hiérarchique.

Le manager fait des points réguliers avec le tuteur, l'implique dans l'élaboration du planning et l'informe sur le programme et le calendrier de formation de l'agent tutoré.

Pour favoriser la connaissance de la fonction tutorale, Pôle emploi dédie une page au tutorat sur l'intranet national.

#### 5.1.1. Les prérequis à la fonction tutorale

La fonction de tuteur est exercée sur la base du volontariat. L'agent qui souhaite devenir tuteur peut exprimer son souhait auprès de son manager à tout moment et en particulier lors de l'entretien professionnel annuel (EPA).

En dehors des cas de tutorat d'alternants pour lesquels les agents volontaires à la fonction tutorale doivent remplir des conditions particulières en matière de compétences professionnelles, le tuteur doit en outre justifier d'une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans l'emploi ou le métier de l'agent tutoré pour devenir tuteur.

Le tuteur doit suivre la formation « être tuteur à Pôle emploi ».

À l'occasion de la revue des effectifs, les managers en lien avec les directions RH font un point sur la ressource tutorale afin de mettre à jour le vivier des tuteurs mobilisables et d'engager toutes actions complémentaires nécessaires.

Pour favoriser les échanges intergénérationnels et faciliter la transmission des savoirs, les parties au présent accord s'engagent à développer les fonctions tutorales auprès des agents de plus de 50 ans.

Ainsi, les agents de plus de 50 ans, volontaires, bénéficient d'une priorité d'accès aux formations à la fonction tutorale s'ils justifient des prérequis nécessaires.



### 5.1.2. Les principes de mise en œuvre de l'accompagnement tutoral

L'accompagnement tutoral s'installe en amont du parcours de formation. Il débute par un échange entre le tuteur, le manager et l'agent tutoré en vue de cadrer le dispositif et partager les rôles de chacun. Il fait l'objet d'une formalisation, dans le cadre d'une convention d'engagements réciproques, visée par le tuteur, le manager et le tutoré. Cet échange permet notamment d'en définir les principaux jalons et permet au tuteur d'élaborer le plan d'accompagnement et de suivi. Le tuteur identifie les modalités adaptées et mobilise si besoin des acteurs complémentaires ainsi par exemple des personnes ressources.

Le tuteur prévoit des points d'étapes, d'évaluations intermédiaires et d'une évaluation finale permettant de nourrir le bilan du dispositif tutoral. Les évaluations doivent être :

- régulières, et fixées à l'avance ;
- relatives à des séquences d'apprentissage ;
- menées à des moments clés du parcours : par exemple, fin de période d'essai, trimestre, fin de formation ;
- partagées avec le manager et le tutoré.

Ces différents temps font l'objet d'une formalisation permettant un suivi de la mise en œuvre des acquis de formation. À ces occasions, l'accompagnement peut être ajusté.

Pour garantir l'accompagnement de l'agent tutoré, Pôle emploi s'engage à ce qu'une continuité du tutorat soit organisée, notamment par la désignation d'un nouveau tuteur ou maître d'apprentissage, dès lors que le tuteur ou maître d'apprentissage initialement identifié n'est pas en mesure d'assurer l'accompagnement du tutoré.

Pôle emploi s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour garantir la disponibilité du tuteur indispensable à l'exercice de la mission de tutorat notamment en adaptant le planning du tuteur par la planification des temps de tutorat et en adaptant la charge de travail et la contribution aux objectifs opérationnels. Le tutorat est exercé sur le lieu de travail du tuteur et toute exception à cette règle est soumise au volontariat du tuteur dans le respect de la conciliation vie professionnelle et vie privée.

Tout(e) tuteur/tutrice ou maître d'apprentissage d'alternant(e) en situation de handicap bénéficie d'un temps mobilisable clairement identifié (1 jour par semaine de présence de l'alternant[e]).

### 5.2. Le maître d'apprentissage

L'accompagnement dans le cadre d'un contrat d'apprentissage présente des particularités complémentaires au cadre général posé précédemment.

En application de l'article R. 6223-22 du code du travail, le maître d'apprentissage doit remplir, en termes de compétences professionnelles, les conditions suivantes :

- être titulaire d'un diplôme ou d'un titre relevant du domaine professionnel correspondant à la finalité du diplôme ou du titre préparé par l'apprenti et justifier d'une année d'exercice de l'activité professionnelle en rapport avec la qualification préparée par l'apprenti ;

ou

- justifier de deux années d'exercice de l'activité professionnelle en rapport avec la qualification préparée par l'apprenti.

Conformément à l'article L. 6223-5 du code du travail, le maître d'apprentissage a notamment pour mission :

- de contribuer à l'acquisition par l'apprenti des compétences correspondant à la qualification recherchée et au titre ou diplôme préparés, en liaison avec le centre de formation d'apprentis ;



- de créer les conditions favorables à la réussite de l'apprenti, au regard de la qualification visée par l'alternant et du poste sur lequel est accueilli l'alternant ;
- il accueille dès que nécessaire le formateur du CFA responsable du suivi de l'apprenti en entreprise ;
- il permet à l'apprenti de développer ses propres capacités professionnelles et suit son évolution professionnelle et son programme scolaire pendant toute la durée du contrat d'apprentissage ;
- il est l'interlocuteur du CFA.

Pour tenir véritablement son rôle auprès de l'apprenti, le maître d'apprentissage doit connaître l'environnement réglementaire du contrat d'apprentissage et appréhender parfaitement sa fonction professionnelle et formatrice.

Ce dernier accompagne si possible un seul apprenti, ceci afin de garantir le suivi tutoral tout au long du contrat y compris la liaison avec le centre de formation.

Sauf contrainte, il est présent à la soutenance des travaux de fin d'étude de l'apprenti.

Pôle emploi veille à laisser au maître d'apprentissage le temps nécessaire pour assurer cette activité complémentaire, ceci afin de lui permettre d'accompagner l'apprenti efficacement dans les différents moments clés de son apprentissage.

### 5.3. Le tuteur de contrats de professionnalisation

Le tutorat dans le cadre d'un contrat de professionnalisation est assez proche de celui d'un contrat d'apprentissage. Il implique une liaison avec le centre de formation ou le campus (cas des contrats de professionnalisation dits « expérimentaux »). Le tutorat est également posé dans les textes, il présente des exigences spécifiques.

Le tuteur doit justifier de deux années d'expérience en lien avec l'objectif de qualification à atteindre.

Ses missions sont fixées par décret (art. D. 6325-7 du code du travail) et portent notamment sur la liaison avec l'organisme ou le service chargé des actions d'évaluation, de formation et d'accompagnement des bénéficiaires.

Afin d'optimiser l'accomplissement de sa mission, chaque tuteur d'agent en contrat de professionnalisation accompagne si possible un unique alternant.

Pour assurer cette activité complémentaire, le tuteur de contrat de professionnalisation doit être sensibilisé à l'environnement réglementaire du contrat de professionnalisation et bien cerner son rôle.

### 5.4. Le tutorat hors alternance

Les tuteurs internes à Pôle emploi sont des acteurs clés dans le développement de compétences. Ils œuvrent aux côtés d'autres acteurs comme les formateurs pour accompagner les prises de fonction dans le cadre de parcours des nouveaux entrants, les mobilités professionnelles et certaines situations d'agents en réintégration, après une longue absence.

Le tutorat se définit comme la mise en œuvre d'un accompagnement personnalisé assuré par un agent expérimenté (tuteur) et formé à la fonction tutorale auprès d'un agent (tutoré), en vue de lui faire acquérir les savoir-faire professionnels attendus pour la tenue du poste. L'accompagnement tutoral s'appuie sur une progression déterminée et par une mise en pratique, en articulation avec la réalisation de modules de formation indispensables à l'exercice de l'activité de l'agent dans son environnement professionnel.

Afin de garantir la qualité du tutorat et la bonne articulation entre les missions de tuteur et les activités professionnelles, il est recommandé qu'un tuteur accompagne simultanément au plus 2 agents tutorés.

## **Chapitre 6 Les accompagnements de la fonction tutorale**

Ce chapitre concerne tout type d'accompagnement tutoral que ce soit les maîtres d'apprentissage, les tuteurs de contrat de professionnalisation et les autres tuteurs.

### **6.1. Habilitation des tuteurs**

Dès lors qu'un besoin de tutorat est clairement identifié au sein du service et/ou de l'agence, le tuteur est choisi sur la base du volontariat et sous réserve de justifier des compétences et de l'expérience professionnelle précédemment mentionnées.

Préalablement à l'exercice de la première mission tutorale, le futur tuteur/maître d'apprentissage bénéficie d'une formation interne visant la professionnalisation et permettant d'acquérir un socle commun de connaissances et de compétences pour accompagner les agents tutorés.

La formation porte sur les thématiques suivantes :

- le rôle et la mission de tuteur ;
- les règles d'un accueil et d'une intégration réussis ;
- la méthodologie de la conduite de l'entretien ante et post-formation ;
- la méthodologie d'élaboration du plan d'actions ;
- les mécanismes de l'apprentissage chez les adultes ;
- les facteurs favorables à une situation de travail apprenante ;
- les outils de suivi ;
- la démarche d'évaluation et les outils associés.

Elle propose des séquences et exercices autour de tutorats spécifiques (tutorat de volontaires en service civique, de personnes en situation de handicap par exemple).

L'action de formation, pour être habilité tuteur, doit être suivie dès lors qu'un accompagnement tutoral est envisagé.

Dans le cadre de sa pratique, le tuteur pourra, au regard de ses besoins et en accord avec son manager, suivre des formations complémentaires proposées dans l'offre de formation interne.

À l'issue de la formation, l'agent est habilité à être tuteur et exerce la fonction tutorale.

Pour l'agent qui n'aurait pas exercé de fonction tutorale depuis plusieurs années, un point doit être organisé sur ses besoins d'actualisation en matière de tutorat pour conserver son habilitation.

### **6.2. Accompagnement des tuteurs**

Pôle emploi formalise la fonction tutorale par une convention d'engagement réciproque déterminant le cadre d'intervention du tutorat. Cette convention tripartite fixe les attendus du tutorat, précise les objectifs visés par le dispositif tutoral, les engagements de chacun et les grands jalons de l'accompagnement. Elle est signée par les parties prenantes : manager, tuteur, tutoré.

Afin de permettre au tuteur de disposer des moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission, Pôle emploi met en place :

- les supports nécessaires à l'exercice de la mission de tutorat : le guide du tutorat et les outils associés permettant de jalonner les différents temps forts du tutorat ;
- un accompagnement des tuteurs favorisant les échanges de pratiques au travers des retours d'expérience, ou encore la mise en place de sessions de co-développement ;

- une offre de formation complémentaire pour maintenir et développer les connaissances et compétences tutorales comme par exemple, des formations sur la transmission des savoirs et savoirs faire, sur la communication, le feedback, la connaissance des situations spécifiques (BOETH, apprenti, VSC...), les échanges de pratiques ;
- la mise en place d'une animation régulière du réseau des tuteurs selon des modalités à définir en concertation avec les acteurs concernés.

### **6.3. Valorisation des tuteurs/maîtres d'apprentissage**

L'activité complémentaire de tuteur/maître d'apprentissage est centrale dans la réalisation des parcours des agents pour lesquels un accompagnement tutoral est identifié. Elle nécessite d'être reconnue et valorisée.

La mission tutorale fait l'objet d'un point spécifique qui peut se tenir pendant l'entretien professionnel annuel (EPA) : suivi de la charge de travail, bilan de l'activité tutorale, examen d'une éventuelle absence de mise en œuvre effective de l'activité tutorale, poursuite ou non de l'activité tutorale.

Dans l'objectif de promouvoir ce dispositif et de valoriser les missions des tuteurs, Pôle emploi s'engage à ce que les compétences développées à l'occasion des différents tutorats soient prises en compte dans le cadre du parcours professionnel de l'agent.

Par ailleurs, Pôle emploi valorise l'investissement tutoral par l'attribution d'une indemnité au bénéfice des tuteurs/maîtres d'apprentissage définis dans le présent accord, pour les agents de statut de statut privé, en fonction des situations d'accompagnement et selon les modalités décrites aux articles 6.3.1 et 6.3.2 du présent accord.

Pour les agents de statut public, l'article 4 du décret n° 2021-1861 du 27 décembre 2021 attribue aux maîtres d'apprentissage une allocation forfaitaire associée à l'activité tutorale. La direction s'engage à rechercher les textes réglementaires permettant le versement de cette indemnité pour les tuteurs autres que les maîtres d'apprentissage.

#### **6.3.1. Le tutorat des alternants**

Pour les agents de statut privé, une indemnité forfaitaire annuelle est attribuée aux maîtres d'apprentissage et tuteurs de contrats de professionnalisation, selon les mêmes modalités définies par le décret n° 2021-1861 du 27 décembre 2021 applicable aux maîtres d'apprentissage de statut public. Ils doivent en outre justifier des conditions mentionnées aux paragraphes 5.1, 5.2 et 5.3 du présent accord, et avoir exercé la fonction tutorale dans le cadre d'un contrat d'alternance.

Elle est d'un montant annuel de 500 € bruts pour 12 mois consécutifs d'exercice de la fonction. Elle est versée par tranche de 250 € bruts à l'issue de 6 mois continus d'accompagnement tutoral.

Une instruction nationale précise les modalités de mise en œuvre de cette indemnité et est communiquée aux membres de la commission de suivi.

#### **6.3.2. Le tutorat hors alternance**

Une indemnité forfaitaire annuelle est attribuée aux tuteurs, hors situations d'alternance, pour les agents de statut privé, sous réserve de justifier des conditions mentionnées aux paragraphes 5.1 et 5.4 du présent accord.

Cette indemnité est d'un montant maximal de 300 € bruts par an et par tuteur.

Elle est calculée par tranche de 3 mois continus d'accompagnement tutoral, soit 75 € bruts par tranche.

Cette indemnité est versée annuellement au plus tard au cours du 1<sup>er</sup> trimestre de l'année N + 1, sur la base de la production du bilan de l'activité tutorale.

Une instruction nationale précise les modalités de mise en œuvre de cette indemnité et est communiquée aux membres de la commission de suivi.

Sont concernés par cette indemnité, les tuteurs accompagnant les situations suivantes, adossées à un parcours de formation :

- les nouveaux recrutés externes (CDD, CDI) ;
- les agents en mobilité professionnelle ;
- les agents en réintégration suite à une absence supérieure à 6 mois ;
- les agents en situation de PEC et les volontaires service civique.

Quelle que soit la situation de tutorat, le bilan de suivi tutoral atteste de la réalité de l'exercice de la fonction tutorale et déclenche, ainsi, le versement de l'indemnité associée.

## **Chapitre 7 La gouvernance**

La commission paritaire nationale de la formation (CPNF), conformément aux dispositions de l'article 22 de la convention collective nationale, fixe les orientations et objectifs généraux de la formation et donne un avis sur le contenu des modules de formation. Elle est régulièrement informée sur les programmes et le contenu des sessions de formation dispensées au sein de Pôle emploi, ainsi que sur le nom et la qualité des prestataires auxquels il est fait recours.

Les membres de la CPNF peuvent bénéficier d'actions d'information ou de formation sur des dispositifs ou approches nouvelles.

Chaque année, un bilan des dispositifs individuels, y compris ceux identifiés dans le cadre des entretiens professionnels, est partagé avec la CPNF. Afin de recueillir des éléments qualitatifs sur la mobilisation des dispositifs individuels de formation, une enquête, partagée en CPNF, est administrée annuellement, au niveau national, auprès d'un échantillon d'agents et de managers en vue d'alimenter ce bilan. À cette occasion, les axes d'amélioration identifiés pourront faire l'objet de préconisations.

Le thème de la formation est abordé lors de deux consultations obligatoires du CSEC, les orientations stratégiques et la politique sociale.

À l'occasion de la consultation portant sur les orientations stratégiques, sont présentées les orientations de la formation professionnelle fixées en commission paritaire nationale de la formation.

Quant à la consultation sur la politique sociale, elle est conduite à la fois au niveau de l'entreprise (comité social et économique central/CSEC) et au niveau des établissements (comité social et économique/CSE) sur le périmètre de l'établissement et pour les mesures d'adaptation spécifiques à l'établissement. Pôle emploi met à disposition, dans le cadre de cette consultation, les documents relatifs à la formation, notamment :

- le programme pluriannuel de formation de l'année en cours ;
- le bilan de formation de l'année précédente.

Au sein de chaque CSE, il est mis en place une commission politique sociale en vue de préparer les travaux et les délibérations du comité. Cette commission couvre notamment le thème de la formation.

Les informations transmises aux CSEC et CSE dans le cadre de la consultation sur la politique sociale sont mises à disposition au sein de la BDESE (base de données économiques, sociales et environnementales).

Pendant la durée de l'accord, Pôle emploi s'engage à mener une étude d'opportunité quant à la mise en place d'une CPNEF (commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation).

## **Chapitre 8 La communication**

Un plan de communication est mis en œuvre par Pôle emploi pour porter le présent accord à la connaissance de l'ensemble des agents.

L'accord est consultable par tous les agents sur l'intranet national dans les textes ressources humaines de référence.

Par ailleurs, Pôle emploi s'engage à conduire des actions de communication régulières auprès des agents à travers les différents canaux de communication existants au sein de l'établissement (intranet, système d'information des RH, magazine, newsletter, séminaires, réunions, visio...) et ainsi promouvoir l'ensemble des dispositions, et notamment les différents dispositifs individuels.

L'espace « développement des compétences-UPE » dédié sur l'intranet national est enrichi des informations portées par cet accord et présente une infographie des différents dispositifs mobilisables.

Les intranets régionaux renvoient vers les pages nationales dédiées.

Une communication et un accompagnement spécifique à destination des directions RH et des managers sont réalisés afin de favoriser l'appropriation des dispositifs présentés dans l'accord ainsi que leur promotion et mobilisation. À cet effet il est mis à disposition des RH et des managers un support de présentation de l'accord pour les réunions d'équipe.

Plus spécifiquement, la direction qualité et performance du développement des talents et des compétences s'engage à :

- communiquer via ses animations de réseaux auprès des directions RH en établissements et campus sur les différents volets de l'accord ;
- accompagner l'appropriation et la mise en œuvre opérationnelle des conditions de l'accord via des animations spécifiques auprès des directions RH (focus dédiés, groupes de travail...) permettant entre autre l'élaboration de livrables en vue de l'accompagnement des managers ;
- élaborer et mettre à disposition des agents, les infographies utiles à la compréhension et mobilisation des dispositifs prévus dans l'accord ;
- assurer les relations, à l'interne, avec les autres directions de la direction générale, ainsi qu'à l'externe, avec les organismes financeurs habilités (l'opérateur de compétences (Opco), la Caisse des dépôts et des consignations et les associations transitions professionnelles) afin de contribuer à la mise en œuvre des dispositions spécifiques selon leur champ de responsabilité ;
- communiquer et/ou partager avec la CPNF les informations/sujets conformément aux engagements pris dans l'accord ;
- piloter, suivre et mesurer les dispositions de l'accord telles que définies. Le suivi est l'occasion de capitaliser les pratiques et de les partager dans l'objectif d'impulser une dynamique et dans un souci d'amélioration continue.

Les orientations formation, le bilan de la formation, ainsi que la note de politique sociale sont des canaux complémentaires de communication concernant les dispositions de l'accord.

Les directeurs en charge de la performance sociale (DRAPS), les directeurs des ressources humaines (DRH) et les directions développement des talents et des compétences et carrière sont des relais de communication de l'accord dans le cadre de la politique nationale de développement des talents et des compétences au sein de leur établissement. Ils mettent en œuvre, à l'échelle de leur région ou leur établissement, toutes les actions de l'accord qui relèvent

de ce niveau : gestion du plan de développement des compétences, gestion des dispositifs individuels de formation, mobilisation des contrats en alternance, gestion et animation de la ressource tutorale. Les différentes campagnes d'entretien et d'instances carrière sont des leviers complémentaires d'actions au service des engagements posés dans l'accord. Elles permettent d'accompagner les managers et les agents dans l'appropriation et la mobilisation des dispositions à leur intention.

Les campus, sont un autre relais de communication à l'occasion de la mise en œuvre du plan de développement de compétences. Ils accompagnent la ressource formative à mettre en œuvre les dispositions qui relèvent de leur champ d'action ainsi notamment s'agissant des nouvelles modalités pédagogiques développées au sein de Pôle emploi [par exemple, classe à distance, action de formation en situation de travail (AFEST)].

## **Chapitre 9 Commission de suivi**

Une commission nationale de suivi du présent accord est mise en place. Elle est composée de trois représentants par organisation syndicale signataire du présent accord et de représentants de la direction des ressources humaines et des relations sociales de Pôle emploi (DRHRS).

Cette instance est présidée par le directeur des ressources humaines et des relations sociales ou son représentant.

Elle se réunit une fois par an pour examiner les conditions de la mise en œuvre du présent accord, suivre le déploiement des actions et mesures d'accompagnement identifiées et dresser au terme de l'accord un bilan de son application.

Les bilans annuels s'appuient entre autres sur les résultats de l'enquête annuelle menée par Pôle emploi sur les dispositifs individuels de formation.

La commission de suivi se réunit pour la première fois dans les quatre mois suivant l'entrée en vigueur de l'accord.

Cette première réunion est consacrée à la présentation du formulaire de la « convention d'engagement réciproque » et du formulaire du « bilan de suivi tutoral », ainsi que la définition des indicateurs à suivre sur la durée de l'accord.

Les membres de la commission peuvent proposer des points à l'ordre du jour.

Les éléments présentés à la commission sont mis à disposition 8 jours en amont de la réunion.

## **Chapitre 10 Les dispositions d'ordre général**

### **10.1. Entrée en vigueur et durée de l'accord**

Le présent accord, dont l'application est conditionnée à l'obtention d'un agrément par les ministres chargés de l'emploi/du travail et du budget, est conclu pour une durée déterminée de 4 ans. Il prend effet le lendemain de la date de dépôt auprès de la direction générale du travail. À l'échéance de son terme, cet accord cessera de produire effet et ne se transformera pas en accord collectif à durée indéterminée.

Le présent accord fait l'objet d'une demande d'extension auprès du ministère concerné.

### **10.2. Portée de l'accord**

Le présent accord de branche se substitue dans toutes ses dispositions à celles de l'accord du 6 octobre 2005 sur la formation professionnelle continue du personnel des institutions de l'assurance chômage et annexé au chapitre Y de la CCN, ainsi qu'à celles de l'accord du 14 avril 2006 relatif au centre national de formation et à la commission paritaire nationale formation et son annexe. Il révisé également les articles 22 § 8 et 23 de la CCN.

### **10.3. Dépôt et publicité**

Le présent accord, négocié au titre d'un accord de branche, est déposé à l'issue du délai d'opposition de 15 jours et après obtention de l'agrément, conformément aux dispositions légales en vigueur, au secrétariat-greffe du conseil de prud'hommes de Paris et à la direction générale du travail selon les modalités en vigueur.

### **10.4. Révision de l'accord**

Le présent accord pourra faire l'objet d'une révision selon les dispositions légales.

*Fait à Paris, le 18 juillet 2023.*

(Suivent les signatures.)



## **Annexe 1 Articles 22 et 23 de la convention collective nationale de Pôle emploi révisés par le présent accord**

### **H. Formation professionnelle**

#### **Article 22 | Dispositifs de formation professionnelle**

**§ 1.** La formation tout au long de la vie constitue un élément déterminant de la sécurisation des parcours professionnels et de la promotion sociale des agents quel que soit leur statut. Elle est élaborée pour répondre aux besoins de Pôle emploi et aux aspirations de développement professionnel et personnel des agents.

Ainsi chaque agent doit pouvoir être acteur de son évolution professionnelle et Pôle emploi s'engage à mettre en œuvre des moyens adaptés à ses besoins en matière de développement ou d'adaptation à son environnement économique et à sa politique de ressources humaines. À cette fin, les agents bénéficient de 5 jours au minimum de formation en moyenne par an.

La formation professionnelle est un droit reconnu à l'ensemble des agents. Elle doit être développée afin de répondre aux besoins des agents, quel que soit leur niveau de qualification initiale, de disposer et d'actualiser un socle de connaissances et de compétences favorisant leur évolution professionnelle, et de progresser de niveau de qualification au cours de la vie professionnelle.

**§ 2.** Les plans de développement des compétences sont élaborés et mis en œuvre au sein des différents établissements, dans le respect des prérogatives des instances représentatives du personnel.

**§ 3.** La commission paritaire nationale de la formation (CPNF) fixe les orientations et objectifs généraux de la formation et donne un avis sur le contenu des modules de formation.

Elle est régulièrement informée sur les programmes et le contenu des sessions de formation dispensées au sein de Pôle emploi, ainsi que sur le nom et la qualité des prestataires auxquels il est fait recours.

La CPNF est composée de 3 membres par organisation syndicale représentative au niveau national et/ou des organisations syndicales signataires de la présente convention collective et de représentants de la direction, disposant d'un nombre de voix égal à celui de la délégation du personnel.

Lors de sa première réunion, la CPNF se dote d'un règlement intérieur qui fixe ses modalités de fonctionnement.

**§ 4.** Le comité social et économique central est consulté sur les orientations et les objectifs de la formation, sur le plan de formation de Pôle emploi ainsi que sur le bilan des réalisations de l'année écoulée.

**§ 5.** La validation des acquis de l'expérience peut être mise en place dans le cadre :

- du plan de développement des compétences avec l'accord de l'employeur et celui de l'agent ;
- d'une démarche individuelle de l'agent via notamment la mobilisation de son compte personnel de formation.

Pôle emploi prend en charge financièrement l'accompagnement à une validation des acquis de l'expérience réalisée à l'initiative d'un agent avec l'accord de Pôle emploi, dans le plan de développement des compétences de l'établissement.

Dans ce cadre, l'accompagnement de la valorisation des acquis de l'expérience, se déroule alors exclusivement sur le temps de travail, dans la limite de la durée maximale légale.

Si la valorisation des acquis de l'expérience s'inscrit dans une démarche individuelle et financée par l'agent, via notamment le compte personnel de formation, un congé d'une durée maximale légale sur temps de travail, est accordé aux agents. Ce congé constitue du temps de travail effectif et donne lieu au maintien de la rémunération par Pôle emploi.

## **Article 23 | Bilan de compétences**

**§ 1.** Le bilan de compétences peut être mis en place dans le cadre :

- du plan de développement des compétences avec l'accord de l'employeur et celui de l'agent ;
- d'une démarche individuelle de l'agent via notamment la mobilisation de son compte personnel de formation.

**§ 2.** Pôle emploi prend en charge financièrement le bilan de compétences demandé par l'agent, et ce, tous les 5 ans, dans le cadre du plan de développement des compétences de l'établissement. Cette prise en charge couvre le coût de la prestation et les frais annexes afférents (transport, hébergement, restauration).

Dans ce cadre, l'action de bilan de compétences, se déroule alors exclusivement sur le temps de travail, dans la limite d'une durée maximale de 24 heures.

L'agent demeure libre de communiquer ou non les résultats du bilan à son employeur.

**§ 3.** Les résultats du bilan de compétences peuvent à la demande exclusive de l'agent, donner lieu à un entretien avec l'interlocuteur RH habilité de l'établissement, désigné par la direction. Est notamment examinée au cours de cet entretien la possibilité d'inscrire les perspectives d'évolution envisagées par le bilan dans la gestion du parcours professionnel de l'agent au sein de Pôle emploi.

Il peut être donné une suite au bilan pour :

- examiner avec l'agent les possibilités d'inscrire ses perspectives d'évolution dans la gestion de son parcours professionnel ;
- aider l'agent à confronter les perspectives d'évolution envisagées par le bilan ;
- accompagner cette confrontation par des actions appropriées.