



Unédic

Mise en œuvre de la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi :

Publication du rapport annuel 2017

Paris, le 4 mai 2018

Le rapport annuel 2017 relatif à la mise en œuvre de la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi pour la période 2015-2018 a été validé le 3 mai par le comité en charge du suivi de la convention. Cette instance, composée de représentants des 3 signataires, veille à l'application de la convention et en évalue la mise en œuvre.

Ce rapport présente les actions mises en œuvre et les résultats obtenus par Pôle emploi en 2017 dans le cadre de la convention tripartite. Il annonce également les orientations pour 2018.

En 2017, tous les objectifs de performance ont été atteints

Les 14 indicateurs de la convention tripartite ont atteint leur cible en 2017. Ce résultat atteste de l'amélioration de la qualité des services que Pôle emploi délivre aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

Ainsi, entre octobre 2016 et septembre 2017, 4,1 millions de retours à l'emploi d'un mois ou plus ont été enregistrés, soit une progression de 4,8 points en un an et un écart à la cible de +110 000 retours à l'emploi.

Le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'accompagnement par Pôle emploi atteint désormais 71,1%, en progression de 6,9 points par rapport à 2014. La satisfaction des entreprises s'élève quant à elle à 70,7%, en hausse de 5,6 points par rapport à 2014.

En matière d'indemnisation des demandeurs d'emploi, 94,4% des premiers paiements ont été effectués dans les délais en 2017, ce qui correspond à une hausse de 2,1 points par rapport à 2014.

Les réalisations de Pôle emploi en 2017 : développement de l'offre de services digitale et amélioration de la fluidité du marché de l'emploi

Parmi les réalisations de Pôle emploi, l'année 2017 a été marquée par une montée en puissance des services numériques à travers l'enrichissement de l'Emploi Store et l'extension de l'offre d'applications mobiles (qui représentent désormais 21 % des services en ligne), ou encore le déploiement de l'outil « Mon potentiel professionnel », qui permet au demandeur d'emploi de confronter son projet et ses compétences au marché de l'emploi. Pôle emploi poursuit par ailleurs ses travaux sur l'accessibilité des services en ligne, en testant des dispositifs de repérage des demandeurs d'emploi en risque d'exclusion numérique.

Pôle emploi a également agi en faveur de la fluidité du marché de l'emploi en développant une approche par les compétences qui doit aider à augmenter les potentialités de rencontres entre employeurs et candidats. Face aux difficultés de recrutement des TPE et PME, l'établissement a déployé dans les territoires un service expérimental destiné à mieux anticiper les recrutements des employeurs en allant au-devant de leurs besoins.

Enfin, dans le cadre de la mobilisation de tous les acteurs pertinents pour répondre aux problématiques d'emploi, Pôle emploi a renforcé en 2017 ses partenariats avec les conseils régionaux dans le prolongement du plan « 500 000 formations supplémentaires » de 2016, et ses partenariats avec les conseils départementaux dans le cadre de la mise en œuvre de l'accompagnement global à destination des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail, ou encore avec l'APEC.

Les perspectives de Pôle emploi en 2018 : mise en œuvre des réformes gouvernementales, amélioration continue des services aux demandeurs d'emploi et aux employeurs

En 2018, Pôle emploi s'investira dans la mise en œuvre des réformes gouvernementales, et notamment la mise en œuvre du Plan d'Investissement Compétences et des "Parcours emploi compétences". L'établissement accentuera par ailleurs son approche du marché de l'emploi par les compétences en mettant à la disposition des conseillers l'outil « Mon Assistant Personnel », qui hébergera des services basés sur l'analyse croisée des compétences des demandeurs d'emploi et des besoins exprimés par les recruteurs afin d'améliorer le rapprochement entre recruteurs et candidats.

En matière d'indemnisation, la poursuite de la dématérialisation et de l'automatisation du traitement de la demande d'allocation permettra aux conseillers de se concentrer encore davantage sur la relation avec le demandeur d'emploi. Pour mieux répondre aux besoins des demandeurs d'emploi, Pôle emploi expérimente depuis septembre 2017 la mise en place de conseillers référents pour l'indemnisation. Des travaux sont par ailleurs en cours avec l'Unédic pour limiter le nombre de trop perçus et en améliorer le traitement.

Pour améliorer encore l'accompagnement des recrutements, des démarches proactives d'identification ciblée des besoins d'embauche seront développées, notamment auprès des TPE, sur la base d'une stratégie définie au niveau des territoires. Pôle emploi poursuivra par ailleurs ses actions visant à garantir la légalité des offres publiées sur pole-emploi.fr.

Enfin, l'année 2018 sera marquée par la renégociation de la convention tripartite liant Pôle emploi, l'Etat et l'Unedic.