



DE :  
A :

DOCUMENT DE TRAVAIL  
CONFIDENTIEL



pôle emploi

*Projet de classification*

*Méthodologie*

CPN de négociation du 19 janvier



Ne pas diffuser



Document de travail



Document pouvant être diffusé

# Les fondements du système de classification



**Le système de classification proposé est fondé sur:**

⇒ **Des critères classants qui recouvrent la totalité des situations de travail à Pôle Emploi, permettant de les ordonner sur une base objective.**

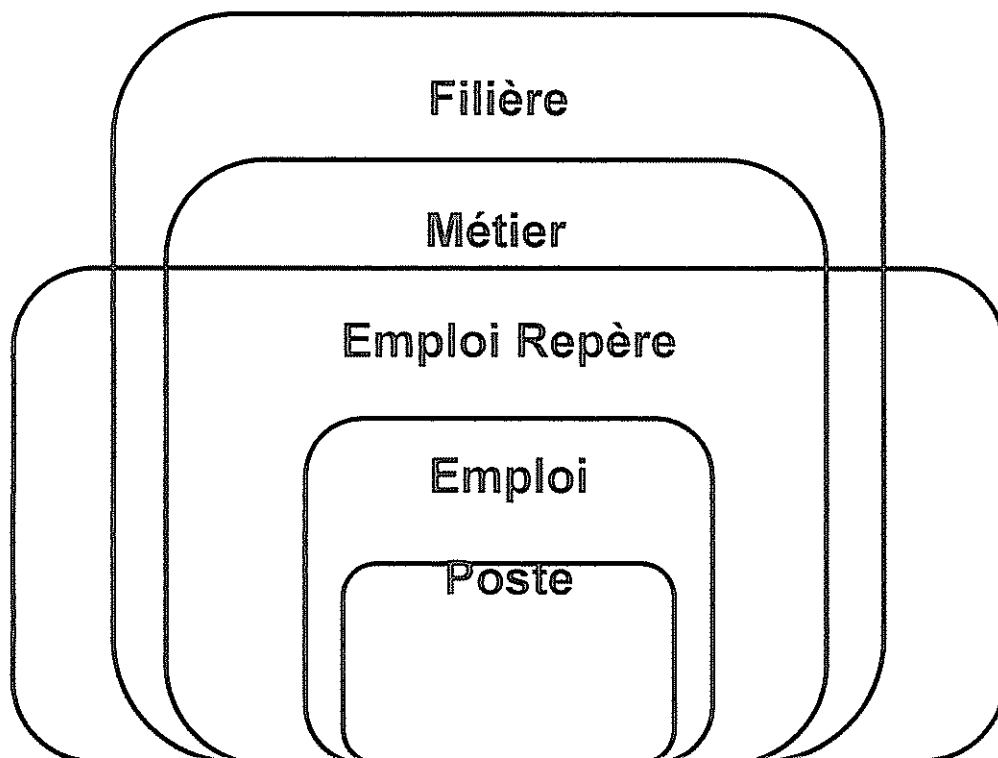
⇒ **Une méthode de rangement des emplois élaboré à partir de ces critères classant qui devront déboucher sur de nouvelles dénominations d'emploi repère.**

⇒ **Une structuration basée sur des emplois repères qui regroupent des emplois de la même filière et/ou métier.**

⇒ **Une pesée des emplois par cotation**

⇒ **Une double lecture : transverse et verticale**

- transverse qui s'affranchit de la référence à la filière métier, qui donne un niveau de qualification apprécié à partir de chacun des critères classant et commun à tous les emplois du même niveau.**
- verticale qui donne une vision complète des emplois d'une filière métier et met en évidence des parcours de progression possibles au sein de la filière.**



**Filière** : une famille fonctionnelle regroupant des métiers aux modes de contribution communs

**Métier** : un ensemble homogène d'emplois avec une finalité générale commune

**Emploi repère** : un regroupement des emplois par qualification qui relève d'une opération de pesée selon les critères classant

**Emploi** : un regroupement de situations de travail (un emploi) correspondant à un ou plusieurs postes de travail, pour laquelle il existe une proximité d'activités qui concourent à la réalisation de la même mission.

**Poste** : le poste est la plus petite unité des situations de travail. Il correspond à une situation de travail individuelle et localisée, et se décrit dans une fiche de poste, qui précise les missions, les activités qui en découlent, les compétences nécessaires.

# Les critères de classement

*Les critères permettent de coter les emplois et non les personnes*

## *Technicité*

Faculté à mettre en œuvre les pré-requis professionnels pour assurer l'activité (connaissances, outils, techniques...)

## *Complexité*

Niveau de conception, de résolution des problèmes pour réaliser l'activité

## *Responsabilité / Initiative*

Capacité à effectuer des choix difficiles, à gérer les situations et à prendre les décisions utiles

## *Dimension relationnelle*

Capacité à mobiliser les réseaux, les relations et à travailler avec des interlocuteurs variés

## *Contribution professionnelle*

Niveau de contribution aux enjeux de Pôle emploi

### ☞ Les critères sont universels

- Garantissent un même traitement pour l'ensemble des emplois
- Facilitent la compréhension
- Permettent une application simple

### ☞ Des degrés d'appréciation par critère (en nombre limité) pour :

- Faciliter la cotation des contenus des emplois

### ☞ Un poids à donner à chaque critère

# La pesée des emplois par cotation

CRITERE CLASSANT : TECHNICITE	
Définition	Contenus
L'emploi requiert un certain nombre de prérequis professionnels (connaissances, outils, techniques, procédures) pour accomplir l'activité	Ce critère fait référence aux savoirs, savoirs faire, pratiques professionnelles à maîtriser.
CRITERE CLASSANT : COMPLEXITE	
L'emploi requiert un niveau de conception, de résolution de problèmes nécessaires pour réaliser les activités	Ce critère fait référence : -au degré de complexité et de diversité des problèmes à résoudre -au type de réflexions à conduire et de solutions à mettre en œuvre pour traiter des situations rencontrées dans l'exercice de l'activité. -au niveau de profondeur de couverture d'activités
CRITERE CLASSANT : INITIATIVE/RESPONSABILITE	
L'emploi nécessite des marges de manœuvre dans l'exercice de l'activité (choix des moyens, des outils, des ressources mobilisées, des solutions proposées).	Ce critère concerne le degré d'initiative et la latitude d'action dans la conduite des activités de l'emploi. Il permet d'apprécier la marge de manœuvre dont dispose l'emploi pour agir, prendre des décisions ou proposer des choix, dans un cadre plus ou moins contraint. Il se traduit en termes de niveau de directive, de délégation et de contrôles auxquels l'emploi est assujéti.
CRITERE CLASSANT : DIMENSION RELATIONNELLE	
L'emploi nécessite une capacité à mobiliser les relations et à travailler avec des interlocuteurs variés	Ce critère apprécie le poids de la dimension relationnelle à mettre en œuvre dans l'exercice de l'emploi notamment en termes de traitement et communication d'informations, d'écoute d'interlocuteurs internes ou externes, de mise en place de coopération, d'animation d'équipe ou de mise en œuvre de partenariats.
CRITERE CLASSANT : CONTRIBUTION PROFESSIONNELLE	
L'emploi met en œuvre des enjeux (Détient une responsabilité directe ou non sur la production, les choix financiers et budgétaires, la performance,...)	Ce critère apprécie l'impact, la portée et les conséquences des activités et décisions sur le fonctionnement, les résultats et l'image de Pôle emploi. Ce que l'emploi produit, ce qu'il génère comme résultats pour contribuer aux objectifs généraux de Pôle emploi.

# La pesée des emplois par cotation



⇒ Des groupes de travail seront mis en place, avec pour objectif la pesée des emplois par cotation des activités à partir des critères classant sur la base du référentiel des emplois pour chacune des filières suivantes:

- Filière relations client
- Filière support
- Filière management

⇒ Les OS y seront conviées

⇒ Ces groupes métier seront constitués des représentants des métiers par filière, des IRP, des DRH de régions et animés par un consultant externe.

⇒ Les groupes de travail ajusteront la grille de cotation (les pondérations si nécessaires).

# Illustration indicative à partir de la filière relation client



Conseiller  
clientèle

## Métier : Conseil Clientèle\*\*

- ↻ Information sur l'offre de service de pôle emploi
- ↻ Accueil physique / Animation de salle
- ↻ Accueil Traitement téléphonique
- ↻ Traitement de la recevabilité de la demande d'allocation et de la complétude des dossiers
- ↻ Traitement des rejets / reprises
- ↻ Traitement des inscriptions par internet

Chargé de relation client

## Métier : Intermédiation

- ↻ Activités du conseil clientèle
- ↻ Elaboration du diagnostic :
  - ↻ Définition du profil de recherche
  - ↻ Co-construction du plan d'action
  - ↻ Elaboration et formalisation du PPAE
  - ↻ Orientation professionnelle 1er niveau
- ↻ Suivi / accompagnement :
  - ↻ Gestion du portefeuille clients
  - ↻ Suivi du demandeur d'emploi dont suivi global du compte
- ↻ Relation entreprise, prospection, Traitement de l'offre d'emploi
  - ↻ Gestion du portefeuille clients
- ↻ Spécialisations dans le domaine de l'accompagnement et la relation entreprise

## Double compétence (\*) - Intermédiation- Gestion des droits

- ↻ Activités du conseil clientèle
- ↻ Diagnostic, suivi, accompagnement, relation entreprise, traitement de l'offre
- ↻ Liquidation régime général, actes de gestion du compte DE, entretiens DE sur dossiers d'indemnisation complexes

## Métier : Gestion des droits

- ↻ Activités du conseil clientèle
- ↻ Traitement des demandes d'allocations du régime général
- ↻ Actes de gestion du compte du DE - aides, mesures et prestations
- ↻ Entretiens DE sur les dossiers d'indemnisation complexes (contentieux : indus, trop perçus)
- ↻ Spécialisations dans le domaine de la gestion du compte et de la liquidation experte



## ⇒ Exemples d'emplois (en attente d'appellation définitive) dans la filière relation client



### ⇒ Métier conseil clientèle

- conseiller - chargé d'accueil
- conseiller – gestionnaire

### ⇒ Métier intermédiation

- Chargé de l'intermédiation
- Chargé d'affaires
- Chargé orientation et formation spécialisée

### ⇒ Métier gestion des droits

- Gestionnaire de compte
- Gestionnaire contentieux

### ⇒ Métier intermédiation / gestion des droits (« double compétence »)

- Chargé de relation client