

## MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION D'ASSURANCE CHÔMAGE 2017

Etat des lieux au 15 septembre 2017

---

*Réunion du Bureau du 26 septembre 2017*

### **Une nouvelle convention d'assurance chômage a été signée le 14 avril 2017**

Sa négociation s'est réalisée autour de deux objectifs principaux : améliorer l'équité et prendre en compte les évolutions du marché du travail d'une part ; garantir le retour à l'équilibre de l'assurance chômage et assurer sa pérennité financière d'autre part.

La convention a été agréée par la ministre du Travail le 4 mai 2017. Les nouvelles règles relatives aux contributions entrent en vigueur le 1<sup>er</sup> octobre 2017. Celles qui concernent l'indemnisation sont, pour la plupart d'entre elles, effectives à compter du 1<sup>er</sup> novembre 2017.

Dès la phase de négociation, les échanges réguliers de l'Unédic avec Pôle emploi et les opérateurs en charge du recouvrement ont permis d'analyser les conséquences opérationnelles des évolutions envisagées par les partenaires sociaux, notamment en ce qui concerne les systèmes d'information. **Depuis la signature de la convention, l'Unédic organise la mise en œuvre des nouvelles mesures, au travers de 5 grands chantiers :**

- ▶ La rédaction de la nouvelle convention, puis des circulaires d'application, avec un effort particulier d'illustration par des exemples concrets. Ce chantier a été finalisé dès juillet.
- ▶ La préparation opérationnelle avec Pôle emploi, l'Acoss, la CCMSA, pour expliciter les évolutions à prendre en compte sur les systèmes d'information de Pôle emploi ainsi que sur les logiciels de paie pour qu'ils soient à jour à temps, et que les équipes de Pôle emploi soient formées.
- ▶ L'information sur les nouvelles règles, de l'expert au demandeur d'emploi. Dès l'entrée en vigueur, ils trouveront sur le site internet de l'Unédic des informations adaptées à leurs besoins. Un plan de communication vers les médias sera également déployé pendant l'automne.
- ▶ La formation des représentants des partenaires sociaux en région qui, membres des instances paritaires en région au sein de Pôle emploi, ont notamment pour mission de veiller à la bonne mise en œuvre de la réglementation.
- ▶ Le suivi des effets concrets des nouvelles règles, pour vérifier qu'ils sont conformes aux attentes et pour procéder si nécessaire à des adaptations.

Ultérieurement, la convention fera l'objet d'une évaluation dont les modalités seront définies au cours des prochains mois.

**Ce dossier détaille l'ensemble des actions qui vont permettre aux nouvelles règles d'entrer en vigueur dans le calendrier défini en avril et de commencer dès lors à produire les effets souhaités par les partenaires sociaux.**

## 1. Sécuriser la réglementation issue de la convention du 14 avril 2017

Pour garantir la sécurité de la mise en œuvre de la convention d'assurance chômage, plusieurs impératifs doivent être respectés : **la conformité juridique** afin que la convention puisse être agréée par l'Etat ; **la prise en compte des contraintes opérationnelles** afin que les adaptations des systèmes d'information requises par les nouvelles règles puissent se faire dans le calendrier prévu ; **la publication des circulaires avant l'entrée en vigueur** des nouvelles règles.

**Ainsi, les documents juridiques suivants ont été produits :**

- ▶ **La réglementation d'Assurance chômage** : convention du 14 avril 2017 relative à l'indemnisation du chômage transposant le protocole d'accord signé par les partenaires sociaux interprofessionnels le 28 mars 2017, règlement général annexé à la convention susvisée, ses annexes et accords d'application, ainsi que les avenants à la convention relative à l'indemnisation du chômage à Mayotte ou à la convention relative au contrat de sécurisation professionnelle...
- ▶ **Les études d'impact réglementaire** au nombre de 5, relatives à la détermination des droits, au paiement des allocations, aux caractéristiques de l'allocation, aux annexes et accords d'application et au recouvrement ; elles ont été élaborées et ont fait l'objet de nombreux échanges dès le 21 avril, puis transmises dans leur version finalisée le 23 mai dernier.
- ▶ **La circulaire n° 2017-20 du 24 juillet 2017** comprenant 14 fiches techniques relatives aux nouvelles règles d'indemnisation du chômage prévues par la convention du 14 avril 2017 et ses textes associés.
- ▶ **La circulaire n° 2017-21 du 24 juillet 2017** relative aux contributions prévues par la convention du 14 avril 2017 relative à l'assurance chômage.

L'Unédic procédera en outre à la publication d'une circulaire relative aux annexes et mettra à disposition des formulaires et imprimés amendés conformément aux règles établies par la convention susvisée.

Certaines dispositions, bien que mentionnées dans la convention, ne sont pas pour l'heure opposables aujourd'hui. Il en est ainsi de l'abondement du CPF pour les demandeurs d'emploi seniors.

**Ces documents ont été l'objet de nombreux échanges :**

- ▶ **Avec le ministère du Travail** afin de garantir que le texte de la convention pourrait être agréé par l'Etat.
- ▶ **Avec l'ensemble des acteurs de la sphère de l'emploi** (Pôle emploi, ACOSS...). En effet, l'établissement des études d'impact réglementaire, qui détaillent pour les opérateurs les modalités d'application des nouvelles règles, comme celle des circulaires transmises aux opérateurs de l'Unédic, ont notamment été l'occasion de plusieurs réunions d'échange (physiques ou téléphoniques) permettant d'apporter des précisions quant aux difficultés opérationnelles rencontrées.

Les études d'impact réglementaire ont retranscrit la réglementation d'assurance chômage nouvelle. Une première version préliminaire a été transmise à Pôle emploi suite à la signature de la convention par les partenaires sociaux. Plusieurs réunions d'échange avec les directions concernées de Pôle emploi ont permis d'aboutir à une version finale le 23 mai 2017.

Les circulaires ont suivi un processus d'élaboration similaire. Elles ont été transmises à Pôle emploi fin juin 2017 et ont fait l'objet d'échanges Unédic- Pôle emploi avant d'être publiées le 24 juillet 2017.

## 2. Mise en œuvre de la nouvelle convention de l'Assurance chômage par Pôle emploi et les opérateurs du recouvrement

L'Unédic a, dès la signature de la nouvelle convention, pris toutes les dispositions pour garantir une mise en œuvre de la convention conforme à la réglementation et dans les meilleures conditions pour les opérateurs concernés.

### Volet indemnisation

Pôle emploi a pris un certain nombre de mesures pour concourir à cet objectif concernant les volets suivants :

#### Formation

Les Conseillers bénéficient, dans le cadre de la nouvelle convention, de 2 jours de formation intitulée « Gestion des droits et Référents Réglementaires et applicatifs » ; ces formations sont programmées du 15 septembre au 15 octobre 2017

Les conseillers placement bénéficient également dans le cadre de la nouvelle convention d'1 journée de formation, programmée du 15 septembre au 31 octobre 2017.

#### Information des demandeurs d'emploi

Les courriers à l'attention des demandeurs d'emploi ont été établis en lien avec l'Unédic afin d'améliorer leur lisibilité.

Le site Pôle emploi.fr contient une information et des notices actualisées.

Un simulateur de droits sur Pôle emploi.fr et au sein de l'espace personnel du demandeur d'emploi est également mis à disposition.

De même, les conseillers bénéficient d'éléments de langage afin d'explicitier les nouvelles règles.

#### Adaptation du système d'information

Les études d'impact réglementaires de l'Unédic ont permis de disposer d'un support méthodologique pour faciliter l'appropriation des nouvelles règles de calcul sur l'indemnisation. Conformément aux textes de l'assurance chômage, la convention est mise en œuvre en temps :

- ▶ Livraison SI 3 du mois d'octobre pour les mesures entrant en vigueur au 1er novembre ;
- ▶ Livraison SI 4 du mois de décembre pour les mesures entrant en vigueur au 1er janvier.

## Volet contributions

Dans le cadre du suivi de la bonne mise en œuvre de la convention d'assurance chômage du 14 avril 2017, l'Unédic accompagne ses opérateurs du recouvrement dans la prise en compte des dispositions applicables au 1er octobre 2017.

Dans ce cadre, des échanges ont eu lieu avec chacun des opérateurs et ont porté sur :

- ▶ l'état de déploiement des nouvelles dispositions ;
- ▶ la situation des principaux jalons permettant d'identifier les grandes étapes réalisées, et celles à venir, en matière d'évolution de systèmes d'information et/ou de procédures ;
- ▶ l'état des lieux des éventuels plans de formation ou de communication, menés auprès de leur personnel, des employeurs et des éditeurs de logiciels.

Les opérateurs du recouvrement ne soulèvent aucune difficulté et confirment la prise en compte des évolutions réglementaires portées par la nouvelle convention d'assurance chômage. Les opérateurs de l'Unédic sont pleinement mobilisés pour intégrer, dans les délais, ces nouvelles dispositions.

D'un point de vue technique, les opérateurs du recouvrement s'apprêtent principalement à mettre à jour les codes « type de personnel » afin d'intégrer la contribution exceptionnelle temporaire d'assurance chômage de 0,05% pour le 1er octobre 2017.

En matière d'actions de formation et de communication, les opérateurs ont relayé en août et en septembre la circulaire de l'Unédic dans leur réseau respectif. Ils ont également mis à jour, ou prévoient de le faire, la documentation en ligne et/ou les plaquettes d'information destinées aux employeurs.

## 3. Plan de communication septembre-décembre 2017

D'avril à juillet 2017, la signature de l'accord, la publication et l'agrément de la convention 2017, puis l'analyse de ses impacts ont fait l'objet d'une première phase de communication principalement dédiée à l'information de publics « initiés » - experts, décideurs politiques, journalistes de la protection sociale...

**A partir de fin septembre, l'Unédic déploie un nouveau dispositif de communication grand public centré sur la pédagogie des règles d'indemnisation telles qu'elles s'appliqueront à compter du 1<sup>er</sup> novembre.**

Cette note en décrit les grandes orientations.

### Quatre partis pris stratégiques

1. Informer sur les règles d'indemnisation en vigueur à compter de novembre 2017, celles qui ont changé comme les autres.
2. S'adresser à un large public, tout en déclinant des messages spécifiques en direction des publics concernés plus directement par un changement de règles : chômeurs créateurs d'entreprise, jeunes seniors (50-55 ans), seniors en fin de carrière, employeurs...

Le ton est aussi pratique, concret et factuel que possible.

3. S'appuyer sur trois canaux de communication privilégiés :
  - ▶ les médias tous publics et spécialisés (presse des entrepreneurs, des RH, des comptables, etc)
  - ▶ des organisations et réseaux « relais » (au-delà des opérateurs de collecte et d'indemnisation) : missions locales, chambres de commerce et d'industrie, collectivités locales... Ces organisations et réseaux en affinité avec notre sujet vont relayer et accompagner nos messages en fonction de leurs publics
  - ▶ l'achat d'espace sur internet pour véhiculer plus largement l'annonce du changement et susciter directement des visites sur le site de l'Unédic :
    - « achat » de mots clés en rapport avec nos sujets sur Google, pour que notre site se classe en tête des réponses aux requêtes des internautes
    - bannières internet orientées vers les profils d'internautes en quête d'information sur nos sujets ; il s'agit notamment de toucher les personnes qui prêtent peu d'attention à la presse
    - messages sur Twitter et LinkedIn dont la diffusion sera étendue au-delà de nos « abonnés ».
4. Renforcer l'identification du site internet de l'Unédic comme site de référence pour tout savoir sur les règles. Le site déclinera les informations dans 3 registres afin que chaque public dispose d'une information adaptée à ses besoins et à son niveau de compréhension :
  - ▶ pages questions-réponses pédagogiques et synthétiques ; par exemple « quel sera le montant de mon allocation chômage ? », « à partir de quand serai-je indemnisé ? », « j'ai plus de 50 ans, y a-t-il des règles d'indemnisation particulières ? »
  - ▶ fiches thématiques pour prendre connaissance du détail des règles en rentrant par des mots clés ; par exemple « l'ARE », « le cumul », « les différés »
  - ▶ textes juridiques et circulaires en intégralité.

Le site unedic.org sera mis à jour au fil de l'entrée en vigueur des nouvelles règles (1<sup>er</sup> octobre, 1<sup>er</sup> novembre, 1<sup>er</sup> janvier 2018). Chaque page présentera la version 2017 de la règle évoquée et proposera un lien vers la version 2014 archivée.

## Les outils de communication

### Un dossier de presse pour les médias grand public

Il est construit autour d'entrées thématiques éclairant :

- ▶ les conditions d'admission
- ▶ le calcul du montant et de la durée des droits, ainsi que les délais et différés appliqués
- ▶ les dispositifs/aides pour se former et pour créer son entreprise
- ▶ l'indemnisation en cas de reprise d'emploi
- ▶ les demandeurs d'emploi de plus de 50 ans
- ▶ les contributions pour les employeurs
- ▶ l'Assurance chômage en synthèse.

Ce dossier est illustré d'infographies et d'exemples concrets. Des mentions incitent à se rendre sur le site de l'Unédic pour aller plus loin.

Il sera enrichi d'informations sur les principes de l'Assurance chômage et le sens des règles. Ces éclairages seront très simples et subordonnés à la présentation pratique des règles, pour ne pas complexifier le propos.

Les journalistes souhaitant revenir sur les fondamentaux de la nouvelle convention ou ceux de l'Assurance chômage auront également à leur disposition « [l'Essentiel sur la convention 2017](#) », document de 4 pages produit en mai dernier, et une version actualisée du [Dossier d'information sur l'Assurance chômage](#) (les 8 fiches) en début d'année.

### Des kits d'information pour les partenaires

Ces kits proposent des textes et infographies « clés en main », déclinés par publics, pour les lettres d'information, les sites et les autres outils de communication des partenaires-relais.

### Des messages testés auprès des bénéficiaires

Un pré-test a été organisé début septembre auprès de 4 groupes de demandeurs d'emploi : 2 réunissant des demandeurs d'emploi de niveau d'études inférieur au Bac, 2 réunissant des demandeurs d'emploi de niveau d'études supérieur au Bac. Les groupes panachent différents types de fin de contrat.

Objectif : adapter les formulations des règles relatives aux conditions minimales d'admission et au nouveau calcul de l'allocation à ce que ces populations peuvent comprendre et souhaitent connaître sur ces sujets.

Les enseignements de ce pré-test ont permis d'arbitrer le niveau d'information et les formulations à adopter pour le site internet, les kits pour les partenaires et pour le dossier de presse.

## Le calendrier de communication

	<b>Communication</b> <b>Entrée en vigueur des règles concernant les contributions</b>	<b>Communication</b> <b>Entrée en vigueur des règles concernant l'indemnisation</b>
<b>Deuxième quinzaine de septembre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envoi des <b>kits d'information « employeurs »</b> vers les partenaires concernés par les modifications relatives aux contributions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Diffusion du <b>dossier de presse</b> sur la mise en œuvre des mesures concernant l'indemnisation à l'ensemble des médias ciblés</li> </ul>
<b>Octobre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le 1<sup>er</sup> octobre, <b>mise à jour des pages du site internet</b> impactées par le changement de règles pour les contributions et publication d'une <b>actualité</b> sur le site</li> <li>– <b>Campagne digitale</b> incitant à venir sur le site de l'Unédic pour s'informer sur les règles de contributions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Relances des médias, réponse aux demandes d'interviews avec la direction de l'Unédic</li> <li>– Envoi des <b>kits d'information « tous chômeurs », « seniors »</b></li> </ul>
<b>Novembre</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Le 1<sup>er</sup> novembre, <b>mise à jour des pages du site internet</b> impactées par le changement de règles pour l'indemnisation et publication d'une <b>actualité</b> sur le site.</li> <li>– <b>Campagne digitale</b> incitant à venir sur le site de l'Unédic pour s'informer sur les règles d'indemnisation</li> </ul>
<b>Décembre</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Envoi des <b>kits d'information « allocataires créateurs d'entreprises »</b></li> </ul>
<b>Janvier</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>– Début janvier, <b>mise à jour des pages du site internet</b> impactées par les derniers changements de règles</li> <li>– <b>Campagne digitale</b> incitant à venir sur le site de l'Unédic pour s'informer sur les règles de cumul allocation-revenu d'activité non salariée et sur l'ARCE.</li> </ul>

## ANNEXE - TYPOLOGIES DES PARTENAIRES SOLLICITÉS PAR PUBLIC

Public cible	Angle clé	Relais
Entreprises	Ce qui change pour les cotisations en octobre	Opérateurs de collecte des cotisations
		Grosses fédérations professionnelles
		Réseaux d'experts comptables
		Organisations de DRH
Demandeurs d'emploi & entourage	L'indemnisation en 2017 / messages socles	Pôle emploi
		Missions locales
		Associations de chômeurs
		Associations de maires
		Régions CNAF/CAF
Demandeurs d'emploi entrepreneurs	L'indemnisation / focus dispositifs entrepreneurs	Chambres de commerce et d'industrie Chambres des métiers Clubs/réseaux/sites/communautés dédiées
		CNAV, Carsat Sites d'information sur la retraite
		DGAFP
Employeurs publics	Tous les messages socles	DGAFP



## 4. Formation des partenaires sociaux membres des instances paritaires en région au sein de Pôle emploi

L'Unédic est garante de la mise en œuvre de l'Assurance chômage. Elle suit de près l'action des opérateurs à qui elle a confié la collecte des cotisations et le versement des allocations, y compris en région, et elle œuvre pour que chacun ait accès aux informations dont il a besoin.

**La présente note a vocation à présenter les actions de formations qui ont été prévues par l'Unédic pour accompagner les membres des instances paritaires en région dans le cadre de la nouvelle convention d'Assurance chômage.**

### Contexte

La maîtrise des dispositifs d'Assurance chômage par les représentants en région des partenaires sociaux mandatés est un objectif permanent de l'Unédic. Ces représentants doivent être en capacité de relayer les enjeux portés par les choix des partenaires sociaux dans les territoires, et au sein des directions régionales de Pôle emploi.

L'appropriation par tous les mandatés des instances paritaires en région de l'accord du 28 mars 2017 relatif à l'assurance chômage, et de la convention du 14 avril 2017 y afférente, constitue un enjeu prioritaire.

Afin de permettre à tous les membres des instances paritaires de se former, l'Unédic a ainsi élaboré un dispositif de formation multimodal accessible à l'ensemble des membres des instances paritaires, qu'elles soient régionales, territoriales ou spécifiques. Ce dispositif de formation permettra de poser des bases homogènes de connaissance tant au niveau de la réglementation de l'Assurance chômage qu'au niveau des missions qui sont confiées aux mandatés.

### Objectifs

La stratégie de formation poursuit trois objectifs principaux :

1. comprendre le contexte, les enjeux et le sens de l'accord du 28 mars 2017 ;
2. connaître les nouvelles règles de la convention d'assurance chômage 2017 ;
3. mobiliser les instances paritaires dans le suivi de la mise en œuvre de la convention.

### Contenu

Au-delà des modifications réglementaires, la formation insistera sur le sens et les impacts des évolutions apportées à la convention. Les sujets suivants seront donc plus particulièrement développés :

- ▶ Les évolutions réglementaires d'assurance chômage en insistant sur le sens voulu par les partenaires sociaux pour améliorer l'équité et prendre en compte les évolutions du marché du travail :
  - La philosophie de l'accord du 28 mars 2017
  - Le calcul de l'affiliation et de l'allocation à partir des jours de travail
  - La filière Senior
  - La contribution temporaire et la taxation des CDD d'usage
  - Les autres dispositions

- ▶ Le contexte économique et financier de l'assurance chômage et la manière dont la convention permet sa pérennité.
- ▶ Les missions des mandatés au sein des Instances Paritaires en Région en insistant sur la partie "Veille sur la convention d'assurance chômage".

## Modalités de formation

La stratégie de formation s'appuie sur trois modes complémentaires :

### **1 – un mode centralisé qui prendra la forme d'une session nationale**

**Organisée à Paris le 29 novembre**, elle regroupera les présidents et vice-présidents des IPR et des IPT. Cette séance d'une journée regroupera une centaine de participants, hors membres des territoires ultramarins.

### **2 – un mode décentralisé fondé sur des sessions de formation en région :**

**Une session de formation sera organisée par région métropolitaine en concertation avec les présidents et les vice-présidents des IPR**, soit un potentiel de 13 sessions métropolitaines de formation. Elles se dérouleront en fonction, et au rythme, des demandes locales. Pour les territoires ultramarins, la journée de formation se déroulera lors de la réunion IPR à laquelle participe le chargé de mission de l'Unédic.

Il convient de noter que l'intervention de Pôle emploi sera nécessaire pour permettre l'organisation de ces sessions.

### **3 – un mode en ligne grâce au développement d'un MOOC<sup>1</sup>** (formation digitale ouverte à tous les mandatés)

Des modules de formation en ligne seront accessibles à tous les mandatés. Cette formation en ligne permettra ainsi de s'adresser au plus grand nombre de mandatés tout en contribuant au renforcement de la proximité entre les services de l'Unédic et les mandatés des IPR/IPT. Des vidéos permettront également à la gouvernance et au Directeur général de s'adresser aux mandatés. Les contraintes géographiques et temporelles seront ainsi gommées facilitant l'accès à la formation, notamment pour les mandatés des territoires ultramarins.

Cette formation "digitale" s'inscrit également dans la durée. Sa pérennisation répondra aux besoins ponctuels et isolés de formation de nouveaux membres désignés en cours de mandature. **Le « Digital Learning » sera déployé progressivement d'ici la fin de l'année 2017.**

---

<sup>1</sup> massive open online course

## 5. Suivi de la mise en œuvre de la convention

L'Unédic doit être en mesure de s'assurer du caractère opérant de la nouvelle convention d'Assurance chômage. Elle doit notamment pouvoir détecter très vite les éventuelles difficultés ou les effets indésirables qui pourraient être identifiés au cours des prochains mois afin d'y apporter rapidement les réponses qui conviennent.

**C'est dans cet objectif que l'Unédic déploie un dispositif de veille renforcée, qui repose sur les éléments suivants.**

### Echanges permanents avec Pôle emploi

Les échanges qui ont permis de préparer la mise en œuvre de la convention se poursuivront au cours des prochains mois afin d'identifier les questions soulevées par les allocataires, apporter les précisions qui seraient nécessaires et, le cas échéant, identifier des difficultés qui apparaîtraient.

### Echanges avec le médiateur de Pôle emploi

Le médiateur de Pôle emploi est saisi par les demandeurs d'emploi, notamment sur des questions liées à leur indemnisation. Il saisit l'Unédic lorsque des situations individuelles le conduisent à s'interroger sur la réglementation elle-même.

### Communication et retour des instances paritaires

Dans le cadre de la présentation de la nouvelle convention d'assurance chômage aux présidents et vice-présidents des instances paritaires, prévue en novembre 2017, l'attention des participants sera appelée sur l'importance de leur mission de veille au moment du déploiement de la nouvelle convention et ils seront invités à en suivre la mise en œuvre dans leur territoire et à faire part de leurs observations aux services de l'Unédic.

### Observation du vécu des demandeurs d'emploi

Un dispositif de veille des retours d'expérience et des opinions des demandeurs d'emploi sera déployé, qui pourra combiner plusieurs outils tels que le panel d'allocataires de l'Unédic, des études ad hoc auprès de demandeurs d'emploi du FNA et l'écoute des forums et réseaux sociaux au travers de méthodologies de veille spécifiques.