

RAPPORT ANNUEL SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION TRIPARTITE

MARS 2017



Unédic



pôle emploi



La convention tripartite signée le 18 décembre 2014 par l'État, l'Unédic et Pôle emploi, conformément à l'article L.5312-12 du Code du travail, prévoit l'élaboration d'un rapport annuel sur sa mise en œuvre.

Ce rapport présente :

- les résultats annuels obtenus en 2015 et en 2016 pour les 14 indicateurs stratégiques assortis d'une cible ;
- les principales réalisations de l'année 2016 ;
- les perspectives pour l'année 2017.

DES RÉSULTATS EN NETTE AMÉLIORATION PAR RAPPORT À 2015 AVEC 12 INDICATEURS SUR 14 À LA CIBLE

Des signaux positifs en matière de retour à l'emploi

Entre octobre 2015 et septembre 2016, près de **3 945 000 demandeurs d'emploi ont trouvé un emploi d'un mois ou plus**. Ce résultat est en hausse de 5,8% par rapport aux 12 mois précédents et de 9,2% par rapport à 2014. Il est aussi supérieur à la cible fixée de près de 45 000 retours à l'emploi. S'agissant du nombre moyen mensuel de retours à l'emploi durable, il s'élève, de juillet 2015 à juin 2016, à 129 782, soit une progression de 4,5% sur un an.

À fin septembre 2016, **1 528 466 demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A,B,C avaient cumulé 12 mois d'inscription en catégorie A au cours des 15 mois précédents, un nombre en légère baisse (de l'ordre de -11 340 personnes) par rapport au niveau de septembre 2015**. C'est grâce à la mobilisation de différents leviers (en particulier l'accompagnement intensif, les contrats aidés, la redynamisation des parcours, la formation...) que Pôle emploi est parvenu à maîtriser l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi de longue durée. La cible fixée pour 2016 est ainsi respectée, avec un nombre de demandeurs d'emploi durablement éloignés de l'emploi inférieur de 58 937 au plafond fixé pour 2016.

Concernant l'accès à l'emploi à la suite d'une formation, la cible fixée pour 2016 est atteinte pour l'indicateur relatif à l'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi, ainsi que pour son indicateur complémentaire centré, lui, sur l'ensemble des accès à l'emploi d'une durée égale ou supérieure à un mois. L'accès à l'emploi durable atteint 30,5%, soit 1,5 point de plus que la cible fixée. Calculé sur l'ensemble des retours à l'emploi d'au moins 30 jours, l'indicateur associé atteint en 2016, 58,4%, soit 2,4 points de plus que la cible fixée.

Ces bons résultats témoignent de l'engagement de Pôle emploi pour prescrire les formations les plus utiles

à l'accès au marché du travail et accompagner les sortants de formation vers l'emploi, en lien avec la forte mobilisation induite par le plan 500 000 formations supplémentaires annoncé le 18 janvier 2016 par le président de la République et déployé à partir de mars 2016.

En effet, Pôle emploi a été l'un des principaux acteurs de ce plan avec les Conseils régionaux. Il s'est traduit par plus d'un million d'actions, dont 975 000 formations, plus de 68 000 accompagnements à la création d'entreprise, 76 000 contrats de professionnalisation et 7 000 accompagnements collectifs à la validation des acquis de l'expérience. Enfin, il convient de noter que la **mobilisation de Pôle emploi en faveur de la prescription de contrats aidés** a été très marquée en 2016 avec plus de 464 000 contrats aidés mobilisés.

Une qualité de service qui s'améliore et devrait encore progresser en ce qui concerne le suivi des demandeurs d'emploi

Le **taux de satisfaction des entreprises concernant le traitement de la dernière opération de recrutement** par Pôle emploi a connu une augmentation de 6,4 points par rapport à 2015 et dépasse la cible fixée pour 2016. Ce résultat tient à l'action quotidienne des 4 300 conseillers dédiés aux entreprises qui apportent des réponses toujours plus personnalisées aux recruteurs. Cette offre de services peut consister en un appui ou en un accompagnement plus poussé selon les besoins des recruteurs et les caractéristiques du poste proposé. Par ailleurs, l'efficacité des mises en relation réalisées par Pôle emploi continue de s'améliorer, avec près de 8 offres en accompagnement confiées à Pôle emploi sur 10 satisfaites en 2016.

La **satisfaction des demandeurs d'emploi concernant leur suivi** atteint 64,1% en 2016. Ce score est en baisse de 0,5 point par rapport à 2015. Toutefois, l'institut BVA a réalisé en 2016, pour le compte de Pôle emploi, un baromètre montrant que **71% des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services de Pôle emploi, soit un résultat en hausse de 4 points par rapport au précédent baromètre de 2014**. L'investissement de Pôle emploi dans le cadre du conseil en évolution professionnelle, une meilleure promotion des services existants par les conseillers, ainsi que le développement

de nouveaux services digitaux, contribueront à la progression attendue en 2017. D'ores et déjà, en janvier et février 2017, le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant leur suivi atteint respectivement 71,5% et 71%, soit un résultat en hausse de 7,6 points par rapport au premier trimestre 2016.

Le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les services numériques atteint quant à lui 87,6% en 2016, soit un résultat en hausse de plus de 10 points par rapport à l'année dernière. Cette progression s'explique en particulier par le développement des offres d'emploi en ligne sur pole-emploi.fr, l'enrichissement des services proposés sur l'[Emploi Store](#) et la mise à disposition de nouvelles applications mobiles.

Enfin, il convient de souligner que le **temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi** a continué à augmenter en 2016, dépassant largement la cible fixée (+1 406 équivalents temps plein travaillé au quatrième trimestre 2016 par rapport à 2015, soit +2 653 équivalents temps plein travaillé par rapport à 2014). Ce temps supplémentaire a permis de personnaliser davantage les services délivrés et de développer les ateliers collectifs.

La performance de Pôle emploi en matière d'indemnisation continue globalement de progresser

En 2016, dans un contexte de dématérialisation des demandes d'allocations, **plus de 94% des demandeurs d'emploi ont obtenu leur premier paiement dans les délais**. Par ailleurs, la qualité du traitement de l'indemnisation s'est accrue significativement avec 95,5% des dossiers traités sans erreur ayant une incidence financière (+3,6 points par rapport à l'année précédente). Les cibles fixées ont été atteintes.

Enfin, s'agissant de la **satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations fournies sur les sujets liés aux allocations**, elle atteint 70,8%. La cible fixée à 71,5% n'est pas tout à fait atteinte. Ce niveau en légère baisse par rapport à 2015 devrait se redresser en ce début d'année, l'indicateur étant à 72,4% en janvier. En effet, le développement de la proactivité des conseillers chargés du traitement des dossiers d'indemnisation permet d'anticiper et de

personnaliser davantage les réponses apportées aux demandeurs d'emploi.

PRINCIPALES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE 2016

Un nouveau parcours du demandeur d'emploi déployé sur l'ensemble du territoire pour des démarches plus simples et des services plus personnalisés

Le Nouveau parcours du demandeur d'emploi (NPDE) a été déployé entre septembre 2015 et mars 2016 sur l'ensemble du territoire.

L'inscription et l'ouverture des droits ont été dématérialisées rapidement et dans des conditions satisfaisantes. La procédure d'inscription est désormais très largement automatisée (à 87%) : aucune intervention des agents de Pôle emploi n'est, dans ce cas, nécessaire pour la validation de l'inscription. Les cas plus complexes nécessitent l'intervention de conseillers. Selon l'enquête réalisée en décembre 2016 par Pôle emploi, 89,7% des demandeurs d'emploi étaient satisfaits de l'inscription en ligne. Le taux de liquidation automatique des dossiers de demandes d'allocations atteint à fin décembre 2016 environ 40%.

Le NPDE a également permis de renforcer les moyens consacrés au diagnostic de la situation des demandeurs d'emploi et de faire démarrer l'accompagnement plus tôt. Avec la mise en place d'un entretien de situation entièrement consacré au diagnostic, en particulier grâce au traitement en amont des questions d'indemnisation, les conseillers consacrent plus de temps à l'analyse de la situation des demandeurs d'emploi. Le temps écoulé entre l'inscription et le premier entretien d'accompagnement a par ailleurs été sensiblement réduit. Enfin, **grâce à la réorganisation de l'accueil, le temps consacré par les conseillers à l'accompagnement des demandeurs d'emploi a augmenté de 15 points** au deuxième trimestre 2016 par rapport à la même période en 2014. Ce temps supplémentaire a permis de développer les services personnalisés sur rendez-vous, mais également les échanges par mail, visio ou téléphone entre les demandeurs d'emploi et leur conseiller référent.

Un investissement majeur pour renforcer l'accompagnement intensif et mieux accompagner les transitions professionnelles

Pôle emploi a poursuivi en 2016 la montée en charge de l'accompagnement intensif en faveur des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail. Cet accompagnement, mis en œuvre par 6 750 conseillers (soit 33% de l'ensemble des conseillers à l'emploi), recouvre trois modalités : l'accompagnement renforcé ; l'accompagnement global¹ ; l'Accompagnement intensif des jeunes (AIJ). Fin 2016, 497 600 demandeurs d'emploi bénéficient de ces différents accompagnements. L'accompagnement global est aujourd'hui mis en place dans 99 départements. L'AIJ est, quant à lui, proposé aux jeunes rencontrant des difficultés d'intégration sur le marché du travail ; il est délivré par 788 conseillers dédiés à 100% à cet accompagnement.

S'il est encore trop tôt pour évaluer pleinement les effets de l'accompagnement intensif sur le retour à l'emploi et la satisfaction des demandeurs d'emploi, les premiers résultats obtenus sont encourageants. Pour l'AIJ, l'évaluation provisoire met en avant un taux de retour à l'emploi supérieur de 10 points pour le public suivi par rapport à la population présentant des caractéristiques similaires, mais n'ayant pas bénéficié de cet accompagnement (46% contre 36%). Pour l'accompagnement global, 56% des demandeurs d'emploi entrés dans ce dispositif en avril 2015 ont accédé à l'emploi dans les 12 mois, soit un résultat légèrement plus élevé que celui observé pour une cohorte de demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé. **Par ailleurs, la satisfaction des demandeurs d'emploi progresse avec l'intensité de l'accompagnement proposé.** Les résultats sont particulièrement élevés pour les demandeurs d'emploi en accompagnement global dont le niveau de satisfaction est en moyenne supérieur de 15 points par rapport à celui de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

Parallèlement à la montée en charge de l'accompagnement intensif, Pôle emploi s'est fortement investi en 2016 dans la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle (CEP). En effet, le CEP porte une grande exigence pour tous les conseillers de Pôle emploi. Pour les conseillers en charge de la gestion des droits, le traitement rapide et fiable de l'indemnisation, ainsi que sa personnalisation, doivent

créer les meilleures conditions pour démarrer le CEP. Pour les conseillers en charge de l'accompagnement, un effort important de formation a été réalisé afin de mieux mobiliser encore les outils, méthodes et pédagogies en soutien aux projets d'évolution professionnelle.

À ce titre, Pôle emploi a engagé en 2016 un effort majeur de formation interne. À fin décembre 2016, 100% des managers et 77% des conseillers en accompagnement avaient été formés au CEP. Des outils (aide au diagnostic, informations sur le marché du travail, supports au conseil) ont été mis à disposition des agents pour faciliter la mise en œuvre du CEP. Pour tirer tout le parti des synergies entre orientation généraliste et orientation spécialisée, l'intégration des psychologues du travail en agence a été engagée, ainsi qu'une augmentation progressive de leur nombre d'ici à 2018. Par ailleurs, une nouvelle offre de services de placement international, qui fait partie intégrante du CEP, a été déployée en juillet 2016 avec, pour l'ensemble du territoire, 7 équipes « mobilité internationale » dédiées à des destinations spécifiques. Au total, près de 1,14 million de demandeurs d'emploi ont bénéficié d'un entretien CEP en 2016.

Des informations et services en ligne plus riches et accessibles pour tous les demandeurs d'emploi

Pôle emploi a poursuivi en 2016, en lien avec ses partenaires, sa démarche d'agrégation des offres d'emploi et des services en ligne.

Avec environ 600 000 offres d'emploi en ligne en moyenne chaque jour, soit plus de 5 fois le nombre constaté fin 2012, et près d'une centaine de partenaires, **le site pole-emploi.fr contribue plus que jamais à la transparence du marché du travail.** En outre, les entreprises et les conseillers peuvent aujourd'hui diffuser des offres d'emploi publiées sur pole-emploi.fr auprès de sites partenaires, ce qui permet d'accroître leur visibilité : ce sont aujourd'hui plus de 45 000 offres qui sont mises à disposition, chaque jour, auprès d'autres sites.

L'Emploi Store, plateforme de référence des services en ligne pour l'emploi, a triplé le nombre de ses visites mensuelles depuis son ouverture, le 2 juillet 2015. Cet espace, co-construit avec 185 partenaires,

¹ Modalité d'accompagnement mise en place en partenariat avec les Conseils départementaux pour les demandeurs d'emploi présentant à la fois des difficultés professionnelles et sociales qui entravent temporairement leur accès à l'emploi.

agrège aujourd'hui 295 services tels que des simulateurs d'entretien de recrutement, des MOOCs, des tests en ligne ou encore des *serious games*. Il inclut en particulier deux services, « La Bonne Formation » et « La Bonne Boîte », développés en 2016 par des « intrapreneurs »² de Pôle emploi. Deux nouveaux espaces, dédiés à la recherche de l'emploi à l'international et à la création d'entreprises, ont également été lancés en avril 2016. Enfin, pour répondre à l'évolution des pratiques numériques, Pôle emploi offre désormais 11 applications mobiles différentes qui, dans leur ensemble, ont été téléchargées plus de 5 millions de fois.

Dans le cadre de sa démarche d'innovation ouverte, Pôle emploi a travaillé en 2016 avec des start-up pour proposer de nouveaux services aux demandeurs d'emploi. Ainsi, des données ont été mises à disposition dans le cadre de trois « challenges » organisés en 2015 et 2016. Pôle emploi a également soutenu l'ONG Bayes Impact dans le développement de l'application « Bob-emploi », disponible depuis le 16 novembre dernier en version « bêta ». Elle fournit au demandeur d'emploi un plan d'actions pour l'aider au quotidien dans sa recherche d'emploi.

Pour lutter contre la fracture numérique, Pôle emploi veille à garantir l'accessibilité de ses services numériques et à développer l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi. Dans le cadre de la dématérialisation de l'inscription et de la demande d'allocations, les dispositifs d'assistance par téléphone, Internet et en agence, ont été renforcés avec, en particulier, la présence de 2 200 jeunes services civiques en agence. Des postes informatiques en libre accès ont été mis à disposition dans l'ensemble des agences ou au sein des Maisons des services au public (MSAP) avec lesquelles Pôle emploi a conclu près de 500 conventions.

Le développement de l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi fait aujourd'hui partie intégrante des missions de Pôle emploi. Elle fait l'objet depuis le troisième trimestre 2016 d'un diagnostic systématique dans le cadre du script d'inscription et de l'entretien de situation. En fonction de leurs besoins, les demandeurs d'emploi sont orientés vers des services adaptés. Pour aider les demandeurs d'emploi à développer leur autonomie digitale, Pôle emploi met à disposition depuis 2016, sur l'Emploi Store, un *serious game* et un cours en ligne. Par ailleurs, Pôle

emploi propose depuis septembre 2016 des actions collectives en agence, animées par des conseillers et des jeunes services civiques spécifiquement formés, pour développer les compétences digitales des demandeurs d'emploi.

De nouveaux services pour les entreprises sur pole-emploi.fr, en complément de la relation de confiance nouée avec leurs conseillers dédiés

Le déploiement depuis juillet 2015 de 4 300 conseillers dédiés aux entreprises s'est traduit par une amélioration de la satisfaction de celles-ci. Plus disponibles, plus réactifs, ces conseillers sont mieux à même de prendre en compte les besoins des entreprises tout au long du processus de recrutement. Les conseillers dédiés aux entreprises font également la promotion des dispositifs d'aide à l'emploi, notamment, dans la période récente, l'aide à l'embauche pour les PME. Enfin, les modes de coopération établis entre les conseillers dédiés aux entreprises et ceux assurant l'accompagnement intensif des demandeurs d'emploi concourent à accélérer le retour à l'emploi. Ainsi, le nombre d'actions de promotions de profils³ de demandeurs d'emploi auprès des recruteurs a sensiblement augmenté depuis le déploiement de ces conseillers.

Les services en ligne se sont également enrichis avec la refonte, le 19 mai 2016, de l'espace entreprises sur pole-emploi.fr. Le dépôt d'offres en ligne a été simplifié avec, notamment, la possibilité pour les recruteurs de se détacher des intitulés prédéfinis du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME). Les entreprises peuvent dorénavant envoyer des propositions aux candidats ciblés sur la banque de CV sans dépôt préalable d'une offre en ligne (plus de 220 000 propositions envoyées depuis l'ouverture du service). Elles ont également la possibilité de créer des pages personnalisées pour valoriser l'image de leur entreprise. Enfin, deux nouveaux services en ligne, un simulateur de charges et une aide à la conduite de l'entretien de recrutement, ont été mis à disposition. Au total, depuis la refonte de cet espace, plus de 220 000 nouveaux comptes d'entreprises ont été créés et 7 500 recruteurs ont déjà créé leur page personnalisée.

² Les « intrapreneurs » sont des agents de Pôle emploi sélectionnés, sur la base d'une idée de service innovant pour les demandeurs d'emploi ou les entreprises, pour créer une start-up en interne puis soutenus pour l'élaboration et le déploiement de leur projet.

³ La promotion de profils est une démarche proactive des conseillers Pôle emploi. Elle consiste à présenter des profils de demandeurs d'emploi à des entreprises sans pour autant que cette dernière ait déposé une offre.

PERSPECTIVES POUR 2017

Tirer tous les bénéfices du NPDE en faisant évoluer les outils et les pratiques des conseillers

En 2017, Pôle emploi poursuivra sa trajectoire de dématérialisation de toutes les demandes d'allocations et d'automatisation des décisions, afin de consacrer encore plus de temps à l'accompagnement. Le déploiement de la Déclaration sociale nominative (DSN) contribuera également à simplifier la gestion des attestations employeurs, et donc à réduire le temps nécessaire au traitement des dossiers. Ces gains de temps se traduiront par une réorientation progressive d'une partie des conseillers en charge de la gestion des droits vers des activités de suivi ou d'accompagnement. Dans le cadre de l'accord sur la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences signé le 22 novembre 2016, des parcours personnalisés de formation sont prévus pour ces conseillers qui évolueront vers des fonctions de conseil en emploi.

Les conseillers maintenus sur les activités de gestion des droits bénéficieront également de formations et d'un accompagnement adaptés à l'évolution de leur métier, en particulier à la personnalisation de l'indemnisation en vue de développer leur proactivité et leur capacité à apporter aux demandeurs d'emploi des réponses toujours plus pertinentes.

Enfin, une expérimentation sera menée pour déterminer s'il est pertinent d'attribuer également aux conseillers en charge de la gestion des droits des portefeuilles de demandeurs d'emploi. Par ailleurs, toujours dans le cadre du NPDE, **Pôle emploi continuera d'accorder une vigilance particulière à la qualité du diagnostic, au démarrage précoce de l'accompagnement et à la prévention du chômage de longue durée.** Les outils à disposition des conseillers seront améliorés avec la mise en place de « Mon assistant personnel ».

Sur la base des informations de profil et de parcours des demandeurs d'emploi, « Mon assistant personnel » suggérera des services et des pistes de travail aux conseillers et aux demandeurs d'emploi. Un prototype de cet outil sera déployé dans des agences pilotes au deuxième semestre 2017.

Répondre de façon encore plus personnalisée aux besoins des demandeurs d'emploi et devenir un expert de l'accompagnement des transitions professionnelles

L'organisation issue du NPDE pose les bases nécessaires pour répondre de façon encore plus personnalisée aux besoins des demandeurs d'emploi et améliorer la qualité du conseil en évolution professionnelle.

Une expérimentation sera menée en 2017 pour approfondir la différenciation des services proposés en suivi et en accompagnement. Dans ce cadre, les conseillers en charge du suivi développeront encore davantage les contacts à distance et l'animation collective afin de répondre aux besoins d'un plus grand nombre de demandeurs d'emploi. Des modules de formation spécifiques sont prévus pour les conseillers concernés. S'agissant des demandeurs d'emploi en accompagnement, ils ne seront plus répartis en deux modalités distinctes (« guidé » et « renforcé ») mais en une seule, et démarreront encore plus rapidement leur accompagnement, avec le conseiller ayant réalisé l'entretien de situation.

S'agissant des demandeurs d'emploi en accompagnement intensif, Pôle emploi poursuivra en 2017 l'objectif d'augmentation de leur nombre.

Le déploiement de l'accompagnement global sur tout le territoire devrait être achevé en 2017.

Enfin, Pôle emploi approfondira en 2017 son investissement au service d'un CEP de qualité.

En complément de la formation de l'ensemble des conseillers en accompagnement et des managers, une démarche d'accompagnement agence par agence sera généralisée afin d'installer une dynamique d'amélioration continue. L'approche par les compétences contribuera à enrichir le contenu du CEP en ouvrant l'éventail des parcours professionnels envisageables.

Poursuivre l'enrichissement des services numériques en lien avec l'action des conseillers, tout en participant à la lutte contre la fracture numérique

Pôle emploi poursuivra en 2017 l'enrichissement des services numériques, tout en améliorant leur lisibilité et en renforçant leur complémentarité avec le rôle des conseillers.

Une refonte de l'espace candidats sur pole-emploi.fr sera engagée en 2017 pour l'adapter aux standards actuels du Web sur le plan de l'expérience utilisateurs.

Pour renforcer l'appropriation des services numériques par le réseau et leur complémentarité avec l'action des conseillers, Pôle emploi poursuivra l'animation de ses 1 500 ambassadeurs du digital qui contribuent à la meilleure connaissance des outils digitaux. Des actions de formation centrées sur le développement des compétences numériques continueront également d'être proposées aux conseillers dans le cadre de leur parcours d'intégration et de professionnalisation.

Enfin, Pôle emploi développera son engagement en faveur de l'inclusion numérique en s'associant aux principaux acteurs concernés. Pôle emploi a travaillé étroitement avec Emmaüs Connect et des associations représentant les personnes en situation de handicap cognitif pour rendre le script d'inscription en ligne plus simple et accessible. Ce nouveau script, s'inspirant de la méthode « facile à lire et à comprendre », sera mis à disposition au deuxième semestre 2017.

Pôle emploi, toujours en lien avec Emmaüs Connect, formera également les conseillers à détecter la précarité numérique et à mieux orienter les demandeurs d'emploi vers des centres de ressources dédiés à l'accompagnement au numérique : un démonstrateur est prévu en Seine-Saint-Denis en 2017.

Approfondir la relation de confiance avec toutes les entreprises sur les territoires et la personnalisation des services proposés, en particulier vis-à-vis des TPE-PME

Pour améliorer la transparence du marché du travail et apporter une aide aux entreprises qui ont des

difficultés de recrutement, Pôle emploi s'efforcera, en 2017, de renforcer la présence des conseillers dédiés aux entreprises sur le terrain. **Une attention particulière sera accordée aux TPE-PME** dont le niveau de satisfaction, s'il a nettement augmenté depuis la mise en place des conseillers dédiés, reste inférieur à celui des grandes entreprises. Une expérimentation sera menée en 2017 pour mieux anticiper, à l'échelle des bassins d'emploi, leurs besoins de recrutement et travailler sur les réponses à leur apporter. S'agissant des grandes entreprises, l'instauration des contreparties plus fortes en termes de placement des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail sur chaque territoire sera également testée via cette expérimentation.

En complément des services en ligne disponibles depuis la refonte, en mai 2016, de l'espace entreprises sur pole-emploi.fr, **Pôle emploi poursuivra en 2017 l'enrichissement des services accessibles à l'ensemble des entreprises.**

Généraliser une approche par compétences pour favoriser la rencontre entre les demandeurs d'emploi et les recruteurs

Le développement d'une approche par compétences répond à une forte attente des entreprises qui souhaitent repérer plus facilement dans la banque de CV de Pôle emploi les profils détenant les compétences recherchées, y compris ceux qui ne recherchent pas précisément un poste répondant à un métier donné. **Cette approche permet aussi aux demandeurs d'emploi d'élargir l'éventail des parcours professionnels envisageables** et de confronter les compétences qu'ils détiennent aux compétences généralement attendues sur le métier recherché.

Depuis décembre 2016, le recruteur se voit proposer lors de sa recherche de candidat une première liste de candidats disposant des compétences attendues et recherchant sur le métier proposé. Pour lui permettre d'élargir son *sourcing* une liste de suggestions lui est proposée. **Cette liste de « candidats inattendus » propose des candidats ayant tout ou partie des compétences attendues, mais recherchant sur des métiers approchants et non directement sur celui proposé.**

Afin de s'adapter encore davantage à leurs pratiques de recrutement, Pôle emploi permettra également bientôt aux employeurs de **renseigner dans leurs offres d'emploi les qualités professionnelles attendues**. Enfin, à horizon 2017, la possibilité d'analyser les écarts entre les compétences attendues par un recruteur et celles détenues par un candidat favorisera une mobilisation encore plus pertinente de la formation.

ANNEXE

| N° | Indicateurs stratégiques de la convention tripartite 2015-2018 | Référence 2014 | Résultats 2015 | Résultats 2016 | Cible 2016 |
|------|--|---|---|---|--|
| 1 | Nombre de retours à l'emploi (en cumul annuel) | 3 613 870 (cumul oct.2013 à sept.2014) | 3 729 507 (cumul oct.2014 à sept.2015) | 3 944 897 (cumul oct.2015 à sept.2016) | +2% par rapport à 2014 à conjoncture constante |
| 2 | Nombre de retours à l'emploi durable | 121 236 (juin 2014) | 125 601 (déc.2015) | 132 590 (mars 2016) | sans cible associée |
| 3 | Nombre de demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégorie ABC | 1 438 520 (sept.2014) | 1 539 814 (sept.2015) | 1 528 466 (sept.2016) | 1 587 382 (plafond sept.2016) |
| 4 | Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi (en cumul annuel) | 28,3% (cumul oct.2013 à juin 2014) | 28,3% (cumul juil.2014 à juin 2015) | 30,5% (cumul juil.2015 à juin 2016) | 29% (cumul juil.2015 à juin 2016) |
| 4bis | Taux d'accès à l'emploi 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi (en cumul annuel) | - | 56,4% (cumul juil.2014 à juin 2015) | 58,4% (cumul juil.2015 à juin 2016) | 56% (cumul juil.2015 à juin 2016) |
| 5 | Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant le suivi dont ils bénéficient (en cumul annuel) | 64,2% (cumul 2014) | 64,6% (cumul 2015) | 64,1% (cumul 2016) | 67% (cumul 2016) |
| 6 | Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif | 230 000 | 430 870 (déc.2015) | 497 612 (déc.2016) | 400 000 (déc.2016) |
| 7 | Taux de premiers paiements dans les délais (en cumul annuel, source : SISP) | 92,6% (cumul 2014) | 93,3% (cumul 2015) | 94,2% (cumul 2016) | 93,5% (cumul 2016) |
| 8 | Taux de conformité financière des décisions concernant les demandes d'allocation (en cumul annuel, champ : RAC et solidarité) | 89,7% (cumul 2014) | 91,9% (cumul 2015) | 95,5% (cumul à fin nov. 2016) | 92,9% (cumul 2016) |
| 9 | Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations (en cumul annuel) | 68,1% (T4 2014) | 71,1% (cumul 2015) | 70,8% (cumul 2016) | 71,5% (cumul 2016) |
| 10 | Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi | 60,0% (cumul 2014) | 69,1% (cumul 2015) | 79,0% (cumul 2016) | 63,0% (cumul 2016) |
| 11 | Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi | 62,4% (cumul 2014) | 71,8% (cumul 2015) | 79,6% (cumul 2016) | 64,6% (cumul 2016) |
| 12 | Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi (résultat évalué uniquement sur le dernier baromètre 2015) | 65,1% (cumul 2014) | 64,9% (cumul 2015) | 71,3% (cumul 2016) | 70,0% (cumul 2016) |
| 13 | Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services numériques (évalué une fois par an par le baromètre des services en ligne) | 72,7% (mars 2014) | 77,0% (mars 2015) | 87,6% (mars 2016) | 76,0% (mars 2016) |
| 14 | Temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi en équivalent temps plein travaillé (ETPT) | 10 604 ETPT (T4 2014) | 11 850 ETPT (T4 2015) | 13 257 ETPT (T4 2016) | + 1200 ETPT par rapport au T4 2014 (+ 600 ETPT par rapport au T4 2015) |



Unédic

