



Annexe complémentaire à la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi 2015-2018

relative aux indicateurs et données d'éclairage complémentaires

1. La convention tripartite Etat–Unédic–Pôle emploi 2015-2018 signée le 18 décembre 2014 comprend l'engagement de mesurer la performance de Pôle emploi à l'aide d'indicateurs stratégiques centrés sur l'efficacité, l'efficience et la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises, dans une optique de pilotage opérationnel.

Ces 14 indicateurs stratégiques pour le pilotage figurent à l'annexe 1 de la convention précitée.

Ils 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.

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.

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.

2. Afin de partager le suivi des résultats et de comprendre ce qui les explique, des indicateurs et données d'éclairage complémentaires, listés au 3. infra, seront produits par Pôle emploi à une fréquence qui pourra être, selon les cas, trimestrielle ou annuelle.

Ces indicateurs et données d'éclairage complémentaires seront examinés 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.

Les indicateurs et données d'éclairage qui sont produits par Pôle emploi ne sont pas exclusifs de ceux produits par l'Etat et l'Unédic.

3. Tableau des indicateurs et données d'éclairage pour le suivi ex post.

Les indicateurs et données d'éclairage complémentaires du tableau infra seront produits par Pôle emploi à une fréquence qui pourra être, selon les cas, trimestrielle ou annuelle.

	Indicateurs et données d'éclairage pour le suivi ex post
Retour à l'emploi	<p>L'ICT 1 sera produit par Pôle emploi en parallèle selon la source DPAE d'une part, et l'enquête Sortants d'autre part. L'ICT 2 sera produit grâce à la source « Enquête Sortants ».</p> <p>Les ICT 1, 2 et 3 seront également calculés en taux (en les rapportant au nombre de demandeurs d'emploi inscrits sur les listes en catégorie ABC).</p> <p>Déclinaison des ICT 1, 2, 3 par profil des demandeurs d'emploi et par modalité d'accompagnement (suivi, guidé, renforcé, global).</p>

	Indicateurs et données d'éclairage pour le suivi ex post
	<p>ICT 3 -</p> <p>Déclinaison par profil des demandeurs d'emploi.</p> <p>Déclinaison par modalité d'accompagnement.</p> <p>Nombre et part des demandeurs d'emploi restant continûment en catégorie A pendant les 9 mois suivant leur inscription au sein d'une cohorte d'entrants en ABC.</p> <p>Nombre de demandeurs d'emploi ayant une durée d'inscription cumulée en catégorie A de 21 mois sur 24 mois.</p>
Offre de services aux demandeurs d'emploi	<p>L'ICT 4 sera produit par Pôle emploi en parallèle selon la source DPAE d'une part, et la source « Enquête Sortants de formation » d'autre part.</p> <p>Nombre de formations prescrites.</p> <p>Déclinaison de l'ICT 4 et du nombre de formations prescrites par type de formation et par profil de demandeurs d'emploi.</p> <p>Délai entre la prescription et l'entrée en formation.</p> <p>Nombre de demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'une formation en compte personnel de formation (CPF), et nombre de demandeurs d'emploi ayant bénéficié du conseil en évolution professionnelle (CEP).</p> <p>ICT 5 -</p> <p>Déclinaison selon le mode d'accompagnement.</p> <p>Déclinaison selon le profil.</p> <p>Déclinaison selon le moment du parcours.</p> <p>Déclinaison du taux par région. Motifs de non-satisfaction.</p> <p><i>Répartition des demandeurs d'emploi par modes d'accompagnement</i></p> <p>Nombre et part des demandeurs d'emploi par modes d'accompagnement.</p> <p>Nombre moyen d'entretiens réalisés, nombre et types de prestations délivrées, par modalité d'accompagnement.</p> <p>Suivi des caractéristiques des demandeurs d'emploi orientés dans chaque modalité d'accompagnement : ancienneté dans le chômage, niveau de qualification, nombre d'épisodes de chômage, bénéficiaires de minima sociaux, âge).</p> <p><i>Modalités d'orientation et réorientation en cours de parcours</i></p> <p>Part des demandeurs d'emploi toujours en suivi ou guidé 12 mois et/ou 18 mois après leur inscription.</p> <p>Nombre de réorientations des demandeurs d'emploi en suivi entre le 6^e et le 9^e mois après leur inscription.</p> <p>Taux de réorientation (passage d'une modalité à l'autre).</p> <p>Part des demandeurs d'emploi sans entretien parmi les inscrits depuis 6 et/ou 12 mois : déclinaison par modes d'accompagnement.</p> <p><i>Précocité de la prise en charge</i></p> <p>Délais (en jours calendaires) : entre l'inscription du demandeur d'emploi et l'entretien de situation, entre l'entretien de situation et l'entrée en accompagnement, entre l'entretien de situation et le 1^{er} entretien de suivi.</p>

	Indicateurs et données d'éclairage pour le suivi ex post
	<p>Déclinaison de ces délais par modes d'accompagnement.</p> <p>Suivi du recentrage de l'entretien sur le diagnostic et sur la qualité du diagnostic</p> <p>Evaluation de l'évolution de la qualité de service de l'accueil.</p>
Indemnisation	<p>ICT 6 -</p> <p>Travaux complémentaires sur la date de paiement effective.</p> <p>ICT 6, 7, 8 -</p> <p>Déclinaison selon les demandeurs d'emploi indemnisés (dont « assurance chômage », dont « Etat solidarité ») et les demandeurs d'emploi non indemnisés.</p>
ODS entreprises	<p>ICT 9, 10, 11 -</p> <p>Déclinaison par taille d'entreprise (TPE / PME / grands comptes) et par mode de suivi (appui / accompagnement).</p> <p>ICT 11 -</p> <p>Déclinaison du taux par région, et motifs de non satisfaction.</p> <p><i>En complément sur la satisfaction des offres</i></p> <p>Délai de satisfaction des offres.</p> <p>Nombre total d'offres déposées, par taille d'entreprises.</p> <p>Nombre d'offres d'emploi traitées, selon les caractéristiques de l'offre.</p> <p>Nombre de placements réalisés selon les profils des demandeurs d'emploi.</p> <p>Enquête annuelle sur les offres d'emploi non pourvues.</p>
Efficienc	<p>Cf. données annuelles issues de la comptabilité analytique de Pôle emploi.</p> <p>Part (ratio) des ETP consacrés au suivi et à l'accompagnement (indicateur stratégique 14 sur ETP totaux).</p> <p>Suivi des effectifs des fonctions support.</p>
Numérique	<p>Nombre et part des demandeurs d'emploi utilisateurs de services numériques, par type de services.</p> <p>Nombre et part des employeurs utilisateurs de services numériques, par type de services.</p>