

# Point info en Pays de la Loire Juillet 2012

## Le projet stratégique « Pôle emploi 2015 »

*Afin de mettre en œuvre la feuille de route pour la période 2012-2014 signée en janvier, le conseil d'administration de Pôle emploi a adopté, le 21 janvier, un « projet stratégique », intitulé « Pôle emploi 2015 », qui redéfinit largement les services proposés et tend à les dématérialiser.*

### Personnaliser l'offre de services aux demandeurs d'emploi

En dépit de ses nombreuses adaptations, le suivi mensuel personnalisé (SMP) n'a pas permis d'atteindre les objectifs de réception mensuelle des demandeurs d'emploi. Dans un souci de réalisme et afin de mieux prendre en compte les besoins et attentes des demandeurs d'emploi, le « projet stratégique » prévoit de différencier trois modes de suivi et d'accompagnement pour adapter le service proposé :

- l'accompagnement renforcé, pour les demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi. Il peut commencer dès l'EID et est géré par des conseillers principalement dédiés à l'accompagnement, et dont le portefeuille ne dépasse pas 70 demandeurs d'emploi. Le premier service rendu réside dans le rythme des entretiens avec le conseiller et la recherche d'offres ciblées pour accélérer les mises en relations. Le demandeur d'emploi peut bénéficier d'actions collectives ou de différentes prestations de services selon l'axe prioritaire défini (recherche d'emploi, mobilité professionnelle, etc.), telles que les prestations d'évaluation, d'orientation, ou d'adaptation des compétences ;
- l'accompagnement guidé, destiné à ceux qui ont besoin d'un appui régulier dans leur recherche d'emploi et leur mobilité professionnelle. Le portefeuille du conseiller est de taille plus importante que pour l'accompagnement renforcé, tout en restant « réaliste ».
- le suivi et l'appui à la recherche d'emploi pour les demandeurs d'emploi proches du marché du travail et autonomes dans leur recherche et qui ont principalement besoin d'être mis en contact avec des employeurs. Le portefeuille des conseillers est encore élargi. Ces derniers effectuent un simple suivi et s'assurent que le demandeur reçoit des offres et accomplit des actes positifs de recherche d'emploi. Des actions collectives ou d'adaptation à l'emploi pourront leur être proposées.

*L'ensemble des services dématérialisés de Pôle emploi seront enrichis, et une offre 100 % Web sera créé avant fin 2013 pour les demandeurs d'emploi volontaires.* Par ailleurs, afin de garantir le respect de leurs engagements par les demandeurs d'emploi, des outils seront mis en place pour automatiser le suivi, et la mise en place d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi pourrait être expérimentée.





## **Renforcer la qualité des services offerts aux demandeurs d'emploi**

Le « projet stratégique » détermine un grand nombre d'actions concrètes à réaliser selon des échéances précises dans le cadre de divers objectifs. Trois de ces objectifs tendent directement à renforcer la qualité des services rendus aux demandeurs d'emploi :

- garantir un accès de qualité aux services de Pôle emploi. D'ici la fin de l'année, le site de l'institution évoluera pour être plus lisible et plus simple.
- assurer et conforter une indemnisation de qualité et renseigner efficacement les demandeurs d'emploi. En ce sens, Pôle emploi permettra aux demandeurs d'emploi de suivre en continu l'état d'avancement de leurs dossiers d'indemnisation. Notons aussi qu'un outil de mise à disposition de l'information réglementaire sera déployé dans les agences et qu'une attention plus grande sera apportée à l'application homogène des règles d'indemnisation dans leurs différentes composantes ;
- consacrer l'EID comme la première étape de l'accompagnement vers l'emploi, notamment en envisageant dès cette première rencontre des actions favorisant la mobilité professionnelle ou géographique et visant à lever les freins à l'emploi (logement, santé, etc.). Afin d'enrichir le contenu de l'EID, le demandeur d'emploi sera encouragé à réfléchir à sa situation et son projet, grâce notamment à des outils en ligne d'auto-évaluation. En outre, le volet administratif de cet entretien sera allégé.

Par ailleurs, le « projet stratégique » entend renouveler l'offre de service et les prestations en s'appuyant davantage sur des actions collectives, en développant la mission de conseil en matière d'orientation, notamment grâce aux partenariats, et en mobilisant plus les outils de formation. Pôle emploi devra aussi proposer plus d'offres adaptées aux profils des demandeurs d'emploi grâce à une prospection mieux ciblée. Dans ce cadre, la prospection pourra notamment s'appuyer sur des outils de segmentation et de ciblage optimisés pour prendre en compte les profils des demandeurs d'emploi. En outre, les besoins des entreprises seront anticipés en leur proposant les profils de demandeurs d'emploi les plus adaptés à leurs métiers.

## **Moduler l'offre de service aux entreprises**

Comme pour les demandeurs d'emploi, l'offre aux entreprises sera modulée avec la mise en place de deux niveaux de services : universel et renforcé. Dans le cadre de l'offre de service universel, en réponse aux attentes des entreprises, Pôle emploi proposera une offre de service 100 % en ligne, notamment pour développer les contacts directs entre demandeurs d'emploi et employeurs. Une aide à la rédaction des offres et la possibilité de diffuser les offres de façon nominative ou anonyme seront aussi développées.

Des services renforcés seront proposés en complément et de façon ciblée en fonction du potentiel de placement de l'offre ou des difficultés de recrutement. L'offre renforcée sera proposée en particulier aux TPE et aux entreprises prêtes à s'engager sur le recrutement de publics très éloignés de l'emploi. La présélection de candidats est une composante importante de l'offre renforcée. Celle-ci correspondra à l'envoi de candidatures correspondant à l'offre, à la hiérarchisation des candidatures selon des critères fixés par l'employeur, voire à la présélection en fonction des évaluations d'habiletés, selon la méthode de recrutement par simulation. Un service dédié aux TPE et la désignation d'un conseiller dédié à la relation avec les entreprises seront en outre expérimentés.

## Renforcer la proximité et la prospection

L'adaptation aux besoins des territoires est identifiée comme un des leviers pour améliorer l'efficacité de Pôle emploi au profit des demandeurs d'emploi et des entreprises. En ce sens, Pôle emploi coordonnera ses actions avec l'ensemble des acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion au niveau régional et local.

Pour contribuer à la transparence du marché du travail, Pôle emploi démultipliera le nombre d'offres qu'il proposera, notamment en référencant les offres publiées par les sites Internet de recherche d'emploi ou en approfondissant les partenariats avec les grands recruteurs. Pôle emploi fera encore connaître les offres difficiles à pourvoir en les faisant circuler sur les réseaux sociaux et les sites Internet de recherche d'emploi.

*Source : « Liaisons sociales quotidien – 02/07/12 »*

## Pass Chèque Emploi Service Universel (CESU)

Les agents, quelque soit leur statut ou la nature de leur contrat (CDI ou CDD, CUI), peuvent bénéficier du CESU dans la limite d'une seule commande par année civile, sans effet rétroactif sur l'année 2011.



L'article 5.5 de l'accord du 18 mars 2011 relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la conciliation vie professionnelle, familiale et personnelle à Pôle emploi prévoit que Pôle emploi participe au cofinancement de chèques CESU permettant de financer des heures de services à la personne, afin de concilier plus facilement vie professionnelle, familiale et personnelle.

Un chéquier annuel de 100 euros par agent est cofinancé à hauteur de 50% par Pôle emploi (les 50% restants à la charge du salarié seront déduits directement sur le bulletin de salaire). Il est attribué à la demande des intéressés.

Les agents, quelque soit leur statut et quelque soit la nature de leur contrat (CDI ou CDD, CUI), vont pouvoir bénéficier du CESU dans la limite d'une seule commande par année civile sans effet rétroactif sur l'année 2011. Pôle emploi a souhaité confier à un émetteur la gestion des commandes, la fabrication et la distribution des CESU. Le prestataire retenu sur ce marché est SODEXO.

### **Pour commander votre Pass CESU :**

vous devez remplir le bon de commande et le transmettre à la Direction des Ressources Humaines – Pôle Gestion et Pilotage RH – Nantes Crucy, au plus tard le 10 du mois pour une réception du Pass en fin de mois.

Enfance	Quotidien à domicile	Assistance
 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garde d'enfants à domicile</li> <li>• Garde d'enfants hors domicile               <ul style="list-style-type: none"> <li>- assistante maternelle</li> <li>- crèche</li> <li>- halte-garderie</li> <li>- garderie périscolaire</li> <li>- jardin d'enfants</li> </ul> </li> <li>• Cours à domicile (Soutien scolaire, musique, sport,...)</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ménage et repassage</li> <li>• Petit jardinage</li> <li>• Petit bricolage</li> <li>• Assistance informatique et internet</li> <li>• Assistance administrative</li> <li>• Préparation de repas</li> <li>• Livraison de repas et courses</li> <li>• Surveillance et maintenance de résidence</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance aux personnes âgées et aux personnes handicapées</li> <li>• Garde-malade</li> <li>• Aide à la mobilité et au transport</li> <li>• Accompagnement lors des déplacements</li> <li>• Conduite du véhicule personnel</li> <li>• Soins esthétiques à domicile</li> <li>• Soins et promenade d'animaux</li> <li>• Télé-assistance et visio-surveillance</li> </ul>

Pour plus d'informations : <http://monpasscesu.fr/pole-emploi/>

### Préparation à l'Entretien Professionnel Annuel (EPA)

Afin de faciliter votre EPA nous vous conseillons de le préparer notamment en consultant la liste des formations disponibles en région si vous souhaitez en demander à votre responsable.

Dans pole-emploi.intra suivez ce chemin : Régions/Pays de la Loire/Espace RH/ Développement des compétences et Accompagnement/Offre de formation

Puis cliquer sur la filière vous correspondant : indemnisation/placement/mixte.



## Aides du CE et période estivale

N'oubliez pas de solliciter l'aide :

☞ « *Evasion Vacances* » (prestation versée à partir de 3 nuitées consécutives ou non prises dans une période de congés de 4 jours minimum – congés annuels, RTT, ponts, jours fériés ou temps partiel.

☞ « *Sortir en 2012* » (prise en charge de 40% du cout de vos entrées lors de visites de chateaux , musées, parcs d'attraction, parcs et jardins, cirque, aquariums et zoo situés en métropole et DOM-TOM avec un plafond annuel de 50 € et dans la limite de trois sorties annuelles. Cette prestation est réservée à l'agent Pole emploi, son conjoint et ses enfants de moins de 18 ans.

**BONNES VACANCES A TOUTES ET A TOUS**

**REVENEZ EN PLEINE FORME POUR NOTRE REUNION  
DU 25 SEPTEMBRE A REDON**



**« S'informer c'est déjà agir !!! » N'hésitez plus, contactez nous !!!**

<http://www.cfecgc-metiersdelemploi.fr>  
[syndicat.cfe-cgc-pdl@pole-emploi.fr](mailto:syndicat.cfe-cgc-pdl@pole-emploi.fr)