



24 juillet 2013

**Convention Etat, Unédic, Pôle emploi :
premier point d'étape sur les trois priorités de la convention**

Le premier semestre 2013 est l'occasion d'un premier bilan d'étape de la transformation lancée en 2012

Pôle emploi est engagé depuis début 2012 dans un ambitieux programme de transformation, guidé par les trois priorités fixées par la convention Etat-Unédic-Pôle emploi signée le 11 janvier 2012 :

- 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'optimisation de l'utilisation des ressources de Pôle emploi.

« Pôle emploi 2015 »

Le plan stratégique « Pôle emploi 2015 », fruit d'une démarche indispensable d'association large des parties prenantes internes comme externes, a été adopté par le Conseil d'administration de Pôle emploi en juin 2012 afin de traduire les priorités de la convention tripartite. Le lancement du plan a ouvert une période de transition pour Pôle emploi, avec l'évolution des modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi dès septembre 2012.

Cette période s'accompagne plus globalement de la création de nouveaux outils de la politique de l'emploi (emplois d'avenir, contrat de génération), et de l'initiation de réformes structurelles suite à l'accord national interprofessionnel (ANI) du 13 janvier 2013 sur la compétitivité et la sécurisation de l'emploi, transcrit dans la loi n° 2013-504 du 14 juin 2013 relative à la sécurisation de l'emploi.

Une période marquée par un environnement économique dégradé

L'année 2012 et le premier semestre 2013 ont été marqués par la hausse continue du chômage, le nombre d'inscriptions se stabilisant à un niveau élevé. La progression sur l'ensemble des catégories (ABCDE) est de 395 200 demandeurs sur l'année 2012¹.

Le nombre d'allocataires des allocations chômage a également progressé atteignant 2.292.300 fin 2012, soit +6,0% sur un an, tandis que le nombre d'allocataires du régime de solidarité atteint 486.000 fin 2012, soit +7,2%².

Une augmentation historique des moyens dédiés aux demandeurs d'emploi

La transformation en cours est accompagnée par un renforcement historique des moyens de Pôle emploi avec 2.000 nouveaux CDI en 2012 et 2.000 CDI supplémentaires en 2013, s'accompagnant d'un accroissement à hauteur de la subvention pour charge de service public de l'Etat, mais également de la prise en charge par Pôle emploi d'une partie du coût des effectifs supplémentaires, en contrepartie d'économies réalisées en interne.

Le processus de redéploiement des ressources humaines au sein de Pôle emploi pour renforcer les moyens consacrés aux demandeurs d'emploi apporte également ses premiers résultats. Au total, le temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi a augmenté de plus de 10% en 2012. Au terme de la convention, les moyens humains disponibles pour le suivi et l'accompagnement auront augmenté de 60%.

¹ Données corrigées des variations saisonnières - France métropolitaine

² Données France entière CVS

Fixé à 10% de l'assiette des contributions d'assurance chômage recouvrées dans l'année précédente, le financement de l'Unédic s'est accru de 54M€ en 2012 et de 114M€ en 2013, ce qui a permis d'accompagner les premières étapes de réforme à Pôle emploi.

Accueillir dans de meilleures conditions, indemniser et inscrire dans les délais

L'organisation de l'accueil est entièrement revue, pour constituer, avec l'entretien d'inscription et de diagnostic, le socle commun de l'ensemble des conseillers dans le nouveau référentiel des métiers de Pôle emploi.

En 2012, 76,6% des entretiens d'inscription et de diagnostic, essentiels au regard de l'indemnisation et de l'identification des besoins spécifiques des demandeurs d'emploi, ont été réalisés dans les 10 jours ouvrés suivant le premier contact avec Pôle emploi. Ce délai s'améliore et une cible de 83% a été fixée pour 2013. Concernant la prise en charge des demandeurs d'emploi indemnisés, le taux de premiers paiements dans les délais est en moyenne de 88,9% en 2012, stable par rapport à 2011, dans un contexte où le nombre d'inscriptions reste à un niveau élevé.

Priorité à la refonte des offres de services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises

Les modalités de suivi et d'accompagnement sont entrées dans une phase transitoire dès septembre 2012 avec l'arrêt du suivi mensuel. Les conseillers peuvent désormais déterminer avec le demandeur d'emploi la nature et la fréquence de leurs contacts. Trois nouvelles modalités sont mises en place progressivement depuis janvier 2013 : le « *suivi* » pour les demandeurs d'emploi les plus autonomes et proches du marché du travail, le « *guidé* » pour les demandeurs d'emploi qui ont besoin d'un appui régulier et *l'accompagnement renforcé*, modalité la plus soutenue pour ceux qui en ont le plus besoin.

L'ensemble des conseillers voient leurs compétences renforcées sur le champ de l'orientation professionnelle et de la formation, avec une formation systématique de l'ensemble des conseillers d'ici fin 2014, et la mobilisation de l'offre de services d'orientation à chaque étape de l'accompagnement. Cela contribuera à mieux accompagner les projets de formations des demandeurs d'emploi.

Mobilisée pour répondre aux besoins de recrutement, l'offre de services aux entreprises a évolué en juin 2013. Des services différenciés sont mis en place : les services « d'appui au recrutement » et les services « d'accompagnement au recrutement ».

A partir du 16 juillet 2013, pole-emploi.fr devient progressivement un agrégateur d'offres d'emploi

En plus des offres recueillies par Pôle emploi, les offres d'emploi des partenaires sont progressivement disponibles sur le site pole-emploi.fr qui devient un agrégateur d'offres. Pôle emploi permet une diffusion ciblée des offres difficiles à pourvoir : ces offres sont repérées par Pôle emploi et diffusées sur les sites partenaires pour élargir leur base de diffusion. Huit partenaires participent à cette première étape.

Une plus grande territorialisation de son action et l'approfondissement de ses partenariats

Les différents niveaux d'intervention de Pôle emploi disposent de marges de manœuvre accrues pour adapter l'offre de services aux réalités territoriales, à partir d'un diagnostic territorial réalisé à chacun des échelons et présenté au niveau régional aux Instances Paritaires Régionales. Ce processus de déconcentration s'accompagne de nouvelles marges de manœuvre dans la mobilisation des moyens, avec la fongibilité totale des dépenses d'intervention et, au 1^{er} janvier 2014, la possibilité de mobiliser 5% des dépenses d'intervention pour l'adaptation des aides, la mise en place de prestations spécifiques ou d'actions locales partenariales en faveur des demandeurs d'emploi.

Les coopérations sont dynamisées sur le territoire en visant ceux qui en ont le plus besoin avec une amélioration de l'accessibilité aux services : sur les territoires enclavés, dans le cadre de l'expérimentation « + de services au public », sur les quartiers relevant de la politique de la ville dans le cadre de la convention signée en avril 2013. Un accompagnement global - social et emploi – des bénéficiaires du RSA a été testé avec neuf Conseils généraux. Suite à cette expérimentation, une nouvelle approche du partenariat entre les Conseils généraux et Pôle emploi sera développée dans une dizaine de départements volontaires d'ici fin 2013 afin de répondre aux besoins des demandeurs d'emploi ayant des problématiques d'insertion, quel que soit leur statut administratif.

Des résultats sur le retour à l'emploi

Le nombre de retours à l'emploi durable est supérieur de 2,8% à celui qui était attendu pour l'ensemble des demandeurs d'emploi compte tenu de la conjoncture difficile en 2012 et de 2,1% pour les demandeurs d'emploi de longue durée. La situation des demandeurs d'emploi durablement sans contact avec l'emploi reste malgré tout un sujet de préoccupation. Une attention particulière doit également être portée à l'efficacité des formations. La diminution du taux de sortie dans l'emploi durable six mois après une formation financée par Pôle emploi ou par les autres financeurs de formation s'explique en premier lieu par la dégradation de la conjoncture mais aussi par des effets de structure, avec l'augmentation du volume de formations prescrites.

Une attention particulière est portée aux aspects d'organisation et d'environnement de travail

Les premiers engagements ont été tenus en 2012 pour améliorer significativement l'environnement de travail des agents. Un baromètre social interne a été lancé : 58% des agents ont participé à sa première édition. La deuxième édition (mai 2013) s'inscrit dans une dynamique de progrès, avec 80% d'items en hausse et permet d'identifier des axes de progrès.

Un nouveau référentiel des métiers permet aux 50.000 agents de disposer d'une vision clarifiée de l'ensemble des métiers de Pôle emploi.

Des projets sont lancés pour préparer l'avenir

Conçu en 2012, le programme d'expérimentation sera régulièrement actualisé. A ce jour, il est composé de 10 expérimentations (dont 4 en cours) qui feront l'objet d'évaluations systématiques, avec des résultats mi 2014. Elles concernent aussi bien les demandeurs d'emploi (avec par exemple l'expérimentation de clubs jeunes dans les quartiers de la politique de la ville) que les entreprises (services dédiés aux TPE, services dédiés aux grandes entreprises).

L'accompagnement guidé « 100% web » par des conseillers dédiés et destiné aux demandeurs d'emploi volontaires fera l'objet de pilotes fin 2013. L'enjeu est de déterminer dans quelles conditions Pôle emploi pourra à terme proposer une telle possibilité sur tout le territoire.

Contacts

→ **DGEFP** : Anne-Claire Jacobin, Chef de la mission Communication – 01 44 38 29 09
anne-claire.jacobin@emploi.gouv.fr

→ **Unédic** : Isabelle Jourdan, Directrice de la Communication – 01.44.87.64.84. – ijourdan@unedic.fr

→ **Pôle emploi** : Hubert Larney, Responsable du Département Médias et Web – 01.40.30.60.29. –
com.presse@pole-emploi.fr