

RAPPORT ANNUEL 2017

SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION TRIPARTITE

3 mai 2018





La convention pluriannuelle tripartite État-Unédic-Pôle emploi définit, pour la période 2015-2018, les objectifs assignés à Pôle emploi au regard de la situation de l'emploi, ainsi que les modalités du financement de son action par l'État et l'Unédic.

Cette convention tripartite, signée le 18 décembre 2014, prévoit l'élaboration d'un rapport annuel sur sa mise en œuvre, conformément à l'article R.5311-3 du Code du travail.

Ce rapport présente :

- les résultats annuels obtenus en 2017 pour les 14 indicateurs stratégiques assortis d'une cible ;
- les principales réalisations de l'année 2017 ;
- les perspectives pour l'année 2018.

DES RÉSULTATS 2017 À LA CIBLE QUI ATTESTENT DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES RENDUS AUX DEMANDEURS D'EMPLOI ET AUX ENTREPRISES

Les orientations stratégiques de Pôle emploi définies dans la convention tripartite sont structurées autour de cinq priorités :

- accélérer le retour et l'accès à l'emploi ;
- améliorer le fonctionnement du marché du travail en répondant pleinement aux besoins des entreprises ;
- améliorer la relation de Pôle emploi avec les demandeurs d'emploi et les entreprises ;
- renforcer son ancrage territorial et développer des partenariats dans une logique de complémentarité ;
- piloter par les résultats.

La performance de Pôle emploi est suivie de manière régulière par des indicateurs de performance pour mieux rendre compte des résultats de l'action menée. **En 2017, tous les objectifs assignés aux 14 indicateurs de la convention tripartite ont été atteints.**

Des résultats qui se confirment en matière de retour à l'emploi

Entre octobre 2016 et septembre 2017, **4,1 millions de retours à l'emploi d'un mois ou plus ont été enregistrés**. Par rapport aux 12 mois précédents, le nombre de retours à l'emploi s'est accru de 4,8% et de 14,4% par rapport à 2014. Il est supérieur à la cible fixée de près de 110 000 retours à l'emploi.

Le nombre de demandeurs d'emploi de longue durée a diminué en 2017 : à fin septembre, **1 478 746**

demandeurs d'emploi inscrits en catégorie A,B,C avaient cumulé 12 mois d'inscription en catégorie A au cours des 15 derniers mois précédents, un nombre en baisse de 3,3% par rapport au niveau de septembre 2016, soit -49 720 personnes. La cible fixée pour 2017 est ainsi respectée, avec un nombre de demandeurs d'emploi durablement éloignés de l'emploi inférieur de 111 028 au plafond fixé pour 2017.

De même, les cibles fixées pour 2017 sont atteintes en matière d'accès à l'emploi six mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi : l'accès à l'emploi durable atteint 29,6%, soit 1,5 point de plus que la cible fixée. Quant à l'indicateur associé, prenant en compte l'ensemble des reprises d'emploi d'une durée d'un mois ou plus, il dépasse la cible fixée pour atteindre 55,8%.

Le maintien d'un haut niveau de performance sur l'indemnisation

L'indemnisation reste une préoccupation majeure des demandeurs d'emploi, c'est pourquoi Pôle emploi met tout en œuvre pour traiter rapidement les demandes d'allocations. Cette année encore, **le taux de premier paiement dans les délais a continué à progresser pour atteindre 94,4%** (+ 2,1 points par rapport à 2014).

À fin décembre 2017, 72,9% des demandeurs d'emploi expriment aussi leur satisfaction quant à l'information liée à leur indemnisation.

Cette satisfaction continue à croître du fait de la simplification des démarches des demandeurs d'emploi et d'une plus large dématérialisation des traitements liés à l'indemnisation qui renforce la capacité du conseiller à anticiper et à répondre rapidement aux besoins des demandeurs d'emploi

en matière d'indemnisation. Ces performances ont été obtenues dans un contexte de mise en œuvre de la nouvelle convention d'Assurance chômage (avril 2017) et d'une augmentation du nombre de dossiers traités par rapport à 2016 : au total, 9,9 millions de demandes d'allocations ont été reçues en 2017, contre 8,8 millions en 2016.

Enfin, depuis septembre 2017, afin de franchir un nouveau cap dans la personnalisation de la relation de service liée à l'indemnisation, Pôle emploi expérimente la mise en place de conseillers référents pour l'indemnisation. L'objectif est de permettre aux demandeurs d'emploi de bénéficier d'un interlocuteur dédié sur leurs questions d'indemnisation, mais aussi d'informer de manière plus proactive les demandeurs d'emploi sur leur indemnisation tout au long de leur parcours en anticipant les difficultés éventuelles (besoin de pièces supplémentaires, fin de droits, trop-perçus...).

Une satisfaction globale des demandeurs d'emploi en forte hausse

S'agissant de l'accompagnement, Pôle emploi a consolidé son rôle d'acteur principal du conseil en évolution professionnelle, qui introduit un changement de posture du conseiller visant à renforcer l'autonomie des demandeurs d'emploi dans leur parcours. Pour construire sa trajectoire professionnelle, en plus de l'accompagnement de son conseiller référent, le demandeur d'emploi peut également recourir à l'expertise « en matière d'orientation professionnelle », des 862 psychologues du travail présents en agence. **71,1% des demandeurs d'emploi interrogés se disent satisfaits de leur accompagnement par Pôle emploi (+ 6,9 points par rapport à 2014).**

La qualité du service délivré aux demandeurs d'emploi s'appuie sur une complémentarité étroite entre services physiques et digitaux. L'enrichissement de l'offre de **services numériques** est constant et se traduit par une **très forte hausse de la satisfaction des demandeurs d'emploi** dans ce domaine : + 18 points par rapport à 2014, pour atteindre **91% en 2017**.

Les moyens relatifs au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi ont encore augmenté en 2017. Ainsi, sur trois ans, ce sont près de **3 000 équivalents temps plein qui ont été redéployés** vers l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi, avec une volonté de renforcer l'accompagnement intensif et de continuer à faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin : plus de 527 000 demandeurs d'emploi sont ainsi accompagnés de manière intensive à fin 2017 (accompagnement renforcé, accompagnement intensif des jeunes et accompagnement global des demandeurs d'emploi présentant des freins sociaux à la reprise d'emploi).

Une stabilisation de la satisfaction des entreprises

En matière de services aux entreprises, les 4 300 conseillers dédiés ont fortement contribué à l'augmentation de la satisfaction des entreprises ces trois dernières années grâce à des réponses plus adaptées à leurs besoins et à une meilleure disponibilité.

Dans un contexte de reprise économique et d'augmentation des embauches, le nombre d'offres déposées à Pôle emploi a augmenté de 33% depuis 2015, et la satisfaction des entreprises se maintient à un haut niveau après un progrès très net en 2016. En 2017, **70,7% des entreprises se déclarent satisfaites de leur dernière opération de recrutement par Pôle emploi (+ 5,6 points par rapport à 2014).**

PRINCIPALES RÉALISATIONS EN 2017

Montée en puissance des services numériques et effort de développement de l'autonomie digitale des demandeurs d'emploi

Lancé en 2015, l'**Emploi Store héberge plus de 300 services innovants**, sites et applications dédiés à l'emploi et à la formation et développés en interne ou par des partenaires et acteurs (notamment des start-up) de l'écosystème de l'emploi : le site enregistre 1 million de visiteurs par mois. Pour un accès plus simple et direct, un moteur de recommandations associé au site a été livré en avril 2017.

Dans le même temps, l'usage des **applications mobiles** continue de s'intensifier (ex : 1,7 million de téléchargements pour « Mon espace », 600 000 pour « Mes offres ») et représente désormais 21% des services en ligne offerts par Pôle emploi. Cette croissance est notamment portée par l'application « Mon espace » qui permet une actualisation rapide, mais également par l'application « Mes offres » qui met à la disposition de l'utilisateur sa sélection d'offres, ses recherches enregistrées et les notifications des nouvelles offres disponibles.

L'**espace personnel sur pole-emploi.fr** s'est amélioré en 2017, permettant d'accéder rapidement à l'essentiel et d'agir sur les actions à réaliser en priorité par le demandeur d'emploi. L'accès aux services est aussi facilité grâce à une ergonomie et des libellés plus intuitifs, en langage naturel. Sur une période de cinq ans, la fréquentation du site pole-emploi.fr est plutôt stable, avec une moyenne se situant autour de 45 millions de visites par mois.

Le **déploiement en 2017 du bilan personnalisé** (« mon potentiel professionnel ») permet désormais au demandeur d'emploi de confronter, dès son inscription, son projet professionnel au marché du travail et de disposer d'une première vue de son « potentiel professionnel » au regard de ses compétences.

Pôle emploi mène en parallèle des actions **pour améliorer l'information sur la formation et simplifier le parcours de formation**. Un nouvel espace « Trouver ma formation » a ainsi été lancé sur pole-emploi.fr, qui permet au demandeur d'emploi d'accéder à l'offre de formation existante et de prendre rendez-vous en ligne avec un organisme de formation. Depuis l'ouverture du service en mars 2017, 600 000 visites ont été enregistrées et 3 500 rendez-vous ont été pris en ligne en moyenne chaque mois.

En parallèle, Pôle emploi continue ses travaux sur **l'accessibilité des services en ligne** en testant des dispositifs de repérage des demandeurs d'emploi en risque d'exclusion numérique. Pôle emploi a également œuvré à renforcer l'accessibilité du nouveau formulaire d'inscription en ligne mis à disposition en juin 2017, fruit d'une collaboration avec les usagers et diverses associations telles qu'Emmaüs Connect ou les représentants des personnes en situation de handicap cognitif.

Poursuite de l'effort de Pôle emploi en matière de formation professionnelle

Tous financeurs confondus, près de 711 000 formations ont été financées en faveur des demandeurs d'emploi en 2017, dans le prolongement du plan « 500 000 formations supplémentaires » de 2016.

Pôle emploi a contribué de manière importante à cet effort, tant sur le volet de la prescription

des formations que sur le volet opérationnel, notamment :

- en assurant la cohérence et la complémentarité de ses achats avec les régions et les organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA), notamment à travers l'adaptation des marchés de formation au contexte économique local ;
- en mettant en place un système de contrôle *a priori* et *a posteriori* de la qualité des prestations des organismes de formation, complété par des mesures de satisfaction des stagiaires.

Amélioration du fonctionnement du marché du travail et accompagnement des recrutements des TPE-PME

Le développement de l'**approche par compétences** répond à une forte attente des recruteurs. Depuis mars 2017, Pôle emploi permet aux employeurs de renseigner dans leurs offres d'emploi les compétences et savoir-être professionnels attendus. Quant aux demandeurs d'emploi, ils peuvent enrichir leurs profils en ligne afin de valoriser leurs compétences. Cette nouvelle approche, qui sera enrichie en 2018, permet d'offrir aux candidats et aux recruteurs de nouvelles opportunités de rencontres.

Afin de renforcer l'accompagnement des **TPE-PME** et d'adapter les services de Pôle emploi à leurs spécificités, une expérimentation a été lancée en 2017. Elle vise à les accompagner dans l'anticipation de leurs recrutements pour faciliter la recherche de profils plus adaptés, mieux articuler les services existants pour plus de lisibilité et co-construire de nouveaux services avec elles et les partenaires sur les territoires.

Consolidation des partenariats dans une logique d'ouverture et de complémentarité

Le **partenariat renforcé avec les conseils régionaux** se poursuit. Il vise à coordonner les actions sur la formation, la création d'entreprises, le développement économique des territoires, la mobilité des demandeurs d'emploi ou encore les initiatives numériques. Quinze conventions ont été signées à ce jour. Le plan de formation réalisé en 2017, dans la continuité du plan « 500 000 formations supplémentaires », a contribué à renforcer la cohérence des achats de formations à l'échelle régionale au regard des besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi, ainsi que l'évaluation de la qualité des formations au travers des retours d'utilisateurs (ex : Anotea en Île-de-France).

Concernant le partenariat avec les **conseils départementaux**, 97 départements sont signataires d'une convention d'approche globale de l'accompagnement. Le partage des ressources sociales et partenariales du territoire permet de mobiliser, sur un territoire donné, tous les acteurs pertinents pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi accompagnés dans ce cadre (70 000 au total en 2017).

Pôle emploi a par ailleurs continué à enrichir son partenariat avec les missions locales pour l'accompagnement des jeunes (environ 150 000 orientés par Pôle emploi vers ces structures) et les Cap emploi pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en situation de handicap (environ 77 000 bénéficiaires de l'obligation d'emploi).

La nouvelle convention avec l'**Apec**, signée début 2017, permet de mieux soutenir les trajectoires professionnelles des demandeurs d'emploi cadres en favorisant l'accès aux prestations de l'association

et l'organisation en commun d'ateliers en agence sur des thématiques intéressant en particulier les cadres. Cette convention vise également à favoriser les transferts de savoir-faire entre les deux organismes en matière d'accompagnement des cadres.

Pôle emploi poursuit également sa dynamique **d'ouverture de données** afin de favoriser des partenariats et l'émergence de nouveaux services. En 2017, huit nouvelles interfaces de programmation applicative de type « API » sont venues étoffer le catalogue existant. Depuis octobre 2017, les offres d'emploi ont été rendues accessibles gratuitement à tous ceux qui acceptent le contrat de licence.

Le dispositif de labellisation des engagements de service de Pôle emploi

Pôle emploi s'est engagé depuis 2015 dans une démarche d'engagements de service à destination des demandeurs d'emploi et des entreprises pour contribuer à l'amélioration de la satisfaction de ses publics, au retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et à la satisfaction des besoins de recrutement des entreprises.

Pendant trois mois fin 2017, les équipes de l'Afnor ont évalué le respect des engagements de service au sein de chaque région, et apprécié la mise en œuvre du dispositif d'amélioration continue de la qualité de service. Ces observations ont eu lieu dans 17 directions régionales, 28 directions territoriales, 17 plateformes téléphoniques et 105 agences de proximité. Cette année encore, toutes les régions ont obtenu le maintien de leur label.

Adaptation de notre organisation et amélioration de notre performance sociale

Afin de favoriser l'émergence de nouvelles pratiques managériales et professionnelles et inventer de nouveaux services, **Pôle emploi s'appuie sur une dynamique forte d'innovation et mise sur l'intelligence individuelle et collective de ses collaborateurs**, notamment au travers de la plateforme « Innov'Action » qui permet à chaque agent de faire des propositions, ou encore de dispositifs d'incubation interne permettant de favoriser l'« intrapreneuriat ». Dans le même esprit, Pôle emploi a initié le programme « Agence de demain » qui vise à offrir aux utilisateurs un accueil rénové et des espaces de travail collaboratifs en agence. Pour construire ces projets, des usagers de Pôle emploi, conseillers, managers, demandeurs d'emploi, entreprises ou partenaires, sont mobilisés. Après l'accord sur la Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) en 2016, la mise en place du contrat social Pôle emploi 2020 s'est poursuivie avec la signature, le 17 mars 2017, de l'accord sur la qualité de vie au travail, qui garantit notamment le droit à la déconnexion et permet d'ores et déjà à 10% des agents de bénéficier du télétravail.

PERSPECTIVES POUR 2018

La mobilisation et l'engagement des agents de Pôle emploi permettront d'être au rendez-vous des attentes gouvernementales, notamment en favorisant **l'accès à la formation des publics prioritaires dans le cadre du Plan d'investissement sur les compétences (PIC)** et en renforçant l'accompagnement des bénéficiaires des « parcours emploi compétences » (dispositif qui

se substitue aux contrats aidés), tout au long de leur parcours. L'accompagnement avant, pendant et après la formation sera par ailleurs renforcé dans le cadre du PIC. Dans la perspective du renouvellement des marchés de formation, un diagnostic des besoins en compétences au niveau des bassins d'emploi, partagé avec les conseils régionaux, permettra de garantir la cohérence de nos achats de formations avec les orientations du PIC, ainsi qu'avec les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi.

Par ailleurs, Pôle emploi continuera de **renforcer l'efficacité et la qualité de son offre de services physique et digitale**, afin de permettre aux conseillers de se concentrer encore davantage sur la relation avec le demandeur d'emploi. Le déploiement de « Mon assistant personnel » leur fournira un nouvel environnement de travail mettant en évidence les informations et suggestions personnalisées utiles à l'accueil et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. « Mon assistant personnel » hébergera également des services basés sur l'analyse des compétences des demandeurs d'emploi et des besoins exprimés par les recruteurs. Les conseillers disposeront ainsi d'une information riche et accessible en toute autonomie, partagée avec le demandeur d'emploi, qui permettra d'intensifier leur dialogue sur la valorisation des compétences et d'améliorer le rapprochement entre recruteur et candidat. Ces évolutions majeures viendront conforter les conseillers dans leur rôle d'expert des transitions professionnelles, dans le cadre du conseil en évolution professionnelle qu'ils délivrent.

En matière d'indemnisation, l'objectif sera de mieux anticiper les besoins des demandeurs d'emploi, notamment au regard de la discontinuité croissante des parcours professionnels, pour leur permettre de se centrer sur leur parcours de retour vers l'emploi. Des travaux sont par ailleurs en cours entre Pôle emploi et l'Unédic pour limiter le nombre de trop-perçus

et d'en améliorer le traitement. Enfin, les évolutions du système d'information attendues en 2018 devraient permettre aux conseillers de se concentrer encore davantage sur la relation avec le demandeur d'emploi grâce à la poursuite de la dématérialisation et l'automatisation du traitement de la demande d'allocation.

Concernant **l'accompagnement des recrutements**, l'objectif de l'année 2018 sera de renforcer la capacité d'initiative des conseillers en charge de la relation avec les entreprises, de développer la prospection ciblée, notamment auprès des TPE, sur la base d'une stratégie définie au niveau du territoire, et de mettre en visibilité les services (digitaux ou non) à forte valeur ajoutée. Pôle emploi poursuivra également sa veille active et le développement d'actions de sécurisation et de sensibilisation pour mieux prévenir les pratiques frauduleuses et garantir la légalité des offres publiées sur le site pole-emploi.fr.

En 2018, Pôle emploi poursuivra sa politique d'ouverture des données (une trentaine d'API sont déjà prévues à ce stade) afin de faciliter le développement de services digitaux par des partenaires.

Pôle emploi renforcera aussi sa **politique de responsabilité sociale et environnementale** : sept agences sur dix de son réseau sont désormais accessibles aux personnes à mobilité réduite, et davantage le seront en 2018. L'Établissement poursuivra par ailleurs ses efforts de réduction de son empreinte carbone et d'augmentation de la part de ses marchés publics comportant des clauses sociales.

Enfin, l'année 2018 donnera lieu à la **renégociation de la convention tripartite** qui lie Pôle emploi avec l'État et l'Unédic.

ANNEXE

ICT	Indicateurs stratégiques de la convention tripartite 2015-2018	Cibles 2017	Résultats 2017	Cibles 2018
1	Nombre de retours à l'emploi (en cumul annuel) ¹	4 029 650	4 135 046	+ 3%
2	Nombre de retours à l'emploi durable	Sans cible associée	139 626 (décembre 2016)	Sans cible associée
3	Nombre de demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A au cours des 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégories ABC ²	Plafond 2017 1 589 774	1 478 746 (décembre 2017)	- 80 000
4	Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi (en cumul annuel)	28,1%	29,6%	28,3%
4bis	Taux d'accès à l'emploi 6 mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi (en cumul annuel)	55,4%	55,8%	55,6%
5	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant le suivi dont ils bénéficient (en cumul annuel)	67%	71%	70%
6	Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif	460 000	527 131 (décembre 2017)	500 000
7	Taux de premiers paiements dans les délais (en cumul annuel)	94%	94,4%	94%
8	Taux de conformité du traitement de la demande d'allocation avec incidence financière (en cumul annuel, champs : RAC et solidarité)	95%	96,1% (cumul à novembre 2017)	95%
9	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations (en cumul annuel)	72%	72,9%	72%
10	Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi	72%	80,9%	74%
11	Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur emploi	73%	81,2%	74%
12	Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi	70%	70,7%	72%
13	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services numériques (évalué une fois par an par le baromètre des services en ligne)	77%	91% (novembre 2017)	80%
14	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi en Équivalent temps plein travaillé (ETPT)	+ 1 800 ETPT	+ 2 976 ETPT (T4 2017)	+ 2 000 ETPT

¹ La cible 2017 correspond à une évolution du nombre de retours à l'emploi de + 2,5% que ce que prévoit la conjoncture. La cible 2018 correspond à une évolution de + 3%.

² L'évolution de l'indicateur entre septembre 2016 et septembre 2017 devait être inférieure d'au moins 60 000 par rapport à l'évolution « prédite » par l'évolution de la conjoncture.

