



La formation management au coeur du projet stratégique

Florence Dumontier
Directrice de l'Université du Management



L'Université du Management Pôle emploi a été créée en octobre 2014. Au service des 6300 managers de l'organisme (du manager de proximité au cadre dirigeant), elle leur propose un accompagnement personnalisé à la prise de fonction, des actions de développement de leurs compétences managériales (individuelles ou collectives) et favorise le partage d'expériences au sein de la communauté des managers. Son objectif : accompagner le déploiement du projet stratégique Pôle emploi 2020. Explications de Florence Dumontier, Directrice de l'université.

Ces dernières années, les missions de Pôle emploi ont beaucoup évolué. Nous avons notamment renforcé la personnalisation de la relation de service et fait monter en puissance le numérique dans cette relation, sans pour autant sacrifier nos enjeux de résultats, qui s'expriment en termes de taux de retour à l'emploi et de satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises. **Pour conduire ces changements et pour qu'ils soient facteurs de réussite sur le terrain, il fallait que la ligne managériale tout entière soit non seulement associée et impliquée, mais aussi accompagnée**".

ambitions de Pôle emploi : ce sont les raisons d'être de l'Université du Management qui propose aux 6300 managers de Pôle emploi, des formats d'intervention variés et modernes. **"Nous avons à cœur de proposer des modalités d'apprentissage et de travail innovantes et ouvertes sur la société. Pour cela, nous nous appuyons sur des équipes pédagogiques aux compétences variées, capables de répondre aux besoins des managers à tous les niveaux de l'organisation"**.

Renforcer le management des cadres, fédérer la communauté autour des

Les formations aux fondamentaux du management sont ainsi complétées de **formations sur-mesure**, conçues pour renforcer et améliorer les pratiques du management en lien avec les orientations

stratégiques. Les managers peuvent également bénéficier de **coachings individuels et d'équipes**, assurés par une centaine de coachs salariés de Pôle emploi, ou encore s'inscrire dans une démarche de **plan d'accompagnement managérial**, dont l'objectif est de *"permettre à un patron de territoire de faire progresser son équipe sur une thématique particulière, comme par exemple l'accompagnement du changement lié à la réforme territoriale"*.

A ces dispositifs s'ajoute le programme **Anim'manager**, fondé sur une pédagogie dite *"du détour"* : l'occasion pour les managers de réfléchir et de prendre du

recul sur leur rôle et leur posture, à partir d'univers en rupture avec leur métier comme par exemple le théâtre, l'opéra, etc. Derniers exemples en date : une séquence de deux heures autour de la simplicité, construite à partir de l'art pictural, ou encore une conférence sur l'innovation comme levier managérial. *"Ces parenthèses managériales, accessibles en téléconférence, constituent de véritables traits d'union entre tous les managers de Pôle emploi, à l'échelle du territoire y compris l'Outre-mer, et cela quel que soit leur grade. C'est un vrai parti pris pour positionner l'université comme un lieu de rassemblement des managers, un repère dans leur parcours de manager"*.



L'Université du Management Pôle emploi est basée à Paris ; en un an d'exercice, 235 500 heures de formation ont été dispensées et en moyenne, les managers ont suivi 6 à 7 jours de formation, dans les locaux de l'université ou dans des centres de compétences relais. Quaternaire est partenaire de l'Université du Management Pôle emploi, avec un module dédié au pilotage par les résultats.

Le serious game : pour accompagner la montée en puissance du numérique



Le virage stratégique de Pôle emploi vers le numérique est très marqué : *"pour accompagner cette mutation, nous souhaitons que les managers en fassent l'expérience sur leur propre métier..."*. C'est ainsi qu'est née l'idée de serious games, l'un sur l'entretien managérial, l'autre sur la gestion du temps. *"En procédant ainsi, les managers ont pu tester le mode numérique d'apprentissage, et constater sa pertinence"*. Un essai transformé quelques mois plus tard pour préparer le lancement d'EmploiStore* : en interne, la formation de l'ensemble des agents s'est appuyée sur des schémas classiques... et sur un serious game.

* En juillet dernier, Pôle emploi a lancé EmploiStore, une plateforme de services destinée aux demandeurs d'emploi, salariés, étudiants ou stagiaires de la formation continue. Les services proposés sont organisés autour de 4 thèmes : choisir un métier, se former, préparer sa candidature et trouver un emploi.



La finalité de Pôle emploi est de faciliter le retour à l'activité des demandeurs d'emploi, et d'offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins. L'organisme compte 54 000 salariés dont 6300 managers, et s'appuie sur un réseau de partenaires et prestataires.