



Convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi

2015 - 2018

Préambule

Depuis sa création en 2008, Pôle emploi est en première ligne face au principal défi, économique et social que constitue la lutte contre le chômage. Dans un contexte difficile de forte montée du chômage, dans le contexte également de la fusion entre l'ANPE et les Assédic, les précédentes conventions ont permis d'engager une profonde modernisation et adaptation du service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Autour de l'ambition de « faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin », le projet stratégique « Pôle emploi 2015 » a abouti à l'émergence d'une nouvelle offre de services plus personnalisée et adaptée aux enjeux locaux, avec des marges d'autonomie substantiellement renforcées dans les territoires.

La convention tripartite pour 2015-2018 s'inscrit dans la continuité avec les orientations initiées par la précédente, mais elle marque une nouvelle étape. Elle trace la voie pour que Pôle emploi puisse se saisir de toutes les opportunités d'améliorer et d'adapter son action face à un chômage qui, même s'il se réduit dans les années à venir, verra ses contours évoluer avec un risque croissant de chômage de longue durée et des situations durables de chômage récurrent ou d'activité réduite. Parmi ces opportunités, il y a de nouveaux droits pour les demandeurs d'emploi, notamment les droits rechargeables, le compte personnel de formation ou encore le conseil en évolution professionnelle. Il y a également les évolutions de la gouvernance territoriale, dont il faudra que chacun se saisisse pleinement. Enfin, les technologies numériques transforment les pratiques de recherche d'emploi, de recrutement, ainsi que l'organisation du travail et les métiers dans l'entreprise.

Ces opportunités sont autant de leviers mobilisables par Pôle emploi pour accroître son efficacité et atteindre les objectifs stratégiques qui lui sont fixés dans la présente convention :

- renforcer la personnalisation de l'accompagnement pour améliorer le retour à l'emploi, notamment grâce à un premier entretien recentré sur le diagnostic, à un démarrage plus précoce de l'accompagnement, à la formalisation d'engagements réciproques entre le demandeur d'emploi et son conseiller dans une logique de responsabilisation et de dynamisation de la recherche d'emploi, à un doublement du nombre de personnes en accompagnement intensif, au développement d'une quatrième modalité d'accompagnement pour les personnes ayant des freins périphériques au retour à l'emploi, ou encore à un accès simplifié et accéléré à la formation ;
- proposer aux employeurs une offre de services répondant à leurs besoins et permettant de faciliter l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi, notamment grâce au développement de l'expertise des conseillers chargés de la relation entreprises, à un niveau d'accompagnement ajusté en fonction du niveau de besoin des employeurs et à une plus grande transparence du marché du travail ;
- améliorer la qualité de la relation aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, notamment grâce à la fiabilisation de l'indemnisation, à l'usage du numérique, à l'évolution de certaines modalités de l'accueil physique, à des partenariats pour améliorer la capacité à intervenir dans les zones rurales ou les quartiers prioritaires de la politique de la ville ;
- inscrire l'action de Pôle emploi au plus près des réalités locales, notamment grâce à sa pleine inscription dans la nouvelle gouvernance quadripartite emploi-formation-orientation (Etat, régions, partenaires sociaux) issue de la loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale, et dans le service public de l'emploi rénové – lui permettant notamment de déployer localement les outils de la politique de l'emploi. Mais cela passe également par la coordination des achats de formation avec les régions et le développement et la diversification des partenariats, en cohérence avec les objectifs de la présente convention, dans des logiques de

complémentarité de moyens et d'expertise avec les collectivités territoriales, les acteurs du service public de l'emploi, les autres opérateurs du placement et de l'insertion, les acteurs de la formation professionnelle mais aussi de la santé, du logement ou de la famille.

Trois axes de travail transversaux contribueront particulièrement à l'atteinte de ces objectifs.

- 1) Le développement de l'expertise des conseillers, à travers leur formation, l'enrichissement de leur outillage, pour qu'ils puissent améliorer leur diagnostic, répondre aux enjeux de mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle et s'approprier pleinement les offres de services, et, le cas échéant, une plus grande spécialisation de leur activité.
- 2) L'innovation placée au cœur de la stratégie de Pôle emploi pour améliorer la qualité de son offre de services. L'usage des technologies numériques est au cœur de cette dynamique d'innovation, pour développer de nouveaux services (e-services), en faciliter l'accès (stratégie multicanale, extension du 100 % web, accompagnement des demandeurs dans l'usage des technologies numériques), simplifier certains processus (en matière d'inscription ou de formation) et ouvrir Pôle emploi aux innovations que d'autres acteurs peuvent concevoir (Emploi store). Elle passe également par la diversification des partenariats et le lancement des nouvelles expérimentations pour avancer sur des sujets importants comme le service aux très petites entreprises et la prise en compte des spécificités des demandeurs d'emploi récurrents.
- 3) Le développement d'une culture de la performance pour permettre à Pôle emploi d'enrichir et d'améliorer son offre de services de manière tangible pour les demandeurs d'emploi, les entreprises et les partenaires, dans un cadre budgétaire contraint, Pôle emploi contribuant à l'effort transversal de maîtrise des dépenses publiques. Cela implique des redéploiements de moyens ambitieux et des gains d'efficacité prioritairement affectés à l'accompagnement et au suivi des demandeurs d'emploi. Pour atteindre cet objectif, les signataires ouvriront des chantiers majeurs, notamment en matière de dématérialisation de l'inscription, de simplification du processus de l'indemnisation, de flexibilité de l'accueil et de gains d'efficacité (dont une partie sur les fonctions supports). La performance passe également par un dispositif de suivi et d'évaluation exigeant. Les résultats nationaux obtenus au regard des indicateurs stratégiques seront régulièrement transmis aux instances de pilotage et rendus accessibles au grand public. La présente convention fera également l'objet d'une double évaluation, à mi-parcours et en fin de convention.

Enfin, la mission de service public de l'emploi confère à Pôle emploi une responsabilité singulière vis-à-vis de la société. Ainsi, Pôle emploi poursuivra son implication dans la dynamique de transition pour une croissance durable et inscrira une politique globale de responsabilité sociétale des organisations au cœur de sa stratégie. Quatre axes seront plus particulièrement poursuivis : proposer un service accessible à tous, mobiliser une politique d'achats responsable au service de l'insertion, lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité à l'interne comme à l'externe, et réduire son empreinte carbone en maîtrisant son impact environnemental. Cette responsabilité vis-à-vis de la société s'accompagne également d'une attention portée à la qualité de vie au travail de ses propres agents.

1 - Accélérer l'accès et le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi

La loi confère à Pôle emploi des missions étendues d'appui aux demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi. Il assure à tous les demandeurs d'emploi une offre de services universelle de qualité, en termes d'accueil, d'information, d'accompagnement et de suivi, comme d'indemnisation. Il adapte son offre de services aux besoins des demandeurs d'emploi, notamment pour prévenir l'éloignement du marché du travail.

Pour la mise en œuvre de ces missions, Pôle emploi :

- personnalise encore davantage l'accompagnement des demandeurs d'emploi par un meilleur diagnostic et la poursuite de la différenciation des modalités proposées (1.1) ;
- améliore l'accès à la formation, aux aides, aux prestations et à la mobilité professionnelle dans le cadre de la construction d'un projet professionnel (1.2) ;
- répond aux enjeux du marché du travail pour les prochaines années : demandeurs d'emploi de longue durée, jeunes non qualifiés, demandeurs d'emploi en situation de chômage récurrent, demandeurs d'emploi exerçant une activité réduite (1.3) ;

- assure la qualité du traitement des droits à indemnisation et facilite l'information des demandeurs d'emploi (1.4) ;
- renforce la prévention et la lutte contre la fraude (1.5).

Thème	N°	Indicateurs stratégiques pour le pilotage
Retour à l'emploi	1	Nombre de retours à l'emploi (à conjoncture constante)
	2	Nombre de retours à l'emploi durable (sans cible associée)
	3	Nombre de demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégorie ABC (cible par rapport à la tendance)
Offres de services aux demandeurs d'emploi	4	Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi
	5	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant le suivi dont ils bénéficient
	6	Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif (<i>accompagnement renforcé + accompagnement global + accompagnement intensif jeunes</i>)
Indemnisation	7	Taux de premiers paiements dans les délais
	8	Taux de conformité du traitement de la demande d'allocation avec incidence financière (champ : régime d'assurance chômage et allocation spécifique de solidarité)
	9	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations

1.1 - Personnaliser davantage l'accompagnement des demandeurs d'emploi

1.1.1 - Améliorer la qualité du diagnostic de la situation et des besoins du demandeur d'emploi, afin de personnaliser davantage l'accompagnement et de garantir une orientation adaptée entre les différentes modalités d'accompagnement

Le demandeur d'emploi bénéficie d'un entretien de situation avec un conseiller Pôle emploi, réalisé dans un délai de 2 à 4 semaines après la demande d'inscription. Cet entretien de situation vise à réaliser un diagnostic partagé entre le demandeur d'emploi et le conseiller.

Pour préparer cet entretien, Pôle emploi met à disposition du demandeur d'emploi des outils d'auto-évaluation.

Afin d'aider les conseillers à poser le diagnostic, à orienter le demandeur d'emploi vers la modalité d'accompagnement la plus adaptée et à proposer les services correspondant le mieux à ses besoins, un outil spécifique, qui s'appuiera sur les données connues sur le demandeur d'emploi et le marché du travail, sera mis à la disposition des conseillers d'ici la fin du 1^{er} trimestre 2016, et son appropriation fera l'objet d'un bilan transmis au conseil d'administration.

Le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) est accessible aux autres opérateurs du service public de l'emploi assurant l'accompagnement ou le suivi des demandeurs d'emploi, en particulier les Missions locales et les Cap emploi, ainsi qu'aux sous-traitants de Pôle emploi.

1.1.2 - Démarrer l'accompagnement plus tôt dans le parcours du demandeur d'emploi, quelle que soit sa modalité d'accompagnement

L'inscription et la demande d'allocation ayant vocation à être traitées en amont (dans le cadre d'un processus dématérialisé - cf. *infra* 1.4.1), l'entretien de situation constitue véritablement la première étape de l'accompagnement vers l'emploi. En étant situé entre 2 et 4 semaines après la demande d'inscription et en étant centré sur le diagnostic de la situation et des besoins du demandeur d'emploi, il permet ainsi un démarrage plus précoce de l'accompagnement. Il débouche sur l'orientation dans une modalité d'accompagnement, sur la base d'un diagnostic renforcé.

Pôle emploi veille à garantir ce démarrage rapide de l'accompagnement quelle que soit la modalité retenue, qu'il soit réalisé en interne par des conseillers de Pôle emploi, ou délégué à ses partenaires, co-traitants ou sous-traitants.

Tous les demandeurs d'emploi se voient attribuer un conseiller référent, qui est le point d'entrée privilégié et identifié pour les sollicitations des demandeurs d'emploi. Les coordonnées du conseiller référent sont communiquées dans les 15 jours suivant l'entretien de situation.

En dehors de tout rendez-vous programmé avec son conseiller référent, le demandeur d'emploi peut solliciter son conseiller référent, ou plus globalement Pôle emploi, pour obtenir les informations et services utiles à sa recherche d'emploi.

1.1.3 - S'assurer que le demandeur d'emploi accomplit des actes positifs de recherche d'emploi, dans une logique d'engagements réciproques

Pôle emploi informe les demandeurs d'emploi sur les règles relatives à l'inscription et sur leurs droits et devoirs, dans une logique d'engagements réciproques formalisés dans le cadre du projet personnalisé d'accès à l'emploi, afin de mobiliser les demandeurs d'emploi tout au long de leur recherche d'emploi.

Pôle emploi améliorera sa capacité de contrôle de la recherche d'emploi, visant à s'assurer que le demandeur d'emploi accomplit des actes positifs de recherche d'emploi, en s'appuyant notamment sur les engagements formalisés avec Pôle emploi, et à éviter les situations de décrochage, selon des modalités opérationnelles qui seront précisées courant 2015.

1.1.4 - Proposer une nouvelle offre digitale accessible à tous

Une nouvelle offre de services digitale est mise à disposition des demandeurs d'emploi. Tous les demandeurs d'emploi pourront accéder à ces services numériques en libre accès, en particulier les demandeurs d'emploi les plus autonomes dans leur recherche d'emploi et ceux exerçant une activité pour lesquels la question de l'accessibilité aux services est particulièrement cruciale.

Par ailleurs, Pôle emploi étendra progressivement son offre de services 100 % Web sur le territoire pour les demandeurs d'emploi volontaires, par exemple ceux ayant des contraintes personnelles particulières, en assurant la possibilité de revenir à tout moment à un accompagnement physique.

1.1.5 - Ajuster les modalités d'accompagnement pour une plus grande personnalisation

L'accompagnement des demandeurs d'emploi par Pôle emploi est assuré selon quatre modalités d'intensité différente :

- la modalité d'accompagnement « suivi » vise les demandeurs d'emploi les plus proches du marché du travail et les plus autonomes dans leur recherche ;
- l'accompagnement « guidé » concerne les demandeurs d'emploi ayant besoin d'avoir un appui régulier dans leur recherche d'emploi ;
- l'accompagnement « renforcé » est destiné aux demandeurs d'emploi ayant besoin d'être fortement et individuellement accompagnés dans leur recherche d'emploi et pour l'élaboration de leur projet professionnel ;
- l'accompagnement global pour les demandeurs d'emploi ayant besoin d'un accompagnement professionnel et social.

Cette offre de services vise à répondre aux différentes difficultés que le demandeur d'emploi rencontre, en s'articulant autour de trois axes principaux : la stratégie et les techniques de recherche d'emploi ; la mobilité professionnelle ; la levée des freins périphériques.

1.1.5.1 - Pour les demandeurs d'emploi les plus proches du marché du travail et les plus autonomes dans leur recherche, le contenu de la modalité d'accompagnement suivi est adapté pour mieux répondre à leurs attentes

Après l'entretien de situation, le rôle du conseiller référent est avant tout de répondre aux sollicitations des demandeurs d'emploi, de faciliter leur accès aux aides, prestations et formations, afin de gagner en rapidité dans la mobilisation des services.

Cette modalité d'accompagnement s'appuie également sur l'offre de services digitale. A cette fin, des e-services en accès libre, tels que des outils d'auto-prescription de prestations ou de formation seront mis à disposition des demandeurs d'emploi.

Pôle emploi pourra orienter une partie des demandeurs d'emploi dans cette modalité d'accompagnement vers des prestations externalisées à des opérateurs privés de placement.

1.1.5.2 - Les demandeurs d'emploi qui ont besoin d'un accompagnement plus rapproché par un conseiller bénéficient des modalités d'accompagnement guidé et renforcé

Cet accompagnement est à la fois plus précoce mais aussi davantage personnalisé. Une fois que l'accompagnement aura démarré, la fréquence et les modalités de contact seront déterminées en fonction des besoins des demandeurs d'emploi, avec la possibilité d'un accompagnement plus rapproché en accompagnement renforcé.

Le conseiller mobilise l'ensemble des services en fonction des besoins et accompagne le demandeur d'emploi de l'élaboration jusqu'à la mise en œuvre de son projet professionnel.

1.1.6 - Développer l'accompagnement intensif et doubler le nombre de demandeurs d'emploi qui en bénéficient

1.1.6.1 - Compléter les modalités d'accompagnement actuelles par une quatrième modalité, l'accompagnement global, reposant sur un partenariat avec les conseils généraux pour lever les freins périphériques à l'emploi

Une nouvelle modalité, l'accompagnement global, a été prévue dans le protocole national signé le 1^{er} avril 2014 entre l'Association des départements de France, l'Etat et Pôle emploi, pour adapter l'offre de services de Pôle emploi à la situation des demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés à la fois professionnelles et sociales.

L'approche de l'accompagnement global vise à mieux articuler les actions et les expertises « emploi et social » ainsi qu'à clarifier le champ d'intervention de chacun : l'action sociale pour le conseil général, l'accompagnement vers l'emploi pour Pôle emploi. Des conventions bilatérales complémentaires entre Pôle emploi et les conseils généraux précisent les modes d'organisation retenus et les moyens engagés par chacun des partenaires.

L'accompagnement global, qui est déjà mis en œuvre dans plusieurs départements, a vocation à se généraliser au fur et à mesure de la conclusion des conventions avec les conseils généraux d'ici la fin de la présente convention.

1.1.6.2 - Doubler le nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif

Pôle emploi continue à différencier l'accompagnement en concentrant ses efforts sur les demandeurs d'emploi qui en ont le plus besoin (c'est-à-dire les plus éloignés de l'emploi ou ceux présentant un risque d'éloignement durable de l'emploi).

Ainsi globalement, le nombre de demandeurs d'emploi en modalité suivi devrait diminuer, alors que le nombre de demandeurs d'emploi en modalités guidé et renforcé augmentera.

Pôle emploi doublera le nombre actuel (mesuré à septembre 2014) de demandeurs d'emplois inscrits bénéficiant d'un accompagnement intensif (c'est-à-dire en accompagnement renforcé, en accompagnement intensif pour les jeunes ou en accompagnement global) d'ici la fin de 2017, passant de 230 000 à 460 000 personnes.

Une cible pour 2018 pourra être déterminée ultérieurement, à mi-parcours de la convention, après l'évaluation à mi-parcours prévue à l'article 5.4, en fonction notamment des résultats observés, afin de déterminer la répartition optimale des moyens entre l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé et l'intensification de cet accompagnement.

1.1.7 - Assurer une gestion dynamique des modalités d'accompagnement

Afin d'aider les conseillers en charge des portefeuilles de demandeurs d'emploi à assurer une gestion plus dynamique des modalités d'accompagnement, Pôle emploi met à leur disposition un dispositif d'alertes, qui enrichira dès 2015 leur outil de suivi par le croisement d'informations portant notamment sur :

- les éléments de diagnostic (axe de travail principal, voire secondaire, difficultés identifiées) ;
- le profil du demandeur (âge, qualification, formation, métiers recherchés) ;

- l'ancienneté dans le chômage (à travers des critères tels que l'ancienneté de l'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi, l'exercice d'une activité professionnelle occasionnelle, la dernière activité salariée, sa durée, le salaire perçu) ;
- le revenu de remplacement (allocation d'aide au retour à l'emploi, minima sociaux, autres), avec une attention particulière portée aux changements de situation au regard de l'indemnisation ;
- l'ancienneté dans la modalité de suivi et d'accompagnement.

Au vu de ces informations, le conseiller peut procéder à une analyse plus approfondie de la situation du demandeur d'emploi et préconiser les actions nécessaires, en vue de prévenir le chômage de longue durée et d'assurer, le plus tôt possible, une réorientation dans la bonne modalité d'accompagnement si celle dont il bénéficie n'est plus adaptée.

En particulier, Pôle emploi évalue l'adéquation de l'accompagnement dans la modalité « suivi » grâce à la mise en place d'un entretien de bilan entre le 6^e et le 9^e mois, qui permet de réorienter, si nécessaire, le demandeur d'emploi vers une autre modalité d'accompagnement.

1.2 - Améliorer l'accès à la formation, aux aides, aux prestations et à la mobilité professionnelle dans le cadre de la construction d'un projet professionnel

Pôle emploi mobilise l'ensemble des dispositifs de formation disponibles, quel qu'en soit le financeur, et met en œuvre, en complémentarité, des aides individuelles à la formation ou des actions de formation collectives.

La *loi du 5 mars 2014* confie aux régions le rôle de pilote du service public régional de la formation professionnelle. Conformément à ces dispositions, Pôle emploi coordonne ses achats avec ceux des régions, dans le cadre d'une convention conclue entre le conseil régional et la direction régionale de Pôle emploi.

Pôle emploi développe la fluidité de la prescription de la formation en poursuivant l'interfaçage de son système d'information avec les systèmes d'information de ses partenaires, notamment les systèmes d'information des conseils régionaux et du compte personnel de formation. Dans le cadre des conventions passées entre Pôle emploi et les conseils régionaux, Pôle emploi veille à ce que soit sécurisée la transmission des informations relatives aux entrées en formation. Pôle emploi s'attache à obtenir les calendriers d'entrée en formation des organismes de formation et à les prendre en compte dans ses prescriptions de formation, afin de permettre un accès plus rapide aux formations.

Pôle emploi établit également des partenariats avec les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) et l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH).

Au-delà, et afin d'offrir des formations de qualité, Pôle emploi s'engage à s'assurer de la qualité de la formation délivrée par les organismes de formation qu'il finance.

1.2.1 - Mettre en œuvre le conseil en évolution professionnelle pour accompagner les transitions professionnelles des demandeurs d'emploi

Tout demandeur d'emploi qui souhaite bénéficier d'un conseil en évolution professionnelle (CEP) y a accès, tout au long de son parcours, en s'adressant à Pôle emploi.

Le CEP délivré par Pôle emploi, dans le respect du cahier des charges national, s'appuie sur la différenciation, le contenu et les outils de son offre de services, pour répondre à l'exigence forte du CEP en matière d'adaptation aux besoins et à l'autonomie du demandeur d'emploi.

Le CEP fixe des exigences plus fortes à Pôle emploi en matière de diagnostic de la situation du demandeur d'emploi, de ses compétences et de ses motivations, mais aussi de poursuite de la montée en compétence des conseillers, de traçabilité et de pilotage, afin de mettre le CEP au cœur de l'offre de services de Pôle emploi.

1.2.2 - Faciliter l'accès à la formation des demandeurs d'emploi, pour adapter et accroître leurs compétences et qualifications, afin de répondre aux besoins du marché du travail et faciliter leur retour à l'emploi

Dès l'entretien de situation, au cours duquel est réalisé le diagnostic, puis tout au long de son parcours, Pôle emploi identifie avec le demandeur d'emploi ses éventuels besoins de qualification ou de reconversion professionnelle, afin que le parcours de formation puisse s'engager rapidement.

Pôle emploi met en œuvre, à compter du 1^{er} janvier 2015, au bénéfice des demandeurs d'emploi, le compte personnel de formation (CPF). A cette fin, les conseillers veillent à informer le demandeur d'emploi sur ce nouveau dispositif, et à l'accompagner pour mobiliser son compte personnel de formation.

La mise en place d'un système d'information du CPF permet à son titulaire – et au conseiller, grâce à un interfaçage fluide avec ses outils – de connaître le nombre d'heures dont il bénéficie, les formations éligibles, et de gérer ses droits inscrits par la Caisse des dépôts et consignations.

La simplification des processus sera poursuivie pour permettre des entrées en formation plus rapides une fois que le projet de formation est défini.

1.2.3 - Faciliter l'accès des demandeurs d'emploi aux aides et aux prestations dès leur inscription et à tout moment de leur parcours d'accompagnement

Il revient au conseiller, en fonction du diagnostic, de mobiliser les outils les plus adaptés parmi l'ensemble des services, aides, prestations et formations de la politique de l'emploi, notamment les dispositifs de l'Etat, pour les demandeurs d'emploi¹.

Les prestations de services délivrées par Pôle emploi visent à :

- mettre à la disposition des demandeurs d'emploi des méthodes et des outils destinés à les aider dans leur recherche d'emploi ;
- évaluer les compétences des demandeurs d'emploi, tant en termes de qualifications que d'expérience ;
- accompagner la mobilité professionnelle et la recherche d'emploi, notamment par des prestations d'orientation professionnelle et par la construction de parcours de retour à l'emploi.

Pôle emploi développe en direction des demandeurs d'emploi en situation d'orientation ou de réorientation professionnelle, des actions d'information sur les secteurs d'activité, les emplois et les métiers ainsi que sur les formations qui y conduisent, en lien avec les autres acteurs du service public régional de l'orientation.

Outre le recours aux opérateurs privés de placement pour les prestations d'accompagnement (cf. *infra*), Pôle emploi recourt à la sous-traitance pour offrir des prestations courtes aux demandeurs d'emploi, en veillant à la qualité et à la continuité de leur accompagnement :

- en matière d'évaluation des compétences et de formation, lorsque ces prestations nécessitent des compétences spécialisées dont Pôle emploi ne dispose pas en interne ;
- pour des prestations courtes destinées à l'ensemble des demandeurs d'emploi, comme les ateliers collectifs.

Les aides financières accordées par Pôle emploi ont pour objectif de :

- lever les freins à l'emploi, notamment en termes de mobilité géographique ;
- développer les compétences des demandeurs d'emploi, afin d'adapter celles-ci aux besoins du marché du travail ;
- aider au recrutement dans le cadre de contrats relevant des politiques d'emploi de l'Etat.

La prescription d'aides et de prestations fera l'objet d'évaluations régulières afin :

- d'apprécier les modalités d'orientation des demandeurs d'emploi vers ces différentes aides ou prestations, qu'elles soient sous-traitées ou réalisées en interne ;

¹ Le sujet de l'accès des demandeurs d'emploi monégasques à l'offre de services de Pôle emploi sera traité dans un cadre de travail adapté entre les signataires de la présente convention.

- d'estimer la plus-value des différentes aides et des prestations proposées aux demandeurs d'emploi dans leur parcours vers l'emploi ; cette évaluation peut être entendue aussi bien en termes de résultat direct sur le retour à l'emploi, de qualité de l'emploi retrouvé, et d'autres effets qualitatifs qui pourront être mis à jour par les travaux d'évaluation ;
- de comparer entre elles et avec celles du réseau Pôle emploi, les prestations développées par les organismes sous-traitants et d'évaluer leurs résultats respectifs.

1.3 - Mieux répondre aux enjeux du marché du travail pour les prochaines années : demandeurs d'emploi de longue durée, jeunes non qualifiés, demandeurs d'emploi en situation de chômage récurrent, demandeurs d'emploi exerçant une activité réduite

1.3.1 - Pôle emploi veille à mobiliser les outils de la politique de l'emploi particulièrement adaptés aux demandeurs d'emploi de longue et très longue durée

Pôle emploi facilite à ce titre, le recours aux outils suivants :

- les contrats aidés classiques, afin de faciliter la mise en œuvre d'un parcours d'insertion professionnelle de qualité ;
- les emplois d'avenir, destinés aux jeunes peu ou pas qualifiés, qui rencontrent des difficultés les plus importantes d'accès durable à l'emploi ;
- l'immersion en entreprise, en particulier grâce aux périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP), qui donneront systématiquement lieu à une évaluation partagée entre le conseiller et le demandeur d'emploi, et le cas échéant avec la structure d'insertion par l'activité économique (SIAE) qui aura prescrit la période d'immersion.

1.3.2 - Une expérimentation sera lancée en 2015, afin de proposer une adaptation ou un complément de l'offre de services qui réponde spécifiquement aux besoins des demandeurs d'emploi exerçant une activité réduite subie

1.3.3 - Fluidifier les parcours et l'accompagnement des demandeurs d'emploi qui sont de façon récurrente inscrits à Pôle emploi

Pôle emploi veille à assurer la continuité du suivi des demandeurs d'emploi qui se réinscrivent. Leur réinscription est réalisée sans formalité administrative, afin de reprendre leur accompagnement, dans la mesure du possible, par le même conseiller référent lorsque la situation du demandeur d'emploi est inchangée et de réorienter, le cas échéant, le demandeur d'emploi vers une autre modalité d'accompagnement.

Une fois ces évolutions mises en œuvre et en fonction de leur apport, Pôle emploi concevra courant 2016 une expérimentation sur la mise en place de prestations adaptées aux demandeurs d'emploi récurrents, portant notamment sur la capitalisation de l'expérience issue de la période de travail, ainsi que le cas échéant, la prise en compte de nouvelles compétences.

1.3.4 - Pôle emploi met en place un accompagnement intensif vers l'emploi durable des jeunes qui en ont le plus besoin

En complémentarité de son offre de services de droit commun, et en mettant à profit l'expérience acquise, notamment dans le cadre de l'*accord national interprofessionnel du 7 avril 2011* et avec les clubs intensifs de jeunes chercheurs d'emploi résidant en zone urbaine sensible, Pôle emploi installe durablement dans son offre de services, à destination des jeunes demandeurs d'emploi qui rencontrent des difficultés récurrentes pour intégrer durablement l'entreprise, des méthodes spécifiques d'accompagnement intensif vers l'emploi durable, avec notamment un accompagnement plus individualisé et un accompagnement collectif de forte intensité. Environ 700 conseillers dédiés à l'accompagnement intensif des jeunes seront déployés dès 2015 dans les agences de Pôle emploi.

1.4 - Assurer la qualité du traitement des droits à indemnisation des demandeurs d'emploi

Pôle emploi assure, conformément à la *loi du 13 février 2008*, l'indemnisation des chômeurs pour le compte de l'Unédic, au titre de la convention d'assurance chômage et du contrat de sécurisation professionnelle (CSP), et, pour le compte de l'Etat, au titre des allocations du régime de solidarité, ainsi que le versement de toute autre prestation dont l'Etat ou l'Unédic confie à Pôle emploi le versement par convention.

1.4.1 - Assurer l'inscription comme demandeur d'emploi et la demande d'allocation à distance en amont du premier entretien, grâce à la dématérialisation de l'ensemble de ces démarches

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi ont pour ambition la mise en œuvre d'un processus dématérialisé d'inscription et de demande d'allocation afin que les demandeurs d'emploi soient informés au plus tôt de leur droit et avant même le premier entretien. Tenant compte des disparités d'accès aux technologies numériques, Pôle emploi accompagne, en agence si nécessaire, les demandeurs d'emploi qui en ont besoin dans la réalisation de cette nouvelle démarche en ligne.

L'inscription sur la liste des demandeurs d'emploi et la demande d'allocation pourront être faites entièrement à distance au plus tard à la fin de l'année 2015, sous réserve de l'adaptation du cadre juridique et des autorisations de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

Cette évolution permet à la fois d'augmenter la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi, de les indemniser plus rapidement et de concentrer le premier entretien sur le diagnostic et le démarrage de l'accompagnement, tout en garantissant la sécurité et la qualité de l'indemnisation. Le montant de l'indemnisation est confirmé en amont de l'entretien de situation.

Afin de satisfaire les pré-requis permettant la mise en œuvre de cette dématérialisation, un groupe de travail technique tripartite sera constitué ayant pour objectif :

- l'appréciation des conditions de réussite permettant d'assurer à la fois la sécurisation et la qualité de l'indemnisation ;
- la mise en œuvre des évolutions réglementaires permettant la suppression de la réinscription simplifiée et de la présence physique lors de l'inscription du demandeur d'emploi ;
- la mise en œuvre des évolutions indispensables à la dématérialisation de la gestion de la demande d'allocation (formulaire web, utilisation des attestations d'employeurs) scannées, suppression de la signature physique de la demande d'allocation).

Compte tenu du calendrier, les travaux de ce groupe, organisés par Pôle emploi, devront être finalisés au plus tard à la fin du 1^{er} trimestre 2015 et seront présentés au conseil d'administration de Pôle emploi et au comité de suivi.

Dans l'attente de la mise en œuvre de cette dématérialisation, Pôle emploi assure le traitement des droits à indemnisation des demandeurs d'emploi dans les conditions définies par la [convention pluriannuelle Etat-Unédic-Pôle emploi du 11 janvier 2012](#) et les conventions bilatérales relatives aux délégations de service conclues respectivement avec l'Etat et l'Unédic. En complément de la démarche de dématérialisation du processus d'inscription et de demande d'allocation, Pôle emploi poursuit les travaux relatifs à la mise en œuvre de la déclaration sociale nominative (DSN) qui doit concourir à simplifier et à sécuriser les déclarations des employeurs et l'information concernant les demandeurs d'emploi. L'Etat et l'Unédic veillent à ce que les informations issues de la DSN, d'une part permettent le calcul des droits à indemnisation, tant lors de leur ouverture qu'en cas de reprise d'emploi en cours d'indemnisation, et d'autre part sécurisent la gestion des droits dans les cas de cumul d'une rémunération avec l'indemnisation.

1.4.2 - Indemniser dans les délais tout en garantissant la conformité des droits

Pôle emploi procède à l'instruction des dossiers de demandes d'allocation et à leur paiement dans le respect des délais prévus par les dispositions législatives, conventionnelles et réglementaires relatives à l'indemnisation du chômage.

Les conventions conclues respectivement entre Pôle emploi et l'Etat, l'Unédic ou les employeurs publics prévoient les modalités de mise en œuvre des activités déléguées et de sécurisation des flux financiers correspondant aux charges d'indemnisation imputables à chaque financeur.

En s'appuyant d'une part sur des outils et techniques diversifiés (fichiers et répertoires nationaux, évaluation statistique, droit de communication...) et en intensifiant d'autre part les échanges d'informations et coopérations avec les organismes de protection sociale, en France et à l'étranger, Pôle emploi veille notamment à détecter et prévenir les trop-perçus afin de verser à bon droit les allocations et prestations dont il a la charge.

Au titre de l'assurance chômage :

Pôle emploi assure le versement des allocations financées par le régime d'assurance chômage. A ce titre, il instruit les demandes d'allocations dans les conditions définies par l'Unédic, conformément aux accords agréés prévus à l'article L. 5422-20 du code du travail et précisées par l'Unédic.

Au titre des allocations de solidarité et autres prestations de l'Etat ou des employeurs publics :

Pôle emploi assure également le versement de l'allocation de solidarité spécifique (ASS) et d'autres prestations pour le compte de l'Etat. Dans ce cadre, des conventions entre l'Etat et Pôle emploi sont conclues et définissent les modalités de mise en œuvre de ces activités déléguées.

Les employeurs publics peuvent également conclure avec Pôle emploi des conventions de délégation de la gestion de l'indemnisation du chômage de leurs agents. Ces conventions définissent les modalités spécifiques de la rémunération du service rendu par Pôle emploi, dans le cadre de l'offre de services aux employeurs publics mise en place par Pôle emploi.

1.4.3 - Délivrer une information fiable sur les droits à indemnisation tout au long du parcours du demandeur d'emploi

Pôle emploi assure l'information des demandeurs d'emploi sur les dispositifs d'assurance chômage ainsi que sur les régimes de solidarité. Tout au long de leurs parcours, Pôle emploi informe les demandeurs d'emploi quant aux conditions de détermination de leurs droits à indemnisation, et notamment le calcul, le paiement et éventuellement les opérations de rectification de leurs allocations. Pôle emploi les informe également des conséquences d'une reprise d'emploi sur leur indemnisation.

L'information délivrée aux demandeurs d'emploi devra être enrichie et améliorée selon les modalités suivantes :

- dans la continuité de la précédente convention, une information est délivrée sur l'état d'avancement du dossier d'indemnisation, après le premier contact et avant la notification des droits. Ces informations seront disponibles sur l'espace personnel du demandeur d'emploi ;
- tout au long de son parcours, le demandeur d'emploi aura accès en ligne aux données de référence qui ont servi de base au calcul de ses droits.

1.4.4 - Le rôle des instances paritaires régionales

Les instances paritaires régionales (IPR) veillent à la bonne application de la convention d'assurance chômage et statuent sur les cas individuels visés par les textes conventionnels de l'assurance chômage. A cette fin, Pôle emploi transmet aux IPR les cas devant faire l'objet de leur examen conformément aux prescriptions adressées par l'Unédic. Pour l'exercice de cette mission, l'Unédic et Pôle emploi assurent conjointement l'animation et l'appui à ces instances selon un programme annuel.

Les IPR exercent un contrôle sur les décisions prises par délégation par les services de Pôle emploi. Elles s'adressent aux services de l'Unédic en cas de difficulté d'interprétation de la réglementation de l'assurance chômage et de ses accords d'application. Dans ce cadre, les membres des IPR peuvent saisir le directeur régional de Pôle emploi de toute difficulté et peuvent exercer un rôle d'alerte auprès de l'Unédic et de la direction générale de Pôle emploi.

Par les analyses qu'elles tirent de l'exercice de leurs missions, les IPR alimentent le rapport semestriel relatif à l'application et la mise en œuvre de la réglementation de l'assurance chômage, réalisé par l'Unédic. Elles peuvent demander, sur leur champ de compétence, tout audit ou toute information complémentaire, statistique ou d'ordre opérationnel qu'elles estiment nécessaire.

1.5 - Renforcer la prévention et la lutte contre la fraude

La coopération avec les services de l'Etat sur l'ensemble des territoires, qu'il s'agisse notamment des DIRECCTE et des parquets, constitue un axe de la politique anti-fraude de Pôle emploi. La prévention et la lutte contre la fraude s'adapteront à l'évolution de l'offre de services de Pôle emploi, ainsi qu'à celles des technologies mises en œuvre pour offrir ces services. L'action de Pôle emploi dans le domaine de la lutte contre la fraude prendra notamment en compte la perspective de la mise en œuvre de la déclaration sociale nominative (DSN). Un plan annuel de prévention et de lutte contre la fraude, qui fait l'objet d'échanges avec l'Etat et l'Unédic, décrit l'ensemble des actions et projets menés par Pôle emploi dans ce domaine. Ce plan vise notamment à la détection précoce des

fraudes et à la réparation des fraudes ayant engendré un préjudice financier. Un bilan semestriel de ce plan est élaboré par Pôle emploi. Il mentionne notamment le montant des fraudes évitées et celui des fraudes détectées ayant donné lieu à un préjudice.

2 - Améliorer le fonctionnement du marché du travail et faciliter l'accès et le retour à l'emploi en répondant pleinement aux besoins de toutes les entreprises

Afin de créer les conditions d'une intermédiation efficace accélérant le retour et l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi, l'offre de services aux entreprises s'articule avec les services délivrés aux demandeurs d'emploi.

A cette fin, Pôle emploi poursuit ses travaux visant à favoriser la transparence du marché du travail, à compléter cette démarche par la prospection ciblée et qualitative des offres d'emploi, et à mettre en œuvre une offre de services qui réponde pleinement aux besoins des entreprises, notamment les plus petites d'entre elles et celles qui rencontrent des difficultés de recrutement. Il veille à une meilleure adéquation des formations prescrites aux demandeurs d'emploi avec les exigences du marché du travail.

Thème	N°	Indicateurs stratégiques pour le pilotage
Offre de services aux entreprises	10	Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi (<i>part des offres en accompagnement clôturées qui ont été satisfaites par une mise en relation effectuée par Pôle emploi</i>)
	11	Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi (<i>part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi suite à une mise en relation par Pôle emploi</i>)
	12	Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi (<i>sur la base de l'ensemble des offres confiées à Pôle emploi, mesurées au moment de la clôture</i>)

2.1 - Poursuivre l'amélioration de la transparence du marché du travail

2.1.1 - Développer l'agrégation et la diffusion des offres

Afin d'améliorer la rencontre entre l'offre et la demande, Pôle emploi poursuivra ses travaux relatifs à la transparence et la fluidité du marché du travail en mettant à disposition des demandeurs d'emploi une vision plus complète et plus qualitative des opportunités d'emploi en lien avec ses partenaires. Dans ce cadre, Pôle emploi veille tout particulièrement à renforcer ses partenariats, mais également à diffuser les offres en manque de candidats déposées à Pôle emploi, avec l'accord des entreprises concernées, sur les sites de ses partenaires.

2.1.2 - Améliorer l'efficacité de l'intermédiation grâce au renforcement de la mobilisation de la formation

Pôle emploi veille à améliorer sa connaissance des besoins en compétences des entreprises afin de mieux mobiliser l'offre de formation existante au bénéfice du demandeur d'emploi.

Pour améliorer la performance des formations prescrites, Pôle emploi tient compte des projets et besoins en qualification des demandeurs d'emploi ainsi que des besoins des entreprises.

2.1.3 - Améliorer la fluidité du marché du travail également par la simplification et l'innovation

Afin de favoriser l'intermédiation, le dépôt d'offres d'emploi en ligne sera simplifié et facilité, notamment par l'utilisation du langage naturel. Ainsi, en complément d'une approche par métiers par le biais des codes ROME, qui reste nécessaire et utile, Pôle emploi réalisera les évolutions nécessaires, à partir de 2015 et avec un premier bilan fin 2017, pour permettre aux usagers utilisant internet de s'affranchir des contraintes du référentiel et d'utiliser leur langage naturel dans la recherche des offres et des CV. D'autre part, Pôle emploi développera une entrée par les compétences dans son référentiel et dans ses systèmes de rapprochement afin de proposer aux entreprises une recherche de candidatures plus pertinentes et de mieux accompagner les mobilités professionnelles.

Pôle emploi améliorera également la mise à disposition de CV en ligne afin d'en assurer une diffusion la plus large possible, avec l'accord du demandeur d'emploi.

2.1.4 - Participer aux travaux d'anticipation des évolutions des marchés locaux du travail dans un cadre partenarial

Afin de mieux anticiper les effets sur l'emploi des mutations économiques, technologiques, sociales et démographiques sur un territoire donné, et de contribuer à la prévention du chômage de longue durée, Pôle emploi développe sa participation aux travaux de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriale lancés par ses partenaires, en lien avec les services déconcentrés de l'Etat.

Des initiatives pourront également être lancées localement, en lien avec les partenaires, afin de sécuriser les parcours professionnels auprès de salariés d'entreprises ou de territoires en mutation économique.

2.2 - Compléter cette démarche par une prospection ciblée et qualitative

En complément de la démarche d'agrégation des offres, Pôle emploi met en œuvre une prospection ciblée à partir de la demande d'emploi et développe la promotion de profils de demandeurs d'emploi auprès des entreprises.

Sur la base d'un diagnostic territorial, les agences définissent, dans le cadre des orientations nationales, une stratégie territoriale de prospection qui priorise les types d'offres et entreprises à prospecter. Afin d'enrichir ces diagnostics locaux, Pôle emploi s'engage à compléter et à perfectionner les outils de connaissance du marché du travail. Dans ce cadre, Pôle emploi veille à la complémentarité de ses actions avec celles mises en œuvre par les autres acteurs du service public de l'emploi.

2.3 - Poursuivre la différenciation et améliorer l'efficacité de l'offre de services pour mieux répondre aux besoins des entreprises

2.3.1 - Dans le cadre de son offre de services différenciée, Pôle emploi assure notamment un accompagnement pour les TPE et les PME qui en ont besoin

Pôle emploi, dans la continuité de la précédente convention tripartite, poursuit la mise en œuvre d'une offre de services personnalisée autour de deux types de services, qui tient compte des difficultés de recrutement des entreprises et du potentiel de placement de l'offre d'emploi pour les demandeurs d'emploi. Ainsi l'offre de services développée à l'intention des entreprises doit leur permettre de réussir leur recrutement et faciliter l'insertion des demandeurs d'emploi.

2.3.1.1 - Un appui pour l'ensemble des employeurs

Pôle emploi garantit ainsi un service d'appui pour l'ensemble des employeurs, qui comprend les services suivants :

- enregistrement et diffusion des offres d'emploi qui lui sont adressées ;
- aide à la rédaction des offres pour les entreprises qui en expriment le besoin ;
- information sur le marché du travail et les dispositifs d'aide au recrutement.

Pour chaque offre déposée, Pôle emploi accompagne la procédure de recrutement et informe régulièrement l'entreprise sur son avancement.

2.3.1.2 - Un accompagnement pour certains employeurs en priorité

Pôle emploi propose une gamme de services renforcés d'accompagnement prioritairement :

- aux employeurs rencontrant des difficultés de recrutement, sur des métiers en tension, ou par manque de ressources internes dédiées au recrutement, en particulier les petites entreprises qui ne disposent pas d'un service de ressources humaines ;
- aux employeurs offrant des perspectives d'emplois durables, susceptibles d'être pourvus par les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi, dans le cadre d'une stratégie de placement définie localement. Il peut s'agir notamment d'entreprises souhaitant s'engager dans des démarches socialement responsables.

En complément du socle de l'offre de services universelle, ce service d'accompagnement renforcé comprend un service de conseil en recrutement (analyse de poste, aide à la conduite d'entretiens de recrutement) ; la présélection des candidats ; le cas échéant, des actions d'adaptation au poste de travail ou la mobilisation de la formation.

Plus généralement, Pôle emploi participe à la démarche des pouvoirs publics visant à la structuration d'une offre de services globale en direction des TPE-PME.

2.3.2 - Rendre plus accessible et efficace l'offre de services aux entreprises avec la mise en place d'équipes de conseillers à dominante d'activité « entreprises »

L'offre de services aux entreprises doit être rendue plus accessible et plus efficace.

La mise en place, courant 2015, d'équipes regroupant des conseillers ayant pour dominante d'activité les services aux entreprises concourt à cet objectif. L'accès aux conseillers tout au long du recrutement sera également facilité pour les entreprises, ainsi qu'une meilleure compréhension de leurs besoins et une meilleure connaissance du marché du travail local.

La meilleure mobilisation de l'offre de services en direction des TPE-PME passe également par la mise en place de ces équipes ainsi que par un effort de communication qui sera dédié aux TPE-PME.

De nouvelles expérimentations seront conçues avant fin 2016, portant notamment sur des services complémentaires pouvant être offerts aux TPE et tenant compte de la mise en place des équipes de conseillers à dominante d'activité « entreprises ».

Les conseillers à dominante d'activité « entreprises » conserveront un socle commun d'activités et une attention particulière sera portée à leur collaboration avec les conseillers ayant des portefeuilles de demandeurs d'emploi, notamment pour assurer l'objectif de développement de la prospection ciblée.

Cette nouvelle organisation doit permettre de garantir la mobilisation effective des moyens dédiés à la relation aux entreprises et sera mise en place à moyens constants consacrés à la relation avec les entreprises. Les modalités de présence de ces équipes sur le territoire seront fonction des besoins locaux.

Ainsi, Pôle emploi doit être, davantage qu'aujourd'hui, un intermédiaire de confiance pour les entreprises sur les questions de recrutement, notamment pour les moins autonomes d'entre elles.

A cet égard, Pôle emploi étudiera la possibilité de simplifier les modalités de contact de ces équipes avec les entreprises, notamment en permettant des contacts directs, afin de nouer, dans la durée, des relations plus étroites avec les entreprises.

3 - Améliorer la relation de Pôle emploi avec les demandeurs d'emploi et les entreprises

La présente convention fixe l'objectif d'améliorer la qualité de service assurée par Pôle emploi et la qualité de ses relations avec les demandeurs d'emploi et les entreprises. Cette amélioration passe par la poursuite de la personnalisation de l'accompagnement et par la montée en qualité de l'ensemble de l'offre de services (cf. infra), mais aussi par :

- l'accessibilité à l'information et à l'offre de services de Pôle emploi, en développant une approche multicanale priorisée (3.1) ;
- le passage à l'ère numérique en développant une nouvelle offre digitale accessible à tous (3.2).

Thème	N°	Indicateurs stratégiques pour le pilotage
Numérique	13	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi et des employeurs sur les services numériques

3.1 - Assurer l'accessibilité à l'information et à l'offre de services de Pôle emploi, en développant une approche multicanale

Pôle emploi assure un égal accès à l'information et à ses services, en mobilisant tous les canaux disponibles : accueil physique, accueil téléphonique et offre numérique.

Ainsi, la proximité avec les demandeurs d'emploi et les entreprises se traduit par la présence physique des agences sur le territoire ainsi que par l'accessibilité des services téléphoniques et de l'offre numérique (cf. infra).

En outre, l'égalité d'accès à l'offre de services se traduit également par la qualité du service rendu d'un territoire à l'autre.

3.1.1 - Conserver une large présence physique sur les territoires, notamment les plus fragiles d'entre eux, en s'appuyant lorsque c'est nécessaire sur des partenariats

Pôle emploi assure la bonne accessibilité à ses services notamment dans les territoires les plus fragiles.

En 2014, plus de 96 % des demandeurs d'emploi se trouvent à moins de 30 minutes d'une agence, relais ou permanence de Pôle emploi.

Il veille à maintenir un équilibre entre l'accessibilité de l'offre de services de Pôle emploi, et son efficacité, qui peut exiger une taille critique pour les agences et une adaptation de la délivrance des services en fonction du territoire.

L'accessibilité se traduit d'abord par la présence des agences de Pôle emploi dans les territoires. Elle se traduit également par le développement de partenariats territoriaux, notamment dans les zones rurales peu accessibles et dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Pôle emploi s'appuie ainsi sur ses différents partenaires territoriaux pour délivrer des services en proximité, mutualiser des moyens en lien avec son maillage territorial et pour sécuriser l'accès aux services dans les territoires ruraux ou de la politique de la ville.

Pôle emploi développe les partenariats favorisant l'accès à ses services en fonction du diagnostic territorial qu'il élabore, en lien notamment avec le développement des maisons de services au public.

3.1.2 - Faire évoluer les modalités de l'accueil physique en agence

L'organisation de l'accueil du public, notamment les règles déterminant l'ouverture des agences au public, pourra évoluer. Il s'agit notamment d'optimiser la gestion des flux, de favoriser les entretiens sur rendez-vous, et d'améliorer la qualité de l'accueil, par exemple par le renforcement de l'aide à la prise en main des outils numériques.

Le conseil d'administration sera saisi, sur la base des résultats d'évaluation de la qualité de l'accueil à partir de tests qui seront menés dans des agences pilotes, sur les évolutions envisagées en matière d'accueil, notamment les modalités et la durée d'ouverture des agences.

3.1.2.1 - Assurer la qualité de service sur l'ensemble du territoire

Opérateur national, Pôle emploi veille à maintenir l'homogénéité de la qualité de service sur le territoire national.

Afin d'éviter de trop grandes disparités de qualité de l'offre de services entre les territoires, Pôle emploi mesure la performance des agences locales et veillera à réduire les écarts de performance entre les agences.

Un point est fait chaque année sur les écarts de performance entre agences.

3.2 - Passer pleinement à l'ère numérique en développant une nouvelle offre digitale accessible à tous et en favorisant l'innovation

L'offre de services de Pôle emploi est complétée et rendue plus accessible par l'utilisation du numérique. L'utilisation du numérique peut permettre de créer des nouveaux services, d'améliorer la qualité de l'offre de services existante, d'en faciliter l'accès, d'aider les conseillers dans leurs différents actes métier et de favoriser l'innovation en lien avec des partenaires extérieurs.

3.2.1 - Développer des services en ligne accessibles à tous les demandeurs d'emploi et accompagner ces derniers dans l'usage de ces services

Les demandeurs d'emploi et les salariés sont de plus en plus nombreux à utiliser Internet, à la fois pour rechercher des offres d'emploi ou des informations, pour développer et faire connaître leurs compétences et pour accéder à la formation tout au long de la vie.

Une nouvelle offre de services digitale est mise à disposition des demandeurs d'emploi : ainsi, tous les demandeurs d'emploi pourront accéder à ces services numériques en libre accès, tels que des outils d'auto-prescription de prestations ou de formation.

Afin d'assurer l'inclusion numérique, le développement de cette offre digitale s'accompagne de la mise en place d'un accompagnement personnalisé, en agence et par téléphone, pour tous ceux qui en ont besoin.

Pour améliorer son accessibilité par le numérique, Pôle emploi développe des partenariats d'accès à l'information numérique et aux équipements numériques en lien avec les partenaires institutionnels et associatifs et s'associe aux initiatives favorisant l'inclusion numérique.

Par ailleurs, Pôle emploi poursuivra le déploiement de son offre de services 100 % Web.

3.2.2 - Mettre en place une offre de services digitale pour les entreprises, adaptée aux attentes de personnalisation, de flexibilité et de réactivité

La révolution digitale se traduit également par une modification des méthodes de recrutement des entreprises, qui développent notamment le recours à internet comme moyen de recrutement.

La nouvelle offre de services digitale pourra notamment se traduire par la mise en place de nouveaux services permettant de rechercher et rencontrer des candidats, de gérer des offres d'emploi, de trouver des conseils et des informations sur le marché du travail, de développer des outils collaboratifs avec les employeurs.

3.2.3 - Accompagner les conseillers pour prendre le virage du numérique

Le développement de ces nouvelles pratiques implique une évolution importante du métier de conseiller. Ainsi, Pôle emploi veille à ce que les conseillers maîtrisent et puissent promouvoir l'offre digitale afin de proposer les services les plus adaptés au profil des demandeurs d'emploi.

3.2.4 - Favoriser le développement de solutions plus innovantes grâce au numérique et au big data

Le développement des services et outils numériques pourra s'appuyer sur des innovations portées par Pôle emploi, mais également par des acteurs externes, qui pourront faire bénéficier les usagers ou les conseillers de nouveaux services accessibles en ligne.

Dans le cadre de la stratégie gouvernementale du numérique en matière d'emploi et de formation, lancée en janvier 2014, Pôle emploi met en place, en 2015, un Emploi Store, plate-forme numérique facilitant la conception et le développement d'applications mobiles par Pôle emploi, des start-ups et par la société civile, applications qui seront mises à disposition de tous.

En outre, afin d'améliorer la connaissance du marché du travail et les réponses qui peuvent être apportées en termes d'insertion et de retour vers l'emploi, Pôle emploi participe aux démarches gouvernementales de développement d'une analyse *big data* du marché du travail.

4 - Renforcer l'ancrage territorial de Pôle emploi et développer les partenariats dans une logique de complémentarité des offres de services

Pôle emploi est un opérateur national. Il est notamment le principal opérateur du service public de l'emploi qui déploie dans les territoires les outils de la politique de l'emploi de l'Etat. L'action de Pôle emploi s'inscrit au plus près des territoires (4.1), dans le cadre d'une part de partenariats avec les acteurs territoriaux et régionaux de l'emploi, de la formation professionnelle, de l'orientation, de l'insertion, du social, du développement économique et du monde économique, et d'autre part de la gouvernance du service public de l'emploi (4.2). Dans une logique de complémentarité avec son offre de services, Pôle emploi développe des partenariats et les évalue dans la mesure du possible au regard des objectifs et des indicateurs de la présente convention tripartite (4.3). Les missions des instances paritaires régionales (IPR) sont consolidées (4.4).

4.1 - Poursuivre le mouvement de déconcentration pour mieux tenir compte des situations locales

Pour agir au plus près des territoires, Pôle emploi consolide la déconcentration de son organisation et de son action, prévue par la convention tripartite 2012-2014 et qui demeure une orientation stratégique importante, en utilisant pleinement les marges de manœuvre existantes.

Dans le cadre du pilotage opérationnel de Pôle emploi, le conseil d'administration précise ainsi chaque année les conditions de fongibilité budgétaire des aides et prestations au sein des crédits d'intervention déconcentrés. Des moyens peuvent être mobilisés pour des dispositifs locaux, dans des conditions fixées par le conseil d'administration. Le conseil d'administration est destinataire une fois par an d'un bilan de l'efficacité de la fongibilité et de sa mobilisation effective, en cohérence avec la stratégie de personnalisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi et en tenant compte de l'éventuel impact des plans gouvernementaux.

Des marches significatives ayant été franchies sur la déconcentration, la présente convention a pour objectif de franchir un pas supplémentaire dans une démarche davantage tournée vers l'extérieur, via un renforcement des partenariats.

4.2 - Inscrire l'action de Pôle emploi dans le cadre du service public de l'emploi rénové et de la gouvernance quadripartite emploi – orientation – formation professionnelle

4.2.1 - Inscrire l'action de Pôle emploi dans la stratégie régionale pour l'emploi

L'action de Pôle emploi s'inscrit dans la Stratégie Régionale pour l'Emploi (SRE) définie par l'instruction gouvernementale du 15 juillet 2014 relative à l'organisation et au rôle du service public de l'emploi dans les territoires, dans le cadre de la Stratégie, triennale, de l'Etat en Région (SER).

La Stratégie Régionale pour l'Emploi est préparée par les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE), à partir d'un diagnostic s'appuyant sur les documents existants et produits par les différents acteurs sur le champ de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle, notamment les directions régionales de Pôle emploi.

Elle est arrêtée par les préfets de région pour 3 ans, au terme d'un processus de consultation associant le bureau du Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP), l'ensemble des membres du SPE au niveau régional, les principales collectivités territoriales dans la région et les services déconcentrés de l'Etat intéressés.

Elle définit les orientations prioritaires à suivre pour développer l'emploi et sécuriser les transitions professionnelles, les zones d'intervention prioritaires, pour lesquelles un service public de l'emploi de proximité (SPE-P) est mis en place, ainsi que la programmation et les modalités de suivi des moyens et des dispositifs des politiques de l'emploi.

Elle s'articule avec la gouvernance quadripartite, tient compte des orientations triennales et de la stratégie nationale concertée en matière d'emploi, d'orientation et de formation professionnelles définies par le Comité Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CNEFOP), et s'articule notamment avec les priorités nationales d'intervention de Pôle emploi telles qu'elles figurent dans la présente convention.

Les DIRECCTE et les directions régionales de Pôle emploi se fixent, annuellement, une feuille de route partagée qui précise notamment, au regard de la situation locale de l'emploi et du marché du travail, les conditions dans lesquelles Pôle emploi participe à la mise en œuvre des actions relevant de la politique de l'emploi.

4.2.2 - Assurer la coordination entre les actions de Pôle emploi et celles menées par le conseil régional et les partenaires sociaux en matière d'emploi, d'orientation et de formation professionnelles

L'action de Pôle emploi doit être coordonnée avec les stratégies d'action des autres acteurs dans les domaines de l'orientation et de la formation professionnelles, notamment les conseils régionaux et les partenaires sociaux au sein des CREFOP.

Une convention régionale pluriannuelle de coordination de l'emploi, de l'orientation et de la formation professionnelles, concernant l'ensemble des opérateurs, détermine, en lien avec les objectifs de la présente convention :

- les conditions dans lesquelles Pôle emploi mobilise de manière coordonnée les outils des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle de l'Etat et de la région, au regard de la situation locale de l'emploi et dans le cadre de la politique nationale de l'emploi ;
- les conditions dans lesquelles Pôle emploi participe au service public régional de l'orientation (SPRO) ;
- les conditions dans lesquelles Pôle emploi conduit son action au sein du service public régional de la formation professionnelle (SPRFP) ;
- les modalités d'évaluation des actions entreprises.

Ainsi, concernant la formation :

- Pôle emploi veille au partage d'informations, d'analyses et de diagnostic sur les besoins des entreprises, en particulier au sein du CNEFOP et des CREFOP, en lien avec le COPANEF, les COPAREF et les commissions paritaires de branche, et les partenariats opérationnels locaux avec les OPCA, afin de permettre l'articulation entre les politiques de l'emploi et de la formation, de cibler et de coordonner les politiques et leur financement ;
- Pôle emploi veille sur le territoire à ce que soient définis en concertation avec les conseils régionaux et les partenaires sociaux les stratégies de financement, les politiques d'achat et le contenu des formations. Par ailleurs, le diagnostic régional de Pôle emploi est partagé au sein du CREFOP ;
- le suivi de la délivrance du CEP et la coordination des opérateurs délivrant le CEP, dont Pôle emploi, s'effectue au sein du CNEFOP au niveau national et au sein du CREFOP au niveau régional.

4.3 - Développer les complémentarités d'expertises ou de ressources externes pour favoriser l'insertion, le retour à l'emploi, le développement de l'emploi et l'accès aux services

Afin de compléter son offre de services et d'accroître la diversité et la qualité des réponses apportées en fonction des besoins sur le territoire, Pôle emploi met en œuvre une politique territorialisée de partenariats sur les thématiques suivantes :

- lever les freins à l'emploi ;
- faciliter l'articulation entre l'école et l'accès à l'emploi et favoriser l'insertion professionnelle des jeunes (dont les jeunes « décrocheurs ») ;
- faciliter le développement de la création d'entreprises et accompagner les nouvelles formes d'activités ;
- favoriser le développement des compétences et la qualification ;
- renforcer le développement local et l'anticipation des mutations économiques.

Ces partenariats voient leur effectivité dans les territoires, leur utilité au regard des objectifs de la présente convention, leur adaptation aux besoins des territoires, et leur qualité régulièrement évaluées, en reprenant, lorsque cela est pertinent et possible, les indicateurs de la présente convention.

Toutes les conventions de partenariat signées par Pôle emploi s'inscrivent dans le cadre de la présente convention tripartite, et dans le projet stratégique de Pôle emploi qui en découlera, et concourent à ses objectifs.

Pôle emploi présente chaque année un bilan général de sa politique de partenariats au conseil d'administration.

Pôle emploi s'assure notamment que chaque agence travaille effectivement avec les partenaires pouvant apporter des réponses complémentaires à son offre de services suite aux besoins mis en évidence dans le diagnostic territorial partagé (création d'entreprise, freins à l'emploi, insertion par l'activité économique, parrainage...) et que les conseillers peuvent les mobiliser.

4.3.1 - Diversifier les partenariats pour favoriser l'accès à l'emploi et lever les freins à l'emploi (Missions locales, Cap emploi, acteurs de l'insertion par l'activité économique, conseils généraux...)

4.3.1.1 - Un partenariat avec les Missions locales et les Cap emploi reposant sur une complémentarité de l'offre de services

Pôle emploi veille à la complémentarité de son offre de services, tant pour les demandeurs d'emploi que pour les entreprises, avec celle des autres acteurs de premier niveau du service public de l'emploi que sont les Missions locales et les Cap emploi.

Cette complémentarité doit être lisible pour les publics et les acteurs du service public de l'emploi afin d'assurer la continuité et la fluidité du parcours des jeunes et des travailleurs handicapés entre les différents réseaux. Pôle emploi s'attache à faire évoluer, avec ses partenaires, les échanges de données dématérialisées, afin que les actions de chacun puissent être tracées et partagées.

Avec les Missions locales, l'enjeu est de renforcer le principe de complémentarité d'expertises pour construire une offre de services partenariale en direction des jeunes sur chaque territoire. Le socle du partenariat renforcé s'appuie sur le savoir-faire respectif des deux partenaires : un accompagnement personnalisé socioprofessionnel pour les Missions locales et un accompagnement personnalisé et un positionnement sur le champ professionnel pour Pôle emploi.

Dans le cadre de la stratégie française de mise en œuvre de la garantie pour la jeunesse, Pôle emploi répondra aux besoins des jeunes rencontrant principalement des difficultés d'insertion dans le marché du travail, et les Missions locales aux besoins des jeunes qui cumulent les difficultés d'insertion professionnelle et sociale.

4.3.1.2 - Le partenariat avec les acteurs de l'insertion par l'activité économique

L'Etat précise avec Pôle emploi, en concertation avec les acteurs du secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE), les règles relatives à l'agrément des publics en insertion, élément charnière de l'entrée en parcours et constitutif d'une véritable dynamique d'insertion.

Pôle emploi poursuit son action en matière de diagnostic socio-professionnel, participe aux dynamiques de partage sur cet aspect, et s'assure de la bonne orientation des personnes en difficulté vers les dispositifs d'insertion dans le cadre de la mise en œuvre de la réforme de ce secteur, en particulier les structures de l'insertion par l'activité économique (SIAE) et les groupements d'employeurs pour l'insertion et la qualification (GEIQ).

Concernant les SIAE, l'Etat associe Pôle emploi à la négociation et à la signature des conventions avec les structures. Pôle emploi contribue également au pilotage territorial de l'offre d'IAE, en apportant son expertise dans le cadre des conseils départementaux de l'insertion par l'activité économique (CDIAE). Il assure le pilotage et l'animation des Comités techniques d'animation (CTA), instances devant permettre un suivi global des parcours des personnes en insertion, de l'orientation à la sortie, ainsi que la coordination opérationnelle des dispositifs de l'IAE. Les actions et réflexions du CTA alimentent le travail des CDIAE.

Pôle emploi participe au développement de l'insertion de clauses sociales dans les marchés publics.

4.3.1.3 - Le partenariat avec les conseils généraux articulé autour de la mise en place de l'accompagnement global

Afin de favoriser une meilleure articulation entre les actions et les expertises des domaines de l'emploi et du social, et de clarifier les champs d'intervention de chacun, une « approche globale de l'accompagnement » est mise en œuvre dans le cadre défini au niveau national dans le protocole du 1^{er} avril 2014 entre l'Association des départements de France (ADF), l'Etat et Pôle emploi. La mise en œuvre de conventions bilatérales complémentaires entre Pôle emploi et les conseils généraux précisant les modes d'organisation retenus et les moyens engagés par chacun des partenaires sera poursuivie.

4.3.1.4 - Développer d'autres partenariats pour lever les freins périphériques à l'emploi et faciliter l'accès à l'emploi

Pôle emploi veille à favoriser la conclusion de partenariats nationaux ou locaux diversifiés afin de lever les freins périphériques à l'emploi avec des associations, des acteurs institutionnels, des fondations ou des entreprises, notamment sur l'accès à un mode de garde, l'accès au système de santé, l'accès au logement, l'endettement et le développement des mobilités.

Pôle emploi s'engage également dans le parrainage vers l'emploi, qui consiste à faire accompagner individuellement des personnes en difficulté en recherche d'emploi par des bénévoles disposant d'un réseau professionnel actif afin de tirer profit de leur expérience et de leur réseau professionnel. A ce titre, Pôle emploi veille à participer aux réseaux de parrainage présents sur le territoire et à en favoriser l'accès aux demandeurs d'emploi en difficulté.

4.3.2 - Faciliter l'articulation entre l'école et l'accès à l'emploi et favoriser l'insertion professionnelle des jeunes (dont les jeunes « décrocheurs »)

Afin de lutter contre le chômage des jeunes et de préparer leur accès à l'emploi, Pôle emploi développe des actions partenariales avec l'Education nationale et les intervenants spécialisés, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, en lien avec les missions locales conformément à l'accord de partenariat renforcé.

Pour aider les jeunes diplômés à accéder à leur premier emploi, Pôle emploi développe des partenariats avec les universités pour aider les jeunes dans leur recherche et dans la définition de leur projet.

4.3.3 - Faciliter le développement de la création d'entreprise et accompagner les formes innovantes d'emploi

Pôle emploi s'engage dans l'accompagnement en matière de création ou de reprise d'activité et développe, en sus de l'inscription de services et de prestations spécifiques au sein des modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi, des partenariats avec les réseaux spécialisés de la création et de la reprise d'entreprise.

Pôle emploi doit nouer au niveau national et dans les territoires, de nouveaux partenariats ayant pour finalité de permettre aux conseillers de mieux utiliser les compétences et les outils de chacun des acteurs en fonction de la situation et du projet de chaque demandeur d'emploi et d'apporter à ce dernier les informations nécessaires à son projet.

Pôle emploi veille en particulier à accompagner le développement de formes innovantes d'emploi, tels que les groupements d'employeurs.

4.3.4 - Renforcer le développement local et l'anticipation des mutations économiques

Afin de mieux anticiper les effets sur l'emploi des mutations économiques, technologiques, sociales et démographiques sur un territoire donné, Pôle emploi développe sa participation aux travaux de gestion prévisionnelle des emplois et de compétences territoriale lancés par ses partenaires, comme les branches et leurs organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) ou encore les conseils régionaux.

4.4 - Consolider les missions des instances paritaires régionales

Les instances paritaires régionales (IPR), qui sont la représentation, au sein des directions régionales de Pôle emploi, des partenaires sociaux gestionnaires de l'assurance chômage, participent à la construction du diagnostic régional. L'élaboration d'un diagnostic partagé avec les acteurs du territoire étant indispensable pour identifier les choix stratégiques et opérationnels répondant aux besoins, les IPR rendent un avis sur les travaux relatifs au diagnostic et aux orientations stratégiques qui en découlent, en développant les liens nécessaires avec les autres structures paritaires. Les avis des IPR prennent en compte les orientations stratégiques définies par les COPAREF.

Pôle emploi et l'Unédic veillent à tenir compte des évolutions de la gouvernance territoriale dans l'animation et le règlement intérieur des IPR.

Les IPR sont destinataires :

- deux fois par an, de la déclinaison régionale des indicateurs de la présente convention, éclairée par des éléments contextuels ;
- de toute étude ou analyse relative au marché local du travail et des besoins en matière de recrutement, à l'impact des aides et mesures de Pôle emploi et aux conditions de mise en œuvre des partenariats au sein du service public de l'emploi ;
- des bilans annuels des médiateurs régionaux, du bilan annuel de l'activité des comités de liaison, ainsi que du bilan annuel des résultats régionaux des enquêtes locales de satisfaction ;
- à leur demande, sur leur champ de compétence, de tout audit ou toute information complémentaire, statistique ou d'ordre opérationnel qu'elles estiment nécessaire, sous réserve que le bon fonctionnement de la direction régionale ne s'en trouve pas obéré.

Ces informations sont transmises également aux DIRECCTE.

L'Unédic et Pôle emploi assurent conjointement l'animation nationale et l'appui aux instances paritaires régionales en concertation avec les directions régionales Pôle emploi, et diffusent les bonnes pratiques d'animation des IPR afin de favoriser leur implication.

5 - Améliorer la relation de Pôle emploi avec les demandeurs d'emploi et les entreprises

Thème	N°	Indicateurs stratégiques pour le pilotage
Efficiences	14	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi

5.1 - Des moyens adaptés et la poursuite de l'effort de redéploiement vers l'accompagnement au service de la performance et de la qualité du service rendu

5.1.1 - Garantir à Pôle emploi des moyens adaptés à ses missions

Sous réserve de l'absence de modification significative de la trajectoire des finances publiques, l'Etat assure à Pôle emploi une subvention effectivement disponible d'un montant de 1 507 millions d'euros par an pour le financement des dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections de son budget.

Si une baisse cumulative et pérenne (6 mois consécutifs) du nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois (DEFM) de catégorie AB en deçà d'un niveau de 4 000 000² et du nombre de DEFM de longue durée de catégorie AB en deçà d'un niveau de 1 180 000³ est constatée, cette subvention pourra être ajustée à la baisse sur avis du comité de suivi.

Cette subvention couvre l'ensemble des missions y compris la gestion des prestations, confiées par l'Etat à Pôle emploi à la date de signature de la présente convention, à l'exclusion de celles résultant d'autres conventions existantes ou à venir.

Pour la durée de la présente convention, la contribution annuelle de l'Unédic est fixée, hors conventions particulières avec l'Unédic, à 10 % de l'assiette des contributions encaissées et est calculée sur la base des derniers comptes certifiés. Cette contribution participe au financement des troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi. Elle inclut la rémunération, pour le compte de l'Unédic, des opérateurs en charge du recouvrement des contributions, dans des conditions définies par des conventions de gestion tripartites conclues entre l'Unédic, Pôle emploi et chaque organisme collecteur (ACOSS, CCMSA, CCVRP).

L'assiette et les modalités de versement de la contribution de l'Unédic à Pôle emploi font l'objet de stipulations bilatérales spécifiques. Pour 2015, elle est fixée à 3 242 333 706 euros.

Par ailleurs, la mise en œuvre de dispositifs spécifiques confiée par l'Etat et l'Unédic s'inscrit dans le cadre de conventions avec Pôle emploi. Il en est ainsi des conditions de financement de l'accompagnement des bénéficiaires du CSP par l'Unédic et l'Etat conformément à l'article [L. 1233-70](#) du code du travail.

Pendant la durée de la présente convention, l'équilibre financier de Pôle emploi est assuré par une maîtrise de ses dépenses tout en préservant le niveau d'aides et d'accompagnement des demandeurs d'emploi, sous réserve des dispositions ci-dessus.

Afin de veiller à l'utilisation efficace et conforme aux orientations fixées par la présente convention des moyens alloués, la comptabilité analytique de Pôle emploi retrace les dépenses engagées pour la mise en œuvre des missions définies par la présente convention ainsi que, si nécessaire, pour tout autre dispositif qui lui est confié. En particulier, la répartition des moyens financiers, dont la masse salariale, entre les grandes missions que sont l'accueil, l'indemnisation, l'accompagnement des demandeurs d'emploi et la relation avec les entreprises, fait l'objet d'une présentation annuelle par Pôle emploi, qui est transmise au comité technique tripartite.

5.1.2 - Renforcer les moyens dédiés à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, tout en garantissant la qualité de l'ensemble des services rendus

La mise en œuvre des évolutions prévues par la présente convention nécessite des gains d'efficacité de 2 000 équivalents temps plein (ETP), par un effort portant notamment sur l'organisation de l'accueil, la dématérialisation de l'inscription, l'indemnisation et les fonctions support et d'encadrement.

Ainsi, après les redéploiements d'effectifs réalisés sur la période 2012-2014, qui devront être poursuivis, dans une moindre mesure, sur les fonctions support, la présente convention met davantage l'accent sur une approche qualitative de l'optimisation des moyens : spécialisation accrue des conseillers, professionnalisation des actes métiers, mise en place d'outils d'aide au diagnostic et à la prescription.

L'optimisation des moyens devra être réalisée en préservant la qualité du service rendu. Ce point fera l'objet d'une vigilance particulière lors de l'évaluation de mi-parcours prévue au point 5.4.

5.2 - Un suivi de la convention axé sur le pilotage de Pôle emploi par les résultats, complété d'éléments d'éclairage et d'évaluation

5.2.1 - Mesurer la performance de Pôle emploi à l'aide d'indicateurs stratégiques centrés sur l'efficacité, l'efficacité et la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises, dans une optique de pilotage opérationnel

² En données statistiques mensuelles du marché du travail (STMT).

³ En données du fichier historique statistique de Pôle emploi (FHS).

Le pilotage de la présente convention s'appuie sur une liste d'indicateurs stratégiques (cf. annexe 1), pour la plupart assortis de valeurs cibles et mesurant la performance de Pôle emploi au regard des objectifs fixés dans la convention.

Ces indicateurs évaluent notamment les résultats atteints dans le retour à l'emploi, ainsi que l'efficacité et la qualité du service rendu. Ils permettent également de mesurer l'efficience dans l'allocation des moyens. Ils sont restitués tous les trimestres aux signataires de la convention.

Les cibles pour l'année 2015 figurent en annexe 1. Les cibles pour les années 2016 et 2017 seront fixées par le comité de suivi avant fin mai 2015. Les cibles pour 2018 seront fixées par le comité de suivi à l'issue de l'évaluation de mi-parcours mentionnée à l'article 5.4.

Afin d'évaluer la qualité du service rendu, la mesure de la performance de Pôle emploi prend en compte l'opinion exprimée par les demandeurs d'emploi et les entreprises.

L'appréhension de leurs attentes suppose l'existence de dispositifs d'écoute, centrés sur un baromètre national et local ainsi que la prise en compte des observations du médiateur et des comités de liaison. Les membres des instances de suivi doivent avoir connaissance des résultats de ces enquêtes, de leur méthodologie et des différents rapports reflétant les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi et les entreprises dans leurs relations avec Pôle emploi.

Les dispositions prises par Pôle emploi à la suite des recommandations issues du rapport du médiateur sont portées à la connaissance du comité de suivi pour celles d'entre elles qui concernent les processus relevant de la responsabilité de Pôle emploi.

Les observations faites par le médiateur relatives aux règles d'indemnisation que Pôle emploi met en œuvre par délégation de l'Etat et de l'Unédic sont traitées conformément aux dispositions des conventions bilatérales de délégation de service. Le comité de suivi en est informé.

La production des indicateurs de la convention tripartite relève de la responsabilité de Pôle emploi, qui, en tant que de besoin, peut s'appuyer sur d'autres organismes.

Ces indicateurs ne sont pas exclusifs de suivis spécifiques au titre d'orientations ou de plans en faveur de l'emploi mis en œuvre par l'Etat ou par l'Unédic, ni d'autres indicateurs destinés au pilotage opérationnel de l'activité de Pôle emploi et élaborés pour l'information du conseil d'administration.

Afin de partager le suivi des résultats et de comprendre ce qui les explique, des indicateurs et données d'éclairage complémentaires seront produits par Pôle emploi à une fréquence qui pourra être selon les cas trimestrielle ou annuelle. Ces données seront examinées au sein du comité technique tripartite, à des fins d'analyse des indicateurs dans le cadre du suivi de la convention, et d'expertises méthodologiques sur ces indicateurs, en particulier les plus novateurs d'entre eux.

La prise en compte de l'effet de la conjoncture sur les principaux indicateurs stratégiques pourra également être examinée dans le cadre du comité technique tripartite, afin d'identifier précisément la contribution de Pôle emploi au retour à l'emploi.

Un suivi resserré de l'utilisation de la source des déclarations préalables à l'embauche (DPAE) sera par ailleurs réalisé dans le cadre du comité technique tripartite, en lien avec l'enquête « Sortants ». Pôle emploi produira les indicateurs du retour à l'emploi selon ces deux sources.

Les indicateurs de suivi de la convention tripartite 2012-2014 non reconduits dans la présente convention comme indicateurs stratégiques continueront à être produits par Pôle emploi en parallèle des nouveaux indicateurs, afin d'éviter les ruptures de série et de permettre une analyse continue des données.

Les méthodologies et les questionnaires des enquêtes et baromètres seront diffusés par Pôle emploi au comité technique tripartite, les résultats de ces enquêtes étant transmis pour le niveau national et, s'agissant des indicateurs stratégiques, pour les niveaux régionaux.

Les informations d'éclairage qui sont produites par Pôle emploi ne sont pas exclusives de celles produites par l'Etat et l'Unédic.

5.2.2 - Un pilotage par la performance, une démarche d'innovation

5.2.2.1 - Les indicateurs stratégiques sont déclinés chaque fois que possible au niveau de l'agence, pour guider le pilotage opérationnel.

5.2.2.2 - La performance de chaque agence doit être mesurée pour aider au pilotage opérationnel et garantir une continuité territoriale

Pour permettre un pilotage de la performance au regard des objectifs de la convention tripartite, les indicateurs stratégiques sont déclinés, lorsque cela est possible, jusqu'au niveau de l'agence et un dispositif de performance comparée sera déployé avant fin 2015 afin de suivre l'homogénéité de l'offre de services de Pôle emploi sur le territoire.

5.2.2.3 - Pôle emploi s'inscrit dans une démarche d'expérimentations et d'innovation

Pôle emploi déploiera un nouveau programme national d'expérimentations sur la durée de la convention, comprenant notamment celles mentionnées par la présente convention.

Dans le cadre d'une démarche d'innovation permanente, le recours à des opérateurs privés peut également permettre de repérer les initiatives innovantes, et de favoriser l'échange de bonnes pratiques dans les différents domaines de l'offre de services. Le mode de rémunération de ces opérateurs privés comprend ainsi, à chaque fois que cela est pertinent, afin d'inciter à la performance, non seulement une part fixe, mais aussi une part variable en fonction des résultats, notamment de la satisfaction des demandeurs d'emploi. Le recours aux opérateurs externes fait l'objet d'évaluations dans le cadre du comité stratégique et d'évaluation de Pôle emploi.

5.3 - Les instances de gouvernance de la convention tripartite sont confortées et mieux articulées avec la gouvernance interne de Pôle emploi

Les instances de suivi de la convention tripartite sont le comité de suivi et le comité technique tripartite, composés de représentants de l'Etat, de l'Unédic et de Pôle emploi.

Afin de renforcer l'efficacité à la fois de la gouvernance tripartite, du pilotage opérationnel par Pôle emploi, et du partage de l'information, ces instances s'articulent avec le comité stratégique et d'évaluation de Pôle emploi prévu à l'article [L. 5312-5](#) du code du travail⁴.

5.3.1 - Le comité de suivi

Le comité de suivi, prévu à l'article [L. 5312-3](#) du code du travail, est constitué des signataires de la convention.

Il comprend :

- trois représentants de l'Etat désignés par le ministre chargé de l'emploi ;
- le président et le vice-président du conseil d'administration ainsi que le directeur général de l'Unédic ;
- le président du conseil d'administration et le directeur général de Pôle emploi.

Il peut également se réunir dans une composition comprenant les directeurs ou directeurs généraux ou délégué général de la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP), de la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), de la direction du budget (DDB), de l'Unédic et de Pôle emploi.

Le contrôleur général économique et financier de Pôle emploi assiste aux réunions.

Il se réunit tous les trimestres. Son secrétariat est assuré par la DGEFP.

Le comité de suivi évalue la mise en œuvre de la convention.

A ce titre, il peut recommander l'inscription de sujets à l'ordre du jour du conseil d'administration de Pôle emploi, en vue d'améliorer la mise en œuvre de la présente convention.

Le cas échéant, il adapte les trajectoires et les objectifs annuels assignés à Pôle emploi, en prenant notamment en compte les évolutions du marché du travail. Il propose aux signataires par avenant des révisions au texte de la convention lorsqu'elles sont nécessaires.

⁴ Le bureau de l'Unédic examinera l'opportunité d'une participation d'un représentant de l'organisme à ce comité en tant que personnalité qualifiée.

Il s'appuie sur les travaux relatifs aux résultats des indicateurs, aux moyens et ressources de Pôle emploi ainsi qu'à l'analyse de l'offre de services destinée aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

Pour la conduite de ses travaux, il s'appuie notamment sur :

- les travaux du comité technique tripartite et du comité stratégique et d'évaluation de Pôle emploi ;
- l'analyse quantitative et qualitative des indicateurs stratégiques de pilotage et des indicateurs et données d'éclairage ;
- les bilans annuels d'activité de Pôle emploi ;
- les études et évaluation produites par la DARES, l'Unédic, Pôle emploi et les autres organismes et institutions compétents en matière d'emploi ;
- la synthèse de l'activité et des analyses conduites par les IPR.

Pour élaborer son rapport annuel sur la mise en œuvre de la convention, prévu à l'article [R. 5311-3](#) du code du travail, le comité de suivi s'appuie sur les travaux du comité technique tripartite et sur les travaux du comité stratégique et d'évaluation. Ce rapport est remis avant le 30 juillet et est rendu public.

Le comité de suivi transmet au conseil d'administration de Pôle emploi toute demande d'évaluation qu'il estime nécessaire.

Le rapport annuel des réclamations établi par Pôle emploi et le rapport annuel du médiateur sont présentés au comité de suivi. La mise en œuvre des observations émises dans ces rapports fait l'objet d'un bilan analysé par le comité de suivi.

5.3.2 - Le comité technique tripartite

Le comité technique tripartite est composé de représentants de l'Etat, de l'Unédic et de Pôle emploi. Il se réunit une fois par trimestre, et son secrétariat est assuré par la DARES.

Le comité technique tripartite est chargé d'assurer un partage d'informations et de données sur les indicateurs de résultats et de suivi prévus par la présente convention tripartite, leur méthodologie, et, afin de mettre en perspective les résultats obtenus, leur évolution. Il apporte une expertise technique sur la construction et la méthodologie des indicateurs en s'appuyant notamment sur des éléments d'éclairage complémentaires et si besoin sur la réalisation de travaux statistiques menés par des groupes de travail mandatés.

A ces fins, Pôle emploi transmet à ce comité :

- les indicateurs stratégiques, chaque trimestre ;
- les indicateurs et données d'éclairage complémentaires définis par le comité de suivi, à une fréquence qui pourra être selon les cas trimestrielle ou annuelle.

Pôle emploi transmet une fois par an à ce comité :

- la déclinaison par région et par types de publics des indicateurs relatifs au retour à l'emploi ;
- les résultats nationaux des enquêtes de satisfaction, auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises ;
- l'architecture et les résultats de la comptabilité analytique, tels que définis supra.

Dans cette perspective, les signataires de la convention organisent entre eux un échange régulier d'informations, qui fait l'objet d'un suivi par la DARES, sur :

- les travaux d'études ou de recherche et les publications effectués par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi, chacun présentant annuellement son programme de travail en matière d'études statistiques et d'évaluation, en vue d'assurer une cohérence des travaux et de limiter les doublons ;
- la communication des données nécessaires à la réalisation d'études ou de recherches confiées à des tiers par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi ;
- les conditions de mise en œuvre des demandes d'évolution des systèmes d'information statistiques adressées à Pôle emploi par l'Etat ou par l'Unédic ;

- l'analyse des avis ou recommandations transmis par l'autorité de la statistique publique concernant des données produites par les parties signataires dans le champ de la présente convention, ainsi que des suites qui leur ont été données.

Les sujets statistiques pourront par ailleurs faire l'objet d'approfondissements hors du comité technique tripartite, dans des configurations ad hoc.

5.4 - Une évaluation de la convention organisée en deux temps

La convention fera l'objet de deux évaluations externes :

- d'ici à fin 2016, une évaluation de mi-parcours permettant de faire le point sur l'avancement de la mise en œuvre de la convention, d'en évaluer les réalisations et d'en tirer des conséquences sur la suite de la mise en œuvre, en fixant notamment des objectifs pour l'année 2018 ;
- en fin de convention, d'ici à la fin du 1^{er} semestre 2018, une évaluation conduite en prévision du renouvellement de la présente convention.

Le cahier des charges de ces évaluations et les modalités de leur mise en œuvre seront arrêtés par le comité de suivi. Ils pourront notamment s'appuyer sur les travaux du comité stratégique et d'évaluation de Pôle emploi. Le cas échéant, le comité de suivi pourra recourir à des organismes d'évaluation externes.

Par ailleurs, des groupes de travail tripartites pourront être organisés autant que de besoin et ponctuellement sur les projets nécessitant des échanges rapprochés.

5.5 - La durée de la convention est fixée à 4 ans afin de faciliter le développement de ces projets structurants

La durée de la présente convention est fixée à 4 ans. Son terme est fixé au 31 décembre 2018.

La présente convention peut être révisée par les parties signataires en cas :

- d'évolution significative de la situation de l'emploi et de la conjoncture économique ;
- d'évolutions du contexte législatif, réglementaire ou conventionnel et dans l'hypothèse où ces évolutions modifieraient substantiellement l'économie de la convention ;
- au vu d'éléments nouveaux qui justifieraient de modifier les priorités fixées à Pôle emploi.

Fait à Paris, le 18 décembre 2014

Signataires :

Jean-François PILLIARD,

• le Ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social
François REBSAMEN,

• le Directeur général de l'Unédic
Vincent DESTIVAL,

• la Présidente du Conseil d'administration de l'Unédic
Patricia FERRAND,

• le Président du Conseil d'administration de Pôle emploi
François NOGUE,

• le Vice-président du Conseil d'administration de l'Unédic

• le Directeur général de Pôle emploi
Jean BASSERES