



Le 18 décembre 2014,

Plus grande personnalisation, spécialisation des conseillers « entreprises », numérique, performance : les grandes orientations de Pôle emploi pour 2015-2018

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi ont signé le 18 décembre 2014 la nouvelle convention qui fixe les grandes orientations stratégiques de Pôle emploi pour les quatre années à venir.

Parmi les avancées majeures de cette convention :

- **un accompagnement plus personnalisé des demandeurs d'emploi, sur la base d'un meilleur diagnostic de leur situation ;**
- **une demande d'inscription et d'indemnisation plus simple, plus rapide et plus fiable, qui pourra être réalisée en ligne avant l'entretien de diagnostic**
- **un démarrage plus rapide de l'accompagnement et une ambition forte sur le conseil en évolution professionnelle ;**
- **un doublement du nombre de demandeurs d'emploi en « accompagnement intensif » ;**
- **un développement rapide de l'offre de service digitale, pour simplifier et accélérer la recherche d'emploi et les recrutements;**
- **un conseil expert et plus spécialisé aux employeurs pour répondre à leurs attentes et faire correspondre au mieux offre et demande ;**
- **des moyens confortés au service de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises**
- **une gouvernance renforcée, qui fixera le cadre de deux évaluations (à mi parcours et en fin de convention)**

La convention tripartite signée entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi fixe les grandes orientations stratégiques de Pôle emploi pour les prochaines années (2015-2018). C'est la troisième convention tripartite de ce type depuis la création de Pôle emploi, résultant de la fusion entre l'ANPE et le réseau des Assédic.

Cette convention réaffirme l'objectif d'accélérer le retour et l'accès à l'emploi, avec une attention particulière pour le chômage de longue durée et récurrent, et d'améliorer la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises. Pour cela, elle se saisit de toutes les opportunités, parmi lesquelles de nouveaux droits pour les demandeurs d'emploi (droits rechargeables, compte personnel de formation, conseil en évolution professionnelle) et le numérique.

Un accompagnement plus personnalisé des demandeurs d'emploi

L'inscription et la demande d'indemnisation seront réalisées en ligne par le demandeur d'emploi, en amont du premier entretien. La grande majorité des demandeurs d'emploi sera ainsi informée en direct et sans déplacement sur ses droits ou les pièces manquantes.

Pré-requis indispensable à une plus grande personnalisation et à l'accompagnement des projets professionnels, le diagnostic de la situation et des besoins du demandeur d'emploi sera renforcé. Le

premier entretien, qui aura lieu dans un délai de 2 à 4 semaines après la demande d'inscription, sera entièrement consacré à ce diagnostic.

Les demandeurs d'emploi continueront de bénéficier des quatre modalités d'accompagnement d'intensité et de nature différentes en fonction de leurs besoins. Pour mieux accompagner ceux qui en ont le plus besoin, le nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif sera doublé pour atteindre 460 000 personnes d'ici 2017.

Une impulsion forte sur le numérique

Le développement du numérique constituera un axe fort d'évolution de la relation aux demandeurs d'emploi et aux entreprises : développement rapide de nouveaux e-services, extension de l'accompagnement 100% web, et ouverture de Pôle emploi aux innovations que d'autres acteurs peuvent concevoir. Un « Emploi store » permettra à ce titre à des développeurs d'accéder aux données de Pôle emploi pour créer des applications accessibles à tous.

Une plus grande proximité avec les entreprises

L'offre de services aux entreprises est adaptée à leurs besoins avec deux niveaux de service dont un renforcé pour les employeurs offrant des perspectives d'emplois pour les demandeurs accompagnés par Pôle emploi et pour les entreprises rencontrant des difficultés de recrutement, notamment les plus petites d'entre elles.

Cette offre de service sera rendue plus accessible et efficace grâce à la mise en place de conseillers dédiés à la relation aux entreprises.

Un ancrage territorial et des partenariats renforcés pour mieux tenir compte des situations locales et compléter l'offre de services

Pour agir au plus près des territoires, Pôle emploi, opérateur national, consolidera la déconcentration de son organisation et de son action.

L'objectif de complémentarité de l'action avec les partenaires est réaffirmé en mettant l'accent sur de nouveaux domaines : renouvellement du partenariat renforcé avec les missions locales, développement de l'accompagnement global avec les conseils généraux et création d'entreprises notamment.

Les étapes de la négociation tripartite

Cette convention est le fruit d'une négociation tripartite menée durant l'année 2014.

Les grandes étapes :

- les travaux de préparation et discussions entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi (septembre-novembre) ;
- la consultation du CNEFOP, du Bureau de l'Unédic et du conseil d'administration de Pôle emploi (16 et 17 décembre).

Les orientations stratégiques fixées dans le cadre de cette convention seront déclinées opérationnellement par Pôle emploi qui associera son conseil d'Administration.