

BILAN D'ÉTAPE RELATIF À LA CONVENTION TRIPARTITE ETAT/UNEDIC/PÔLE EMPLOI 2012-2014





La nouvelle convention pluriannuelle 2012-2014 entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi a été signée le 11 janvier 2012.

Cette convention tire les enseignements de la première phase de création et d'installation de Pôle emploi et souligne les progrès accomplis.

Elle inscrit également Pôle emploi dans une nouvelle phase de son développement au service à la fois des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Elle fixe en particulier trois priorités :

- La personnalisation de l'offre de services pour les demandeurs d'emploi et pour les entreprises
- Une proximité plus forte avec les territoires et une plus grande déconcentration
- La poursuite de l'effort d'optimisation des moyens

Ces trois priorités ont été déclinées dans un plan stratégique (Pôle emploi 2015) élaboré dans le cadre d'une démarche participative et mis en œuvre depuis juin 2012, date de son adoption par le Conseil d'Administration. Ce bilan d'étape, réalisé par Pôle emploi conjointement avec la DGEFP, l'Unédic et la DARES, présente un état des lieux complet des chantiers mis en œuvre dans le cadre de la convention tripartite. Il a été adopté par le comité de suivi de la convention tripartite présidé par le Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social le 21 mai 2013.

SOMMAIRE

P.5 ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

P.10 1. BILAN DES TROIS THÉMATIQUES DE LA CONVENTION TRIPARTITE

P.10 1.1. LA PERSONNALISATION DE L'OFFRE DE SERVICES

p.10 1.1.1. L'amélioration de l'accueil des demandeurs d'emploi

p.11 1.1.2. L'offre de services aux demandeurs d'emploi

p.11 1.1.2.1. *Indemniser les demandeurs d'emploi dans les délais, améliorer la qualité de l'information relative à l'indemnisation et réduire les fraudes*

p.13 1.1.2.2. *« Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin » : la mise en place des trois modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi*

P.17 **ZOOM THÉMATIQUE : L'enrichissement des services à distance et l'accompagnement en 100% web des demandeurs d'emploi**

p.18 1.1.3. L'offre de services aux entreprises

p.18 1.1.3.1. *Des stratégies de prospection adaptées aux caractéristiques des demandeurs d'emploi, à partir d'un diagnostic territorial*

p.18 1.1.3.2. *Une offre de service différenciée pour les entreprises*

p.20 1.1.3.3. *Une expérimentation en cours sur la problématique des TPE*

p.20 1.1.4. Devenir l'acteur de référence de la transparence du marché du travail

P.22 1.2. RAPPROCHER PÔLE EMPLOI DES USAGERS ET DES TERRITOIRES

p.22 1.2.1. Une plus grande souplesse et une meilleure adaptabilité de l'offre de services en fonction des réalités territoriales

p.22 1.2.1.1. *Une nouvelle impulsion donnée aux diagnostics territoriaux*

p.22 1.2.1.2. *Des nouvelles marges de manœuvre pour s'adapter aux spécificités territoriales*

p.24 1.2.1.3. *La prise en compte des besoins des territoires dans l'affectation des moyens*

p.24 1.2.2. Des relations renforcées avec les acteurs du territoire

p.24 1.2.2.1. *Premier bilan 2013 des feuilles de route Etat – Pôle emploi*

p.24 1.2.2.2. *Première synthèse des activités et des analyses des instances paritaires régionales (IPR)*

p.25 1.2.2.3. *Le développement de l'accessibilité aux services de Pôle emploi sur les territoires grâce à de nouvelles solutions partenariales*

p.26 1.2.2.4. *Le développement des partenariats pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi et le retour à l'emploi*

P.28 1.3. ASSURER L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION DES MOYENS ET INSTALLER UN PILOTAGE PAR LES RÉSULTATS

p.28 1.3.1. La simplification des actes métier, une démarche au service du suivi et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi

p.29 1.3.2. L'expérimentation de nouveaux types d'organisation dans le contrôle de la recherche d'emploi

p.29 1.3.3. Le déploiement d'un système de pilotage par les résultats jusqu'au niveau de l'agence

P.31 2. PILOTER ET FAIRE VIVRE LA CONVENTION

P.31	2.1. POINT SUR LA TENUE DES INSTANCES DE SUIVI DE LA CONVENTION
p.31	2.1.1. Point sur la tenue et les travaux du comité de suivi
p.31	2.1.2. Point sur la tenue et les travaux du comité des directeurs
p.32	2.1.3. Point sur la tenue et les travaux du comité technique tripartite
P.34	2.2. PRÉSENTATION DU TABLEAU CONSOLIDÉ DES INDICATEURS

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

Dans un contexte macroéconomique défavorable et tout en assurant la mise en oeuvre des priorités gouvernementales, Pôle emploi s'est mobilisé à tous les niveaux sur la période 2012- 2013 pour réussir la mise en oeuvre des trois priorités de la convention tripartite.

A. PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE CONJONCTURE

Pour rappel, l'année 2012 et le premier semestre 2013 ont été marqués par la mobilisation des agents pour les demandeurs d'emploi, dans un contexte de hausse croissante et continue de leur nombre.

Au total, l'année 2012 enregistre près de 85 000 destructions nettes d'emploi. Ces évolutions, principalement portées par celles de l'emploi intérimaire, se sont traduites par une progression très marquée de la DEFM, puisqu'après avoir très légèrement décéléré au 1^{er} trimestre 2012 (+50 700), la progression du nombre de DEFM A a été forte sur le reste de l'année (+57 500 au 2^e trimestre, +100 200 au 3^e trimestre et + 75 400 au dernier trimestre, soit 10,0% en données CVS pour la France métropolitaine). La progression sur l'ensemble des catégories (ABCDE) est de 395 200 demandeurs (données CVS).

Certains indicateurs de la convention, notamment ceux concernant le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi (CDI, contrats de plus de six mois et création d'entreprise), sont susceptibles d'être fortement affectés par cette conjoncture dégradée, indépendamment de l'action menée par Pôle emploi. Aussi, des travaux ont été menés dans le cadre du comité technique tripartite (CTT) afin d'isoler l'effet de la conjoncture sur l'évaluation de l'action de Pôle emploi. L'évolution de la DEFM ayant un fort impact sur les résultats de Pôle emploi et Pôle emploi n'ayant pas d'action directe sur les créations d'emploi, l'établissement a mis au point, dans le cadre du CTT, un modèle pour déterminer les effets de l'environnement économique sur le nombre de retours à l'emploi durable et estimer, en fonction de la conjoncture, le nombre de reclassements durables attendu si l'efficacité de Pôle emploi restait stable.

Actuellement, environ 120 000 demandeurs d'emploi de catégorie A, B et C se reclassent en moyenne chaque mois sur un emploi durable (chiffres de septembre 2012, voir ci-dessous), mais ce nombre fluctue en fonction de l'environnement conjoncturel. La cible en termes de retour à l'emploi durable est définie par rapport au niveau des sorties vers l'emploi durable attendu au regard de la conjoncture : l'objectif à horizon 2014, est de reclasser durablement 10 % de demandeurs d'emploi de plus qu'attendu par la seule conjoncture. Ce raisonnement est également appliqué pour les demandeurs d'emploi de longue durée. Par exemple, si on s'attend, compte tenu de la conjoncture, à 110 000 retours à l'emploi durable en moyenne pour l'année 2014, la cible sera considérée comme atteinte si on observe à cette date 121 000 retours à l'emploi durable (110 000 + 10%).

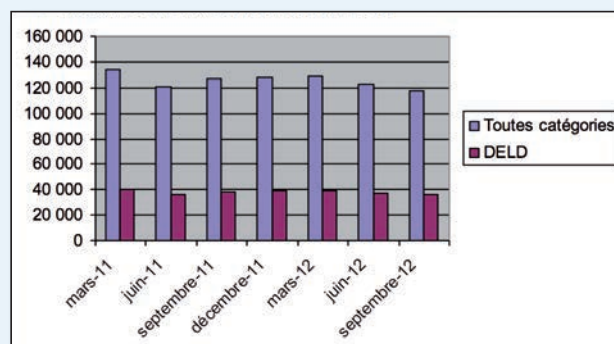
INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°1 ET 1 BIS : sortie vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi et des demandeurs d'emploi de longue durée (DELD)

Moyenne 2012 (provisoire : juin 2011-septembre 2012)
 → 123 426 sorties (ensemble), soit un taux de 2,8% et
 37 622 sorties (DELD), soit un taux de 2,1%

Cible 2012 → ensemble : 124 000 sorties
 (120 084 sorties prévues par le modèle +3,3%)
 DELD : 38 000 sorties
 (36 847 sorties prévues par le modèle +3,3%)

Cible 2013 → ensemble et DELD : nombre de sorties prévues
 par le modèle + 6,7%

*Commentaire : Il s'agit des demandeurs d'emploi en catégories ABC.
 La reprise d'emploi durable correspond à des emplois en CDI,
 avec contrat de plus de six mois ou à des créations d'entreprise.*



Les **travaux conduits actuellement sur l'exploitation des données issues de la déclaration préalable à l'embauche (DPAE)** devront permettre à Pôle emploi de disposer en 2013 d'une information complémentaire sur l'évaluation de son activité de placement. Les DPAE présentent en effet un niveau élevé de fiabilité selon les premières mesures menées en interne : plus de 90% d'entre elles aboutissent à une embauche effective et 96% sont disponibles dans le mois M+1. La CNIL a par ailleurs rendu un avis positif sur l'utilisation du NIR (Numéro d'inscription au Répertoire ou numéro de sécurité sociale) par Pôle emploi dans le cadre d'une exploitation à finalité statistique. Les DPAE représentent par conséquent **une réelle opportunité pour évaluer le taux de retour à l'emploi**. Les travaux en cours montrent qu'il sera néanmoins difficile de remplacer l'indicateur de la convention tripartite actuellement calculé avec les résultats de l'enquête « Sortants » par une exploitation des données DPAE. En effet, seulement 72,5 % des demandeurs d'emploi déclarant avoir repris un emploi dans l'enquête Sortants ont au moins une DPAE dont la date d'embauche est comprise dans l'intervalle de +/- 3 mois autour du jour de sortie des listes. L'écart à 100 % peut s'expliquer notamment par la sortie des listes de demandeurs d'emploi étant en activité réduite qui ont donc une DPAE portant sur un mois bien antérieur ou par des reprises d'emploi ne donnant pas lieu à DPAE (fonction publique, exclusion des emplois à domicile et des demandeurs établis à leur compte).

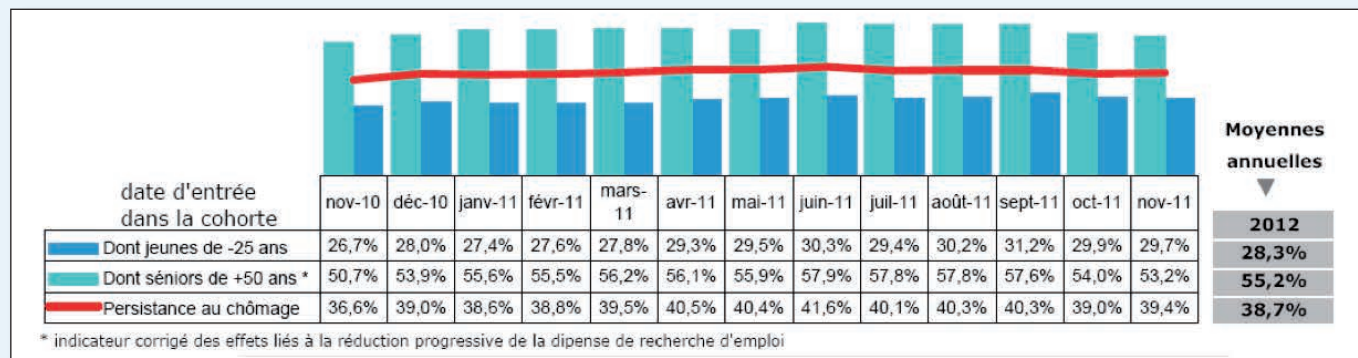
L'observation de la persistance au chômage des demandeurs d'emploi en 2012 (corrigée des effets de la dispense de recherche d'emploi – DRE - pour les seniors, suite à la proposition du CTT de décembre¹) met en évidence le **niveau élevé du chômage de longue durée sur l'année 2012**.

¹ Rappel : Jusqu'en 2008, les demandeurs d'emploi âgés pouvaient prétendre à une dispense de recherche d'emploi. Avec ce statut de DRE, ces demandeurs d'emploi n'étaient alors plus comptabilisés parmi les demandeurs d'emploi. A partir de janvier 2009, les conditions d'accès à la DRE ont été progressivement restreintes. À partir de janvier 2012, les entrées ne sont plus autorisées. Les indicateurs 4, 4 bis et 5 de la convention tripartite sont impactés par cette réforme. L'analyse des évolutions de ces indicateurs devient alors difficile. La correction des effets de la réforme de la DRE sur les indicateurs 4, 4 bis et 5 doit neutraliser cet effet. Le principe de la correction est de considérer les demandeurs d'emploi dispensés de recherche d'emploi indemnisables comme des DE en catégorie ABC, considérant qu'en l'absence de réforme les DRE auraient été en catégories ABC.

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°4 ET 4 BIS : Part des demandeurs d'emploi encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription, notamment les jeunes et les seniors

Moyenne 2012 → 38,7% (ensemble des catégories A,B,C), 28,2% (jeunes) et 55,2% (seniors)

Cibles 2012 → 37,4% (ensemble des catégories A,B,C), 27,1% (jeunes) et 55% (seniors)



Cibles 2013 → 36,4%(ensemble des catégories A,B,C), 26,1% (jeunes) et 52,5% (seniors)

Commentaire : La cohorte des entrants au chômage en août 2011 est observée en décembre 2012. La moyenne annuelle 2012 reprend donc les données correspondant aux cohortes de septembre 2010 à août 2011.

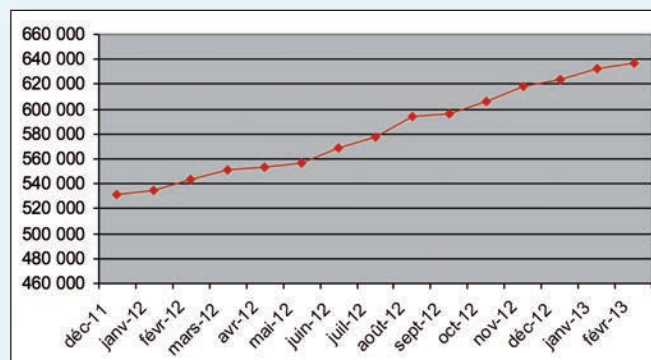
Enfin, l'intensité au chômage des demandeurs d'emploi, définie comme le nombre de demandeurs d'emploi ayant une durée d'inscription cumulée de plus de 21 mois en catégorie A au cours des 24 derniers mois, a connu une nette augmentation sur la période. La progression sur un an (février 2012 à février 2013) est supérieure à 17%. Une partie de cette évolution est due aux effets de la conjoncture mais aussi aux évolutions réglementaires (DRE). En effet, des travaux du CTT ont permis de mettre en évidence le poids important de la suppression de la dispense de recherche d'emploi sur cet indicateur.

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°5 : Nombre de demandeurs d'emploi ayant une durée d'inscription cumulée de plus de 21 mois en catégorie A au cours des 24 derniers mois

Niveau fin 2012 → 624 000 demandeurs d'emploi

Cible 2012 → NA

Cible 2013 → 575 000 demandeurs d'emploi



Commentaire : L'indicateur demandant par construction un recul suffisant, le niveau à fin 2011 n'était pas connu et la cible 2012 n'avait pas pu être définie au moment du lancement de la convention tripartite.

Il est à noter que malgré la dégradation de la conjoncture, les équipes de Pôle emploi, mobilisées pour assurer les fonctions d'accueil, d'inscription et d'indemnisation des demandeurs d'emploi, sont parvenues à maintenir les délais d'inscription et d'indemnisation.

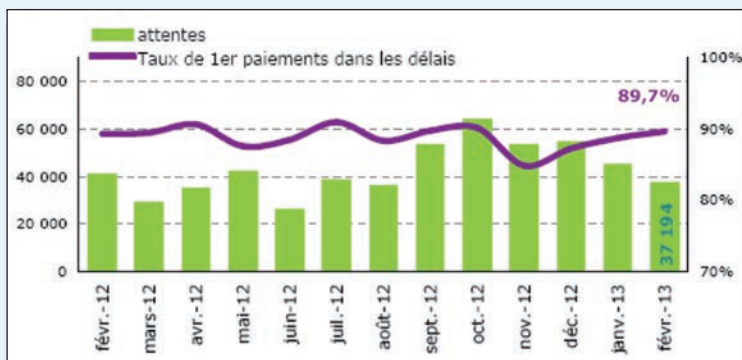
INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°7 : Taux de premiers paiements dans les délais dans les délais

Moyenne 2012 → 88,9%

Cible 2012 → 90,3%

Cible 2013 → 91,6%

Commentaire: le nombre de dossiers en attente correspond au stock des dossiers reçus et non traités par Pôle emploi au moment de la mesure (dans les délais ou non). Le taux de 1^{ers} paiements dans les délais reste stable par rapport à 2011 : avec un résultat moyen de 88,9% en 2012, il baisse de 0,2 points par rapport à l'année précédente. En ce début 2013, le volume des attentes est en diminution régulière. La tendance de l'indicateur se stabilise après la période de fin 2012 pour atteindre les 90%. La maîtrise des attentes explique pour partie cette évolution.



B. UNE MOBILISATION INTENSE, AUTOUR DU NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE ET DES PRIORITÉS GOUVERNEMENTALES

Outre la conjoncture, la période a été marquée par la mobilisation de tous les agents de Pôle emploi pour préparer le nouveau plan stratégique et décliner opérationnellement la convention. Cela s'est traduit par :

- **L'élaboration participative de « Pôle emploi 2015 »** (démarche participative et d'association des organisations syndicales de Pôle emploi, partage avec les associations de chômeurs, organisation d'une consultation auprès de tous les agents de Pôle emploi), qui a permis une bonne appropriation des orientations de l'établissement au sein du réseau, ainsi qu'une véritable prise en compte des réalités de terrain
- **La définition des modalités de gouvernance du plan stratégique** (désignation de responsables de chantiers et de correspondants régionaux et mise en place d'instances dédiées, aujourd'hui bien connues au sein de l'établissement et permettant de coordonner efficacement les différents déploiements)
- **La mise en œuvre du plan stratégique**, au niveau national et au niveau régional, avec des jalons importants en 2013.

Parallèlement, afin d'inverser la tendance d'évolution du marché du travail, les nouvelles priorités fixées par le gouvernement et les partenaires sociaux ont pu être mises en œuvre sur le terrain. Les emplois d'avenir sont déployés en lien avec les missions locales et les contrats aidés davantage mobilisés. Par ailleurs, Pôle emploi expérimente le Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP) pour les emplois précaires depuis février 2012. Prévu par l'accord national interprofessionnel CSP du 31 mai 2011, le CSP peut, sur les 39 bassins d'emploi retenus à ce jour par les partenaires sociaux et l'Etat, être proposé à un demandeur d'emploi justifiant d'une fin de CDD, de CTT ou d'intérim.

C. UN SUIVI DES ENGAGEMENTS PARTAGÉ ENTRE PÔLE EMPLOI ET SES FINANCEURS

Les financeurs ont été associés à l'élaboration du plan stratégique et à son suivi dans le cadre des instances de la convention mais également dans le cadre du Conseil d'Administration. En particulier, la mise en place d'un groupe de suivi de la convention tripartite au sein du Conseil d'Administration permet d'associer les membres du conseil d'administration à la préparation des évolutions de l'offre de services. **L'engagement pris dans le cadre de la convention tripartite de proposer au Conseil d'Administration, avant la fin du premier semestre 2012, une offre de service personnalisée aux demandeurs d'emploi a été respecté.**

La transformation en cours s'est accompagnée d'un renforcement historique des moyens de Pôle emploi :

- **A travers l'autorisation d'embaucher 2.000 salariés en CDI en 2012 et 2 000 CDI supplémentaires en 2013** et l'augmentation des moyens de Pôle emploi en conséquence. Jamais le service public de l'emploi n'avait pu compter, et dans des délais si rapprochés, sur une telle augmentation de ses moyens humains. Pôle emploi participe à cet effort historique en finançant sur son budget l'équivalent de 700 des 2 000 ETP supplémentaires, en contrepartie d'économies réalisées en interne. Ces renforts permettront à la nouvelle offre de services de donner son plein effet et amélioreront les conditions dans lesquelles Pôle emploi fait face à l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi.
- **Grâce à la construction et l'approbation par le Conseil d'Administration de Pôle emploi en novembre 2012 d'une trajectoire budgétaire pluriannuelle** permettant de financer les priorités du plan stratégique tout en garantissant le retour à l'équilibre en 2014, conformément aux engagements pris. Cette trajectoire repose sur un effort de maîtrise des dépenses de fonctionnement, sur la base de leviers faisant l'objet d'un suivi régulier et un maintien des dépenses d'intervention au niveau de 2012 à minima.
- **Fixé à 10% de l'assiette des contributions d'assurance chômage recouvrées dans l'année précédente**, le financement de l'Unédic s'est accru de 54 millions d'euros en 2012 et de 114 millions d'euros en 2013, ce qui a permis d'accompagner les premières étapes de réforme à Pôle emploi.

Ces éléments devront permettre à Pôle emploi de mettre en œuvre efficacement les thématiques prioritaires de la convention tripartite, présentées dans les développements ci-après.

1. BILAN DES TROIS THÉMATIQUES DE LA CONVENTION TRIPARTITE

1.1. LA PERSONNALISATION DE L'OFFRE DE SERVICES

Rappel : les dispositions de la convention tripartite

Les demandeurs d'emploi et les entreprises ne requièrent pas un service uniforme. Même si Pôle emploi assure – et continuera d'assurer – un service public universel, les besoins et les aspirations du public sont divers et nécessitent, pour chacun, des réponses personnalisées. Pour les demandeurs d'emploi, cette personnalisation est recherchée dans la construction de parcours différenciés en termes de nature et d'intensité d'accompagnement, afin de tenir compte, plus encore qu'aujourd'hui, de leurs profils et de leurs attentes.

Vis-à-vis des employeurs, très divers par leurs tailles et leurs secteurs d'activité, l'offre de services sera modulée dans le but d'aider davantage les entreprises dont les besoins sont les plus grands et d'augmenter les chances de retour à l'emploi des demandeurs inscrits à Pôle emploi.

→ 1.1.1 L'amélioration de l'accueil des demandeurs d'emploi

L'accueil est la première étape de l'offre de services de Pôle emploi. Il a deux objectifs :

- Apporter au demandeur d'emploi une réponse adéquate et de qualité dès le premier contact, quel que soit le canal d'accès choisi
- Mieux intégrer les différents modes d'accès et de contact en veillant à leur accessibilité et en assurant une qualité égale des informations délivrées

Ces deux priorités sont aujourd'hui portées par Pôle emploi 2015. Des travaux ont d'abord été menés, en 2012-2013, pour **améliorer les conditions matérielles d'accueil en agence** de sorte que la quasi-totalité des postes informatiques mis à disposition des demandeurs est aujourd'hui renouvelée (bornes PILA). Les conseillers à l'accueil disposent également de **nouveaux outils pour exercer leur fonction** (en particulier la base de connaissance « Accueil », qui recense les questions récurrentes des demandeurs et permet d'apporter rapidement un premier niveau de réponse), et de nouveaux modules de formation sont à la disposition des Directions Régionales depuis le mois de juin pour renforcer la professionnalisation des équipes. Enfin, le référentiel des métiers fait de l'accueil, et en particulier de l'Entretien d'Inscription et de Diagnostic, un socle métier commun à l'ensemble des conseillers.

D'ici la fin de l'année 2013, l'accueil physique et téléphonique sera également entièrement revu dans son organisation. Celle-ci s'articulera autour de 4 principes directeurs :

- La présence garantie dans l'espace d'accueil d'un responsable, tous les jours d'ouverture du service
- La possibilité pour les conseillers de changer d'activité lors d'une demi-journée planifiée à l'accueil, à la demande du responsable ou à leur initiative
- L'intégration de l'EID et de l'accueil téléphonique dans la fonction accueil
- La généralisation de l'outil de gestion opérationnelle de l'accueil, GOA

L'accueil en équipe intégrera ainsi dans son périmètre toutes les activités sujettes aux variations de flux : accueil coordination, accueil Renseignement Conseil, accueil zone libre accès, EID et accueil téléphonique. La modernisation de l'accueil reposera en grande partie sur le responsable d'accueil, chargé d'assurer la fluidité des flux et de mieux positionner les conseillers en charge de l'accueil. Ce responsable sera un membre de l'ELD (Equipe Locale de Direction) au même titre que les Responsables d'Equipe en Agence (REA).

Il pourra occuper cette fonction soit par roulement, soit par identification à l'organigramme, selon la taille des agences.

Conformément aux dispositions de la convention tripartite, l'entretien d'inscription et de diagnostic doit être la **première étape d'accompagnement vers l'emploi, et le diagnostic doit être approfondi**. Cela se traduit concrètement par :

- **L'allègement de son volet administratif : en 2012 et 2013, des campagnes ont ainsi été menées auprès des demandeurs afin de promouvoir la demande d'inscription en ligne.** Si l'équilibre entre les différents modes d'accès n'a pas encore été atteint (60% des préinscriptions se font via le 3949 aujourd'hui contre seulement 40% sur Internet), on note une progression du canal Internet ces dernières années. Des pistes complémentaires d'allègement des tâches administratives de l'EID sont aujourd'hui en cours d'étude.
- **Des adaptations de l'EID, aujourd'hui à l'étude, pour mieux ajuster le contenu de l'entretien au besoin des demandeurs.** La durée de l'EID (50 min) sera maintenue. Son déroulement pourra cependant être modulé en fonction du profil de la personne accompagnée : par exemple pour les primodemandeurs (dont le passé professionnel est par définition restreint) ou pour certains profils nécessitant la mobilisation d'une expertise réglementaire particulière (assistantes maternelles), il pourra être envisagé d'ajuster le temps de diagnostic et/ou de traitement administratif. Des prestations spécifiques sont également en cours d'instruction pour mieux cibler l'accompagnement post-EID de ces publics.
- **Le renforcement du diagnostic.** Pour cela le demandeur dispose depuis juin 2013 de la possibilité de préparer plus activement son entretien grâce à un outil d'autodiagnostic accessible sur pôle-emploi.fr. Un environnement consolidé d'aide à la décision sera mis à disposition du conseiller fin 2014, conformément aux objectifs de la convention. Cet outil aura une dimension qualitative (cartographie du marché du travail, outil d'aide au diagnostic, outil d'aide à la prescription...) et permettra au conseiller de disposer d'une information contextualisée à la fois sur le demandeur d'emploi (suivi des contacts avec Pôle emploi) et sur son projet professionnel

→ **1.1.2 L'offre de services aux demandeurs d'emploi**

- **1.1.2.1. Indemniser les demandeurs d'emploi dans les délais, améliorer la qualité de l'information relative à l'indemnisation et réduire les fraudes**

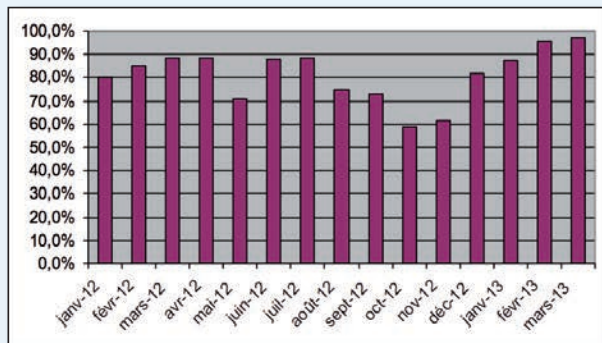
Pôle emploi assure, conformément à la loi du 13 février 2008, l'indemnisation des chômeurs pour le compte de l'Unédic (convention d'assurance chômage, contrat de sécurisation professionnelle), et pour le compte de l'État (allocations du régime de solidarité), ainsi que le versement de toutes autres prestations dont l'État ou l'Unédic confie à Pôle emploi le versement par convention. Dans ce cadre, le premier objectif de l'établissement est d'indemniser le plus rapidement possible les demandeurs.

88,9 % des premiers paiements ont été réalisés dans les délais en 2012 (voir indicateur convention tripartite n°7). En parallèle, le nombre de dossiers traités a augmenté de 5,8%, ce qui démontre une très forte mobilisation du réseau auprès des demandeurs.

**INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°2 :
Taux d'EID réalisés dans les dix jours ouvrés
après le 1^{er} contact**

Moyenne 2012 → 76,6%
Moyenne 2013 (Provisoire – moyenne T1) → 92,6%
Cible 2013 → 83%

Commentaire : La date de premier contact correspond à la première date de prise de rendez-vous dans la mesure où le contact lui-même n'est pas tracé dans les applications. En 2012, 76,6% des entretiens EID ont été réalisés dans les 10 jours ouvrés suivant le 1^{er} contact. Le résultat le plus bas est de 58,5% en octobre, le plus élevé est de 88,5% en avril et juillet.



Le deuxième objectif fixé par la convention concerne la qualité de l'information délivrée aux demandeurs. A cet égard, **le niveau de satisfaction reste élevé.**

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°8 : Taux de demandeurs d'emploi pour lesquels l'EID est intervenu il y a moins de deux mois et se déclarant satisfaits de l'information relative à leur indemnisation

Chiffre mars/avril 2012 → 68%

Cible 2012 → 68%

Cible 2013 → 70%

Pôle emploi poursuivra ses efforts en 2013 et 2014 :

- En améliorant significativement le simulateur de calcul du montant de l'indemnisation mis à disposition des demandeurs et des conseillers, pour délivrer rapidement un premier niveau d'information (octobre 2013)
- En renforçant l'expertise des conseillers sur la partie indemnisation (outil de mise à disposition d'information réglementaire, fiches pratiques, renforcement du cadrage du contrôle a posteriori...) de manière à favoriser l'application homogène des règles d'indemnisation et l'égalité de traitement entre les demandeurs (avril 2013 à octobre 2013)
- En mobilisant une expertise ad hoc sur les dossiers les plus techniques, grâce au déploiement d'un réseau de référents réglementaires et applicatifs (RRA - chaque agent pourra avoir accès à un RRA dont les fonctions sont définies par le nouveau référentiel des métiers)
- En poursuivant tout au long de l'année un travail de rénovation des courriers envoyés aux demandeurs d'emploi, pour un format plus simple et accessible
- Enfin, le dossier unique du demandeur d'emploi, simplifié et réunissant toutes les informations sur le demandeur d'emploi concernant aussi bien son inscription, son indemnisation que le plan personnel d'accompagnement à l'emploi, sera disponible à l'automne 2013

Un travail sera également mené sur la capacité à répondre rapidement au demandeur d'emploi. Le 2^e engagement de service de Pôle emploi, dans le cadre de la démarche qualité pilotée par l'établissement, portera ainsi sur les délais d'information relatifs à l'indemnisation.

Pôle emploi s'inscrit enfin dans une démarche de partenariat et de coopération avec l'Unédic et participe dans ce cadre à un « groupe technique d'amélioration de l'application de la réglementation et de la simplification de celle-ci ». Chargée de mettre en oeuvre les décisions des partenaires sociaux, l'Unédic doit en effet veiller aux conditions dans lesquelles les règles relatives à l'assurance chômage sont mises en oeuvre par Pôle emploi et à identifier les difficultés qui peuvent apparaître tant dans la relation avec les demandeurs d'emploi que sur le plan opérationnel.

Dans ce cadre, 21 thèmes ont été soulevés par Pôle emploi parmi lesquels les thèmes suivants ont été retenus comme devant être analysés en priorité, compte tenu notamment des conséquences qu'ils peuvent avoir sur le service rendu aux allocataires :

- Les difficultés relatives à l'application de la règle de cumul de l'Aide au Retour à l'Emploi et des Rémunérations procurées par une activité réduite (application de seuils ; calcul des jours indemnisables du mois ; recherche d'une formule de calcul plus explicite)
- Les difficultés résultant des modalités du paiement provisoire mensuel en cas de déclaration d'une activité réduite (régularisations et indus résiduels)
- Les difficultés propres à l'Annexe 4 (définition du champ)

- Les difficultés résultant des différences existant entre les dispositions applicables à l'annexe 4 et les règles de cumul ARE/Rémunération du régime général (différences de seuils, calcul salaire de référence et calcul du paiement)
- Les difficultés propres aux demandeurs d'emploi qui avaient plusieurs emplois et qui perdent une partie de ces emplois (activités conservées)
- Les difficultés d'application des règles de cumul ARE/Rémunérations aux non-salariés (appréciation des ressources)
- Les difficultés relatives à la mise en oeuvre des aides : ADR (Aide dégressive au recrutement) et ARCE (Aide à la reprise et à la création d'entreprise) - Demandes d'extension de l'ARCE aux personnes relevant d'un ordre professionnel et de suppression de l'activité réduite pour les personnes qui reprennent une activité indépendante)
- Les difficultés portant sur le calcul de l'ARE et en particulier l'inclusion des primes
- Les difficultés liées à des textes devenus obsolètes (certaines annexes)

Les analyses correspondantes sont présentées en mai au Bureau de l'Unédic, le Conseil d'administration de Pôle emploi étant informé de l'avancée de ces travaux. Ces analyses pourront conduire soit à des décisions relevant de la responsabilité de l'Unédic, soit à éclairer les négociateurs de la convention d'assurance chômage.

S'agissant enfin de la lutte contre les fraudes, **76 millions d'euros de préjudices ont été détectés par les équipes nationales et régionales en 2012, montant en hausse de 23% par rapport à l'année précédente.** Au-delà de cette évolution financière, il faut souligner le poids des **actions de prévention qui ont permis d'éviter 37 millions d'euros de préjudices.**

Ces chiffres démontrent l'efficacité des actions mises en œuvre, avec les partenaires. Les moyens opérationnels qui accompagnent les auditeurs ont été renforcés. « Authentification des données », généralisé en 2011 et aujourd'hui en « vitesse de croisière », devient l'applicatif qui détecte le plus d'incohérences relatives aux données saisies. La mise à disposition des Déclarations Préalable à l'Embauche, permettra à Pôle emploi de sécuriser davantage les paiements d'allocation, par la vérification des situations de reprise d'activité non déclarées, typologie de fraude la plus importante. Enfin, les échanges d'informations dans le cadre des partenariats gagnent en pertinence et complètent efficacement l'animation du réseau des agences dans le repérage de situation aberrante. Pôle emploi élabore annuellement, après des échanges avec l'État (DGEFP et délégation nationale de lutte contre la fraude (DNLF)) et l'Unédic, un plan de prévention et de lutte contre la fraude. Deux bilans, l'un semestriel et l'autre annuel, du plan de prévention et de lutte contre la fraude sont élaborés par Pôle emploi et transmis au comité des directeurs dans le cadre du suivi de la convention. Le plan de prévention et de lutte contre la fraude 2013 prend appui sur Pôle emploi 2015 et a pour objectif d'intégrer dans les actes métiers les réflexes de prévention ou de détection et ainsi de renforcer la posture proactive du réseau prévention et lutte contre la fraude. Cinq axes seront mis en oeuvre plus spécifiquement cette année :

- Poursuivre l'intégration des contrôles adéquats dans l'ensemble de la chaîne de traitement (Déclaration Sociale Nominative, DPAE...)
- Communiquer pour sensibiliser les acteurs et dissuader les potentiels fraudeurs, en interne et en externe
- Professionnaliser et outiller les acteurs du réseau de la prévention et lutte contre la fraude (automatisation de certains applicatifs, échanges de bonnes pratiques...)
- Innover pour déjouer les fraudes aux modes opératoires plus sophistiqués (ex : data mining)
- Piloter par les résultats.

■ **1.1.2.2. Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin** : la mise en place des trois modalités d'accompagnement des demandeurs

La nouvelle offre de service de Pôle emploi répond aux objectifs fixés par la convention tripartite **d'une personnalisation de l'accompagnement** et à la préoccupation de Pôle emploi de « faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin ». **Elle permet au conseiller d'adapter la nature et la fréquence de l'accompagnement du demandeur au sein de trois grandes modalités.**

A l'issue de son EID, le demandeur peut se voir proposer :

- **Un accompagnement renforcé**, destiné aux demandeurs qui sont les plus éloignés de l'emploi, et modalité la plus soutenue de l'offre de services. Il se traduit par un rythme élevé d'entretiens entre le demandeur et le conseiller. Le conseiller réalise de la recherche d'offres ciblées pour accélérer et faciliter les mises en relation avec des employeurs et s'appuie sur différentes prestations de services qu'il peut mobiliser selon l'axe prioritaire défini (recherche d'emploi, mobilité professionnelle, freins périphériques à l'emploi)
- **Un accompagnement guidé**, destiné aux demandeurs d'emploi qui ont besoin d'avoir un appui régulier dans leur recherche d'emploi et/ou l'élaboration de leur projet professionnel. En fonction du diagnostic posé, le conseiller peut moduler l'intensité et le contenu de l'accompagnement et mobiliser tout ou partie des prestations de l'accompagnement renforcé
- Enfin le **suivi**, destiné aux demandeurs d'emploi proches du marché du travail et autonomes dans leur recherche. Le conseiller référent s'assure dans ce cas que le demandeur reçoit des offres et accomplit des actes positifs de recherche d'emploi (tout en répondant aux sollicitations du demandeur)

Les dispositifs particuliers qui existaient dans le cadre du Suivi Mensuel Personnalisé (notamment pour les assistantes maternelles et les personnes en activité réduite) disparaissent logiquement dans la nouvelle offre de services. En effet, leur existence était essentiellement liée au fait que ces personnes pouvaient être suivies par le conseiller sans la contrainte d'un entretien mensuel : le conseiller référent ayant désormais à sa charge de choisir la fréquence et les modalités de contacts de chaque demandeur, de telles dérogations ne semblent plus justifiées. Ce choix tient également à la clarté de l'offre de service aux demandeurs.

Les prestations mobilisées par Pôle emploi en faveur des demandeurs d'emploi ont vocation à évoluer dans le cadre de la nouvelle offre de services.

Les formations, premièrement, pourront être mobilisées dans les trois modalités d'accompagnement et leur efficacité sera mesurée à travers l'indicateur 6 de la convention.

L'objectif de Pôle emploi à l'horizon 2015 est double : d'une part, il s'agira de mobiliser davantage les formations préalables au recrutement (ex : Préparation Opérationnelle à l'Emploi) en les rendant plus accessibles pour les demandeurs, et d'autre part, l'établissement s'engagera à maintenir une capacité de financement des formations individuelles suffisante pour faire évoluer l'indicateur 6.

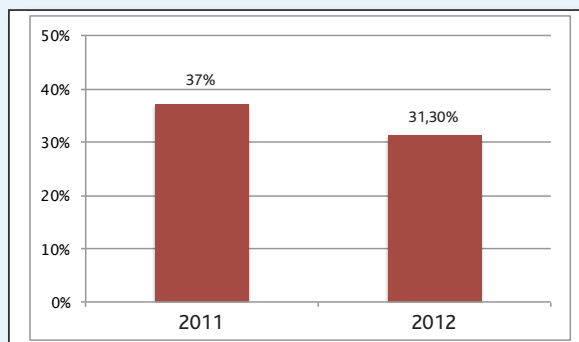
INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°6 : Taux de sortie vers l'emploi durable six mois après toute formation prescrite par Pôle emploi

Chiffre 2012 (septembre) → 31,3%

Cible 2012 → 38,6%

Cible 2013 → 40,2%

Commentaire : L'identification des formations prescrites par Pôle emploi n'étant pas possible, l'indicateur porte sur des demandeurs ayant suivi une formation financée par Pôle emploi ou indemnisés pendant une formation.



De façon détaillée, on constate que par rapport à 2011:

- suite à une formation financée par Pôle emploi, le taux de retour à l'emploi global (sur emploi durable ou non) a chuté de 4,8 points bien qu'il ait légèrement augmenté pour ceux qui ont suivi une formation de type «préalable à l'embauche» (+0,4 point) ou une formation financée par Pôle emploi hors Actions de Formation Préalable à l'Embauche (+0,2 point). La baisse est plus marquée pour le taux de retour à l'emploi durable (-7,9 points) et concerne les formations de type «préalable à l'embauche» (-3 points) et, dans une moindre mesure, les formations financées par Pôle emploi hors AFPE (-0,9 point)

- suite à une formation non financée par Pôle emploi, le taux de retour à l'emploi global (- 6,8 points) comme le taux de retour à l'emploi durable (-6,2 points) chutent fortement, essentiellement en raison de la faiblesse des taux de retour à l'emploi pour la Préparation Opérationnelle à l'Emploi collective, cette formation représentant 4,4% des formations en 2012. A ce jour, 6 mois après avoir suivi une formation prescrite par Pôle emploi, **le taux de reclassement global est de 45,5% en 2012 et de 31,3% lorsque seul l'emploi durable est mesuré.**

L'évolution de ces taux, moins favorable en 2012 qu'en 2011 s'explique par 3 facteurs principaux :

- L'évolution de la structure des formations entre 2011 et 2012, en lien avec l'augmentation du volume des entrées en formation, et la transformation de la nature des formations suivies
- La modification de la structure de la population des sortants de formation : la part des 40 ans et plus s'est accrue, population qui possède les taux de reclassement les plus faibles. A âge ou sexe donnés, les taux de reclassement durable diminuent néanmoins
- Et enfin, la dégradation de la conjoncture

Les aides à la mobilité seront également mobilisables par les conseillers. Le conseil d'administration de Pôle emploi a adopté le 20 mars 2013 une évolution de ces aides répondant à trois enjeux stratégiques :

- Renforcer la personnalisation de l'offre de services aux demandeurs d'emploi en permettant d'adapter l'attribution des aides aux situations spécifiques des demandeurs d'emploi
- Contribuer à l'objectif de simplification des dispositifs, vis-à-vis des demandeurs d'emploi mais aussi des conseillers en passant de neuf aides à la mobilité à une seule aide, avec des conditions d'attribution harmonisées
- Accompagner le mouvement de déconcentration et de territorialisation, en mettant en place l'une des dispositions prévue par la convention tripartite : « des initiatives locales et partenariales seront mises en place dans les bassins d'emploi, permettant de compléter l'offre de services dont bénéficient les demandeurs d'emploi ou d'expérimenter des solutions nouvelles et des moyens financiers pourront être mobilisés pour soutenir ces initiatives »

Pour faciliter l'appropriation de la nouvelle offre de service par les conseillers, les portefeuilles sont constitués de demandeurs bénéficiant de la même modalité de suivi. Le conseiller référent rencontre obligatoirement le demandeur au 4^e et au 9^e mois d'accompagnement, ces 2 rendez-vous impératifs devant permettre de faciliter une éventuelle réorientation du demandeur (en particulier si des difficultés, qui n'auraient pas été immédiatement repérées, apparaissent). Le conseiller voit également ses compétences renforcées sur le champ de l'orientation : appuyé par les Equipes d'Orientation Spécialisées (EOS) issues de l'AFPA, il assurera d'ici la fin de l'année 2013 une orientation de premier niveau du demandeur d'emploi et pourra mobiliser, au besoin, des prestations d'orientation délivrées en interne (Construire son parcours de formation (CPF), Prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée (POPS), Confirmer son Projet Professionnel (CPP), Rendez-vous Rebond, Regard croisé...). Pour cela, il bénéficie de formations spécifiques et d'un guide méthodologique dédié à l'orientation (partagé avec les EOS).

Par ailleurs le conseiller est mieux outillé pour optimiser la gestion de son portefeuille, grâce aux évolutions de son environnement de travail et à un appui méthodologique de qualité (aide à la conception d'actions collectives, par exemple). La généralisation du mail.net (messagerie dédiée aux échanges entre le demandeur et le conseiller) lui permet également de mieux communiquer et d'échanger des documents avec les demandeurs de son portefeuille.

Le calendrier de mise en oeuvre des trois modalités d'accompagnement a débuté le 17 janvier 2013, et les 3 modalités sont à fin avril 2013 mises en oeuvre dans 22 des 26 régions. Le dialogue social est en cours dans les territoires ne les ayant pas déployées.

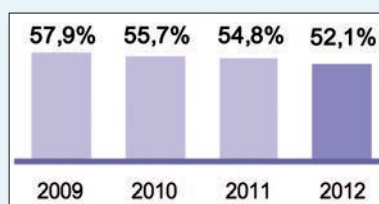
S'il est trop tôt aujourd'hui pour en tirer des conclusions, notamment en raison du temps d'appropriation de la nouvelle offre de services par les conseillers, les régions signalent déjà sur le terrain une perception positive de la proposition d'un accompagnement renforcé interne par les demandeurs concernés. De plus, les premières observations réalisées ont permis d'identifier l'impact que pouvait avoir la nouvelle offre de service sur la prise en compte des spécificités de chaque demandeur d'emploi. A titre d'illustration, un focus groupe régional a permis d'identifier quelques cas pratiques :

- M. X est manœuvre en travaux publics. Il n'utilise pas l'outil Internet et a un faible niveau de formation, son CV n'est pas à jour. Le conseiller, qui au premier abord, pourrait positionner M. X dans la modalité d'accompagnement renforcé, peut être amené à revoir son analyse : M. X dispose en effet d'un réseau professionnel solide dans son secteur, et une modalité « suivi » est tout à fait envisageable. Dès lors, le conseiller devra s'adapter aux modes de contact du demandeur (téléphone, courrier)
- Mme Y est infirmière du travail. Au premier regard : ce métier est en tension, elle devrait être employable immédiatement, la modalité « suivi » s'impose. Après analyse, elle a été confrontée dans son travail à des situations difficiles et a fait part d'un souhait de changer d'orientation professionnelle pour des raisons personnelles et de santé. Un accompagnement renforcé peut être proposé par le conseiller

Un retour plus complet sera possible à la rentrée 2013. Il s'appuiera sur l'analyse des indicateurs de pilotage disponibles (en particulier réalisation des entretiens du 4ème et 9ème mois et taille des portefeuilles) et sur des éléments plus qualitatifs remontés des régions. Le rapport du Comité d'Évaluation de Pôle emploi sera finalisé au deuxième semestre 2014 et pourra nourrir les réflexions pour la nouvelle convention tripartite. La satisfaction des demandeurs sur l'adaptation de la nouvelle offre de service à leurs besoins sera évaluée au 2nd semestre 2013. Dans le même temps, la personnalisation devrait trouver ses effets dans les indicateurs liés au retour à l'emploi des personnes qui en sont les plus éloignées (en particulier les demandeurs d'emploi de longue durée et les seniors).

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°3 : Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins

Chiffre 2012 → 52,1%
 Cible 2012 → 56%
 Cible 2013 → 58%



Commentaire : les résultats ont été obtenus lors d'une enquête téléphonique (réalisée en mars 2012) auprès de 3000 demandeurs d'emploi. Dans un contexte économique qui se dégrade et où les demandeurs d'emploi font part d'une forte satisfaction sur les prestations administratives (gestion du dossier et indemnisation) qui répondent à leur besoin premier, la satisfaction sur les services pour l'accompagnement et le suivi dans leur recherche d'emploi fléchit. Le prochain baromètre national sera réalisé au second semestre 2013.

ZOOM THÉMATIQUE

L'enrichissement des services à distance et l'accompagnement en 100% web des demandeurs d'emploi

L'offre de service de Pôle emploi est également en voie d'amélioration sur son volet Internet. Dès 2012, les outils de services à distance ont été améliorés pour en élargir la gamme et améliorer la qualité du service final : inscription en ligne personnalisée et plus rapide, statut des offres visible en ligne, mise en visibilité de l'ensemble de l'offre de service Pôle emploi sur la page d'accueil de l'espace personnel candidat, ... Cette démarche se poursuivra jusqu'à fin 2013 avec des évolutions significatives sur l'accès aux offres et la traçabilité de la demande d'allocation, ainsi que l'enrichissement de l'outil de simulation des droits sur pole-emploi.fr (octobre 2013).

Le plan stratégique Pôle emploi 2015 prévoit en outre la mise en place d'un accompagnement exclusivement en ligne pour les demandeurs d'emploi volontaires.

Dans le cadre d'une offre de service inchangée (celle destinée aux demandeurs d'emploi relevant de l'accompagnement guidé), le demandeur volontaire échangera ainsi avec son conseiller uniquement sous forme dématérialisée (par mail, téléphone, chat...) durant la période d'accompagnement qui lui convient. Le système, qui fera l'objet de pilotes dans plusieurs régions à compter de fin 2013³, fonctionnera de la manière suivante :

- Lors de l'entretien d'inscription et diagnostic ou lors de tout autre entretien de suivi avec un conseiller référent, le demandeur d'emploi volontaire, répondant à un certain nombre de critères, peut se voir proposer le bénéfice d'un accompagnement guidé dématérialisé
- Après une présentation de cet accompagnement, il intègre, s'il accepte, le portefeuille d'un conseiller référent dédié à cette modalité
- L'entrée du demandeur d'emploi dans l'accompagnement guidé dématérialisé se déroule à l'issue du 1^{er} entretien obligatoire du parcours d'un demandeur d'emploi (i.e. au 4^{ème} mois), comme pour les autres modalités de suivi et d'accompagnement
- Le conseiller appuiera le demandeur d'emploi dans sa recherche d'emploi, à travers des contacts dématérialisés dont la nature, le canal et la fréquence sont adaptés à la situation. Dès le démarrage de l'accompagnement guidé dématérialisé, le demandeur d'emploi accède dans son espace personnel à de nouveaux canaux de contacts (visio, possibilité de demande de rappel téléphonique par le conseiller, chat) et de délivrance de services (accès à une documentation spécifique sur les différents secteurs d'activité, contenus vidéos...)
- Le demandeur d'emploi conserve la possibilité de solliciter un entretien physique s'il le souhaite, à tout moment. Il peut demander à sortir de la modalité d'accompagnement guidé dématérialisé ou en sortir à l'initiative du conseiller

L'accompagnement 100% web est une déclinaison de la modalité dite de l'accompagnement guidé et non une nouvelle modalité « allégée » destinée à certains demandeurs d'emploi. Il s'adresse ainsi à des demandeurs d'emploi ayant besoin de l'appui régulier d'un conseiller dans la recherche d'emploi et/ou dans l'élaboration de leur projet professionnel, et maîtrisant par ailleurs les nouvelles technologies. Le demandeur se verra par conséquent proposer une gamme et une qualité de service au moins équivalente aux services « classiques » de Pôle emploi grâce à :

- L'expertise métier des conseillers affectés au 100% web, assurée par la mise en place d'équipes dédiées de conseillers
- L'accès à des services multimédias complémentaires, qui permettra au conseiller mais aussi au demandeur de tirer profit de l'accompagnement dématérialisé (alertes automatiques, remontées sur l'utilisation effective des services pour le conseiller, modules multimédias spécifiques pour le demandeur), et ce dès le démarrage de l'accompagnement
- Enfin, une possibilité sera donnée au conseiller ou au demandeur d'emploi de sortir à tout moment de l'accompagnement 100% web, soit pour mobiliser une autre modalité de suivi et d'accompagnement, soit pour revenir à un accompagnement guidé

³ Les pilotes débiteront en décembre 2013 dans 7 régions (Alsace, Auvergne, Haute Normandie, Ile de France, Languedoc Roussillon, Midi Pyrénées, PACA) et feront l'objet d'un bilan en juin 2014.

→ 1.1.3 L'offre de services aux entreprises

L'objectif de Pôle emploi est de créer les conditions d'une intermédiation efficace accélérant le retour à l'emploi. À cette fin, l'offre de services aux entreprises est activée en fonction des besoins des demandeurs d'emploi, et Pôle emploi propose aux employeurs rencontrant des difficultés de recrutement une gamme de services enrichie. Initialement prévue début 2013, la nouvelle offre de services aux employeurs (personnalisation de l'accompagnement, stratégie de prospection ciblée, expérimentation TPE) a été déployée en juin 2013 afin de tenir compte de la capacité d'absorption du réseau.

La relation entreprises est un point clef de l'avenir de Pôle emploi. Pour cette raison, une expérimentation sera menée de juin 2013 à mars 2014 sur la mise en place de conseillers dédiés à la relation entreprises. L'expérimentation portera sur 10 sites répartis au sein de 5 Directions régionales (+ 5 agences témoin qui serviront de référence pour l'évaluation). Les conclusions en seront présentées en juin 2014 et donneront lieu à de nouvelles préconisations.

■ 1.1.3.1. Des stratégies de prospection adaptées aux caractéristiques des demandeurs d'emploi, à partir d'un diagnostic territorial

La méthode de prospection de Pôle emploi évolue depuis juin 2013 vers un meilleur ciblage des entreprises sollicitées. Deux objectifs seront poursuivis :

- D'abord, recueillir prioritairement des offres utiles pour l'insertion durable des demandeurs d'emploi aujourd'hui en portefeuille, c'est-à-dire leur permettant d'occuper durablement un emploi ou de ne pas rester trop longtemps sans contact avec l'emploi
- Ensuite, promouvoir les profils de demandeurs d'emploi, en anticipation des besoins de recrutement, c'est-à-dire mettre en avant des profils ou des compétences spécifiques auprès des entreprises présentes sur le territoire

D'un point de vue opérationnel, la stratégie de prospection restera définie localement sur la base d'un **diagnostic territorial**. Une analyse fine de l'offre et de la demande, par bassin d'emploi, est en effet nécessaire à la définition des stratégies de prospection.

■ 1.1.3.2. Une offre de service différenciée pour les entreprises

Comme pour les demandeurs d'emploi, l'offre aux entreprises de Pôle emploi prévoit une modulation des services offerts par Pôle emploi. Depuis juin 2013, les services qui sont mobilisés doivent permettre de créer les conditions d'une intermédiation efficace. L'offre de service est **graduée** par la mise en place de **services différenciés** proposés en fonction de l'offre :

- les services « d'appui au recrutement » sont mis à disposition de toutes les entreprises qui confient à Pôle emploi une offre. Il s'agit concrètement :
 - D'aider l'employeur à la rédaction de l'offre si besoin, et de veiller à la qualifier de façon suffisamment précise pour permettre un positionnement des demandeurs d'emploi et faciliter des candidatures ciblées pour le recruteur. Il s'agit de rendre l'offre d'emploi visible et attractive auprès d'un maximum de demandeurs d'emploi
 - De diffuser l'offre d'emploi, en définissant avec l'employeur le mode de diffusion et les modalités de contact adaptées au poste
 - D'informer sur le marché du travail au regard de l'offre déposée et sur les dispositifs d'aide au recrutement qui peuvent favoriser l'embauche de certains demandeurs d'emploi sur le poste
 - De permettre l'accès direct à des profils de candidats grâce à la banque de profils à disposition sur pole-emploi.fr
 - D'informer l'entreprise sur l'état d'avancement de son recrutement en l'alertant en cas de difficultés éventuelles. Cette étape peut permettre de renégocier le contenu de l'offre et de faire évoluer les services mobilisés
 - De proposer une offre de services 100% en ligne qui permettra aux employeurs de mobiliser les prestations décrites ci-dessus dans les meilleures conditions possibles. Les services offerts aux entreprises sur Internet seront ainsi étendus dès 2013 sur l'ensemble des axes de la nouvelle offre de service aux entreprises : aide à la rédaction d'offres, analyse sémantique des offres, suivi de l'offre (« journal de l'offre »), etc.
- les services « d'accompagnement au recrutement » sont proposés de manière ciblée en fonction des caractéristiques de l'entreprise, de son autonomie à mener le recrutement et des caractéristiques de l'offre au regard des demandeurs d'emploi inscrits. Ces recrutements qui nécessitent une intervention plus forte pour rapprocher offre et demande d'emploi s'appuient sur les services suivants :

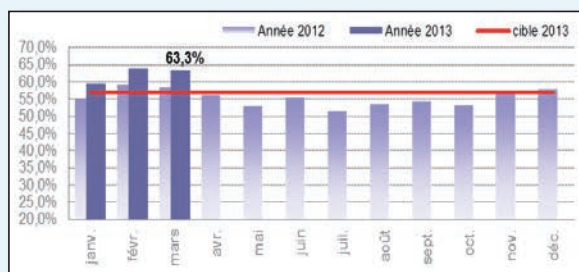
- des conseils en recrutement : une analyse de poste peut être envisagée afin d'accompagner le recruteur dans la définition de son besoin et l'identification des pré requis liés au poste. Par ailleurs, une trame de conduite d'entretien de recrutement peut être élaborée avec l'employeur pour l'aider dans cette étape si besoin
- des modalités de présélection peuvent être mises en œuvre. Trois modalités sont mobilisables : la vérification des pré requis sur dossier, la valorisation de candidatures ciblées en accompagnant celles-ci d'un argumentaire et enfin l'évaluation de candidats sur la base de prestations permettant d'objectiver leurs compétences ou habiletés.

Les cibles de l'offre de service d'accompagnement sont définies localement dans les stratégies régionales de Pôle emploi appuyées sur les diagnostics territoriaux. Au final, elle devrait couvrir des situations très diverses (exemple : entreprise sans ressources RH identifiées, dans un secteur en tension, devant recruter « en masse » et dans des délais serrés...). Corollaire important du service d'accompagnement : la mobilisation attendue en retour de l'employeur, qui s'engagera à recevoir l'ensemble des candidats présélectionnés par Pôle emploi et à échanger sur les candidats non retenus afin de permettre un meilleur accompagnement dans leur recherche ultérieure.

Deux indicateurs de la convention tripartite concernent la mobilisation de la présélection par Pôle emploi :

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°9 : Part des offres avec présélection satisfaites par MER+ (mise en relation positive)

Moyenne 2012 → 55,3%
 Cible 2012 → 53%
 Cible 2013 → 57%

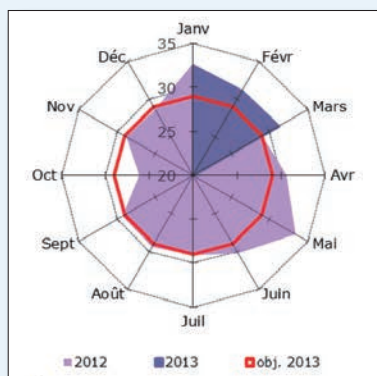


Commentaire : bien qu'il y ait moins d'offres avec présélection satisfaites en volume sur l'année 2012, la part des offres avec présélection satisfaites par MER+ avec identifiant (55,3%) est en hausse de 3,4 points par rapport à 2011.

NB : Le déploiement de la nouvelle offre de services aux entreprises de Pôle emploi modifie la notion d'offre avec présélection. Des évolutions sont donc à prévoir sur l'interprétation de l'indicateur 9 de la convention tripartite. Ces impacts méthodologiques seront suivis et analysés dans le cadre des instances de suivi de la convention tripartite.

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°11 : Délai moyen de satisfaction des offres avec présélection

Moyenne 2012 → 29,6 jours
 Cible 2012 → 29 jours

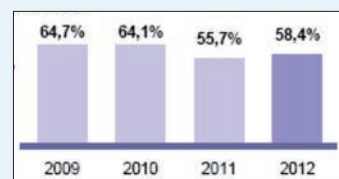


Cible 2013 → 29 jours

Par ailleurs, la personnalisation globale de l'offre de service devrait produire des effets sur la satisfaction des entreprises quant à la capacité de Pôle emploi de s'adapter à leurs besoins.

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°10 : Taux de satisfaction des employeurs sur l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins

Moyenne 2012 → 58,4%
 Cible 2012 → 57%
 Cible 2013 → 58%



Commentaire : Le taux de satisfaction des employeurs présente un résultat conforme à la cible au niveau national en augmentation par rapport à 2011. L'amélioration des délais de traitement et la stabilisation de l'accueil téléphonique (articulation entre 3995 et lignes directes entreprise) peuvent expliquer cette évolution.

■ 1.1.3.3. *Une expérimentation en cours sur la problématique des Très Petites Entreprises (TPE)*

S'agissant des TPE (entreprises de moins de 10 salariés) plus spécifiquement, un service est en cours d'expérimentation (démarrage début juin) pour prendre en compte les particularités de leurs besoins et y adapter les prestations de Pôle emploi.

Les TPE constituent un gisement d'emplois important pour l'économie et sont les principales utilisatrices des dispositifs de réinsertion des demandeurs d'emploi en difficulté. Pour autant, nombreux sont les chefs d'entreprise qui peinent à embaucher, attirer ou fidéliser leurs salariés. Une enquête réalisée en 2012 par la Direction des Etudes et de l'Évaluation de Pôle emploi illustre ces conclusions:

- 73,5% des TPE ont recruté dans les 24 derniers mois
- Parmi les TPE ayant recruté dans les 24 derniers mois, seules 40% ont fait appel à un professionnel de l'emploi
- Parmi les entreprises qui ont eu recours à un professionnel de l'emploi, 80% des TPE ont fait appel à Pôle emploi uniquement, si bien qu'au total un peu plus de 30% des TPE seulement font appel à Pôle emploi lorsqu'elles recrutent. Les autres favorisent leur réseau professionnel en considérant que le résultat sera plus rapide

Nourrie par ce constat, l'expérimentation prévue par le plan stratégique de Pôle emploi visera principalement :

- A adapter les modalités de contact entre Pôle emploi et les TPE : constitution d'une équipe TPE dans les agences expérimentatrices, équipement des conseillers par un téléphone portable permettant d'être joint facilement, présence des conseillers au plus près des TPE dans les événements professionnels TPE...
- A mieux informer les entreprises sur les services de Pôle emploi : identification au sein de l'entreprise d'un contact qui pourra recevoir par mail toutes les informations nouvelles (information sur des thématiques spécifiques, promotion des services en ligne...),
- A organiser des actions et événements collectifs dédiés au public TPE : ateliers, entretiens collectifs, simulation d'entretiens d'embauche, ...

L'expérimentation portera sur 16 sites répartis au sein de 8 Directions régionales (+ 8 agences témoin qui serviront de référence pour l'évaluation) et durera 9 mois. Les conclusions en seront présentées en juin 2014 et pourraient donner lieu à de nouvelles préconisations en termes d'adaptation de l'offre de services.

→ 1.1.4. **Devenir l'acteur de référence de la transparence du marché du travail**

Contribuer à la transparence du marché du travail en recueillant un maximum d'offres d'emploi et en assurant par ailleurs une large publicité est un objectif majeur du nouveau plan stratégique, dont le projet principal, le portail d'agrégation et de diffusion des offres, devrait aboutir dès 2013. La plus grande visibilité des offres permet en effet de créer les conditions d'une intermédiation efficace et accélérée. Elle devrait également permettre de lutter contre les inégalités et la sélectivité du marché du travail grâce à une diffusion plus large de l'information.

Rendre disponible les offres des différents partenaires sur le site Internet de Pôle emploi et leur diffuser nos offres

La transparence du marché du travail fonctionne à double sens, entre Pôle emploi et ses partenaires. Il s'agit de :

- Mettre en visibilité plus d'offres, en collectant depuis les sites partenaires l'ensemble des informations sur un « métamoteur » ou « agrégateur » d'offres. Il s'agit de l'agrégation, qui permettra de démultiplier le nombre d'offres visibles du demandeur sur une plateforme unique
- Mieux rediffuser les offres Pôle emploi, pour une plus grande visibilité, visant notamment à répondre à l'obligation légale de publicités des données de l'établissement (open data). Dès 2014, les partenaires pourront récupérer tout ou partie de la base des offres et ainsi les publier par la suite sur leurs propres canaux

Une logique partenariale entre Pôle emploi et les sites partenaires

Le portail agrégateur d'offres présente toutefois une certaine complexité.

- Du fait de la diversité des partenaires engagés tout d'abord: si tous les sites ciblés bénéficieront d'un trafic supplémentaire en acceptant de coopérer avec Pôle emploi, force est de constater qu'ils présentent des profils et des modèles économiques particuliers (agrégateurs, job boards, réseaux professionnels) nécessitant un examen attentif

• Du fait également des nouvelles modalités de contrôle à mettre en œuvre sur ces échanges : Pôle emploi met notamment en place un traitement automatisé des offres des sites partenaires (codification, identification des termes potentiellement discriminatoires,..) et prépare les modalités de suivi des conventionnements avec les partenaires

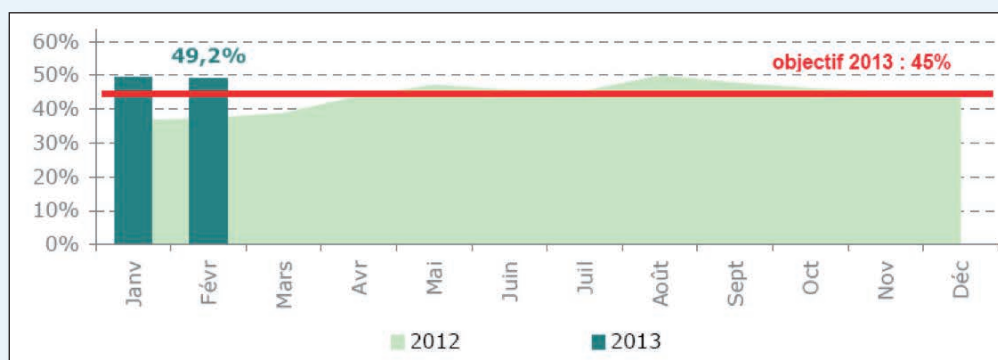
Pour toutes ces raisons, la démarche adoptée à ce jour est pragmatique et prévoit une mise en œuvre progressive du service : lancé auprès d'un périmètre réduit de partenaires à compter de juin 2013, il sera étendu par la suite à l'ensemble des acteurs.

A terme, l'action sur la transparence du marché du travail aura un impact sur l'indicateur 12 de la convention tripartite (Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté).

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°12 : Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté par le demandeur d'emploi

Moyenne 2012 → 44,1%
Cible 2012 → 40%

Cible 2013 → 45%



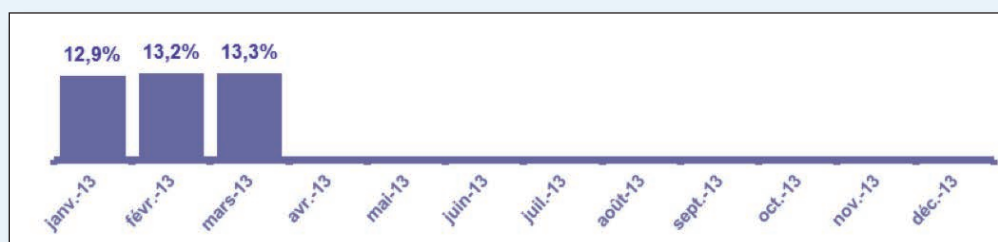
Commentaire : Nombre de territoires ou d'agences ont d'ores et déjà anticipé les orientations de la convention tripartite en la matière, en recentrant la présélection sur des offres à fort potentiel de placement des demandeurs d'emploi. Certaines régions ont produit ou finalisent un cadre politique définissant les priorités en la matière. En conséquence, avec un volume d'offres nominatives enregistrées supérieur de 13% par rapport à celui de 2011 (en 2012 : 1 343 991 offres enregistrées nominatives et en 2011 : 1 193 998), la part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté par le DE gagne 9,3 points par rapport à 2011

Du côté des demandeurs d'emploi, Pôle emploi contribue à la transparence du marché du travail en rendant accessible aux employeurs les profils des futurs candidats. Dès 2013, un premier pilote sera mené pour diffuser de manière ciblée les CV de la banque de CV en ligne de Pôle emploi sur les sites partenaires. Le pilote portera sur la population suivie en 100% web et pourra être étendu dès 2014 à l'ensemble des demandeurs d'emploi.

INDICATEUR CONVENTION TRIPARTITE N°13 : Part des demandeurs d'emploi inscrits disposant d'un CV Pôle emploi (anonyme ou pas) sur la banque des profils en ligne

Moyenne 2012 → 12,6%
Cible 2012 → 13%

Cible 2013 → 25%



1.2. RAPPROCHER PÔLE EMPLOI DES USAGERS ET DES TERRITOIRES

Rappel : les dispositions de la convention tripartite

[Pôle emploi recherchera] dans les prochaines années une plus grande souplesse et une meilleure adaptabilité de son offre de services en fonction des réalités territoriales, qu'il s'agisse des caractéristiques du bassin d'emploi ou de la présence de partenaires avec lesquels des coopérations peuvent être nouées. [...]

Cet ancrage territorial réaffirmé s'appuiera, dans le cadre du pilotage global du service public de l'emploi assuré par le préfet de région, sur des relations renforcées avec les partenaires sociaux, notamment les Instances Paritaires Régionales, et sur des partenariats approfondis avec les organismes paritaires collecteurs agréés, les collectivités territoriales et les autres opérateurs du reclassement et de l'insertion.

→ 1.2.1 Une plus grande souplesse et une meilleure adaptabilité de l'offre de services en fonction des réalités territoriales

■ 1.2.1.1. Une nouvelle impulsion donnée aux diagnostics territoriaux

Les diagnostics territoriaux sont le point de départ de la mise en oeuvre d'actions locales. Ils ont été au coeur de la définition des stratégies territoriales en 2012 :

- Les directions régionales ont réalisé un diagnostic en amont de la définition de leur stratégie et de la contractualisation de leurs objectifs annuels. Ces diagnostics ont permis de réorienter l'action et les moyens de Pôle emploi dans certains territoires et sont pris en compte dans la déclinaison de la stratégie nationale de Pôle emploi
- Les diagnostics ont intégré un volet sur la relation partenariale en réponse aux problématiques identifiées par la région
- Ils ont également été présentés aux Instances Paritaires Régionales dans l'ensemble des régions, conformément aux engagements pris dans Pôle emploi 2015, ce qui a permis de les enrichir ainsi que les orientations qui en découlent

2012 a également permis de mettre à disposition des managers et des conseillers **des outils permettant de mieux connaître les territoires et le marché du travail local** et d'affiner les diagnostics :

- La convention signée le 28 décembre 2012 avec le SG CIV (Secrétariat Général du Comité Interministériel des Villes) permet la géolocalisation des fichiers d'adresses par rapport aux découpages actuels de la politique de la ville (ZUS et quartiers CUCS). Ces fichiers concernent les demandeurs d'emploi, mais aussi les implantations de Pôle emploi. Ils sont un préalable indispensable à toute mobilisation au profit de ces quartiers
- Les conventions de partenariat avec l'INSEE et la DATAR signées en octobre 2012 permettent d'outiller les managers territoriaux dans l'analyse de leur territoire par la production de cartographies dynamiques géolocalisées faisant notamment apparaître notre réseau d'implantation et les lieux partenariaux de délivrance des services de Pôle emploi
- Enfin, un outil enrichi d'information sur le marché du travail a été mis à disposition des conseillers, délivrant une information synthétique et contextualisée sous un format directement utilisable

Les diagnostics territoriaux demeureront incontournables pour le renforcement de l'ancrage territorial de Pôle emploi en 2013 et 2014. Les régions bénéficieront de nouvelles marges de manoeuvre dans la réalisation des diagnostics dans le respect de certains fondamentaux : déclinaison jusqu'au niveau des bassins d'emploi, appropriation par les conseillers et plus grande association des IPR (Instances Paritaires Régionales) au niveau régional.

■ 1.2.1.2. Des nouvelles marges de manoeuvre pour s'adapter aux spécificités territoriales

Les premières étapes ont été franchies dans le processus de déconcentration en 2012 afin d'adapter l'action de Pôle emploi aux spécificités des territoires :

- Le cadre général de la déconcentration et ses modalités d'application dans différents domaines (budgétaire, RH, immobilier, juridique, contrôle interne, adaptation des dispositifs d'intervention) ont été définis.

- Le Conseil d'Administration de Pôle emploi a validé **le principe de fongibilité totale, hors conventions particulières mises en place dans le cadre de la politique de l'emploi**, au sein des dépenses d'intervention en décembre 2012, à l'occasion du vote du budget pour 2013. Cela permet une optimisation de l'utilisation des moyens au regard des problématiques et besoins des territoires, et de mieux tenir compte de leur évolution.
- Le Conseil d'Administration a également autorisé la mobilisation de 5% des dépenses d'intervention de Pôle emploi pour mettre en place des **dispositifs locaux en faveur des demandeurs d'emploi à partir du 1^{er} janvier 2014**. Sur proposition des conseillers, il sera désormais possible de déroger aux critères nationaux d'attribution des aides à la mobilité et à la garde d'enfant à partir d'axes prioritaires définis dans le diagnostic territorial. Cela permettra de répondre aux enjeux spécifiques de certains territoires (prise en compte des temps de transports du fait du réseau routier et des transports en commun dans les zones enclavées ou accidentées ou en agglomération par exemple). Le réseau de Pôle emploi pourra également mettre en place des **prestations spécifiques** répondant aux besoins locaux (Ex. prestation pour les personnes en situation d'illettrisme, prestations de bilan de compétences pour un secteur spécifique afin d'accompagner un projet de mutation économique) et des **actions locales partenariales** en faveur des demandeurs d'emploi permettant de compléter l'offre de services (par exemple, sur le champ de la mobilité, avec la mise en place de bons de transport au niveau régional ou infra régional, ou le financement d'une solution de transport ponctuelle dans le cadre des actions en faveur de l'emploi (salon, forum,...))
- **Enfin, les référentiels nationaux d'organisation et d'aménagement ont été allégés**, donnant davantage de souplesse et de marges de manoeuvre au niveau local. C'est le cas notamment du référentiel REPERE qui est moins cadrant quant aux seuils d'encadrement dès lors que la région respecte un taux d'encadrement global négocié avec la Direction Générale. C'est le cas également du référentiel d'aménagement des agences et des plateformes de Pôle emploi qui permet d'adapter la répartition des surfaces de l'agence entre la zone de libre accès, l'espace en accès restreint et l'espace selon les besoins spécifiques du site.

Les premiers déploiements majeurs du nouveau plan stratégique ont également permis de se rapprocher des territoires :

- L'évolution des modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi a constitué la première étape. La stratégie de déploiement a été déterminée localement, en particulier le nombre de portefeuilles par modalité à mettre en place en fonction du diagnostic local. De plus, les marges de manoeuvre données au conseiller dans sa relation avec le demandeur d'emploi et dans les choix concernant son accompagnement, s'appuient sur la connaissance du marché du travail local
- Chaque région est également responsable de la stratégie de déploiement de l'offre de service en orientation professionnelle interne, au regard des diagnostics territoriaux

La prise en compte des territoires dans l'offre de services se poursuivra sur la base des diagnostics territoriaux dans le cadre du déploiement de la nouvelle offre de service aux entreprises :

- La proposition d'un accompagnement aux entreprises s'appuiera sur une analyse de l'entreprise et de l'offre déposée au regard des éléments du diagnostic local (par exemple pour définir la notion de métier en tension). Le diagnostic territorial donnera ainsi des repères aux conseillers, appuyés par les équipes locales de direction, pour faciliter le diagnostic lors du recueil de l'offre.
- La stratégie de prospection ciblée s'appuiera sur le diagnostic, puisqu'elle repose sur une meilleure connaissance de l'offre et de la demande présente sur le territoire

L'offre de services de Pôle emploi sera également adaptée aux besoins particuliers des quartiers prioritaires dans le cadre de la convention signée le 30 avril 2013 avec le ministère de la Ville (adaptation des aides et des prestations au regard des besoins des territoires, mise en place d'ateliers internes adaptés aux spécificités des populations locales, développement des actions en direction des jeunes, notamment les Clubs Jeunes, actions de parrainage adaptées, notamment en lien avec l'association «Nos quartiers ont du talent»).

■ 1.2.1.3. *La prise en compte des besoins des territoires dans l'affectation des moyens*

Enfin, la répartition des moyens de Pôle emploi prend davantage en compte les spécificités des territoires :

- Les renforts d'effectifs accordés à Pôle emploi en juillet 2012 ont permis un premier rééquilibrage des effectifs au regard des besoins des régions, en prenant notamment en compte l'évolution de la demande d'emploi pour chacun des territoires
- Les moyens d'intervention pour 2014 seront répartis sur la base d'une procédure budgétaire ascendante qui part des besoins des territoires
- Leurs particularités seront également prises en compte pour répartir les moyens supplémentaires accordés à Pôle emploi (2 000 nouveaux CDI dont 1 400 seront opérationnels avant la fin de l'année), en privilégiant les quartiers prioritaires dans le cadre de la politique de la Ville, mais également en poursuivant le rééquilibrage des effectifs en fonction des besoins des régions

→ 1.2.2 **Des relations renforcées avec les acteurs du territoire**

■ 1.2.2.1. *Premier bilan 2013 des feuilles de route Etat – Pôle emploi*

Le partenariat Etat-Pôle emploi s'est traduit en 2012 par **de nouvelles feuilles de route régionales, resserrées et centrées sur la politique de l'emploi** selon le souhait partagé entre la DGEFP et Pôle emploi. De plus de réels efforts de rapprochement ont été réalisés entre les Direccte et les Directions régionales de Pôle emploi sur le partage de la connaissance du tissu économique et les diagnostics territoriaux et locaux avec par exemple l'ouverture de possibilité d'immersion des animateurs Direccte dans les services Pôle emploi (Alsace), l'harmonisation des programmes d'études (Lorraine) ou encore l'association de Pôle emploi aux réunions départementales de veille économique, aux comités Filières (Centre), aux comités de pilotage des pôles de compétitivité (Aquitaine). Des points d'information sont systématiquement prévus dans les feuilles de route quant au déploiement de la nouvelle offre de service de Pôle emploi et aux expérimentations menées en régions. Enfin le renforcement des partenariats avec les réseaux missions locales et Cap emploi est présent dans toutes les feuilles de route, qui prévoient également le développement des partenariats destinés à lever les freins à l'emploi (ex. développement des coopérations avec les réseaux IAE).

■ 1.2.2.2. *Première synthèse des activités et des analyses des instances paritaires régionales (IPR)*

Les IPR, au-delà du suivi de la convention d'assurance chômage, demandent à participer davantage à la déclinaison locale de la politique de l'emploi, notamment au travers de l'ancrage territorial de Pôle emploi.

Dans le cadre de l'accord d'application 12 de la convention d'assurance chômage, les IPR s'investissent principalement dans l'examen des situations individuelles qui leur sont présentées ainsi que dans l'étude des décisions prises par les services de Pôle emploi, dont un récapitulatif est transmise aux IPR par les directions régionales de Pôle emploi. La part des décisions contrôlées varie d'une région à l'autre. Les directions régionales restituent également les travaux des Instances Paritaires Territoriales (IPT), parfois de manière très poussée, notamment sur des différences de traitement entre IPT et pour lesquelles sont alors organisés des échanges de pratiques. Globalement, la préoccupation des IPR en matière d'examen de cas individuels porte sur les indus et les interventions contentieuses réalisées par huissiers.

Concernant les autres activités entrant dans le champ de compétence de Pôle emploi, les membres de l'ensemble des IPR ont été associés à l'élaboration du plan stratégique Pôle emploi 2015 dans le cadre du séminaire des présidents de 2012 et ont exprimé leur souhait de participer au développement de l'ancrage territorial de Pôle emploi. Dans l'ensemble des régions, les directions régionales de Pôle emploi ont soumis le diagnostic régional pour avis à l'IPR ce qui a été l'occasion d'un échange d'information et a permis l'association des IPR aux orientations qui en découlent. L'association des membres des IPR à l'élaboration des diagnostics locaux fédère un grand nombre des membres des IPR qui cherchent à devenir de véritables partenaires constructifs.

Les activités de certaines IPR restent essentiellement centrées sur le champ de la formation professionnelle. Elles font des propositions quant à l'organisation de formations qualifiantes à partir de leurs connaissances socio-économiques et émettent le souhait que les formations financées par les contributions assurance chômage bénéficient principalement aux demandeurs d'emploi proche de l'emploi, notamment pour répondre aux besoins des entreprises dont les métiers sont en tension. Les IPR font également des propositions relatives à l'orientation professionnelle ou à la VAE pour permettre aux demandeurs d'emploi de sécuriser durablement leurs parcours professionnels.

Toutefois, d'autres IPR ont l'ambition de participer plus largement à l'adaptation des politiques de l'emploi aux spécificités locales. Soucieuses de s'inscrire dans la politique de déconcentration de Pôle emploi 2015, elles expriment l'ambition, au-delà des politiques de formation, d'être davantage impliquées dans les prises de décisions relatives aux marges de manoeuvre octroyées, dans le cadre de la territorialisation, aux régions et aux territoires. Les représentants des partenaires sociaux sont également soucieux de vérifier l'efficacité et l'adaptation de la politique de l'emploi déclinée au niveau local. A ce titre et conformément à l'engagement de la convention tripartite, Pôle emploi mettra à disposition des IPR à un rythme semestriel la déclinaison régionale des indicateurs de la convention tripartite afin de suivre leur évolution.

Dans quasiment toutes les IPR, face à l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi, les partenaires sociaux représentant les salariés ont déploré l'insuffisance de moyens humains de Pôle emploi.

- 1.2.2.3. *Le développement de l'accessibilité aux services de Pôle emploi sur les territoires grâce à de nouvelles solutions partenariales*

Pôle emploi est partie prenante depuis 2010 de l'expérimentation « + de services au Public », au service de l'accessibilité de notre offre de service :

- Menée sous la responsabilité du Comité interministériel d'aménagement et de développement du territoire (CIADT), cette expérimentation a été lancée en 2010 en vue de « soutenir un partenariat national entre opérateurs » (La Poste, la SNCF, GDF, Suez, EDF, la MSA, la CNAMTS, la CNAF, la CNAV et Pôle emploi). Elle vise à délivrer en commun un bouquet de services sur les territoires ruraux
- **Dans ce cadre, Pôle emploi est signataire de 22 contrats départementaux** spécifiques portant sur la mise en oeuvre d'actions nouvelles d'offres de services de proximité (Hautes-Alpes, Bas-Rhin, Doubs, Rhône, Manche, Haute-Corse, Marne, Lot, Lozère, Cantal, Eure, Mayenne, Yonne, Creuse, Aisne, Charente-Maritime, Meuse, Seine et Marne; Pas de Calais, Morbihan, Gironde, Cher). L'accent a été mis sur la mutualisation de l'offre de services et la promotion de la délivrance de services à distance dans l'optique d'améliorer l'accessibilité et la proximité à ces services au profit des populations rurales
- **Pôle emploi est présent dans 70% des relais de services publics**, ce qui en fait le premier opérateur national dans les RSP (Relais de Services Publics). En mars 2012, **98 bornes visioguichets** étaient installées ou en projet sur les départements expérimentaux, conformément aux engagements. L'ensemble des départements expérimentaux se sont engagés dans des dispositifs de développements de compétences des agents des RSP aux missions et services de Pôle emploi

L'expérimentation « + de services au public » s'inscrit dans une réflexion plus large sur notre accessibilité. Grâce à des conventions signées avec la DATAR et l'INSEE, **Pôle emploi dispose d'un état des lieux des temps de distance en voiture entre les communes des demandeurs et les communes sur lesquelles se trouve une présence physique de Pôle emploi**. Il en ressort le respect de la norme fixée par la convention tripartite 2009-2011 et un **niveau d'accessibilité dans l'ensemble satisfaisant**, d'autant plus lorsque le réseau partenarial est pris en compte. En effet :

- **96,4% de la DEFMA ABCDE⁴, en décembre 2012, résidaient dans une commune située à moins de 30 minutes d'une commune comprenant une agence, un relais ou une permanence de Pôle emploi**. Les

⁴ Les ratios à partir de la DEFMA ou de la DEFMA ABC sont sensiblement proches.

- 3,6% au-dessus de ce seuil représentent 190 038 personnes
- **99,5% de la DEFM ABCDE, en décembre 2012, résidaient dans une commune située à moins de 30 minutes d'une commune comprenant un lieu de délivrance de services de Pôle emploi**, en propre ou partenarial. Les 0,5% au-dessus de ce seuil représentent 27 099 personnes

Cela dit, des inégalités territoriales demeurent et Pôle emploi doit désormais œuvrer pour harmoniser ces taux d'accessibilité entre départements. Pôle emploi devra pour cela rééquilibrer sur le territoire la mobilisation des solutions partenariales dans les zones enclavées.

Certains départements, en effet, ont pu enregistrer des résultats spectaculaires grâce à l'expérimentation « + de services au public », comme le Cantal, le Lot, ou la Lozère, améliorant ainsi largement l'accessibilité aux services de Pôle emploi grâce aux espaces mutualisés de service public. A l'inverse, d'autres départements prenant part au programme ne semblent pas avoir encore bénéficié de tous les effets, comme la Haute-Corse. Il s'agira donc d'en tirer les conclusions et préconisations pour la suite, mais également de généraliser le développement de solutions partenariales à de nouvelles zones comme la Corse du Sud ou l'Aveyron.

Les actions de Pôle emploi en matière d'accessibilité devront par ailleurs s'inscrire dans un mouvement d'ensemble touchant l'ensemble des services publics. Prolongeant en effet les réflexions et actions engagées avec l'expérimentation « + de services au public », le Gouvernement souhaite fixer de nouvelles exigences en matière d'accessibilité. Le deuxième projet de loi décentralisation prévoit, à ce titre, l'élaboration par les conseils généraux et l'Etat de schémas d'amélioration de l'accessibilité des services au public, et pourrait arrêter des normes d'accessibilité à destination des principaux opérateurs. Le projet de loi élargit ainsi la définition de l'accessibilité à de nouvelles dimensions (ex : qualité et coût du service), dont Pôle emploi s'inspirera en cherchant à améliorer la disponibilité et la qualité des services d'accueil universels délivrés en proximité. Au-delà, il s'agira de réinterroger les besoins en termes de services et de les mettre en rapport avec la capacité pour Pôle emploi de les proposer au plus près des usagers avec les partenaires.

En ce qui concerne les quartiers relevant de la politique de la ville, Pôle emploi s'est engagé dans la convention signée le 30 avril 2013 avec le Ministère de la ville à assurer la présence de ses services par des points de contacts physiques implantés dans les quartiers prioritaires, en propre ou partenariaux, ou par la réalisation de services dans ces quartiers.

L'optimisation de la présence des services de Pôle emploi s'effectuera sur la base d'un diagnostic territorial de l'accessibilité aux services (acteurs présents, qualité, distance...), ainsi que des besoins spécifiques de la demande d'emploi en termes de services. Pour ce faire, Pôle emploi s'appuiera sur la convention spécifique conclue avec le SGCIV en 2012 portant sur l'analyse des implantations de Pôle emploi et sur l'utilisation de l'outil cartographique de la DATAR, auquel s'ajoutera prochainement un outil cartographique interne à Pôle emploi et mis à la disposition des managers.

■ *1.2.2.4. Le développement des partenariats pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi et le retour à l'emploi*

PARTENARIAT AVEC LES CONSEILS RÉGIONAUX :

Fin 2012, **23 directions régionales avaient signé un accord avec leur conseil régional**. La formation est l'axe principal de partenariat entre les Conseils régionaux et Pôle emploi recouvrant différentes formes (participation aux achats de formation, financement conjoint, prescriptions de formation, développement de la VAE, prise en charge de frais pédagogiques).

La coopération dans le domaine du développement économique est le deuxième axe de partenariat. Ainsi en octobre 2012, 15 régions avaient inclus le développement économique dans leur accord sur différents thèmes :

- Mise en oeuvre commune d'observatoires économiques de territoires
- Participation mutuelle à des projets de GPEC-Territoriale et diagnostics territoriaux partagés
- Contribution au développement des activités existantes sur le territoire
- Implication dans l'attractivité des territoires
- Echanges d'informations, actions communes dans le domaine de la création/reprise d'entreprise

Par ailleurs, d'autres partenariats concernent les publics cibles : licenciés économiques, jeunes, personnes détenues.... Six régions disposent d'accords ciblés de ce type.

A l'heure actuelle, les travaux en cours s'inscrivent dans la perspective de la future loi de décentralisation. En lien avec la DGEFP et l'ARF, Pôle emploi travaille à la préparation des évolutions à venir afin que les services délivrés aux demandeurs d'emploi ne soient pas interrompus.

PARTENARIAT AVEC LES CONSEILS GÉNÉRAUX :

La loi sur le RSA prévoit la signature d'une convention bipartite entre Pôle emploi et le Conseil général pouvant comporter un volet financier en vue de l'accompagnement des bénéficiaires. En 2009, 70 conseils généraux disposaient d'une convention bipartite incluant une annexe financière avec Pôle emploi. Ces conventions financières prévoient :

- l'accompagnement des bénéficiaires dans un portefeuille dédié, accompagnement réalisé dans les locaux de l'agence Pôle emploi ou du Département (soit 390 ETP)
- l'appui aux équipes de travailleurs sociaux du Département
- l'apport d'une expertise au département dans le cadre de la conception de sa politique d'insertion et de ses outils

En 2012, 50 Départements ont renouvelé cette convention financière. Ces conventions ont permis dans certains territoires, d'améliorer l'articulation des accompagnements emploi / social, la complémentarité des offres de services des deux signataires et la qualité du partenariat.

Pôle emploi est de plus partie prenante de l'expérimentation « d'accompagnement global » des bénéficiaires du RSA (Revenu de Solidarité Active) par un traitement simultané des champs professionnel et social avec 9 conseils généraux (Calvados - Cantal - Doubs - Gard - Gironde - Meurthe-et- Moselle - Morbihan - Pas-de-Calais - Vendée). Cette expérimentation a fait l'objet d'une évaluation avec le CEREQ et BPI et fait apparaître trois modalités possibles de coopération entre Pôle emploi et les services des Conseils Généraux en charge de la compétence sociale :

- **Un binôme constitué d'un conseiller Pôle emploi et d'un intervenant du social** : dans ce cas, le demandeur d'emploi est affecté au portefeuille d'un conseiller qui s'appuie sur un intervenant du social pour traiter de façon coordonnée le champ social et le champ professionnel (modalités: échanges d'information par mail, fiches de liaison, tel, RDV,...)
- **Une équipe constituée d'un conseiller Pôle emploi et d'agents d'organismes tiers** : dans ce cas, le conseiller s'appuie sur une équipe ressource composée d'agents d'organismes intervenant dans des champs différents (santé, social, logement,...) pour permettre d'organiser le traitement des différentes problématiques sociales et professionnelles rencontrées (modalités : tel, rencontres et analyse de dossiers)
- **Le suivi délégué à une plateforme d'accompagnement** : dans cette situation, le demandeur d'emploi est affecté à un suivi par une plateforme d'accompagnement composée d'agents de plusieurs organismes prenant en charge un portefeuille commun de personnes pour traiter les difficultés d'ordre social et professionnel. Ces plateformes peuvent être virtuelles ou physiques et regroupent selon les besoins les différents partenaires. L'animation et le pilotage doivent être organisés localement.

L'enjeu est de garantir dans tous les territoires un accompagnement global articulant emploi et social pour les bénéficiaires qui en ont besoin. Pôle emploi souhaite s'engager dans cette voie en 2013 sans se limiter aux seuls publics RSA et travaille à l'élaboration d'une offre d'accompagnement global dans quelques départements, à titre expérimental. **Cette modalité d'accompagnement global s'appuiera sur les évaluations des expérimentations RSA.**

PARTENARIATS AVEC LES MISSIONS LOCALES ET LES CAP EMPLOI :

Enfin, la mise en oeuvre des emplois d'avenir a permis de renforcer les coopérations avec les missions locales et les Cap emploi. En 2012, elle a contribué à **développer le partenariat renforcé prévu entre Pôle emploi et les missions locales** par l'accord-cadre de cotraitance entre l'Etat (DGEFP), Pôle emploi et les missions locales :

- L'organisation de la prospection et le sourcing des candidats ont fait partie de plans d'action partagés
- Par ailleurs, la mise en oeuvre opérationnelle du partenariat s'est effectuée au sein des cellules opérationnelles mise en oeuvre avec les missions locales et les Cap emploi.

1.3. ASSURER L'EFFICIENCE DE L'ORGANISATION DES MOYENS ET INSTALLER UN PILOTAGE PAR LES RÉSULTATS

→ 1.3.1 La simplification des actes métier, une démarche au service du suivi et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi

Afin de renforcer sa présence dans les territoires et auprès des usagers, Pôle emploi s'est engagé dans le cadre de la convention tripartite à accentuer les efforts de redéploiement de ses effectifs vers la production de services et, au sein de la production de services, vers le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi devront, à l'issue de la présente convention, mobiliser l'équivalent, en temps agent, de **2 000 ETP supplémentaires** par rapport à la situation actuelle, à effectifs globaux constants. L'atteinte de cet objectif est un enjeu majeur pour nos financeurs et les demandeurs d'emploi. Cette évolution résultera principalement de la simplification des actes métier en agence et de la rationalisation des fonctions support (600 ETP seront redéployés d'ici à fin 2014, dont **121 en 2012**).

Dès 2012, Pôle emploi a initié une **première démarche visant simplifier les actes métier en agence** pour atteindre cet objectif. La démarche a été structurée comme suit :

- Dans un premier temps, des analyses au sein du réseau ont permis d'identifier 3 processus pouvant contribuer à l'objectif d'augmentation du temps agent consacré au suivi et à l'accompagnement (EID, Accueil physique, prestations et formation)
- Pour approfondir la réflexion et affiner la démarche, la méthode de simplification a été testée au sein de 8 agences avant la **généralisation à l'ensemble du réseau depuis juin dernier**. Dans le cadre de cette démarche, chaque agence réalisera son autodiagnostic (appuyé sur une démarche participative et sur l'expertise des conseillers) et identifiera des pistes de simplification pertinentes. La méthodologie éprouvée lors de la phase de pilote a d'ores et déjà mis en évidence des retours positifs sur le terrain, aussi bien sur les pistes envisagées que sur l'effort réalisé pour mobiliser tous les acteurs
- Les pistes retenues au niveau de l'agence seront mises en oeuvre selon un calendrier défini localement en fonction des relais de déploiement identifiés sur le terrain et des priorités du territoire

D'ores et déjà, les cibles de fonctions support et d'encadrants à redéployer à l'issue de ce processus ont été notifiées à la direction générale et aux directeurs régionaux. Les cibles concernant les gains réalisés sur la simplification des actes métier seront également communiquées aux régions avant la fin du premier semestre. La simplification des actes métiers, des procédures et de l'organisation se poursuivra jusqu'en 2014 pour montrer des **résultats significatifs au bénéfice du suivi et de l'accompagnement**.

INDICATEUR 14 « VOLUME D'ETP FONCTIONS SUPPORT REDÉPLOYÉS » : Mesure fin 2012

Réalisé à fin 2012 (Périmètre ETP en CDD et CDI)	ETP Fonctions support		
	Décembre 2011	7887,9 ETP*	
Trajectoire 2013 et 2014	Novembre 2012	7766,11 ETP*	
	Delta	121,76 ETP*	
	2012 (pour rappel)	2013	2014
Trajectoire de redéploiement	120 ETP	200	280

INDICATEUR 15 « TEMPS CONSACRÉ AU SUIVI ET À L'ACCOMPAGNEMENT » : Mesure fin 2012

T0 au 31 décembre 2011	T1 au 31 décembre 2012	Delta au 31 décembre 2012
6720 ETP	7407 ETP	687 ETP

→ 1.3.2 Expérimenter de nouveaux types d'organisation dans le contrôle de la recherche d'emploi

Afin de renforcer son efficacité, Pôle emploi initie également depuis juin 2013 une expérimentation sur le contrôle de la recherche d'emploi consistant à mobiliser des équipes de conseillers dédiés à cette activité (aujourd'hui exercée en lien avec l'accompagnement du demandeur d'emploi, par le même conseiller). L'objectif premier de l'expérimentation n'est pas d'augmenter les montants perçus au titre des actions de lutte contre la fraude, mais bien d'analyser l'impact d'un nouveau type d'organisation sur la pratique des conseillers et la relation au demandeur d'emploi. Toutefois, des effets sont attendus en termes d'efficacité et d'efficacité des contrôles réalisés.

L'expérimentation durera 9 mois et sera étendue à 12 sites répartis sur 4 régions. Elle fera l'objet d'un bilan diffusé en juin 2014.

→ 1.3.3 Déployer un système de pilotage par les résultats jusqu'au niveau de l'agence

La convention tripartite met l'accent sur la nécessité d'installer un pilotage par les résultats reposant sur des indicateurs qui mesurent la capacité de Pôle emploi à remplir ses missions.

Les sauts qualitatifs de l'offre de services s'accompagnent d'une véritable refonte de notre dispositif d'évaluation.

Celui-ci s'articule désormais autour de trois priorités :

- la personnalisation de l'offre de service, qui nécessite de doter Pôle emploi d'un suivi de son activité de placement. A terme, l'accès aux données de la déclaration préalable à l'embauche (DPAE) pourrait permettre d'améliorer notre connaissance du taux de reprise d'emploi (dont le retour à l'emploi durable). Les travaux menés en 2012 ont permis de constater une amélioration des données DPAE recueillies. Les premiers résultats sur l'évaluation du nombre de sortants pour reprises d'emploi durable devraient être disponibles au second trimestre 2013 en attendant la mise à disposition du taux de retour à l'emploi issu des données DPAE fiabilisées au dernier trimestre 2013
- la proximité plus forte avec les territoires, en mettant à disposition des managers une analyse des résultats à l'échelle de leur bassin d'emploi. Pôle emploi développera ainsi une approche de performance comparée en 2014, afin de permettre à chaque agence d'objectiver ses contributions en matière de retour à l'emploi, de paiement dans les délais et de recrutement par rapport à des agences situées dans des bassins d'emploi présentant des caractéristiques similaires.
- l'optimisation des moyens, qui passe par la poursuite de l'allègement du reporting. **Depuis 2012, le dialogue de performance DG/DR ne fait plus l'objet de remontées de plans d'actions vers la direction générale et son contenu a été significativement allégé et recentré sur les objectifs Pôle emploi 2015.** La simplification du DDP devra continuer en 2013 et 2014, et favoriser un dialogue infrarégional ascendant depuis le niveau agence

La performance de Pôle emploi intègrera également une démarche qualité qui aboutira à une labellisation des agences en 2014.

Pôle emploi 2015 est depuis septembre 2012 en cours de déploiement. Presqu'un an après sa signature, **l'établissement s'est fixé des objectifs ambitieux et a mis en place les moyens nécessaires à leur mise en oeuvre**. Il ne s'agit pas cependant d'ignorer les perspectives très dégradées pour l'emploi pour la fin 2013 et leur impact sur la mise en oeuvre des projets présentés ici. Les modalités nouvelles d'accompagnement des demandeurs d'emploi ont été déployées avec succès dans la quasi totalité des régions et feront l'objet d'un bilan à la rentrée. Les autres projets sont en cours de déploiement ou débiteront avant fin 2013, conformément au calendrier prévisionnel. Dans ce contexte, la conviction défendue par Pôle emploi consiste à affirmer que la réforme constitue une réponse adaptée aux difficultés économiques et sociales.

Cela nécessite de prendre en considération tous les aspects de la transformation, à commencer par l'évolution culturelle et opérationnelle.

Des priorités ont été ainsi fixées sur l'amélioration de l'organisation et du fonctionnement interne de Pôle emploi en parallèle des évolutions destinées aux publics de Pôle emploi. Les premiers engagements tenus en 2012 ont pour objectif d'améliorer significativement l'environnement de travail des agents. Pour cela :

- **Un baromètre social interne a été lancé** et permet, depuis octobre 2012, d'outiller l'écoute sociale sur l'ensemble de Pôle emploi, à un rythme semestriel : 58% des agents ont participé à sa première édition diffusée en décembre. Un plan d'actions correctrices est en cours de mise en oeuvre pour répondre aux insatisfactions remontées via le questionnaire. Un groupe de travail sur la prévention des incivilités et des agressions a d'ores et déjà été mis en place, par exemple
- **Le référentiel des métiers a été mis à jour** sur la base des réalités de l'exercice des métiers et des évolutions de Pôle emploi 2015 : ce nouveau référentiel permet aux 50 000 agents de disposer d'une vision clarifiée de l'ensemble des métiers de Pôle emploi. Il intègre notamment la fiche de fonction de « responsable d'accueil » et de « référents réglementaires et applicatifs », dont la présence en agence constitue un appui fort au réseau
- **Les entretiens professionnels annuels ont été alignés sur une logique d'anticipation de la gestion des carrières** au profit de l'agent et de l'établissement. La campagne 2012 a permis d'identifier les agents concernés par une mobilité professionnelle et/ou géographique et ceux concernés par un départ en retraite. Le bilan de la campagne 2012 a été produit début 2013
- **La mise en oeuvre du schéma immobilier s'est poursuivie en 2012** en marquant une nouvelle étape dans le regroupement et le relogement des sites de Pôle emploi. Ces opérations immobilières contribuent à l'amélioration de la délivrance de l'offre de services et des conditions de travail dans les agences [et sont source d'économies à moyen terme]. Sur une cible de 900 agences de proximité et relais Pôle emploi, environ 400 ont ouvert à fin décembre 2012 et 300 sont en cours de réalisation. La réalisation du schéma s'accélère en 2013 avec une prévision d'ouverture de près de 200 agences de proximité supplémentaires
- **Le plan d'amélioration du système d'information** lancé en avril 2012 par la direction générale a produit ses effets. Ce sujet mis en évidence lors de la consultation interne et conséquence de très forte sollicitation du SI et de nombreuses évolutions liées au plan d'unification, a fait l'objet d'engagements de moyens et de résultats. Les travaux réalisés ont assuré une meilleure disponibilité du poste de travail des conseillers, permettant de passer le pic de charge de la rentrée dans de bonnes conditions. On citera notamment la réduction des déconnexions observées par les utilisateurs (moins de 1000 par jour, soit moins d'une par mois et par agent), ainsi que les pertes d'impression (moins de 500 par jour), et l'amélioration du taux de satisfaction des utilisateurs du service de support au poste de travail (plus de 90%)
- Enfin, **les conditions matérielles à l'accueil ont été améliorées** par l'extension de la couverture des bornes PILA qui permettent d'orienter plus facilement les demandeurs d'emploi

Des changements importants sont également attendus en 2013 et 2014. Cette période intense de mobilisation et de changements se traduira par un dialogue social riche et soutenu au cours duquel la priorité sera donnée à l'accompagnement du changement. A titre d'information, une nouvelle offre de formation sera proposée pour accompagner la mise en oeuvre des priorités de Pôle emploi. Elle concerne en particulier l'offre de service aux demandeurs d'emploi (EID, nouvelle offre de service, connaissance des bassins d'emploi, les services à distance,..) et l'indemnisation. L'Université du management sera créée en juin et proposera les formations nécessaires au développement des compétences managériales associées à Pôle emploi 2015.

Enfin, les 2 000 conseillers recrutés en 2013 (qui s'ajoutent aux 2 000 nouveaux CDI de 2012 et au redéploiement de 2 000 ETP vers le suivi et l'accompagnement), devraient permettre d'améliorer la capacité de Pôle emploi à absorber les flux de nouveaux demandeurs et à accompagner leur retour à l'emploi, le tout pour faciliter encore la mise en oeuvre du plan stratégique et le respect des engagements de la convention tripartite.

2. PILOTER ET FAIRE VIVRE LA CONVENTION

2.1. POINT SUR LA TENUE DES INSTANCES DE SUIVI DE LA CONVENTION

→ 2.1.1 Point sur la tenue et les travaux du comité de suivi

Le comité de suivi, présidé par le ministre chargé de l'emploi ou son représentant, est composé des représentants de l'État désignés par le ministre chargé de l'emploi, du président et du viceprésident du conseil d'administration ainsi que du directeur général de l'Unédic, du président du conseil d'administration et du directeur général de Pôle emploi. Le contrôleur général économique et financier de Pôle emploi assiste également aux réunions. Le secrétariat du comité de suivi est assuré par la DGEFP.

En application de la convention Etat-Unédic-Pôle emploi du 11 janvier 2012, le comité de suivi se réunit « au moins une fois par semestre, en juin et en novembre, afin de veiller à l'application de la convention, d'évaluer sa mise en oeuvre et d'adapter, le cas échéant, les trajectoires et les objectifs annuels assignés à Pôle emploi ». Il peut également « compléter ou réviser la liste des indicateurs de la convention ».

Lors de sa réunion le 17 octobre 2012, le comité de suivi a examiné en particulier le déploiement de l'offre de services issu du document stratégique « Pôle emploi 2015 » et entériné des ajustements relatifs aux indicateurs de la convention tripartite.

C'est également en son sein qu'a émergé un consensus sur le sujet sensible de la date d'effet des radiations, soulevé par le Médiateur de Pôle emploi dans son rapport 2011, afin de porter celle-ci au jour de leur notification. Précédemment, la fixation de la date d'effet de la décision de radiation à la date du manquement constaté avait pour effet de supprimer l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi entre la date du manquement et la date de la décision et, en conséquence, de rendre indues les allocations d'assurance chômage perçues pendant cette période. Cette importante réforme est entrée en vigueur pour les manquements survenus à partir du 1^{er} janvier 2013.

→ 2.1.2 Point sur la tenue et les travaux du comité des directeurs

Préparé par le comité technique tripartite, le comité des directeurs réunit les directeurs généraux des institutions signataires de la convention (DGEFP, DARES, direction du budget, Unédic, Pôle emploi), sous l'animation de la DGEFP.

Le comité des directeurs se réunit tous les trimestres, à la suite du comité technique tripartite, en s'appuyant sur ses travaux préparatoires. Il analyse, d'après la convention Etat-Unédic-Pôle emploi du 11 janvier 2012 « les résultats obtenus par Pôle emploi au regard des objectifs de la convention et du contexte général du marché du travail et de la conjoncture économique ».

Il est à noter depuis l'entrée en vigueur de la convention en 2012, le comité des directeurs s'est réuni trois fois : le 3 avril 2012, le 12 octobre 2012 ainsi que le 15 mai 2013.

Le comité des directeurs analyse les travaux du comité technique tripartite destinés à fiabiliser la définition, la cible et l'interprétation des indicateurs de la convention tripartite et peut prioriser à ce titre ses travaux. C'est dans cet esprit qu'a été convoqué un comité technique tripartite le 4 décembre 2012 afin d'examiner notamment les points suivants :

- la finalisation des travaux relatifs à l'indicateur complémentaire aux indicateurs 1 et 1 bis (se reporter au point relatif au bilan des groupes de travail : le groupe de travail a élaboré un modèle économétrique qui vise à corriger les effets de conjoncture et de structure sur le nombre et le taux de retour à l'emploi durable) ;
- la présentation des travaux sur l'isolement de l'effet de la dispense de la recherche d'emploi sur les indicateurs 4 et 4bis senior et le recalage des cibles pour les indicateurs 4, 4 bis et 5 ;
- l'organisation du séquençage du redéploiement des 600 ETP sur 3 ans (indicateur 14) ;
- la présentation de la méthode de construction de l'indicateur 15 (présentation de l'outil « Rendez-vous Agences » permettant de calculer le temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi).

→ 2.1.3 Point sur la tenue et les travaux du comité technique tripartite

Le comité technique tripartite (CTT), institué par l'article 3.2.3 de la convention tripartite du 11 janvier 2012, réunit des représentants de l'État (DGEFP, Dares et Cgefi), de l'Unédic et de Pôle emploi. Il est « chargé d'une part d'assurer entre les trois parties à la convention un échange d'informations portant sur les études et les statistiques, et d'autre part d'apporter un appui technique au comité des directeurs et au comité de suivi sur l'analyse de indicateurs de la convention ». Son organisation est précisée dans une note adoptée par le comité des directeurs en avril 2012.

Comme le prévoit la convention tripartite, le comité technique tripartite s'est réuni une fois par trimestre depuis la signature de la convention : mars 2012, mai 2012, octobre 2012, décembre 2012, mars 2013 et mai 2013. Son secrétariat est assuré par la Dares.

Le comité technique tripartite est chargé d'établir les méthodologies d'élaboration des indicateurs de suivi de la convention tripartite. Pour ce faire, il a rédigé une fiche méthodologique par indicateur décrivant notamment son mode de calcul et ses biais éventuels.

Par ailleurs, ses travaux l'ont conduit à revoir la méthodologie de certains indicateurs et à proposer au comité des Directeurs de nouvelles cibles dans quelques cas. Par exemple, le calcul de l'indicateur 4 bis seniors (part des seniors encore inscrits sur les listes de Pôle emploi douze mois après leur inscription) a été revu de manière à prendre en compte l'effet de la réforme de la dispense de recherche d'emploi sur la série ; les cibles ont été ajustées en conséquence. Par ailleurs, pour certains indicateurs saisonniers, le comité technique tripartite a précisé que les cibles devaient être comparées à la moyenne annuelle de l'indicateur. A la mi 2013, la méthodologie de tous les indicateurs et les cibles associées sont stabilisées (sous réserve de validation par le comité des directeurs).

Le comité technique tripartite est également chargé d'analyser l'évolution des indicateurs de suivi de la convention tripartite. Les écarts à la cible sont étudiés lors de chaque comité ; des éléments qualitatifs sont produits par Pôle emploi lorsqu'un indicateur s'éloigne de manière significative de sa cible. Par ailleurs, une analyse plus détaillée de certains indicateurs est réalisée chaque trimestre, selon un calendrier spécifié à l'avance.

2.2. PRÉSENTATION DU TABLEAU CONSOLIDÉ DES INDICATEURS

Synthèse des indicateurs de la convention tripartite

NATIONAL

décembre-12

Numéro indicateur	Objectif	Intitulé	résultat 2011	Résultat 2012		évolution	Cibles			Précisions méthodologiques
							2012	2013	2014	
1	Augmenter le nombre des retours à l'emploi durable ...	Nombre de sorties vers l'emploi durable	124 549	123 426	soit +2,8% par rapport à la valeur attendue par le modèle	-0,9%	3,30%	6,70%	10%	La cible est de réaliser en moyenne pour l'ensemble de l'année un nombre de reclassements durables supérieur à celui attendu par le modèle déterminé par le Comité technique tripartite de 10% en 2014, avec une progression régulière. En 2012, la moyenne observée, en données brutes, est de 123 426, à rapprocher de la moyenne attendue de 120 084. Avec un contexte économique très difficile, la cible a été atteinte en 2012.
1bis	... notamment pour les demandeurs d'emploi de longue durée	Nombre de sorties vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée	36 936	37 622	soit +2,1% par rapport à la valeur attendue par le modèle	1,9%	3,30%	6,70%	10%	Pour les demandeurs d'emploi longue durée, la moyenne observée sur 2012 est, en données brutes, de 37 622, alors que la moyenne attendue est de 36 847
2	Prendre rapidement en charge les demandeurs d'emploi, du point de vue de l'inscription et du premier diagnostic de leur situation, de leurs besoins et de leurs attentes	Taux d'EID réalisés dans les dix jours ouvrés après le premier contact	-	76,6%			-	83%	85%	
3	Personnaliser l'offre de services aux demandeurs d'emploi	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins	54,8%	52,1%		-2,7	56%	58%	60%	
4	Réduire les risques de chômage de longue durée ...	Part des demandeurs d'emploi encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription	37,1%	38,7%		1,6	37,40%	36,40%	35,40%	
4bis	... notamment pour les jeunes et les seniors	Part des jeunes (moins de 25 ans) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription	27,0%	28,3%		1,3	J : 27,1%	J : 26,1%	J : 25,1%	L'indicateur 4bis seniors est corrigé des effets de la DRE (la valeur non corrigée serait de : 52,7%).
		Part des seniors (50 ans et plus) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription	54,3%	55,2%		0,9	S : 55%	S : 52,5%	S : 50%	
5	Eviter que des demandeurs d'emploi ne restent trop longtemps sans contact avec l'emploi	Nombre de demandeurs d'emploi ayant une durée d'inscription cumulée de plus de 21 mois en catégorie A au cours des 24 derniers mois	497 731	576 976		15,9%	-	-50 000	-50 000	
6	Améliorer l'efficacité des formations	Taux de sortie vers l'emploi durable six mois après toute formation prescrite par Pôle emploi		31,3%			38,60%	40,20%	41,80%	
7	Indemniser le plus rapidement possible les demandeurs d'emploi	Taux de premiers paiements dans les délais	89,1%	88,9%		-0,2	90,30%	91,60%	93,00%	
8	Délivrer une information de qualité aux demandeurs d'emploi sur leur situation au regard de l'indemnisation	Taux de demandeurs d'emploi pour lesquels l'EID est intervenu il y a moins de deux mois et se déclarant satisfaits de l'information relative à leur indemnisation	-	67,9%			68%	70%	72%	
9	Mobiliser la présélection au profit des demandeurs d'emploi	Part des offres avec présélection satisfaites par MER+ avec identifiant	52,0%	55,3%		3,4	53%	57%	60%	
10	Personnaliser l'offre de services aux employeurs	Taux de satisfaction des employeurs sur l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins	55,7%	58,4%		2,7	57%	58%	60%	
11	Rendre un service efficace aux entreprises bénéficiant de la présélection	Délai moyen de satisfaction des offres avec présélection	30,8 j	29,6 j		-1,2	29 jours	29 jours	29 jours	
12	Permettre plus largement aux demandeurs d'emploi de contacter les employeurs qui les intéressent	Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté par le demandeur d'emploi	34,8%	44,1%		9,3	40%	45%	50%	
13	Permettre plus largement aux employeurs qui recrutent de contacter des demandeurs d'emploi dont le profil correspond à leur offre d'emploi	Part des demandeurs d'emploi inscrits disposant d'un CV Pôle emploi (anonyme ou pas) sur la banque des profils en ligne	-	12,6%			13%	25%	35%	
14	Accroître la part des ETP de Pôle emploi dédiés à la production de services	Nombre d'ETP fonction support à redéployer	-	121			120 ETP	320 ETP	600 ETP	Les cibles sont exprimées en cumulé
15	Accroître les moyens consacrés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	6 720	7 407			-	9 220 soit + 2500	10 720 soit + 4 000	

NOTES

BILAN D'ÉTAPE RELATIF À LA CONVENTION TRIPARTITE ÉTAT/UNÉDIC/PÔLE EMPLOI 2012-2014

