

# BILAN D'ÉTAPE DE LA CONVENTION TRIPARTITE ÉTAT/UNÉDIC/PÔLE EMPLOI 2012-2014







**La convention pluriannuelle 2012-2014 entre l'État, l'Unédic et Pôle emploi, signée le 11 janvier 2012, identifie trois priorités :**

- **la personnalisation de l'offre de services destinée aux demandeurs d'emploi et aux entreprises ;**
- **une proximité plus forte avec les territoires et une plus grande déconcentration ;**
- **la poursuite de l'effort d'optimisation des moyens.**

**En mai 2013, un bilan complet avait été partagé avec le comité de suivi de la convention tripartite sur la mise en œuvre de ces priorités et publié<sup>1</sup> par l'État, l'Unédic et Pôle emploi.**

**Un nouveau point d'étape a été présenté au comité de suivi au mois d'avril 2014, afin de partager les actions mises en œuvre et les premiers résultats.**

*1 Bilan d'étape relatif à la convention tripartite État/Unédic/Pôle emploi 2012-2014*

## 1. LE DEPLOIEMENT DU PLAN STRATEGIQUE « PÔLE EMPLOI 2015 » SE POURSUIT, CONFORMEMENT AUX OBJECTIFS

### Pour renforcer la personnalisation de l'offre de services et mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi

Les actions pour simplifier les démarches des demandeurs d'emploi et accroître leur compréhension de l'indemnisation se sont poursuivies :

- Les démarches d'inscription en ligne<sup>2</sup> ont été simplifiées (contextualisation au profil et prise en compte des informations déjà disponibles dans le système d'information, simplification des libellés, réduction du nombre de questions, d'étapes obligatoires et de pages) ainsi que le dossier du demandeur d'emploi ;
- Afin d'harmoniser les pratiques et les réponses apportées, des guides pratiques sur l'indemnisation sont diffusés dans le réseau depuis juillet 2013 ;
- L'outil de simulation des droits<sup>3</sup> et l'espace personnel sur pole-emploi.fr ont également évolué afin de donner davantage de visibilité au demandeur d'emploi sur ses droits et sur l'avancement du traitement de sa demande d'allocation.

De nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi avaient été mises en place au premier semestre 2013 afin d'adapter la nature et la fréquence des contacts aux besoins des demandeurs d'emploi<sup>4</sup>. L'adaptation de l'offre de services aux besoins des demandeurs d'emploi a continué à être approfondie :

- Avec le renforcement des compétences des conseillers en matière d'orientation afin de mieux accompagner les projets professionnels et de formation des demandeurs d'emploi. Ainsi, à fin 2013, 30,2 % des conseillers étaient déjà formés à l'orientation tout au long de la vie, l'objectif étant que 100 % des conseillers réalisant l'accompagnement des demandeurs d'emploi le soient fin 2014 ;
- Avec la mise en place d'une nouvelle modalité d'accompagnement dite « globale » pour mieux prendre en charge les demandeurs d'emploi ayant des freins périphériques à l'emploi (difficultés sociales, problèmes d'insertion...). Cette nouvelle modalité est en place dans trois départements (Doubs et Corse-du-Sud au premier trimestre 2014, Indre-et-Loire depuis avril 2014) et près de quarante départements sont favorables au développement de ce nouveau partenariat pour les demandeurs d'emploi en difficulté sociale ;
- Avec le lancement à partir de février 2014 d'un accompagnement guidé 100 % web, proposant de nouveaux moyens d'échange et de nouveaux services en ligne, avec des demandeurs d'emploi autonomes et volontaires de sept régions.

<sup>2</sup> <https://www1.pole-emploi.fr/espacepersonnel/epc/situationdemandeinscription>

<sup>3</sup> <http://candidat.pole-emploi.fr/candidat/simucalcul/simulationdroits>

<sup>4</sup> Pour rappel, les trois modalités de suivi et d'accompagnement sont les suivantes : le « suivi » pour les plus autonomes et proches de l'emploi ; l'« accompagnement guidé » pour ceux qui ont besoin d'un appui régulier ; l'« accompagnement renforcé » pour ceux qui ont besoin d'être les plus soutenus.

## Pour renforcer la transparence du marché du travail et mieux cibler l'intervention des conseillers de Pôle emploi sur les recrutements les plus difficiles

Les demandeurs d'emploi ont aujourd'hui un accès plus large aux offres du marché du travail. En effet, l'agrégation des offres d'emploi sur le site internet de Pôle emploi a été lancée avec une dizaine de premiers partenaires : environ 65 000 offres sont aujourd'hui agrégées sur [pole-emploi.fr](http://pole-emploi.fr) en sus des offres collectées par Pôle emploi (soit environ un tiers des offres totales disponibles en ligne). L'objectif est d'atteindre 50 partenaires d'ici fin 2014. Le demandeur d'emploi a également la possibilité de postuler directement à un plus grand nombre d'offres d'emploi, qu'elles soient anonymes ou nominatives, que Pôle emploi réalise une présélection des demandeurs d'emploi pour l'entreprise ou non.

Par ailleurs, la nouvelle offre de services aux entreprises a été déployée en juin 2013 et est en cours d'appropriation par les agences de Pôle emploi. Deux niveaux de services sont désormais proposés : des services d'appui au recrutement pour toutes les entreprises et des services d'accompagnement proposés aux entreprises qui en ont le plus besoin, en fonction de leurs difficultés de recrutement. La qualité de la mise en relation des demandeurs d'emploi avec les entreprises est également améliorée avec la vérification préalable de l'intérêt du demandeur d'emploi pour le poste. Enfin, deux expérimentations sont en cours afin de poursuivre les améliorations engagées : la mise en place d'équipes dédiées à la relation entreprise et une offre de services pour les Très Petites Entreprises (TPE).

## Pour renforcer la territorialisation de l'action et optimiser le fonctionnement de Pôle emploi

Deux étapes importantes ont été franchies en 2014 en matière de déconcentration et de territorialisation de l'action de Pôle emploi :

- la fongibilité totale des dépenses d'intervention de Pôle emploi, afin d'adapter la mobilisation des moyens aux enjeux du territoire ;
- la possibilité offerte au réseau de mobiliser 5% des dépenses d'intervention pour mettre en place des dispositifs locaux en faveur des demandeurs d'emploi (une centaine de projets ont été identifiés à ce jour).

Pôle emploi renforce ainsi sa capacité à s'adapter aux enjeux du territoire, comme c'est le cas en particulier dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville pour lesquels de nouveaux engagements ont été pris en 2013 (convention signée avec le Ministère chargé de la Ville en avril 2013).

Parallèlement, dans une logique d'optimisation de son fonctionnement, Pôle emploi a poursuivi le redéploiement de ses effectifs vers le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Afin de contribuer à cet objectif, une démarche de simplification des processus en agence avait été terminée dans 25% des agences fin 2013 et aura été mise en œuvre dans l'ensemble des agences Pôle emploi d'ici fin 2014. Enfin, le pilotage des résultats a été renforcé au sein du réseau de Pôle emploi (notamment avec la production d'enquêtes de satisfaction régulières au niveau local et la mise à disposition des données issues des Déclarations Préalables A l'Embauche (DPAE) qui permettront de mieux mesurer l'impact de l'action des conseillers sur le retour à l'emploi).

## Pour innover et préparer les prochaines évolutions

Plusieurs initiatives ont été lancées avec le souci d'adapter en permanence les services de Pôle emploi aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises et à l'environnement économique et technologique (plateforme collaborative, conseil scientifique, appel à projet de recherche).

Les premières expérimentations lancées dans le cadre du plan stratégique « Pôle emploi 2015 » sont en cours d'évaluation avec des résultats prochains. Elles concernent aussi bien les services que l'organisation de Pôle emploi (« conseillers dédiés aux entreprises et aux demandeurs d'emploi », « services dédiés aux Très Petites Entreprises -TPE- », « équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi » par exemple).

## 2. LES PREMIERS RESULTATS POSITIFS SONT DESORMAIS VISIBLES

**Douze des quinze indicateurs de la convention tripartite affichent des résultats positifs**, montrant que les actions engagées depuis 2012 vont dans la bonne direction.

Pour huit d'entre eux, la cible est dépassée ou proche.

En termes de **retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi**, les résultats sont supérieurs à ceux attendus **compte tenu de la conjoncture** (120 568 retours à l'emploi observés par mois en moyenne entre septembre 2012 et juin 2013 pour 114 120 retours à l'emploi attendus compte tenu de la conjoncture), même s'ils restent encore légèrement inférieurs à la cible (+5,7 % pour un objectif de +6,7 %).

On note également une nette amélioration de la **satisfaction des entreprises**, avec une augmentation concernant l'adaptation de l'offre de services à leurs besoins (68 % fin 2013 pour une cible de 58 %). Cela traduit en particulier les premiers effets de la nouvelle offre de services pour les entreprises. La qualité de la mise en relation entre les demandeurs d'emploi et les entreprises s'est ainsi améliorée avec une augmentation de la part des offres sur lesquelles Pôle emploi réalise une préselection pour l'entreprise qui sont effectivement satisfaites par le recrutement d'un demandeur d'emploi (63,5 % de moyenne au deuxième semestre 2013 pour une cible de 57 %). Les délais de satisfaction des offres sont à la cible (30 jours en moyenne au deuxième semestre 2013 pour une cible de 29 jours).

**Les objectifs de délais d'inscription ont été tenus** alors que le niveau d'activité est resté à un niveau élevé. Ainsi, les délais de réalisation des Entretiens d'Inscription et de Diagnostic (EID) sont meilleurs que ceux visés (90,3 % d'EID dans les dix jours en 2013 pour une cible de 83 %). Le taux de premier paiement dans les délais est proche de la cible (90,6% en moyenne en 2013 pour une cible de 91,6 %) et l'indicateur continue de progresser alors que la charge d'activité reste à un niveau élevé.

La progression en termes de **transparence du marché du travail** est également importante puisque la part des offres pour lesquelles le demandeur d'emploi peut contacter directement l'entreprise a largement augmenté (70,1 % au deuxième semestre 2013 pour une cible de 45 %), grâce en particulier aux nouvelles modalités de diffusion des offres.

Enfin, le **redéploiement des effectifs a été conforme aux objectifs** puisque la cible concernant les fonctions support a été atteinte (323 Équivalents temps plein -ETP- redéployés fin 2013 pour une cible de 320).

Pour quatre indicateurs, la cible n'est pas atteinte mais la dynamique a pu être inversée en 2013 grâce aux efforts menés.

On constate notamment un retournement de la **satisfaction des demandeurs d'emploi**. En effet, après cinq années de baisse successive de cet indicateur, une nette amélioration concernant **l'adaptation des services à leur situation a été observée** (56,5 % fin 2013 soit + 4 points par rapport à début 2012, pour une cible de 58 % en 2013). Fin 2013, 71 % des demandeurs d'emploi considèrent que la fréquence des contacts est adaptée à leur situation (+ 3 points par rapport au deuxième trimestre 2013). On peut ainsi y voir l'effet des nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement dont la mise en œuvre a été consolidée tout au long de l'année 2013.

Le **taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après une formation** s'élève à 37,3 % pour les sortants de mars 2013, soit une forte progression par rapport à 2012 (+ 6 points) qui avait vu le taux de sortie baisser en raison de la conjoncture et des types de formations prescrites. La cible de 40,2 % n'est ainsi pas encore atteinte.

La **part des demandeurs d'emploi disposant d'un CV en ligne** est en augmentation après plusieurs mois de stagnation grâce aux plans d'action menés par les régions et atteint 19,9 % fin 2013 pour une cible de 25 %. Les améliorations visant à faciliter la création d'un CV en ligne et les partenariats de diffusion des CV devraient constituer un levier supplémentaire.

**Enfin, le temps consacré au suivi et à l'accompagnement progresse nettement** : l'effet des renforts de conseillers ainsi que des efforts de redéploiement internes ont permis une augmentation de 2 020 ETP consacrés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi entre décembre 2011 et décembre 2013, pour un objectif fixé à + 4 000 ETP d'ici la fin de la convention tripartite. L'objectif est ainsi d'augmenter encore le temps consacré au suivi et à l'accompagnement d'un peu moins de 2 000 ETP en 2014 grâce à la poursuite de l'effet des renforts et des redéploiements.

Pour accompagner l'ensemble des changements engagés, consolider les résultats et poursuivre la tendance, une démarche d'accompagnement des agences a été lancée et va être étendue avant l'été à cent agences sur le territoire. L'objectif est d'assurer la bonne mise en place de l'ensemble des changements stratégiques dans chaque agence.

### 3. CE PREMIER BILAN INTERMEDIAIRE PERMET D'ENVISAGER DES ACTIONS A METTRE EN PLACE POUR ATTEINDRE ET AMELIORER ENCORE LES RESULTATS

Deux points d'attention émergent de ce premier bilan qui permettent de commencer à tracer des perspectives.

Les résultats de retour à l'emploi pour les demandeurs d'emploi de longue durée restent inférieurs aux objectifs fixés, même si le nombre de sorties vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée a augmenté entre juin 2012 et juin 2013. Le nombre de chômeurs éloignés durablement du marché du travail dépasse les 738 000 demandeurs d'emploi en 2013, contre moins de 500 000 fin 2011. Ces demandeurs d'emploi sont plus fréquemment en accompagnement renforcé (18,3 % contre 14,6 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi) et guidé (53,6 % contre 46,7 % pour l'ensemble des demandeurs d'emploi) que suivi (24,2 % contre 37,2%) et des bénéficiaires sont attendus des actions initiées, telles que le développement de l'accompagnement global et des partenariats, pour la prise en charge des freins périphériques. Pour aller plus loin et en fonction des éléments de bilan sur l'offre de services, se pose la question de la poursuite de l'augmentation de la proportion d'accompagnements « guidé » et « renforcé ».

La satisfaction des demandeurs d'emploi concernant la qualité de l'EID peut également être améliorée. En effet, l'information du demandeur d'emploi sur les modalités et les délais de traitement de sa demande d'allocation lors de l'EID est inférieure à la cible (70 %). Elle est à mettre en regard de la satisfaction sur les informations fournies sur les droits et devoirs (81 %) et sur les droits éventuels à une allocation (69 %). Les projets en cours de déploiement – en particulier le simulateur de calcul, les guides mis à disposition et la pleine installation des Référents règlementaires et applicatifs – doivent permettre de la faire progresser.

La tendance actuelle montre les premiers effets de la transformation engagée par Pôle emploi depuis la signature de la convention tripartite en 2012 ainsi que la mise en place du plan stratégique Pôle emploi 2015. L'année 2013 s'est ainsi terminée par le constat d'avancées positives.

Pôle emploi doit continuer à se mobiliser sur ces transformations. 2014 devra ainsi être une année de consolidation et de finalisation du déploiement afin de répondre aux objectifs.



## Synthèse des indicateurs de la convention tripartite

Numéro indicateur	Objectif	Intitulé	Résultat			Cibles			Précisions méthodologiques
			2011	2012	2013	2012	2013	2014	
1	Augmenter le nombre des retours à l'emploi durable ...	Nombre de sorties vers l'emploi durable	124 549	123 426	120 568 soit +5,7% par rapport à la valeur attendue par le modèle	3,30%	6,70%	10%	La cible est de réaliser en moyenne pour l'ensemble de l'année un nombre de reclassements durables supérieur à celui attendu compte tenu de la conjoncture par le modèle déterminé par le Comité Technique tripartite, de 10% en 2014, avec une progression régulière. Pour permettre des comparaisons, les valeurs sont en données brutes. Entre septembre 2012 et juin 2013, la moyenne observée, en données brutes, est de 120 568, à rapprocher de la moyenne attendue de 114 120. Compte tenu du recul nécessaire au calcul de cet indicateur, le bilan pour 2013 est provisoire.
1bis	... notamment pour les demandeurs d'emploi de longue durée	Nombre de sorties vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée	36 936	37 622	36 629 soit -11,3% par rapport à la valeur attendue par le modèle	3,30%	6,70%	10%	Pour les demandeurs d'emploi longue durée, la moyenne observée sur 4 vagues entre septembre 2012 et juin 2013 est, en données brutes, de 36 629, alors que la moyenne attendue est de 41 283. Compte tenu du recul nécessaire au calcul de cet indicateur, le bilan pour 2013 est provisoire.
2	Prendre rapidement en charge les demandeurs d'emploi, du point de vue de l'inscription et du premier diagnostic de leur situation, de leurs besoins et de leurs attentes	Taux d'EID réalisés dans les dix jours ouvrés après le premier contact	-	76,60%	90,3%	-	83%	85%	
3	Personnaliser l'offre de services aux demandeurs d'emploi	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins	54,8%	52,1%	56,5%	56%	58%	60%	
4	Réduire les risques de chômage de longue durée ...	Part des demandeurs d'emploi encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription	37,1%	38,7%	42,0%	37,40%	36,40%	35,40%	Compte tenu du recul nécessaire au calcul de cet indicateur, le bilan pour 2013 est provisoire.
4bis	... notamment pour les jeunes et les seniors	Part des jeunes (moins de 25 ans) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription	27,0%	28,3%	31,5%	J : 27,1%	J : 26,1%	J : 25,1%	Compte tenu du recul nécessaire au calcul de cet indicateur, le bilan pour 2013 est provisoire.
		Part des seniors (50 ans et plus) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, douze mois après leur inscription	54,3%	55,2%	57,4%	S : 55%	S : 52,5%	S : 50%	L'indicateur est corrigé des effets de la suppression de la dispense de recherche d'emploi. Compte tenu du recul nécessaire au calcul de cet indicateur, le bilan pour 2013 est provisoire.
5	Eviter que des demandeurs d'emploi ne restent trop longtemps sans contact avec l'emploi	Nombre de demandeurs d'emploi ayant une durée d'inscription cumulée de plus de 21 mois en catégorie A au cours des 24 derniers mois	497 731	576 976	738 340	-	-50 000	-50 000	Une partie de l'évolution de cet indicateur est due aux effets de la conjoncture, mais aussi aux effets des évolutions réglementaires (suppression progressive de la dispense de recherche d'emploi).
6	Améliorer l'efficacité des formations	Taux de sortie vers l'emploi durable six mois après toute formation prescrite par Pôle emploi		31,3%	37,3%	38,60%	40,20%	41,80%	
7	Indemniser le plus rapidement possible les demandeurs d'emploi	Taux de premiers paiements dans les délais	89,1%	88,9%	90,6%	90,30%	91,60%	93,00%	
8	Délivrer une information de qualité aux demandeurs d'emploi sur leur situation au regard de l'indemnisation	Taux de demandeurs d'emploi pour lesquels l'EID est intervenu il y a moins de deux mois et se déclarant satisfaits de l'information relative à leur indemnisation	-	67,9%	64,7%	68%	70%	72%	
9	Mobiliser la présélection au profit des demandeurs d'emploi	Part des offres avec présélection satisfaites par MER+ avec identifiant	52,0%	55,3%	63,5%	53%	57%	60%	Moyenne pour le second semestre 2013
10	Personnaliser l'offre de services aux employeurs	Taux de satisfaction des employeurs sur l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins	55,7%	58,4%	68,0%	57%	58%	60%	
11	Rendre un service efficace aux entreprises bénéficiant de la présélection	Délai moyen de satisfaction des offres avec présélection	30,8 j	29,6 j	30,4 j	29 jours	29 jours	29 jours	
12	Permettre plus largement aux demandeurs d'emploi de contacter les employeurs qui les intéressent	Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté par le demandeur d'emploi	34,8%	44,1%	70,1%	40%	45%	50%	Moyenne pour le second semestre 2013
13	Permettre plus largement aux employeurs qui recrutent de contacter des demandeurs d'emploi dont le profil correspond à leur offre d'emploi	Part des demandeurs d'emploi inscrits disposant d'un CV Pôle emploi (anonyme ou pas) sur la banque des profils en ligne	-	12,6%	19,9%	13%	25%	35%	Chiffre de décembre 2013
14	Accroître la part des ETP de Pôle emploi dédiés à la production de services	Nombre d'ETP fonction support à redéployer		121	323	120 ETP	320 ETP	600 ETP	Les cibles sont exprimées en cumulé
15	Accroître les moyens consacrés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	6 720	7 407	10 375	-	-	10 720 soit + 4 000	10 375 correspond au chiffre mesuré en décembre 2013. Il inclut à la fois les effets des recrutements, des redéploiements internes et ceux liés à une meilleure planification des activités permise par l'outil « Rendez-vous en Agence (RDVA) » dont l'usage a été simplifié en 2013. En l'absence de cet effet planification, on aurait 8 740 ETP en 2013.

---

NOTES



