

*En mars 2017 Le SNU a réalisé une étude auprès de 874 RRA dans plusieurs régions (ARA, BFC, G. Est, HDF, IDF, Normandie, Occitanie, PACA, PDL, Réunion-Mayotte) 475 RRA ont répondu à notre enquête, soit un taux de réponse de 54%. Cette publication reprend les principaux résultats.*

## Trait Direct

### La lettre d'information des cadres du SNU

## Le RRA : Référent réglementaire et applicatif : «Un poste qui condense tâtonnement et absence de stratégie de la part de l'établissement »

Depuis sa création, La fonction de RRA a évolué au fil de l'eau, prenant progressivement une place importante dans l'organisation et le fonctionnement des agences locales. Mais Pôle Emploi ne semble pas avoir une vision claire de cette fonction ni de la place donnée aux collègues RRA. Ces derniers subissent le tâtonnement de l'établissement et son absence de stratégie les concernant.

En effet, ils sont intégrés aux équipes locales de direction (ELD) sans en faire vraiment partie. Ils assurent le rôle de manager de l'accueil sans avoir le statut qui leur permettrait de le faire. Ils sont enfin supposés être polyvalents et tout savoir sur tous les champs (juridiques, applicatifs métiers, indemnisation, placement, entreprises...) alors que Pôle Emploi a depuis longtemps abandonné l'idée de la polyvalence et prône la spécialisation de ses conseillers.

Le secteur cadre du SNU a conduit une étude auprès des RRA dans une grande majorité des régions de France, et leurs réponses et remarques viennent renforcer notre analyse.

### Un rôle essentiel, mais les contours de la fonction restent assez flous

Les RRA estiment que leur rôle reste mal défini surtout pour l'établissement Pôle emploi. Parmi les acteurs de l'agence, les RRA trouvent que les DAPE sont ceux qui comprennent le mieux leur fonction (62%) suivis des conseillers et des Responsables d'équipes à 51%. L'établissement arrive en dernier avec seulement 40% des RRA trouvant que leur fonction est claire pour Pôle emploi.

Le même principe reste observable concernant leur sentiment de reconnaissance car ils sont 84% à estimer être reconnus par les conseillers, ce qui reflète l'importance de leur rôle dans la délivrance des services, 71% par les ELD et seulement 41% estiment être reconnus par l'établissement.

*«Besoin d'une reconnaissance et d'une clarification du poste RRA par l'établissement. Etre dans l'ELD mais ne pas pouvoir accéder aux formations de l'UM! Ne pas être manager mais faire du MANAC! Faire partie de l'ELD sauf pour certains sujets » (RRA)*

### Le RRA, un spécialiste polyvalent et un manager « clandestin »

Si les RRA sont généralement conscients de l'importance de leur rôle auprès des conseillers, ils sont souvent submergés par l'étendue de leurs champs d'intervention et le niveau élevé de technicité qu'exigent les évolutions informatiques et réglementaires.



Certains d'entre eux se demandent si l'établissement sait où il va en leur demandant d'être des référents polyvalents auprès de conseillers spécialisés dont les questions et besoins sont de plus en plus pointus.

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

*« J'ai le sentiment d'être partout et nulle part, de tout commencer et de ne rien terminer, de faire ce que les autres ne veulent pas faire au détriment de ce pourquoi je suis là et tout cela avec une toute petite reconnaissance professionnelle. Jusqu'à quand allons-nous supporter d'être pressés comme des citrons! »*

Les RRA sont également conscients de l'importance de leur rôle en tant que membres des ELD, mais ce niveau d'intégration aux ELD reste inégal d'une agence à l'autre et semble dépendre du mode de management du DAPE.

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

*« Le Manac est de trop dans les activités du RRA. Le RRA n'a pas de lien hiérarchique avec les conseillers et n'a pas réellement de pouvoir de décision ou d'intervention en cas de problème. Le Manac est donc une activité délicate qui empêche par ailleurs les conseillers de réellement comprendre où s'arrête et commence le champ d'intervention du RRA ».*

*« Nous sommes membres de l'ELD sans avoir le lien hiérarchique. Cela est parfois très ambigu dans les pratiques du quotidien, surtout lorsque l'on est amené à prendre en charge le pilotage d'une activité (indemnisation, par exemple) et que l'on doit aménager le planning, distribuer les affectations, répartir la charge de travail .... »*

Nous constatons avec les RRA que leur fonction est devenue :

- . Charnière, très sollicitée dans le cadre des démultiplications
- . Essentielle dans les questionnements au quotidien tant de la part des agents que de l'ELD
- . Isolée car presque toujours unique par site
- . Débordée et servant de « pompier » ou de « bouche trou » car l'établissement n'a pas de vision claire les concernant

*« Les RRA ne sont pas conseillers, ils ne sont pas manager, alors ils sont quoi? Cela pose des problèmes notamment dans l'accès aux formations! Je souhaiterai que notre rôle soit clairement défini et que nous ne servions pas uniquement à boucher les trous! »*

## **De nombreuses questions restent posées :**

Suite à notre questionnaire et aux échanges avec certaines et certains RRA, de nombreuses questions nous sont remontées :

- Où commence et où s'arrête leur fonction, notamment par rapport aux divers correspondants / référents (prestations,...), ambassadeurs du digital, etc. ?

- Quelles compétences l'établissement veut-il qu'ils exercent ?

*« Par le titre de notre emploi, on nous met tout ce qui est "applicatifs" sur le dos et parfois on nous confond avec les CLI. »(Correspondant Local Informatique)*

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

*« RRA = couteau suisse, de multiples activités : indemnisation, placement, numérique, entreprise... passionnant mais épuisant, et dans certains cas à la limite de l'indigestion d'informations »*

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

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



## Nos propositions :

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

C'est pourquoi, afin d'aider à mieux connaître leur métier et pouvoir les défendre, le SNU s'engage auprès des RRA à :

- Organiser une journée d'échange (en région) pour ceux qui le souhaiteront, sur leur métier et leurs activités

- Informer l'établissement des résultats anonymes de ce questionnaire  
*« Qu'est-ce que l'établissement veut faire de notre poste ? Pourquoi nous avoir sortis de la filière management alors que nous sommes membres de l'ELD, souvent anciens managers d'équipe ? »*

- Porter un éclairage particulier sur la fonction des RRA et leurs besoins, dans toutes les instances où il est représenté, et notamment de :

- Demander des formations adaptées pour tous les RRA
- Défendre l'idée de créer de nouveaux postes de RRA spécialisé (indemnisation ou placement)
- Renforcer une fonction d'animation technique des RRA au niveau de la Direction Territoriale ou Régionale afin de disposer d'espaces d'expression et d'échanges de pratiques

## Le secteur national cadres du SNU

*Parce que le SNU défend un projet global pour Pole Emploi, son ambition est d'être présent dans toutes les catégories de personnel, et le choix de porter un regard attentif aux revendications des plus démunis (revalorisation prioritaire des bas salaires, égalité Femmes/Hommes, résorption de la précarité...) n'est pas incompatible, bien au contraire, avec une présence forte dans l'encadrement.*

*Le Secteur Cadres attire systématiquement l'attention de l'établissement sur les difficultés rencontrées à chaque échelon du métier de cadre (surcharge de travail, stress, respect du management de terrain...) et intervient à la demande de certains cadres rencontrant des difficultés dans leur métier.*

***Nous, cadres et managers SNU, mettons en avant des valeurs managériales basées d'avantage sur l'écoute, le dialogue, l'ouverture, la co-construction, l'intelligence collective et la diversité.***

Ne restez pas isolé-e, vous pouvez vous faire entendre, contactez-nous :

[secteurcadresnu@gmail.com](mailto:secteurcadresnu@gmail.com)

