

<b>Convention pluriannuelle entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi</b>
---

Entre :

L'Etat représenté par le ministre du travail, de l'emploi et de la santé,

L'Unédic représenté par le président et le vice-président de son conseil d'administration, et son directeur général,

Et Pôle emploi représenté par le président de son conseil d'administration et son directeur général,

Vu la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi et le décret n° 2008-1010 du 29 septembre 2008 ;

Vu la loi n° 2008-758 du 1<sup>er</sup> août 2008 relatif aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi et le décret n° 2008-1056 du 13 octobre 2008 relatif aux droits et aux devoirs des demandeurs d'emploi et au suivi de la recherche d'emploi ;

Vu la convention du 6 mai 2011 relative à l'indemnisation du chômage et la lettre paritaire du mai 2011 relative au suivi, l'accompagnement et le reclassement des demandeurs d'emploi,

Il est convenu ce qui suit :

### **Préambule**

La loi du 13 février 2008 a profondément réformé le service public de l'emploi. La création de Pôle emploi issue de la fusion de l'ANPE et du réseau des Assedic permet aujourd'hui aux demandeurs d'emploi et aux entreprises de bénéficier d'un service plus global, plus unifié et plus cohérent.

Dès son installation, Pôle emploi a fait face à une très forte croissance du chômage liée à la crise économique et financière que traverse notre pays depuis trois ans. Dans ce contexte, Pôle emploi a assuré, grâce au professionnalisme et à l'engagement de l'ensemble de ses agents, une continuité de service, tant auprès des demandeurs d'emploi que des entreprises, malgré les difficultés inhérentes à toute fusion et à la mise en place d'une nouvelle organisation.

Tirant les enseignements de la mise en œuvre de la première convention tripartite, des progrès accomplis et des obstacles rencontrés, l'État, l'Unédic et Pôle emploi entendent, avec la signature de cette deuxième convention, inscrire l'établissement dans une nouvelle phase de son développement au service des demandeurs d'emploi et des entreprises. Il s'agira pour Pôle emploi, d'une part d'aller plus loin dans l'enrichissement et l'adaptation de son offre de services, d'autre part de poursuivre les démarches de réorganisation, afin d'accroître la part des agents au contact du public.

Les stipulations de la présente convention sont guidées par un objectif central : favoriser l'accès ou le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi.

Pour atteindre cet objectif, trois priorités sont fixées à Pôle emploi :

- ◆ la personnalisation de l'offre de services : les demandeurs d'emploi et les entreprises ne requièrent pas un service uniforme. Même si Pôle emploi assure – et continuera d'assurer – un service public universel, les besoins et les aspirations du public sont divers et nécessitent, pour chacun, des réponses personnalisées. Pour les demandeurs d'emploi, cette personnalisation sera recherchée dans la construction de parcours différenciés en termes de nature et d'intensité d'accompagnement, afin de tenir compte, plus encore qu'aujourd'hui, de leurs profils et de leurs attentes. Vis-à-vis des employeurs, très divers par leurs tailles et leurs secteurs d'activité, l'offre de services sera modulée dans le but d'aider davantage les entreprises dont les besoins sont les plus grands et d'augmenter les chances de retour à l'emploi des demandeurs inscrits à Pôle emploi ;

- ◆ une proximité plus forte avec les territoires : la nécessité de réaliser la fusion des deux réseaux a légitimement conduit, dans un premier temps, à un pilotage resserré de l'opérateur. Aussi Pôle emploi recherchera-t-il dans les prochaines années une plus grande souplesse et une meilleure adaptabilité de son offre de services en fonction des réalités territoriales, qu'il s'agisse des caractéristiques du bassin d'emploi ou de la présence de partenaires avec lesquels des coopérations peuvent être nouées. Pour accroître la diversité et la densité des réponses apportées aux demandeurs d'emploi, cet ancrage territorial réaffirmé s'appuiera, dans le cadre du pilotage global du service public de l'emploi assuré par le préfet de région, sur des relations renforcées avec les partenaires sociaux, notamment les instances paritaires régionales et sur des partenariats approfondis avec les organismes paritaires collecteurs agréés, les collectivités territoriales et les autres opérateurs du reclassement et de l'insertion. Pôle emploi insère son action au niveau territorial au travers notamment des services publics de l'emploi locaux (SPEL) et de la convention annuelle régionale conclue avec le préfet de région, après consultation des instances paritaires régionales ;
- ◆ poursuivre l'effort d'optimisation des moyens : Pôle emploi prolongera les efforts de rationalisation de son organisation, en affectant à l'accompagnement des demandeurs d'emploi les progrès réalisés en termes d'efficience.

Pôle emploi rendra compte régulièrement des résultats obtenus auprès des instances de pilotage de la convention et ces résultats seront accessibles au grand public. Si des facteurs externes à Pôle emploi modifient de manière substantielle l'économie de la convention, les parties signataires pourront ajuster les orientations fixées à Pôle emploi, ainsi que les trajectoires annuelles ou les objectifs prévus.

Il appartient au conseil d'administration de Pôle emploi de définir la stratégie de mise en œuvre de la présente convention et de se doter des instruments de suivi et de mesure lui permettant de garantir son exécution. Il est informé et consulté annuellement sur le déploiement de l'offre de services issue de la présente convention.

Les missions que Pôle emploi assure pour le compte de l'État et de l'Unédic sont précisées dans les conventions bilatérales, qui portent notamment sur la qualité du service rendu et la conformité aux prescriptions transmises par l'État et l'Unédic ainsi que sur les indicateurs associés à l'exercice de ces missions déléguées.

Les principes d'accès aux données nécessaires à l'Unédic et à l'État pour l'exercice de leurs missions, ainsi que les moyens de contrôle pouvant être mis en œuvre sont détaillés à l'annexe III.

<b>INDICATEURS GENERAUX DE LA CONVENTION</b>			
<b>Objectif : Augmenter le nombre des retours à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, en particulier pour les demandeurs d'emploi de longue durée</b>			
<b>Indicateur 1</b> : Taux de sortie vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi			
<b>Cibles</b>			
Niveau actuel	2012	2013	2014
3,3 % CVS (mars 2011)	<i>A déterminer en fonction de la méthodologie d'identification de la contribution de Pôle emploi au retour à l'emploi prévue à l'annexe I</i>		
<b>Indicateur 1 bis</b> : Taux de sortie vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée			
<b>Cibles</b>			
Niveau actuel	2012	2013	2014
2,4 % CVS (mars 2011)	+ 8 %	<i>A déterminer en comité technique tripartite</i>	

## Sommaire

<b>1. PERSONNALISER L'OFFRE DE SERVICES.....</b>	<b>4</b>
1.1. Garantir un accès universel aux services de Pôle emploi.....	4
1.2. Accélérer le retour à l'emploi par un accompagnement personnalisé.....	4
1.2.1. <i>Consacrer l'entretien d'inscription et de diagnostic comme la première étape de l'accompagnement vers l'emploi.....</i>	<i>4</i>
1.2.2. <i>Adapter les modalités de suivi et d'accompagnement aux besoins des demandeurs d'emploi dans une logique de retour rapide à l'emploi.....</i>	<i>5</i>
1.3. Indemniser les demandeurs d'emploi dans les délais en délivrant un service de qualité .....	8
1.3.1. <i>Indemniser les demandeurs d'emploi dans les délais.....</i>	<i>9</i>
1.3.2. <i>Délivrer une information fiable sur les droits à indemnisation.....</i>	<i>9</i>
1.3.3. <i>Prévenir et lutter contre les fraudes.....</i>	<i>10</i>
1.4. Mobiliser l'offre de services aux employeurs destinée à favoriser le placement des demandeurs d'emploi.....	10
1.4.1. <i>Garantir un service universel aux employeurs.....</i>	<i>11</i>
1.4.2. <i>Offrir un service renforcé aux employeurs qui en ont le plus besoin.....</i>	<i>11</i>
1.4.3. <i>Accroître la fluidité et la transparence du marché du travail.....</i>	<i>12</i>
<b>2. RAPPROCHER POLE EMPLOI DES USAGERS ET DES TERRITOIRES .....</b>	<b>12</b>
2.1. Inscrire l'action de Pôle emploi en proximité des territoires.....	12
2.1.1. <i>Déconcentrer l'action de Pôle emploi pour donner des marges de manœuvre aux acteurs de terrain .....</i>	<i>12</i>
2.1.2. <i>Renforcer l'ancrage territorial de Pôle emploi pour mieux articuler ses interventions avec ses partenaires locaux.....</i>	<i>13</i>
2.1.3. <i>Assurer aux instances paritaires régionales les moyens de l'exercice de leurs missions.....</i>	<i>13</i>
2.2. Assurer l'efficacité de l'organisation des moyens pour en faire bénéficier les usagers .....	14
2.2.1. <i>Donner à Pôle emploi les moyens de ses missions .....</i>	<i>14</i>
2.2.2. <i>Augmenter le nombre d'agents au contact du public.....</i>	<i>15</i>
<b>3. PILOTER ET FAIRE VIVRE LA CONVENTION .....</b>	<b>15</b>
3.1. Piloter Pôle emploi par les résultats .....	16
3.1.1. <i>Mesurer la performance de Pôle emploi par des indicateurs centrés sur les résultats.....</i>	<i>16</i>
3.1.2. <i>Prendre en compte l'opinion des demandeurs d'emploi et des entreprises.....</i>	<i>16</i>
3.1.3. <i>Garantir l'adaptabilité de la convention .....</i>	<i>16</i>
3.1.4. <i>Organiser l'évaluation de la convention.....</i>	<i>16</i>
3.2. Donner aux signataires les capacités de suivre et de piloter la convention .....	17
3.2.1. <i>Le comité de suivi .....</i>	<i>17</i>
3.2.2. <i>Le comité des directeurs.....</i>	<i>17</i>
3.2.3. <i>Le comité technique tripartite.....</i>	<i>18</i>
3.3. La durée de la convention .....	18

## 1. Personnaliser l'offre de services

La loi confère à Pôle emploi des missions étendues d'appui aux demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et aux entreprises pour leurs démarches de recrutement.

Pour la mise en œuvre de ces missions, Pôle emploi développe en direction de demandeurs d'emploi et des entreprises une offre de services personnalisée dont il assure l'accessibilité et la qualité de façon égale sur l'ensemble du territoire.

### 1.1. Garantir un accès universel aux services de Pôle emploi

Les demandeurs d'emploi et les employeurs accèdent aux services de Pôle emploi à travers un réseau homogène d'agences, des services téléphoniques et par Internet.

L'accueil est assuré selon les principes suivants :

- ◆ un accueil physique en agence et par téléphone ouvert au public 35 heures minimum par semaine et des services en ligne disponibles 24 heures sur 24 ;
- ◆ une implantation territoriale qui permet de recevoir les demandeurs d'emploi et les employeurs à proximité de leur lieu de résidence en application du schéma d'implantation adopté par le Conseil d'Administration de Pôle emploi. Une intervention spécifique sur des territoires rencontrant des difficultés économiques majeures pourra être envisagée par adaptation, dans le cadre des moyens disponibles, du schéma ou des modes de présence sur le territoire ;
- ◆ le maintien d'un équilibre entre les différents modes d'accès afin de prendre en compte la difficulté de certains demandeurs d'emploi à accéder aux nouvelles technologies de l'information et de la communication ;
- ◆ une qualité égale des informations délivrées, quel que soit le canal d'accès ;
- ◆ une sécurisation des procédures dématérialisées pour assurer leur fiabilité.

Les conventions régionales prévues à l'article L 5312-11 du code du travail précisent les complémentarités à établir avec le maillage territorial des autres opérateurs du service public de l'emploi, afin d'améliorer le service rendu aux usagers en termes de couverture territoriale et de richesse de contenu.

### 1.2. Accélérer le retour à l'emploi par un accompagnement personnalisé

#### 1.2.1. Consacrer l'entretien d'inscription et de diagnostic comme la première étape de l'accompagnement vers l'emploi

Le demandeur d'emploi bénéficie d'un entretien d'inscription personnalisé, réalisé dans un délai maximum de dix jours ouvrés après son premier contact avec Pôle emploi.

<b>Objectif : Prendre rapidement en charge les demandeurs d'emploi</b>			
<b>Indicateur 6<sup>1</sup></b> : Taux d'EID réalisés dans les dix jours ouvrés après le premier contact avec Pôle emploi			
<b>Cibles</b>			
Niveau actuel	2012	2013	2014
Nouvel indicateur	<i>A fixer par le comité technique tripartite</i>		95 %

<sup>1</sup> La numérotation des indicateurs est reprise de l'ordre de classement de l'annexe consacrée à ce sujet.

Au cours de l'entretien le conseiller valide l'inscription du demandeur d'emploi et examine sa demande d'allocation. Lorsque le montant de l'indemnisation ne peut être calculé pendant l'entretien, le conseiller lui indique les différentes étapes de la procédure ainsi que les modalités selon lesquelles il sera informé de l'avancée du traitement de son dossier. La notification des droits à indemnisation intervient dans un délai maximal de dix jours ouvrés à compter de la complétude du dossier d'indemnisation.

L'entretien permet également au demandeur d'emploi d'élaborer avec le conseiller son projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE), et de préciser l'offre de services dont il peut bénéficier, à partir d'un diagnostic précis de sa situation au regard des potentialités de l'emploi au plan local et de ses aspirations professionnelles.

L'offre de services tient compte de la distance à l'emploi du demandeur d'emploi au travers de parcours d'accompagnement diversifiés. Elle vise à répondre aux différentes difficultés qu'il rencontre, en particulier :

- ◆ le défaut d'information sur le marché du travail, sur les offres disponibles et le manque d'autonomie dans la recherche d'emploi. Ce type de difficultés se résout notamment par la mise à disposition d'offres d'emploi et par l'apprentissage de méthodes de recherche d'emploi ;
- ◆ l'inadéquation entre, d'une part, les capacités et le projet professionnel du demandeur et, d'autre part, les opportunités liées au marché local. Ce type de difficultés se résout notamment par l'acquisition et/ou la validation de nouvelles compétences et/ou par l'accompagnement d'une mobilité géographique ;
- ◆ l'existence de problématiques sociales, culturelles ou de santé, pouvant constituer des freins à l'emploi. Ce type de difficultés se résout notamment par la mise en œuvre préalable d'actions destinées à lever ces freins ou à lutter contre les discriminations, en lien si besoin avec les acteurs de l'insertion.

L'âge du demandeur d'emploi et la récurrence de ses périodes de chômage constituent des éléments importants dans l'établissement du diagnostic et le choix des services associés.

Lors de l'entretien, le conseiller précise le délai au terme duquel la première rencontre avec le conseiller référent prévu au paragraphe 1.2.2.1 est programmée. Cet entretien physique doit intervenir dans un délai maximum de quatre mois à partir de l'entretien d'inscription et de diagnostic. Au cours de cette période et en dehors de tout rendez-vous programmé avec son conseiller référent, le demandeur d'emploi peut solliciter Pôle emploi pour obtenir des renseignements, des conseils ou des aides si celles-ci sont urgentes.

Lorsqu'il l'estime utile, le conseiller peut, dès l'entretien d'inscription et de diagnostic, mettre en place pour les demandeurs d'emploi en ayant le plus besoin, un accompagnement renforcé, caractérisé par un démarrage immédiat du suivi, une rencontre périodique, au moins mensuelle. Ces demandeurs d'emploi sont également suivis par des conseillers en charge de portefeuilles de taille réduite de 50 à 70 demandeurs d'emploi. L'accompagnement est soit réalisé en interne par des conseillers de Pôle emploi, soit délégué à ses partenaires, co-traitants ou sous-traitants.

## 1.2.2. Adapter les modalités de suivi et d'accompagnement aux besoins des demandeurs d'emploi dans une logique de retour rapide à l'emploi

### 1.2.2.1. Personnaliser le suivi et l'accompagnement

Tous les demandeurs d'emploi bénéficient d'un suivi et d'un accompagnement personnalisé tout au long de leur parcours d'accès à l'emploi. A cette fin, tous se voient attribuer un conseiller référent qui les accompagne pendant toute la durée de leur parcours. Ses coordonnées sont communiquées dans les quinze jours suivant l'entretien d'inscription et de diagnostic pour les demandeurs d'emploi bénéficiant d'un accompagnement dès l'issue de cet entretien.

<b>Objectif : Personnaliser l'offre de services aux demandeurs d'emploi</b>			
<b>Indicateur 4 : Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins</b>			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
55 % (enquête de mai 2011)	56 %	58 %	60 %

Le conseiller référent est l'interlocuteur privilégié du demandeur d'emploi pour l'accès aux services de Pôle emploi. Il est responsable de l'accompagnement du demandeur et s'assure que des réponses ont été apportées aux difficultés de ce dernier, en matière de recherche d'emploi ou d'indemnisation, en l'orientant au besoin vers d'autres interlocuteurs pertinents. Il est le garant de la cohérence de l'ensemble des actions mises en œuvre dans le cadre du parcours de retour à l'emploi. Il mène les entretiens de suivi, rappelle au demandeur d'emploi ses droits et ses devoirs, définit et actualise les étapes du projet personnalisé d'accès à l'emploi, propose les offres d'emploi ou les aides et prestations favorables à la réalisation du parcours du demandeur d'emploi. Le demandeur d'emploi peut solliciter son conseiller référent par tout moyen pour obtenir les informations et services utiles à sa recherche d'emploi.

Il s'assure au cours des différents contacts que le demandeur d'emploi accomplit des actes positifs de recherche d'emploi, tels qu'ils sont définis aux articles R 5411-11 et 12 du code du travail. Il peut proposer la radiation du demandeur d'emploi de la liste des demandeurs d'emploi s'il constate l'une des situations prévues par l'article L 5412-1 du code du travail.

Le conseiller référent s'appuie sur le diagnostic établi lors de l'entretien d'inscription et le met régulièrement à jour à partir des événements survenus dans le parcours du demandeur d'emploi. Il définit, lors de son premier contact avec lui, les différentes modalités des contacts ultérieurs (rencontres, rendez-vous téléphoniques, courriels).

Pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, un suivi régulier est assuré à partir du quatrième mois par le conseiller référent permettant, d'une part, de faire le point sur les démarches accomplies et les prestations suivies pour la mise en œuvre du PPAE et, de l'autre, de procéder à l'actualisation de son PPAE tous les trois mois.

Par ailleurs, un bilan approfondi est organisé au bénéfice des demandeurs d'emploi neuf mois après leur inscription dès lors qu'ils n'ont été inscrits qu'en catégorie A ou B au cours de la période. Ce bilan est l'occasion d'examiner l'opportunité d'un placement en suivi renforcé, au sein de Pôle emploi ou auprès d'un autre opérateur, et de programmer les actions nécessaires pour prévenir un basculement dans le chômage de longue durée, notamment par l'élargissement des cibles professionnelles.

<b>Objectif : Réduire les risques de chômage de longue durée, en particulier pour les jeunes et les seniors</b>			
<b>Indicateur 2</b> : Part des demandeurs d'emploi encore inscrits sur les listes de Pôle emploi douze mois après leur inscription			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel (mars 2011)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
36,9 % (catégories A, B, C)	- 1 point (soit 36 %)	- 1 point (soit 35 %)	- 1 point (soit 34 %)
<b>Indicateur 2 bis</b> : Part des demandeurs d'emploi de moins de 25 ans et de 50 ans et plus encore inscrits sur les listes de Pôle emploi douze mois après leur inscription			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel (mars 2011)</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Jeunes : 26 % (catégories A, B, C)	- 1 point (soit 25 %)	- 1 point (soit 24 %)	- 1 point (soit 23 %)
Seniors : 47 % (catégories A, B, C)	- 2 points (soit 45 %)	- 2 points (soit 43 %)	- 2 points (soit 41 %)

Les demandeurs d'emploi ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise bénéficient d'un accompagnement adapté qui mobilisera les différents dispositifs disponibles au plan local.

Les licenciés économiques font l'objet d'un accompagnement spécifique lorsqu'ils adhèrent au contrat de sécurisation professionnelle.

L'appréciation des difficultés du demandeur d'emploi et le choix des prestations et aides adaptées à ses besoins relèvent du conseiller, lors du diagnostic initial et lors des contacts ultérieurs. Le conseiller est guidé par un outil d'aide à la décision qui oriente et objective ses choix. Il s'appuie sur une cartographie territoriale précise de l'offre de services disponible intégrant, outre les services offerts par Pôle emploi, ceux mobilisables chez les partenaires. Les outils dont dispose le conseiller permettent également d'analyser l'état du marché local du travail afin d'informer et d'orienter le demandeur d'emploi vers les métiers et secteurs d'activité les plus porteurs.

<b>Objectif : Eviter que des demandeurs d'emploi ne restent trop longtemps sans contact avec l'emploi</b>			
<b>Indicateur 3</b> : 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			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
0,4 millions (FH juin 2011)	0,35 millions	0,30 millions	0,25 millions

L'encadrement de proximité de Pôle emploi, notamment les responsables d'équipe et les directeurs d'agence, veille, à travers sa démarche d'animation et de supervision, à l'adéquation des services proposés avec les besoins des demandeurs d'emploi suivis et aux résultats obtenus en termes d'insertion professionnelle durable.

La nouvelle organisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi fondée sur les principes prévus ci-dessus sera présentée au conseil d'administration de Pôle emploi d'ici la fin du premier semestre 2012. Elle sera déployée par paliers entre 2012 et 2014.

#### **1.2.2.2. Améliorer l'accès du demandeur d'emploi à la formation, aux aides et aux prestations**

Les demandeurs d'emploi peuvent accéder à la formation, aux aides et aux prestations dès leur inscription et à tout moment de leur parcours d'accompagnement.

Les aides financières accordées par Pôle emploi ont pour objectif de :

- ◆ lever les freins à l'emploi, notamment en termes de mobilité géographique ;
- ◆ développer les compétences des demandeurs d'emploi, afin d'adapter celles-ci aux besoins du marché du travail ;
- ◆ aider au recrutement dans le cadre de contrats relevant des politiques d'emploi de l'État.

Le conseil d'administration de Pôle emploi définit le montant et les critères d'accès aux aides ainsi que les modalités d'adaptation de ces critères aux niveaux régional et local.

Les prestations de services délivrées par Pôle emploi ont pour objectif de :

- ◆ mettre à la disposition des demandeurs d'emploi les outils destinés à les aider dans leur recherche d'emploi ;
- ◆ évaluer les compétences des demandeurs d'emploi, tant en termes de qualifications que d'expérience ;
- ◆ accompagner la recherche d'emploi, notamment par des prestations d'orientation professionnelle et par la construction de parcours de retour à l'emploi.

Pôle emploi développe en direction des demandeurs d'emploi en situation d'orientation ou de réorientation professionnelle, des actions d'information sur les secteurs d'activité, les emplois et les métiers ainsi que sur les formations qui y conduisent, en lien avec les autres acteurs du service public de l'orientation.

Pôle emploi facilite l'accès à la formation des demandeurs d'emploi, pour adapter ou accroître leurs compétences et qualifications afin de répondre aux besoins du marché du travail. A cet effet, Pôle emploi mobilise l'ensemble des dispositifs de formation disponibles, quel qu'en soit le financeur, et met en œuvre, en complémentarité, des actions de formation individuelles ou collectives. Les objectifs de ces actions sont partagés et articulés au sein des contrats de plan régionaux de développement de la formation (CPRDF), signés entre l'État et le conseil régional. En particulier, Pôle emploi développe activement la coordination des achats de formation avec les conseils régionaux. Il établit également des partenariats avec les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA) et l'association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées (AGEFIPH).

Pôle emploi veille à identifier, avec le demandeur d'emploi, dans les meilleurs délais après l'inscription, ses besoins de qualification ou de reconversion professionnelle, afin que le parcours de formation s'engage sans perte de temps.

<b>Objectif : Améliorer l'efficacité des formations</b>			
<b>Indicateur 5 : Taux de sortie vers l'emploi durable six mois après une formation prescrite par Pôle emploi</b>			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
48,6 % (enquête sortants de formation mars 2010)	50,3 %	51,9 %	53,6 %

Pôle emploi recourt à la sous-traitance pour offrir certaines prestations aux demandeurs d'emploi. Le recours à la sous-traitance s'inscrit dans le cadre des orientations suivantes, qui diffèrent selon le type de prestations :

- ◆ en matière d'évaluation des compétences et de formation, Pôle emploi sous-traite les prestations nécessitant des compétences spécialisées dont il ne dispose pas en interne ;
- ◆ s'agissant de l'accompagnement, Pôle emploi mobilise les opérateurs de placement pour des prestations longues au profit des publics spécifiques, notamment les demandeurs les plus éloignés de l'emploi et les licenciés économiques ;
- ◆ pour des prestations courtes destinées à l'ensemble des demandeurs d'emploi, comme les ateliers collectifs, Pôle emploi pourra en sous-traiter la réalisation en particulier en période de forte charge.

La prescription d'aides et de prestations fera l'objet d'évaluations régulières afin :

- ◆ d'apprécier les modalités d'orientation des demandeurs d'emploi vers ces différentes aides ou prestations, qu'elles soient sous-traitées ou réalisées en interne ;
- ◆ d'estimer la plus-value des différentes aides et des prestations proposées aux demandeurs d'emploi dans leur parcours vers l'emploi ; cette évaluation peut être entendue aussi bien en termes de résultat direct sur le retour à l'emploi, de qualité de l'emploi retrouvé, et d'autres effets qualitatifs qui pourront être mis à jour par les travaux d'évaluation ;
- ◆ de comparer entre elles et avec celles du réseau Pôle emploi les prestations développées par les organismes sous-traitants et d'évaluer leurs résultats respectifs.

### **1.3. Indemniser les demandeurs d'emploi dans les délais en délivrant un service de qualité**

Pôle emploi, assure, conformément à la loi du 13 février 2008, l'indemnisation des chômeurs pour le compte de l'Unédic, au titre de la convention d'assurance-chômage, et du contrat de sécurisation professionnelle, et pour le compte de l'État, au titre des allocations du régime de solidarité, ainsi que le versement de toutes autres prestations dont l'État ou l'Unédic confie à Pôle emploi le versement par convention.



### 1.3.1. Indemniser les demandeurs d'emploi dans les délais

Pôle emploi procède à l'instruction des dossiers de demandes d'allocations et à leur paiement dans le respect des délais prévus par les dispositions conventionnelles et réglementaires relatives à l'indemnisation du chômage.

<b>Objectif : Indemniser le plus rapidement possible les demandeurs d'emploi</b>			
<b>Indicateur 7 : Taux de premiers paiements dans les délais</b>			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
88,9 % (octobre 2011)	90,3 %	91,6 %	93 %

#### 1.3.1.1. Au titre de l'assurance chômage

Pôle emploi assure le versement des allocations financées par le régime d'assurance chômage. A ce titre, il instruit les demandes d'allocations dans les conditions définies par les accords agréés prévus à l'article L. 5422 20 du code du travail et précisées par l'Unédic.

Des conventions bilatérales entre Pôle emploi et l'Unédic fixent les conditions dans lesquelles Pôle emploi exerce ces missions déléguées et les conditions dans lesquelles l'Unédic en assure le suivi (cf. annexe II).

#### 1.3.1.2. Au titre des allocations de solidarité et autres prestations de l'État ou des employeurs publics

Pôle emploi assure également le versement de l'allocation de solidarité et d'autres prestations pour le compte de l'État, ainsi que la gestion de certains des dispositifs de la politique de l'emploi.

Dans ce cadre, des conventions entre l'État et Pôle emploi sont conclues, qui définissent les modalités de mise en œuvre de ces activités déléguées (cf. annexe II).

Ces conventions organisent la coordination entre les divers acteurs de l'État concernés par ces prestations ainsi que les conditions de transmission des données par Pôle emploi à l'État, en conformité avec les dispositions de la loi informatique et libertés. Parmi ces données figurent notamment les fichiers des demandeurs d'emploi relatifs aux diverses prestations dont l'État a confié la gestion à Pôle emploi.

Les employeurs publics peuvent conclure avec Pôle emploi des conventions de délégation de la gestion de l'indemnisation du chômage de leurs agents. Ces conventions définissent les modalités spécifiques de la rémunération du service rendu par Pôle emploi.

### 1.3.2. Délivrer une information fiable sur les droits à indemnisation

Afin de répondre aux attentes des demandeurs d'emploi qui expriment le souhait d'être mieux informés sur leurs droits à indemnisation et sur le traitement de leurs dossiers, Pôle emploi assurera une information de qualité sur le calcul, le paiement et éventuellement les opérations de rectification de leurs allocations.

L'information délivrée aux demandeurs d'emploi devra être enrichie et améliorée selon les modalités suivantes :

- ◆ dans la continuité de la précédente convention, une première information sera donnée au moment de l'entretien d'inscription ;
- ◆ une information sera également délivrée sur l'état d'avancement du dossier d'indemnisation, après ce premier entretien et avant la notification des droits ; les évolutions des systèmes d'information intégreront cet objectif, afin de permettre une diffusion de ces informations sur l'espace personnel du demandeur d'emploi ;
- ◆ enfin, le demandeur d'emploi aura accès en ligne aux données de référence qui ont servi de base au calcul de ses droits.

<b>Objectif : Délivrer une information de qualité aux demandeurs d'emploi sur leur indemnisation</b>			
<b>Indicateur 8</b> : Pour les demandeurs d'emploi pour lesquels l'EID est intervenu il y a moins de deux mois, taux de satisfaction concernant l'information relative à leur indemnisation			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Nouvel indicateur	-	-	60 %

### 1.3.3. Prévenir et lutter contre les fraudes

Pôle emploi élabore annuellement, après des échanges avec l'État (DGEFP et délégation nationale de lutte contre la fraude – DNLF) et l'Unédic, un plan de prévention et de lutte contre la fraude. Il vise notamment à la détection précoce des fraudes et à la réparation des fraudes ayant engendré un préjudice financier.

Pour améliorer le dispositif de lutte contre les fraudes, Pôle emploi s'appuiera sur le fichier des déclarations d'embauche qui devra être transmis par l'agence centrale des organismes de sécurité sociale (ACOSS) à Pôle emploi dans le courant de l'année 2012. Ce fichier permettra en particulier d'avoir une connaissance plus rapide des reprises d'emploi, y compris courtes. Le déploiement de nouveaux systèmes informatiques, notamment ceux relatifs à la transmission dématérialisée de l'attestation d'employeur, sera également un outil pour le contrôle.

De façon générale, Pôle emploi poursuivra les échanges d'information mis en place avec les organismes de sécurité sociale (ACOSS, caisse nationale des allocations familiales –CNAF–, caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés –CNAMTS–, caisse nationale d'assurance vieillesse des travailleurs salariés –CNAVTS– etc.).

Deux bilans, l'un semestriel et l'autre annuel du plan de prévention et de lutte contre la fraude sont élaborés par Pôle emploi et transmis au comité des directeurs prévu au paragraphe 3.2.2. Ils mentionnent notamment le montant des fraudes évitées et celui des fraudes détectées ayant donné lieu à un préjudice.

### 1.4. Mobiliser l'offre de services aux employeurs destinée à favoriser le placement des demandeurs d'emploi

L'objectif de Pôle emploi est de créer les conditions d'une intermédiation efficace accélérant le retour à l'emploi. A cette fin, l'offre de services aux entreprises est activée en fonction des besoins des demandeurs d'emploi.

<b>Objectif : Mobiliser la présélection au profit des demandeurs d'emploi</b>			
<b>Indicateur 12</b> : Taux de satisfaction des offres avec présélection par MER+			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
49,3 % (fin octobre 2011)	53 %	57 %	60 %

Pour assurer la complémentarité et l'articulation entre l'accompagnement des demandeurs et l'offre de services aux entreprises, celle-ci est orientée selon quatre axes :

- ◆ contribuer à la transparence du marché du travail en assurant un large degré de publicité des offres et des demandes d'emploi ;
- ◆ renforcer la connaissance du marché du travail et des comportements de recrutement, afin d'améliorer l'orientation et l'information des demandeurs d'emploi ;
- ◆ renforcer la convergence entre offre et demande d'emploi, notamment par une adaptation des compétences des demandeurs d'emploi ;

- ◆ participer à la lutte contre les discriminations et promouvoir l'égalité des chances dans les pratiques de recrutement.

#### 1.4.1. Garantir un service universel aux employeurs

Pour atteindre les objectifs mentionnés ci-dessus, Pôle emploi assure, auprès de l'ensemble des employeurs, les services suivants :

- ◆ enregistrement et diffusion des offres d'emploi qui lui sont adressées ;
- ◆ aide à la rédaction des offres pour les entreprises qui en expriment le besoin ;
- ◆ information sur le marché du travail et les dispositifs d'aide au recrutement.

Pour chaque offre déposée, Pôle emploi accompagne la procédure de recrutement et informe régulièrement l'entreprise sur son avancement.

<b>Objectif : Personnaliser l'offre de services aux employeurs</b>			
<b>Indicateur 13</b> : Taux de satisfaction des employeurs sur l'adaptation de l'offre de services à leurs besoins			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
56 % (mai 2011)	57 %	58 %	60 %

#### 1.4.2. Offrir un service renforcé aux employeurs qui en ont le plus besoin

Pôle emploi propose prioritairement une gamme de services renforcés :

- ◆ aux employeurs rencontrant des difficultés de recrutement, sur des métiers en tension, ou par manque de ressources internes dédiées au recrutement ;
- ◆ aux employeurs offrant des perspectives d'emplois durables susceptibles d'être pourvus par les demandeurs accompagnés par Pôle emploi, dans le cadre d'une stratégie de placement définie localement.

Les cibles de cette offre de services renforcée sont définies localement dans les stratégies régionales de Pôle emploi appuyées sur les diagnostics territoriaux prévus au paragraphe 2.1.1. Les plans d'action pour 2012 sont révisés ou conçus de manière à tenir compte de cette orientation nouvelle. Un bilan des stratégies locales de ciblage est présenté au comité de suivi prévu au paragraphe 3.2.1 de la présente convention au plus tard au premier trimestre 2013.

L'offre renforcée prend notamment appui, en les combinant, sur les prestations suivantes :

- ◆ conseils en recrutement ;
- ◆ sélection des candidats (présélection avec possibilité d'évaluation des compétences et habiletés) ;
- ◆ montage d'actions d'adaptation au poste de travail ou de formation ;
- ◆ désignation d'un conseiller référent pour certains employeurs.

<b>Objectif : Rendre un service efficace aux entreprises bénéficiant de la présélection</b>			
<b>Indicateur 11</b> : Délai moyen de satisfaction des offres avec présélection			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
31 jours (fin septembre 2011)	29 jours	29 jours	29 jours

### 1.4.3. Accroître la fluidité et la transparence du marché du travail

Les demandeurs d'emploi accèdent à la base des offres déposées par les entreprises qui acceptent d'être directement contactées par les candidats intéressés. Cette orientation est mise en œuvre à compter de 2012, en visant en priorité les offres qui concernent des contrats de travail de courte durée.

<b>Objectif : Permettre aux demandeurs d'emploi de contacter directement des employeurs</b>			
<b>Indicateur 9</b> : Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
34,7 % (cumul des offres nominatives à fin sept. 2011)	40 %	45 %	50 %

De même, les employeurs ont accès, dans le respect de la loi informatique et libertés, à la banque des profils professionnels des demandeurs d'emploi qui y consentent, afin d'identifier et contacter ceux susceptibles d'être intéressés par leur offre. A cette fin, Pôle emploi œuvre à augmenter la part des demandeurs d'emploi disposant d'un profil professionnel accessible en ligne.

<b>Objectif : Rendre accessible aux employeurs les profils des demandeurs d'emploi</b>			
<b>Indicateur 10</b> : Part des demandeurs d'emploi inscrits disposant d'un CV Pôle emploi sur la banque des profils en ligne			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
820 000 CV en ligne en octobre 2011, soit 20 % de la DEFM A, B, C	30 %	40 %	50 %

En fonction des profils des demandeurs d'emploi, Pôle emploi prospecte auprès de certains employeurs, selon une stratégie de ciblage définie localement, conforme aux orientations nationales, afin de recueillir des offres utiles pour l'insertion durable des demandeurs d'emploi en portefeuilles.

## 2. Rapprocher Pôle emploi des usagers et des territoires

### 2.1. Inscrire l'action de Pôle emploi en proximité des territoires

Dans le cadre d'une offre de services définie nationalement et garantie uniformément selon les mêmes standards de qualité, Pôle emploi adapte son offre de services à la diversité des publics, des entreprises et des territoires. A cette fin, il s'appuie sur une organisation déconcentrée et une offre de services territorialisée.

#### 2.1.1. Déconcentrer l'action de Pôle emploi pour donner des marges de manœuvre aux acteurs de terrain

La répartition des activités (performance, budget, effectif) entre les différents échelons national, régional, territorial et local de Pôle emploi est guidée par le principe de subsidiarité et s'appuie sur un dialogue de performance entre les différents niveaux de décision (régional, territorial, local).

L'échelon régional est chargé, en lien avec les orientations stratégiques et dans le cadre de moyens définis annuellement au plan national, de l'élaboration d'un diagnostic régional et d'une stratégie régionale, partagés d'une part avec les échelons territoriaux et locaux de Pôle emploi, et d'autre part avec l'État dans le cadre des conventions régionales prévues à l'article L 5312-11 du code du travail. Négociées avec les directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) sous l'autorité du préfet de région, ces conventions déterminent, en lien avec les objectifs de la présente convention, la programmation des interventions de Pôle emploi au regard de la situation locale de l'emploi et du marché du travail, et précisent les conditions dans lesquelles l'opérateur participe à la mise en œuvre des actions relevant de la politique de l'emploi.

Dans le cadre du dialogue de performance infrarégional, le directeur d'agence, à partir d'un diagnostic sur son bassin d'emploi, fait valider par le directeur territorial une stratégie et des plans d'actions permettant de mobiliser des crédits d'intervention par type de dispositifs ou de lancer des initiatives territoriales correspondant aux priorités qu'il a identifiées.

A cette fin, les modalités de mise en œuvre des aides et prestations seront simplifiées, dans des conditions déterminées par le conseil d'administration de Pôle emploi, afin de favoriser leur adaptation territoriale notamment en vue d'assurer une meilleure articulation avec les aides d'autres acteurs dans chaque territoire et d'éviter ainsi les redondances.

Le conseil d'administration de Pôle emploi précise également chaque année les conditions de fongibilité budgétaire des aides et prestations au sein des crédits d'intervention déconcentrés.

### **2.1.2. Renforcer l'ancrage territorial de Pôle emploi pour mieux articuler ses interventions avec ses partenaires locaux**

Le diagnostic régional s'appuie sur des diagnostics territoriaux dont le périmètre est cohérent avec l'organisation du service public de l'emploi. Ces diagnostics identifient chacun à leur niveau, les enjeux d'emploi, de formation et de recrutement ainsi que les ressources, aides et leviers d'intervention susceptibles de compléter l'offre de services de Pôle emploi, proposés notamment par les collectivités territoriales.

La stratégie régionale doit identifier les publics, territoires et partenariats prioritaires de la direction régionale de Pôle emploi.

En ce sens, cette stratégie contribue notamment :

- ◆ à la constitution d'une offre territoriale d'orientation professionnelle dans le cadre du service public de l'orientation créé par la loi du 24 novembre 2009 ;
- ◆ au renforcement du partenariat opérationnel entre les DIRECCTE et les directions régionales de Pôle emploi pour partager leurs informations sur les entreprises et leurs stratégies en réponse aux besoins des territoires ;
- ◆ à la constitution, avec les conseils régionaux et les OPCA, d'une offre sectorielle et territoriale de formation la plus complète possible pour accroître l'accès des demandeurs d'emploi à des parcours de formation qualifiante ;
- ◆ à une articulation entre ses dispositifs d'aides et prestations visant l'insertion professionnelle et les mesures d'insertion sociale que peuvent mettre en œuvre les conseils généraux et les communes afin d'assurer une plus grande continuité et fluidité des parcours des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) ;
- ◆ à l'élaboration de dispositifs d'information, d'orientation et d'accompagnement renforcés dans les territoires fragilisés, notamment les zones urbaines sensibles et les territoires ruraux, en lien avec les autres acteurs de ces territoires ;
- ◆ à la mise en place d'initiatives locales et partenariales dans les bassins d'emploi, permettant de compléter l'offre de services dont bénéficient les demandeurs d'emploi et les entreprises ou d'expérimenter des solutions nouvelles ; les responsables d'agences et les responsables territoriaux peuvent mobiliser des moyens financiers pour soutenir ces initiatives, dans des conditions fixées au plan régional.

Pôle emploi poursuivra la coopération engagée avec les réseaux spécialisés de placement et d'insertion en charge de l'accompagnement de publics particuliers. Dans ce cadre il conclut, avec l'État, des conventions de partenariat avec les missions locales et les CAP EMPLOI.

### **2.1.3. Assurer aux instances paritaires régionales les moyens de l'exercice de leurs missions**

Les instances paritaires régionales (IPR) sont consultées sur les diagnostics et la stratégie régionale citée ci-dessus. Elles sont en outre consultées, avant fin février, sur la programmation régionale des interventions de Pôle emploi faisant l'objet de la convention annuelle régionale avec l'État. Elles sont informées de la mise en œuvre de ces conventions.

Les IPR sont informées deux fois par an de l'évolution régionale des indicateurs de la convention tripartite. Elles sont destinataires des indicateurs relatifs à l'activité de Pôle emploi et de toute étude ou analyse relative au marché local du travail et des besoins en matière de recrutement, à l'impact des aides et mesures de Pôle emploi et aux conditions de mise en œuvre des partenariats au sein du service public de l'emploi. Elles sont également destinataires des bilans annuels des médiateurs régionaux, du bilan annuel de l'activité des comités de liaison, ainsi que du bilan annuel des résultats régionaux des enquêtes locales de satisfaction.

Elles peuvent demander, sur leur champ de compétence, tout audit ou toute information complémentaire, statistique ou d'ordre opérationnel qu'elles estiment nécessaire, sous réserve que le bon fonctionnement de la direction régionale ne s'en trouve pas obéré.

L'Unédic et Pôle emploi assurent conjointement l'animation nationale et l'appui aux instances paritaires régionales.

## **2.2. Assurer l'efficacité de l'organisation des moyens pour en faire bénéficier les usagers**

### **2.2.1. Donner à Pôle emploi les moyens de ses missions**

Le retour à l'équilibre financier de Pôle emploi est atteint au plus tard en 2014 par une maîtrise de l'ensemble de ses dépenses, tout en préservant le niveau d'aides et d'accompagnement des demandeurs d'emploi (qui sera à minima celui prévu au budget 2012, hors conventions particulières avec l'État).

Sous réserve de l'inscription des crédits en loi de finances, de 2012 à 2014, l'État contribuera au financement des dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi à hauteur de 1 360 000 000 € par an. Cette subvention couvre l'ensemble des travaux, y compris la gestion des prestations, confiées par l'État à Pôle emploi à la date de signature de la présente convention, à l'exclusion de ceux résultant d'autres conventions existantes ou à venir.

Pour la durée de la présente convention, sous réserve de modifications conventionnelles, la contribution annuelle de l'Unédic est fixée à 10 % de l'assiette des contributions encaissées et est calculée sur la base des derniers comptes certifiés. Cette contribution finance les troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi. Elle inclut la rémunération, pour le compte de l'Unédic, des opérateurs en charge du recouvrement des contributions, dans des conditions définies par des conventions de gestion tripartites conclues entre l'Unédic, Pôle emploi et chaque organisme collecteur (ACOSS, et à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2012, caisse centrale de la mutualité sociale agricole –CCMSA, et caisse centrale des voyageurs représentants placiers –CCVRP). Ces conventions précisent également les conditions de transmission de toute information nécessaire à Pôle emploi pour l'exercice de sa mission.

Les modalités de versement de la contribution de l'Unédic à Pôle emploi font l'objet de stipulations conventionnelles spécifiques. Pour 2012, elle est fixée à 3 024 865 610 €.

Le niveau des ressources est conditionné à la réalisation des objectifs fixés au présent contrat et, s'agissant de la subvention de l'État, à l'approbation du Parlement. Il n'est pas constitutif d'un engagement à provisionner d'un point de vue comptable.

Sont intégrées dans l'assiette de calcul de ces 10 % toutes les contributions, y compris forfaitaires, encaissées pour le financement de l'assurance chômage auprès des employeurs affiliés, les sommes encaissées auprès des employeurs en cas de non-proposition de la convention de reclassement personnalisé ou du contrat de sécurisation professionnelle, les sommes encaissées au titre de la contribution Delalande, ainsi que les majorations de retard et pénalités afférentes.

Les sommes encaissées au titre de l'assurance de garantie des salaires, des autres dispositions de la convention de reclassement personnalisé (CRP) et du contrat de sécurisation professionnelle (CSP), de la non-proposition du CSP en cas d'adhésion volontaire, de la contribution d'équilibre des contrats d'avenir et contrats d'accompagnement dans l'emploi, de la contribution pour non proposition du plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) anticipé et pour rupture de contrat nouvelle embauche (CNE) et au titre de la participation au financement de l'aide personnalisée pour un retour vers l'emploi (APRE) ainsi que les sommes encaissées en application de conventions de gestion passées avec les établissements publics, sont exclues de l'assiette de calcul.

La mise en œuvre de dispositifs spécifiques confiée par l'État et l'Unédic s'inscrit dans le cadre de conventions avec Pôle emploi définissant, le cas échéant, les conditions financières associées. Ainsi, les conditions de financement de l'accompagnement des bénéficiaires du CSP par l'Unédic et l'État sont déterminées dans le cadre de conventions spécifiques conformément à l'article L.1233-70 du code du travail.

Pôle emploi veille à l'utilisation efficace des moyens alloués dans le cadre de cette convention. A cette fin, la comptabilité analytique retrace distinctement les dépenses engagées pour la mise en œuvre des missions définies par la présente convention ainsi que, si nécessaire, pour tout autre dispositif qui lui est confié. Ces informations sont transmises à l'État et à l'Unédic.

### 2.2.2. Augmenter le nombre d'agents au contact du public

Afin de renforcer sa présence dans les territoires et auprès des usagers, Pôle emploi accentuera les efforts de redéploiements de ses effectifs vers la production de services et, au sein de la production de service, vers le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

<b>Objectif : Accroître la part des ETP de Pôle emploi dédiés à la production de services</b>			
<b>Indicateur 14</b> : Taux des ETP de Pôle emploi dédiés à la production de services sur les ETP totaux de Pôle emploi			
<b>Cibles</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
82,3 % (avril 2011)	82,8 %	83,3 %	83,7 %

Le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi devront, à l'issue de la présente convention, mobiliser l'équivalent, en temps agent, de 2 000 ETP supplémentaires par rapport à la situation actuelle, à effectifs globaux constants, soit l'équivalent d'une augmentation de 30 % du temps agent consacré au suivi et à l'accompagnement.

<b>Objectif : Accroître les moyens consacrés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi</b>			
<b>Indicateur 15</b> : Taux de progression du temps agent consacré à l'accompagnement (source : comptabilité analytique)			
<b>Cible</b>			
<b>Niveau actuel</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
6700 ETP (provisoire)	-	-	+30 % (soit + 2000)

Cette évolution résultera de la rationalisation des fonctions support, des gains de productivité réalisés sur les fonctions « métier », de l'adaptation de la chaîne hiérarchique et du recentrage des actions en direction des entreprises (ciblage de la prospection, différenciation de l'offre de services aux employeurs, cf. paragraphes 1.4.1 et 1.4.2).

### 3. Piloter et faire vivre la convention

Pour le pilotage de la convention, les signataires conviennent de s'appuyer sur un nombre limité d'indicateurs principalement centrés sur la performance de Pôle emploi. Celle-ci sera notamment mesurée par la prise en compte de l'opinion exprimée par les demandeurs d'emploi et les entreprises.

L'interprétation partagée des résultats des indicateurs ainsi que les conclusions des études et évaluations qui seront conduites, dans les instances prévues ci-après, leur permettront d'adapter si besoin les orientations assignées à Pôle emploi.

### **3.1. Piloter Pôle emploi par les résultats**

#### **3.1.1. Mesurer la performance de Pôle emploi par des indicateurs centrés sur les résultats**

Les indicateurs de pilotage de la présente convention figurent en annexe I. Ils mesurent la performance de Pôle emploi au regard des objectifs fixés dans la présente convention : les résultats atteints dans le retour à l'emploi, la qualité du service rendu et l'efficacité dans l'utilisation des moyens.

Ils ne sont pas exclusifs d'autres indicateurs, destinés au pilotage opérationnel de l'activité de Pôle emploi et élaborés pour l'information du conseil d'administration de l'opérateur. Le conseil d'administration est chargé de définir les orientations annuelles et les plans de développement de l'activité pour atteindre les objectifs stratégiques définis par la convention. Des suivis spécifiques pourront être rendus nécessaires au titre d'orientations ou de plans emploi mis en œuvre par l'État ou les partenaires sociaux. 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.

La méthodologie détaillée d'élaboration des indicateurs et, le cas échéant, sa révision en cours de convention, relèvent du comité technique tripartite prévu au paragraphe 3.2.3. Ce dernier est destinataire des résultats mesurés périodiquement au travers des indicateurs de la convention et des indicateurs complémentaires que Pôle emploi juge utile à leur interprétation. Il analyse les résultats chiffrés mesurés par les indicateurs et fournit au comité des directeurs tout élément utile à l'interprétation de ces résultats.

Le comité des directeurs prévu au paragraphe 3.2.2 procède, à chacune de ses réunions, à l'analyse des résultats des indicateurs.

Une synthèse des principales évolutions constatées est présentée lors des réunions du comité de suivi prévu au paragraphe 3.2.1 qui, au vu des résultats atteints par Pôle emploi, peut ajuster la trajectoire permettant d'atteindre l'objectif fixé pour le terme de la convention. En cas d'indisponibilité des indicateurs, le comité de suivi peut modifier les indicateurs prévus sur proposition du comité des directeurs.

#### **3.1.2. Prendre en compte l'opinion des demandeurs d'emploi et des entreprises**

L'appréhension des attentes des demandeurs d'emploi et des entreprises afin d'améliorer la qualité du service rendu suppose l'existence de dispositifs d'écoute, centrés sur un baromètre national et local ainsi que la prise en compte des recommandations du médiateur et des comités de liaison.

Dans ce cadre, le suivi de la convention doit reposer sur des procédures d'information, qui permettent aux membres des instances de suivi d'avoir connaissance des résultats de ces enquêtes comme des différents rapports reflétant les difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi et les entreprises dans leurs relations avec Pôle emploi. Les résultats du baromètre national sont communiqués au comité technique tripartite et au comité des directeurs, de même que le rapport annuel sur les réclamations.

#### **3.1.3. Garantir l'adaptabilité de la convention**

La présente convention peut être révisée par les parties signataires en cas :

- ◆ de dégradation significative de la situation de l'emploi et de la conjoncture économique ;
- ◆ d'évolutions du contexte législatif, réglementaire ou conventionnel et dans l'hypothèse où ces évolutions bouleverseraient l'économie de la convention ;
- ◆ au vu d'éléments nouveaux qui justifieraient de modifier les priorités fixées à l'opérateur.

#### **3.1.4. Organiser l'évaluation de la convention**

Un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la présente convention sera élaboré par une mission conjointe confiée à l'inspection générale des affaires sociales et à l'inspection générale des finances en prévision du renouvellement de la présente convention au début du premier semestre 2014.



### **3.2. Donner aux signataires les capacités de suivre et de piloter la convention**

#### **3.2.1. Le comité de suivi**

Le suivi de la convention est assuré par le comité de suivi prévu par la loi et composé des signataires de la convention. Ce comité est présidé par le ministre chargé de l'emploi ou son représentant. Son secrétariat est assuré par la DGEFP. Il comprend :

- ◆ trois représentants de l'État désignés par le ministre chargé de l'emploi ;
- ◆ le président et le vice-président du conseil d'administration ainsi que le directeur général de l'Unédic ;
- ◆ le président du conseil d'administration et le directeur général de Pôle emploi.

Le contrôleur général économique et financier de Pôle emploi assiste aux réunions.

Le comité de suivi se réunit au moins une fois par semestre, en juin et en novembre, afin de veiller à l'application de la convention, d'évaluer sa mise en œuvre et d'adapter, le cas échéant, les trajectoires et les objectifs annuels assignés à Pôle emploi. Le comité de suivi peut compléter ou réviser la liste des indicateurs de la convention.

Le comité de suivi propose aux signataires des révisions du texte de la convention lorsqu'elles sont nécessaires.

Pour la conduite de ses travaux, il s'appuie notamment sur :

- ◆ l'analyse quantitative et qualitative des réalisations mesurées par les indicateurs décrits en annexe I ;
- ◆ les bilans annuels d'activité de Pôle emploi ;
- ◆ les études et évaluations produites par la DARES, l'Unédic, Pôle emploi et les autres organismes et institutions compétents en matière d'emploi ;
- ◆ la synthèse de l'activité et des analyses conduites par les IPR.

Pour élaborer son rapport annuel sur la mise en œuvre de la convention, prévu à l'article R.5311 alinéa 3 du code du travail, le comité de suivi s'appuie sur les travaux du comité des directeurs. Ce rapport est remis avant le 30 juillet et est rendu public.

Le comité de suivi saisit le comité des directeurs de toute demande d'études et évaluations qu'il estime nécessaires. Ces travaux sont cofinancés par l'État, l'Unédic et Pôle emploi.

Le rapport annuel des réclamations établi par Pôle emploi et le rapport annuel du médiateur sont présentés au comité de suivi. La mise en œuvre des recommandations émises dans ces rapports fait l'objet d'un bilan analysé par le comité de suivi.

Les conclusions du comité de suivi sont transmises au conseil d'administration de Pôle emploi.

#### **3.2.2. Le comité des directeurs**

Les réunions du comité de suivi sont préparées par un comité des directeurs rassemblant les directeurs généraux des institutions signataires de la convention.

La DGEFP en assure l'animation et le secrétariat. Il comprend notamment :

- ◆ le DGEFP ; le directeur de la DARES ; le directeur du budget ;
- ◆ le directeur général de l'Unédic ;
- ◆ le directeur général de Pôle emploi.

Le comité des directeurs se réunit tous les trimestres. Il analyse les résultats obtenus par Pôle emploi au regard des objectifs de la convention et du contexte général du marché du travail et de la conjoncture économique.

Il est informé par le comité technique tripartite :

- ◆ de l'ensemble des travaux d'évaluation réalisés ou programmés au cours du trimestre écoulé ;
- ◆ des conditions de mise en œuvre des avis et recommandations de l'autorité de la statistique publique portant sur le champ de la convention.

Le comité des directeurs est informé annuellement du programme d'évolution du système d'information de Pôle emploi.

### **3.2.3. Le comité technique tripartite**

Il est institué un comité technique tripartite composé de représentants de l'État, de l'Unédic et de Pôle emploi.

Ce comité est chargé d'une part d'assurer entre les trois parties à la convention un échange d'informations portant sur les études et les statistiques, et d'autre part d'apporter un appui technique au comité des directeurs et au comité de suivi sur l'analyse des indicateurs de la convention.

Les échanges d'informations portent sur :

- ◆ les travaux d'études ou de recherche et les publications effectués par l'État, l'Unédic ou Pôle emploi à partir des données produites ou gérées par ce dernier. Chacun des signataires présente annuellement au comité technique tripartite son programme de travail en matière d'études statistiques et d'évaluation, en vue d'assurer une cohérence des travaux et de limiter les doublons ;
- ◆ la communication des données nécessaires à la réalisation d'études ou de recherches confiées à des tiers par l'État, l'Unédic ou Pôle emploi ;
- ◆ l'analyse des avis ou recommandations transmis par l'autorité de statistique publique concernant des données produites par les parties signataires dans le champ de la présente convention, ainsi que des suites qui leur ont été données.

Les conditions de mise en œuvre des demandes d'évolution des systèmes d'information statistiques adressées à Pôle emploi par l'État ou par l'Unédic sont présentées par Pôle emploi devant le comité technique tripartite.

Le comité technique tripartite est également chargé d'analyser :

- ◆ les méthodologies d'élaboration des indicateurs de suivi de la convention ;
- ◆ l'évolution des indicateurs de la convention, afin de mettre en perspective l'interprétation des résultats obtenus.

Le comité technique tripartite peut formuler des demandes d'études complémentaires pour l'évaluation de la convention ou analyser celles qui lui sont adressées par le comité des directeurs. Dans l'hypothèse où leur réalisation dépendrait de Pôle emploi, ces demandes sont transmises au conseil d'administration.

Le comité technique tripartite se réunit une fois par trimestre, en amont des réunions du comité des directeurs.

Le secrétariat du comité technique tripartite est assuré par la DARES.

### **3.3. La durée de la convention**

La présente convention a une durée de trois ans. Son terme est fixé au 31 décembre 2014.