

## **Projet de convention pluriannuelle entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi**

Entre l'Etat, représenté par la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et par le secrétaire d'Etat chargé de l'emploi,

L'Unédic, représentée par le président et la vice-présidente 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 et le décret n°2008-1010 du 29 septembre 2008 relatifs à l'organisation du service public de l'emploi,

Vu l'avis du Conseil national de l'emploi en date du

Il est convenu ce qui suit :

### **PREAMBULE**

La création de Pôle emploi par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic s'inscrit dans un objectif politique global qui est celui de la mobilisation pour l'emploi. Que ce soit à court terme dans un contexte conjoncturel difficile sur le front de l'emploi ou pour faire face à moyen terme aux évolutions structurelles du marché du travail, le service public de l'emploi français doit se fixer des objectifs de progrès lui permettant de rejoindre le niveau des meilleurs standards européens.

Investi des missions de service public définies par la loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi, Pôle emploi sera l'opérateur de référence de la politique publique de l'emploi et devra relever le défi que représente la mise en place d'une véritable flexicurité. Cette ambition est conforme aux *lignes directrices intégrées* en matière d'emploi de la stratégie de Lisbonne, aux principes adoptés par le Conseil européen le 5 décembre 2007 et aux ambitions de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 relatif à la modernisation du marché du travail. Conformément à la convention de l'OIT C. 88 relative au service public de l'emploi, Pôle

emploi devra agir pour réaliser « *la meilleure organisation possible du marché de l'emploi et veiller à garantir l'universalité d'accès à ses services sur le territoire national* ».

Le service public confié à Pôle emploi est gratuit tant pour les demandeurs d'emploi que pour les entreprises, et financé, d'une part, par une subvention de l'Etat inscrite chaque année en loi de finances et, d'autre part, par une contribution de l'organisme gestionnaire de l'assurance chômage prévue par la loi. D'autres financements publics peuvent être attribués, notamment par les collectivités territoriales, pour prendre en charge certaines actions complémentaires aux services offerts par Pôle emploi sur l'ensemble du territoire.

La fusion de l'opérateur public historique, l'Agence nationale pour l'emploi, et du réseau des Assédic conduit l'Etat et les partenaires sociaux, gestionnaires du régime de l'assurance chômage depuis 1958, à définir ensemble les objectifs de la nouvelle institution.

Pôle emploi devra donner l'assurance à ceux qui cherchent un emploi, notamment aux plus fragiles, de pouvoir réussir leur insertion ou leur transition professionnelle, et apporter une réponse efficace aux difficultés de recrutement des entreprises. Il devra aussi tenir la liste des demandeurs d'emploi, assurer le service des allocations de chômage, veiller au respect des droits et devoirs des demandeurs d'emploi, participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle, développer une expertise sur le marché du travail au service de l'ensemble des acteurs publics et privés.

La création de Pôle emploi va bien au delà d'une simple opération institutionnelle de fusion et doit s'accompagner d'un saut qualitatif significatif. Son action devra permettre :

- de faire bénéficier les demandeurs d'emploi comme les employeurs d'un service plus performant, plus personnalisé, dont l'amélioration sera régulièrement mesurée par des enquêtes de satisfaction ;
- d'éviter tout éloignement durable du marché de l'emploi et de faire reculer le chômage de longue durée en apportant des réponses adaptées selon les profils et les difficultés de chacun ;
- d'améliorer le fonctionnement du marché du travail en accélérant les reprises d'emploi, en facilitant la mobilité professionnelle, en faisant reculer les difficultés de recrutement rencontrées sur certains métiers par les entreprises.

Pôle emploi s'appuiera sur la motivation, l'expérience et la compétence de ses agents pour mettre en place une nouvelle offre de service intégrée, tirant parti de l'ensemble des acquis des deux réseaux des Assédic et de l'ANPE. Les employeurs et les personnes à la recherche d'un emploi disposeront désormais en tout point du territoire d'un réseau polyvalent assurant l'ensemble des prestations nécessaires au recrutement et au placement. La mise en commun des moyens des deux réseaux permettra le redéploiement d'agents supplémentaires au service direct des usagers. Les résultats de la réforme feront l'objet d'évaluations régulières et d'un suivi au moyen d'indicateurs de performance précis.

Pour relever ces défis, Pôle emploi s'attachera à développer au sein de son réseau une culture et des valeurs professionnelles partagées.

Pôle emploi devra travailler davantage en complémentarité avec les autres opérateurs de placement et d'insertion, qu'ils soient publics ou privés, notamment afin de favoriser l'innovation et l'échange des bonnes pratiques.

Pôle emploi devra aussi coopérer activement avec les départements pour le retour vers l'emploi des bénéficiaires du RSA et avec les régions pour l'accès à la formation professionnelle des demandeurs d'emploi.

La présente convention définit les objectifs assignés à Pôle emploi par l'Etat et l'Unédic pour la période 2009–2011. Elle prévoit deux paliers de transformation : le premier en 2009, centré sur la réussite de la fusion et les premières étapes d'amélioration de l'offre de service, et le second à l'horizon 2011, qui vise à améliorer durablement l'offre de service et le fonctionnement du marché du travail. Elle prévoit en outre les principes d'évolution de l'organisation territoriale, des partenariats et des modes d'intervention. Elle précise enfin les moyens dont Pôle emploi disposera pour mener à bien ses missions, ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation de ses résultats.

## SOMMAIRE

TITRE 1. OBJECTIFS SPECIFIQUES POUR DES AMELIORATIONS TANGIBLES DES L'ANNEE 2009 .....	7
1.1. <i>Simplifier et améliorer rapidement l'accès aux services</i> .....	7
1.1.1. Délivrer dans l'ensemble des unités locales l'ensemble des services antérieurement délivrés séparément par l'ANPE et les Assédic .....	7
1.1.2. Fusionner les sites internet et offrir un accès téléphonique unique .....	7
1.1.3. Adapter les horaires d'ouverture aux besoins des personnes en recherche d'emploi et des employeurs .....	8
1.1.4. Mettre en place un entretien unique d'inscription .....	8
1.2. <i>Etablir une relation personnalisée avec l'ensemble des demandeurs d'emploi</i> 8	
1.2.1. Mettre en place un conseiller personnel pour chaque demandeur d'emploi.....	8
1.2.2. Adapter la fréquence de contacts selon les difficultés de retour à l'emplo .....	i 9
1.3. <i>Mettre en œuvre efficacement un ensemble rénové de mesures d'aide aux entreprises et aux demandeurs d'emploi, qu'ils soient indemnisés ou non</i> .....	9
1.4. <i>Poursuivre la mise en œuvre du plan de mobilisation pour l'emploi et du plan de relance engagés en 2008</i> .....	10
1.5. <i>Développer l'accompagnement des licenciés économiques</i> .....	10
1.6. <i>Prendre part à la mise en œuvre de la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion</i> .....	11
1.7. <i>Préparer dans le cadre des orientations fixées par la présente convention une refonte des services et un plan pluriannuel d'évolution de l'organisation territoriale</i> .....	11
1.7.1. Améliorer la connaissance des attentes des personnes en recherche d'emploi et des employeurs, conduire des expérimentations et les évaluer .....	11
1.7.2. Préciser l'offre de service cible et les évolutions nécessaires de l'organisation et des métiers .....	12
1.7.3. Elaborer des schémas régionaux et un schéma national cible d'implantation territoriale et définir un plan pluriannuel d'évolution de l'organisation territoriale .....	12
TITRE 2 L'AMELIORATION DE L'OFFRE DE SERVICE AUX PERSONNES EN RECHERCHE D'EMPLOI ET AUX ENTREPRISES A L'HORIZON 2011 .....	13
2.1. <i>Mettre en en place dans l'ensemble du réseau une nouvelle offre de service aux demandeurs d'emploi</i> .....	13
2.1.1. Approfondir la personnalisation des services .....	13
2.1.2. Améliorer en priorité les services pour les publics rencontrant des difficultés particulières et mettre en œuvre si nécessaire des plans d'action ciblés pour ces publics ..	14
2.2. <i>Offrir des services adaptés aux personnes en activité qui souhaitent mener à bien un projet professionnel</i> .....	15
2.3. <i>Améliorer l'offre de services de recrutement et élargir le périmètre des entreprises clientes</i> .....	15
2.3.1. Offrir aux employeurs des services plus faciles d'accès et plus personnalisés .....	15
2.3.2. Elargir le périmètre des entreprises clientes .....	16

2.4. Améliorer l'efficacité du rapprochement entre les offres et les demandes d'emploi et lutter contre les discriminations à l'embauche .....	16
2.4.1. Etre un intermédiaire plus efficace entre entreprises et demandeurs d'emploi et faire reculer les difficultés de recrutement sur certains métiers .....	16
2.4.2. Améliorer l'orientation professionnelle, développer la validation des acquis de l'expérience et l'accès à la formation professionnelle .....	17
2.4.3. Lutter contre les discriminations à l'embauche .....	17
2.5. Poursuivre et renforcer les actions contre la fraude aux prestations et aux aides .....	17
2.6. Mobiliser pleinement les aides favorisant le retour à l'emploi .....	18
2.6.1. Les aides et mesures de Pôle emploi .....	18
2.6.2. La participation de Pôle emploi à la mise en œuvre des aides à l'emploi et à la formation financées par l'Etat et par les organismes paritaires .....	19
2.7. Transférer le recouvrement des cotisations aux URSSAF .....	20
2.8. Poursuivre la mise en place d'expérimentations pour une amélioration continue de l'offre de service .....	21
<b>TITRE 3 L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION TERRITORIALE ET DES MODES D'INTERVENTION</b>	<b>22</b>
3.1. Orientations relatives au pilotage par la performance .....	22
3.2. Orientations relatives à l'évolution de l'organisation territoriale .....	22
3.2.1. Mettre en place une organisation déconcentrée .....	22
3.2.2. Rôle des instances paritaires régionales .....	23
3.2.3. Mettre en œuvre le schéma cible d'implantation territoriale .....	24
3.3. Orientations relatives à la coopération au sein du service public de l'emploi .....	25
3.3.1. Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des stratégies territoriales du service public de l'emploi .....	25
3.3.2. Développer l'expertise sur le marché du travail au service de l'ensemble des acteurs du service public de l'emploi .....	26
3.3.3. Renforcer la coopération avec les régions .....	26
3.3.4. Renforcer la coopération avec les départements .....	26
3.3.5. Développer des modes de coopération efficaces avec les réseaux spécialisés .....	27
3.3.6. Développer le recours aux opérateurs de placement pour des prestations globales .....	27
3.4. Dispositions relatives aux systèmes d'information et au dossier unique du demandeur d'emploi .....	28
3.5. Dispositions relatives aux échanges d'informations et aux études et statistiques .....	29
3.5.1. Comité de coordination des études et statistiques .....	29
3.5.2. Echanges d'informations, production et publication de statistiques et études .....	29
3.5.3. Adaptation des systèmes d'information aux besoins statistiques .....	31
<b>TITRE 4 LES MOYENS PREVISIONNELS</b>	<b>32</b>
4.1. Mobilisation des possibilités d'économies et de redéploiements permises par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic .....	32
4.2. Moyens prévisionnels alloués par l'Etat et l'Unédic .....	33
4.2.1. Contribution de l'Etat et de l'Unédic au financement du fonctionnement, des investissements et des interventions de Pôle emploi .....	33
4.2.2. Conditions de transfert des biens nécessaires à l'exercice des missions de Pôle emploi .....	33
4.3. Conditions de financement de services rendus à d'autres commanditaires .....	34
<b>TITRE 5 LE SUIVI DE LA CONVENTION ET L'EVALUATION DES ACTIONS DE L'INSTITUTION</b>	<b>35</b>
5.1. Suivi et évaluation.....	35
5.2. Contrôles de l'Etat et de l'Unédic .....	36

<i>5.3. Durée et révision de la convention</i> .....	36
<b>ANNEXE 1 – INDICATEURS DE PERFORMANCE</b> .....	<b>37</b>
<b>ANNEXE 2 - DISPOSITIONS RELATIVES AU DOSSIER UNIQUE DU DEMANDEUR D'EMPLOI</b> .....	<b>47</b>

## **TITRE 1. OBJECTIFS SPECIFIQUES POUR DES AMELIORATIONS TANGIBLES DES L'ANNEE 2009**

L'année 2009 sera décisive pour la réussite de la réforme du service public de l'emploi, qui doit dépasser la simple intégration technique de l'ANPE et du réseau des Assédic et ouvrir la voie à un saut qualitatif dans les services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Durant cette première année, Pôle emploi devra non seulement réaliser la fusion des organisations et des processus de gestion internes tout en garantissant la qualité des services antérieurement délivrés par l'ANPE et les Assédic, mais aussi apporter un progrès tangible dans les services offerts, par de nouveaux chantiers d'améliorations. A cet effet, un premier palier de renforcement des services sera mis en œuvre avec les objectifs définis ci-après.

### ***1.1. Simplifier et améliorer rapidement l'accès aux services***

#### **1.1.1. Délivrer dans l'ensemble des unités locales l'ensemble des services antérieurement délivrés séparément par l'ANPE et les Assédic**

Avant la fin du premier trimestre 2009, tous les sites recevant du public devront assurer un accueil de premier niveau couvrant l'ensemble des missions de Pôle emploi :

- fourniture de renseignements généraux en matière d'indemnisation, de recouvrement, de placement, de services, prestations et formations accessibles localement,
- orientation vers l'interlocuteur adéquat, interne ou externe à Pôle emploi, possibilité de prendre ou modifier des rendez-vous,
- informations et aide si nécessaire pour l'usage des outils à disposition comme le téléphone, les bornes, internet, la documentation, l'impression ou la photocopie de documents.

Dès l'été 2009, sans attendre la restructuration physique du réseau qui sera mise en œuvre dans le cadre du plan pluriannuel prévu au point 1.7.3., des équipes mixtes devront être constituées dans tous les sites recevant du public, où les demandeurs d'emploi et les employeurs pourront accéder à l'ensemble des services délivrés antérieurement séparément dans les agences locales de l'emploi et antennes Assédic. Dans les agglomérations, des modalités particulières d'organisation pourront être expérimentées.

#### **1.1.2. Fusionner les sites internet et offrir un accès téléphonique unique**

Pôle emploi mettra en place une page d'accueil commune vers les sites internet préexistants et un identifiant unique permettant de naviguer sans rupture entre les services authentifiés. Un lien sera mis en place vers le nouveau site de l'Unédic, qui continue d'assurer notamment l'information réglementaire sur l'assurance chômage.

Un numéro d'appel téléphonique unique 3949 mis en place dès la création de Pôle emploi permettra aux demandeurs d'emploi d'accéder au moyen d'une arborescence unique à l'ensemble des services.

Les employeurs conserveront des lignes directes pour accéder aux équipes professionnelles en charge du recueil et du traitement des offres d'emploi, et le numéro 0826 donnant accès aux services en charge du recouvrement des cotisations d'assurance chômage leur permettra également de connaître leur ligne directe et d'être mis en relation avec l'équipe professionnelle compétente.

### **1.1.3. Adapter les horaires d'ouverture aux besoins des personnes en recherche d'emploi et des employeurs**

L'amplitude d'ouverture au public des services de Pôle emploi sera au minimum de 35 heures sur l'ensemble des sites. Les horaires d'ouverture seront homogènes dans chaque région, sous réserve d'aménagements tenant compte notamment des différences de situation entre les zones rurales et les agglomérations. La mise en œuvre de cet objectif ne préjuge pas des règles relatives au temps de travail des agents, qui relèvent de la négociation de la convention collective de Pôle emploi.

### **1.1.4. Mettre en place un entretien unique d'inscription**

Dans le cadre du premier palier de fusion opérationnelle, le processus d'inscription devra être simplifié, notamment par la suppression des redondances entre le premier entretien qui permet de s'inscrire et connaître ses droits, et le second entretien centré sur l'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE). Pôle emploi fera progresser au cours de l'année 2009 la proportion des entretiens d'inscription et des PPAE réalisés au cours de la même journée.

Parallèlement Pôle emploi expérimentera l'entretien unique d'inscription dès le premier trimestre 2009 en vue d'une généralisation à tous les nouveaux inscrits en octobre 2009. L'entretien unique permettra au demandeur d'emploi de bénéficier dès l'inscription d'une information la plus précise possible sur son indemnisation, de se voir proposer chaque fois que possible de premières offres d'emploi adaptées, et d'élaborer son projet personnalisé d'accès à l'emploi.

Pour un accès rapide aux services, Pôle emploi aura pour objectif de réaliser l'inscription effective dans les 5 jours ouvrés suivant le premier contact avec le demandeur d'emploi.

## ***1.2. Etablir une relation personnalisée avec l'ensemble des demandeurs d'emploi***

### **1.2.1. Mettre en place un conseiller personnel pour chaque demandeur d'emploi**

La désignation d'un conseiller personnel pour chaque demandeur d'emploi sera généralisée en 2009.

Le conseiller personnel est le référent unique du demandeur d'emploi et son interlocuteur privilégié pour l'ensemble de l'offre de service de Pôle emploi, tant en matière de placement que d'indemnisation, et l'accompagne tout au long de son parcours de retour à l'emploi. Le demandeur d'emploi est informé dans les quinze jours suivant l'entretien d'élaboration du PPAE de la désignation de son conseiller personnel et des coordonnées permettant de le contacter.

En cas de suivi délégué à un opérateur externe, celui-ci en est informé immédiatement par Pôle emploi, et communique au demandeur d'emploi dans les quinze jours les coordonnées de son conseiller.

Le conseiller mène avec le demandeur d'emploi les entretiens de suivi personnalisé, définit les étapes du parcours personnalisé, propose des offres d'emploi, prescrit les prestations et s'assure de ses démarches actives de recherche d'emploi. Il actualise le PPAE, notamment le projet professionnel et les éléments constitutifs de l'offre raisonnable d'emploi, conjointement avec le demandeur d'emploi au minimum tous les trois mois.

### **1.2.2. Adapter la fréquence de contacts selon les difficultés de retour à l'emploi**

Pôle emploi mettra en place dès 2009 une première étape de restructuration de l'offre de service aux demandeurs d'emploi afin de la rendre plus lisible et de construire un cadre général favorisant la personnalisation des conseils, services, aides et prestations mobilisés pour chacun au fur et à mesure de l'évolution de sa situation.

En fonction de la distance à l'emploi du demandeur d'emploi, la fréquence des contacts sera adaptée :

- Tous les demandeurs d'emploi bénéficieront au deuxième mois de chômage d'un atelier collectif axé sur la recherche d'offres d'emploi, puis à partir du quatrième mois de chômage d'au moins un entretien programmé chaque mois avec leur conseiller personnel.
- Les demandeurs d'emploi qui ont besoin d'un soutien particulier bénéficieront de contacts plus fréquents et de la mobilisation d'outils complémentaires, soit dans le cadre de dispositifs d'accompagnement internes à Pôle emploi, soit par la mobilisation d'opérateurs externes.

Les demandeurs d'emploi ayant un projet de création ou reprise d'entreprise bénéficieront d'un accompagnement adapté, en tenant compte de l'évolution des dispositifs mis en place par l'Etat.

Parallèlement, les entretiens conduits de manière redondante pour le suivi des demandeurs d'emploi par les deux réseaux fusionnés seront supprimés.

### **1.3. *Mettre en œuvre efficacement un ensemble rénové de mesures d'aide aux entreprises et aux demandeurs d'emploi, qu'ils soient indemnisés ou non***

Les aides antérieurement mobilisées par l'ANPE et l'Unédic sont remplacées dès le 1<sup>er</sup> janvier 2009 par un ensemble rénové de mesures d'aide aux entreprises et aux demandeurs d'emploi, qu'ils soient indemnisés ou non.

Les orientations pour la conception et la gestion de ce nouveau dispositif d'aides sont fixées par le titre 2 de la présente convention. Le dispositif pourra le cas échéant être adapté en fonction des accords issus des négociations interprofessionnelles relatives à l'assurance chômage et à la formation professionnelle.

#### ***1.4. Poursuivre la mise en œuvre du plan de mobilisation pour l'emploi et du plan de relance engagés en 2008***

Pôle emploi continuera de mettre en œuvre le plan de mobilisation pour l'emploi défini en novembre 2008. A ce titre, Pôle emploi s'engage à :

- Recevoir dans le mois qui suit leur réinscription les demandeurs d'emploi à l'issue d'un contrat à durée déterminée ou d'une mission d'intérim de moins de 6 mois, afin d'engager au plus tôt les mesures nécessaires à leur retour à l'emploi ;
- Participer, en relation avec les préfets, à la promotion des contrats aidés dans le secteur non marchand, ainsi qu'à des démarches de prospection des employeurs potentiels, afin d'atteindre l'objectif de 330.000 contrats aidés en 2009 ;
- Accompagner le retour vers l'emploi des bénéficiaires des contrats aidés non marchands, en examinant de manière systématique leurs besoins en matière de prestations, de formation et de validation des acquis de l'expérience, en conservant avec eux un contact continu et en assurant un « entretien bilan » deux mois avant le terme du contrat ;
- Prendre contact avec chaque entreprise dont l'offre d'emploi n'a pu être satisfaite dans un délai d'un mois afin de mettre en place les services adaptés à ses besoins.
- Assurer pour le compte de l'Etat la gestion opérationnelle de l'aide à l'embauche dans les entreprises de moins de 10 salariés introduite en 2009 par le plan de relance ; à ce titre, Pôle emploi assurera l'information des entreprises sur le dispositif, versera l'aide aux entreprises éligibles et fournira des indicateurs sur les sommes versées et les bénéficiaires.

#### ***1.5. Développer l'accompagnement des licenciés économiques***

Dans le cadre de l'accord national interprofessionnel portant reconduction du dispositif des CRP Pôle emploi mettra en œuvre l'accompagnement des licenciés économiques adhérents au dispositif des conventions de reclassement personnalisé, soit en tant qu'opérateur direct, soit en ayant recours à d'autres opérateurs de placement. L'accompagnement sera porté de 8 à 12 mois et intensifié dès 2009, avec pour objectif la mise en place d'un conseiller personnel pour au maximum 50 bénéficiaires.

Pôle emploi sera également chargé de mettre en œuvre le contrat de transition professionnelle (CTP) dans les bassins d'emploi auquel sera étendu ce dispositif en 2009, soit en tant qu'opérateur direct, soit en ayant recours à d'autres opérateurs de placement, et d'en assurer la gestion administrative et financière. Il assurera cette mission en coordination avec l'AFPA et mettra en œuvre un niveau d'accompagnement équivalent à celui existant dans les bassins d'emploi déjà couverts par ce dispositif.

**1.6. *Prendre part à la mise en œuvre de la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion***

La mise en œuvre du revenu de solidarité active impliquera de repenser les modalités selon lesquelles les bénéficiaires de minima sociaux sont orientés vers un acteur du service public de l'emploi dans les conditions définies par la section 3 du chapitre II du titre VI du livre II du code de l'action sociale et des familles, issue de la loi du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion. Pour assurer sa réussite, Pôle emploi prendra part à la négociation des conventions d'orientation qui interviendra au cours du premier semestre 2009.

En vue d'accompagner efficacement les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) en recherche d'emploi et disponibles pour occuper un emploi, Pôle emploi définira et proposera aux conseils généraux avant la fin du premier trimestre 2009 les actions d'accompagnement susceptibles d'être réalisées en complément des services de droit commun.

Au premier semestre 2009, dans le cadre des modalités définies par décret de l'aide personnalisée de retour à l'emploi prévue à l'article 8 de la loi généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion (nouvel article L 5133-8 du code du travail), une convention entre le président du conseil de gestion du fonds national des solidarités actives et Pôle emploi déterminera, pour une durée de trois ans, les conditions dans lesquelles, cette aide contribue au renforcement, pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active, des aides et mesures de Pôle emploi attribuées dans le cadre d'une reprise d'activité professionnelle.

Pôle emploi conduira également en 2009 les actions nécessaires pour préparer la mise en œuvre des contrats uniques d'insertion prévus par la loi généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion : adaptation des outils, des supports d'information internes et externes, formation des agents pour assurer un développement rapide de ces nouveaux contrats à compter du 1er janvier 2010.

**1.7. *Préparer dans le cadre des orientations fixées par la présente convention une refonte des services et un plan pluriannuel d'évolution de l'organisation territoriale***

Les travaux de conception engagés par l'instance nationale provisoire seront poursuivis en 2009 afin de préciser la cible à atteindre en termes de services et d'implantations territoriales, les changements à conduire en termes d'organisation et de métiers, les étapes et méthodes de mise en œuvre du second palier de transformation.

**1.7.1. *Améliorer la connaissance des attentes des personnes en recherche d'emploi et des employeurs, conduire des expérimentations et les évaluer***

Des enquêtes clients seront conduites par Pôle emploi pour mieux appréhender les attentes des demandeurs d'emploi, des salariés et des employeurs, tester les changements envisagés et fournir une base de référence pour les évaluations ultérieures.

Pour définir les conditions de mise en œuvre des orientations fixées par le titre 2 de la présente convention, Pôle emploi conduira en 2009 des expérimentations, en particulier sur :

- la mise en place de forces de prospection chargées d'aller au devant des entreprises pour améliorer en lien avec les équipes professionnelles locales la collecte d'offres d'emploi et le placement ;
- l'extension du suivi mensuel personnalisé au premier mois de chômage au lieu du quatrième mois, en vue d'améliorer les taux de retour à l'emploi ; déjà engagée pour les seniors et les personnes en convention de reclassement personnalisée, cette extension sera notamment expérimentée pour des jeunes de moins de 25 ans.

Des protocoles d'expérimentation seront établis pour en permettre une évaluation rigoureuse au regard des objectifs poursuivis, par comparaison avec des zones témoin.

#### **1.7.2. Préciser l'offre de service cible et les évolutions nécessaires de l'organisation et des métiers**

En vue d'atteindre les objectifs fixés par le titre 2 de la présente convention, Pôle emploi définira en 2009 son offre de service cible et les évolutions nécessaires de l'organisation et des métiers, dont la négociation de la convention collective devra tenir compte. Un plan de déploiement intégrant la mise en œuvre des formations et des évolutions des systèmes d'information à réaliser sera établi.

#### **1.7.3. Elaborer des schémas régionaux et un schéma national cible d'implantation territoriale et définir un plan pluriannuel d'évolution de l'organisation territoriale**

Dès la création de Pôle emploi, les directeurs régionaux prépareront des schémas régionaux d'implantation territoriale dans le cadre des orientations nationales et des engagements pris dans le cadre des conventions annuelles régionales conclues avec les préfets de région, et recueilleront l'avis du conseil régional de l'emploi sur leurs projets.

Avant la fin de l'été 2009, la direction générale de Pôle emploi proposera au conseil d'administration un schéma national cible d'implantation territoriale visant à optimiser l'organisation du réseau issu de la fusion de l'ANPE et des Assedic, et comportant :

- Des schémas régionaux d'implantation territoriale,
- Un plan triennal d'évolution des implantations,
- Les incidences financières de transformation du réseau.

Les orientations pour la conception de ce schéma cible sont fixées par le titre 3 de la présente convention.

## **2. TITRE 2 L'AMELIORATION DE L'OFFRE DE SERVICE AUX PERSONNES EN RECHERCHE D'EMPLOI ET AUX ENTREPRISES A L'HORIZON 2011**

Pôle emploi met en œuvre la politique publique de l'emploi définie par l'Etat et les orientations définies par les partenaires sociaux dans le cadre des accords interprofessionnels relatifs à l'emploi, au chômage et à la formation professionnelle. L'Etat et l'Unédic fixent ensemble les objectifs suivants à l'horizon 2011 pour l'amélioration des services, en vue d'accroître les taux de retour à l'emploi.

### ***2.1. Mettre en en place dans l'ensemble du réseau une nouvelle offre de service aux demandeurs d'emploi***

#### **2.1.1. Approfondir la personnalisation des services**

Pôle emploi aura pour objectif central d'approfondir la personnalisation des services et de donner aux demandeurs d'emploi, notamment aux plus fragiles, l'assurance de ne pas rester isolés dans leurs démarches et d'être aidés efficacement dans leur recherche d'emploi.

Pour atteindre cet objectif, Pôle emploi devra faire progresser la qualité des services délivrés. Chaque demandeur d'emploi indépendamment de son statut devra pouvoir bénéficier d'une personnalisation accrue par la mobilisation des prestations, des services et des conseils les plus adaptés à sa situation, ainsi que des aides et mesures de Pôle emploi, et de les adapter au fur et à mesure de l'évolution de sa situation quel que soit le type de parcours dont il bénéficie.

A cet effet, les évolutions nécessaires seront définies et mises en œuvre pour :

- améliorer les méthodes de diagnostic de la distance à l'emploi et de repérage des difficultés des demandeurs d'emploi;
- rechercher la meilleure articulation entre le parcours de base et une palette d'outils complémentaires en cas de situations plus complexes ;
- développer les compétences des agents en contact avec les demandeurs d'emploi, d'une part pour la conduite des entretiens d'inscription et l'élaboration des PPAE, d'autre part pour le suivi et l'appui aux demandeurs d'emploi en tant que conseiller personnel ;
- permettre au demandeur d'emploi dont le suivi a été délégué à un réseau spécialisé ou un opérateur de placement de conserver un correspondant au sein de Pôle emploi, notamment pour les questions relatives à son indemnisation.
- optimiser l'appui apporté par les systèmes d'information, qui doivent évoluer profondément pour offrir des fonctionnalités plus riches et une ergonomie adaptée à la fonction de conseiller personnel, et faciliter les échanges avec les acteurs externes ;
- optimiser l'organisation au sein des équipes locales de Pôle emploi et mettre en place des plates-formes dédiées aux parcours renforcés, selon les modalités opérationnelles testées par l'ANPE en 2007 et 2008 dans le cadre du dispositif « Cap vers l'entreprise » (CVE) ;
- adapter la gamme des prestations à la nouvelle offre de services, dans le cadre d'appels d'offres à lancer courant 2010.

Les progrès dans la personnalisation des services seront mesurés notamment par des enquêtes de satisfaction régulières et par :

- le taux de réalisation des entretiens mensuels dans le cadre du parcours de base ;
- le nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel en parcours de base ;
- le nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel en parcours renforcés ;
- la proportion des demandeurs d'emploi sans mise en relation depuis deux mois ou plus.

### **2.1.2. Améliorer en priorité les services pour les publics rencontrant des difficultés particulières et mettre en œuvre si nécessaire des plans d'action ciblés pour ces publics**

Les chances d'un retour rapide à l'emploi sont aujourd'hui statistiquement plus faibles pour certains publics, en particulier les jeunes sans qualification, les personnes de plus de 50 ans, les personnes handicapées, les personnes résidant dans une zone urbaine sensible, les bénéficiaires du RMI (du RSA à partir de juin 2009) disponibles pour occuper un emploi. Pour les personnes dont le chômage se prolonge, la durée de chômage tend aussi à devenir un obstacle pour le retour à l'emploi, ce qui doit conduire à intensifier le suivi et l'appui apporté aux chômeurs de longue durée, y compris lorsqu'ils exercent des activités réduites.

Plutôt qu'une approche administrative de catégorisation des demandeurs d'emploi, c'est l'option de la personnalisation des services qui sera privilégiée par Pôle emploi, en vue de répondre à ces difficultés par la construction de parcours adaptés selon les profils et les besoins individuels de chaque demandeur d'emploi.

Le déploiement de nouveaux services devra concerner prioritairement ces demandeurs d'emploi, comme cela a par exemple été le cas avec le déploiement du suivi mensuel personnalisé au premier mois pour des demandeurs d'emploi seniors.

Pôle emploi mettra en place un suivi particulier des actions et résultats obtenus pour ces catégories de demandeurs d'emploi, pour adapter les services qui leur sont offerts et mettre en place si nécessaire des plans d'action ciblés. En particulier, l'analyse des résultats des indicateurs annexés à la présente convention pourra s'appuyer sur leur ventilation par publics prioritaires.

La suppression progressive de la dispense de recherche d'emploi à partir du 1er janvier 2009 ainsi que la libéralisation des règles du cumul entre un emploi et une retraite nécessitent que Pôle emploi intensifie l'accompagnement des seniors.

Par ailleurs, la réforme de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) prévoit le renforcement de l'accompagnement vers l'emploi des personnes en bénéficiant, quand elles sont en capacité de travailler. Pôle emploi adaptera en conséquence les effectifs présents au sein des équipes pluridisciplinaires des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) dans le cadre de cette réforme.

L'objectif fixé à l'horizon 2011 est de faire reculer le chômage de longue durée et de faire diminuer l'écart entre les taux de retour à l'emploi pour tous les publics prioritaires cités ci-dessus et le taux de retour à l'emploi de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

## **2.2. *Offrir des services adaptés aux personnes en activité qui souhaitent mener à bien un projet professionnel***

Les services de Pôle emploi doivent être accessibles à toutes les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, qu'elles aient ou non un emploi, sans toutefois se substituer aux obligations de l'employeur.

Pour les personnes ayant un emploi, les services à distance doivent être privilégiés. Les attentes particulières de ce public seront analysées, et les services en ligne déjà accessibles à tous sans formalités particulières (abonnement aux offres d'emploi, télécandidatures, etc.) seront progressivement enrichis et adaptés en conséquence sur le site internet de Pôle emploi.

L'accompagnement des personnes en contrats aidés sera poursuivi dans les conditions définies au point 2.6.2.

Une offre de services spécifiques pour des actifs occupés sera développée par Pôle emploi à l'horizon 2011, en fonction des moyens qui pourront être dégagés compte tenu de l'évolution de la situation de l'emploi et des redéploiements permis par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic. Cette offre de service devra concerner prioritairement les actifs les plus fragiles tels que les personnes concernées par une forte récurrence emploi/chômage (successions de CDD ou de périodes de travail temporaire), ou les personnes travaillant à temps partiel et souhaitant rechercher un emploi à plein temps, notamment parmi les bénéficiaires du RSA.

## **2.3. *Améliorer l'offre de services de recrutement et élargir le périmètre des entreprises clientes***

### **2.3.1. Offrir aux employeurs des services plus faciles d'accès et plus personnalisés**

Les services d'accompagnement des recrutements des entreprises devront être faciles d'accès :

- grâce à la mobilisation de tous les canaux d'information sur les services de Pôle emploi (site internet, prospection téléphonique, visites physiques, forums pour l'emploi, etc.)
- grâce à la personnalisation de la relation avec l'entreprise et la désignation d'un interlocuteur stable pour les entreprises qui le souhaitent.

Pôle emploi mettra en place une offre de services couvrant tout le spectre des besoins des entreprises qui souhaitent recruter : simple parution de l'offre d'emploi, sélection des candidats, assistance au recrutement et suivi des premiers mois dans l'emploi. Le service de sélection de candidats sera systématiquement proposé.

Une attention particulière sera portée aux attentes des TPE/PME et des entreprises qui ont des difficultés à recruter.

Les entreprises ayant recruté par l'intermédiaire de Pôle emploi seront systématiquement recontactées pour recueillir leur appréciation sur ces recrutements.

Pôle emploi développera le recrutement par simulation pour aider les entreprises à mesurer le niveau d'habiletés (capacités/aptitudes) des candidats au regard des postes proposés, quel que soit leur niveau de diplôme ou leur expérience professionnelle. Cette méthode pourra être également expérimentée pour faciliter la mobilité interne au sein des entreprises en aidant à repérer des salariés en capacité d'occuper les postes proposés, en vue de contribuer à réduire le turnover et de proposer les postes ainsi libérés à des demandeurs d'emploi.

### **2.3.2. Elargir le périmètre des entreprises clientes**

La généralisation des forces de prospection selon des modalités qui seront arrêtées en fonction des résultats des expérimentations conduites en 2009 devra permettre d'élargir le périmètre des entreprises clientes de Pôle emploi, de provoquer l'émergence d'offres chez des clients hésitant à recruter et enfin de convaincre les clients actuels de confier à Pôle emploi l'intégralité de leurs offres d'emploi.

Les progrès dans l'offre de service aux entreprises seront mesurés notamment par des enquêtes de satisfaction régulières et par l'évolution du nombre d'offres d'emploi recueillies par Pôle emploi, avec l'objectif d'atteindre en 2011 4 500 000 offres à proposer aux demandeurs d'emploi.

## **2.4. *Améliorer l'efficacité du rapprochement entre les offres et les demandes d'emploi et lutter contre les discriminations à l'embauche***

### **2.4.1. Etre un intermédiaire plus efficace entre entreprises et demandeurs d'emploi et faire reculer les difficultés de recrutement sur certains métiers**

L'objectif fixé à Pôle emploi est de réaliser un plus grand nombre de mises en relation réussies entre offres et demandes d'emploi, notamment pour des embauches sur des contrats de plus de six mois. Les offres d'emploi déposées par les entreprises devront être mieux suivies, en vue de réduire leurs délais de satisfaction.

Pôle emploi mobilisera ses équipes professionnelles pour faire reculer les difficultés de recrutement rencontrées sur certains métiers par les entreprises :

- en travaillant avec les entreprises sur les méthodes de recrutement en vue d'élargir le vivier des candidats susceptibles de pourvoir les postes proposés, notamment avec la méthode de recrutement par simulation ;
- en proposant aux entreprises d'assouplir leurs critères de recrutement en mobilisant si nécessaire des mesures susceptibles de favoriser l'adaptation des demandeurs d'emploi aux postes proposés, en particulier les contrats de formation en alternance (contrats d'apprentissage et de professionnalisation), les formations préalables à l'embauche, les contrats aidés.

Des plans d'action ciblés sur certains territoires ou certains métiers seront mis en place si nécessaire.

#### **2.4.2. Améliorer l'orientation professionnelle, développer la validation des acquis de l'expérience et l'accès à la formation professionnelle**

Pôle emploi devra contribuer à un fonctionnement efficace du marché du travail en favorisant la mobilité professionnelle des demandeurs d'emploi vers d'autres métiers ou d'autres secteurs d'activité pour élargir leurs pistes de retour à l'emploi en fonction des opportunités offertes par le marché du travail. Chaque demandeur d'emploi devra bénéficier de renseignements et de conseils personnalisés sur le marché du travail local, et les entretiens programmés devront lui permettre d'analyser avec son conseiller personnel les pistes à privilégier au regard de ses souhaits, de son expérience, de ses qualifications et de ses aptitudes.

Le système d'information offrira de nouveaux outils pour cette approche personnalisée de la mobilité professionnelle, en particulier pour la recherche d'offres d'emploi sur des métiers proches du métier recherché en priorité par le demandeur d'emploi.

Pôle emploi facilitera l'accès à des prestations spécifiques utiles à la définition et à la mise en œuvre de projets de mobilité professionnelle, telles que la validation des acquis de l'expérience, les bilans de compétences, les prestations d'évaluation des compétences, l'orientation vers la formation.

Dès lors que la décision de principe aura été prise, dans le respect des règles de gouvernance et de consultation au sein des structures concernées, l'Etat et Pôle emploi travailleront avec l'AFPA sur les modalités du transfert des personnels de l'AFPA chargés de l'orientation professionnelle. Les conditions d'intégration de ces personnels devront permettre de garantir l'opérationnalité des missions d'orientation dont ils auront la charge au sein de Pôle emploi. Ce travail devra également permettre à Pôle emploi d'évaluer les conséquences de ce transfert pour la négociation de sa future convention collective et pour l'organisation de ses services.

Pôle emploi développera la formation et l'information des conseillers pour leur permettre de repérer les situations d'illettrisme ou de non maîtrise des savoirs de base et de proposer des formations adaptées aux demandeurs d'emploi concernés. Ces actions seront mises en place en lien avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), qui pourra diffuser méthodes et outils au profit de Pôle emploi.

#### **2.4.3. Lutter contre les discriminations à l'embauche**

Pôle emploi contribuera aux efforts en matière de diversité, en appliquant de manière exemplaire la réglementation en matière de lutte contre les discriminations à l'embauche, en développant le partenariat avec la Halde, en proposant une offre de service spécifique aux entreprises souhaitant son appui pour promouvoir l'égalité dans leurs recrutements.

#### **2.5. *Poursuivre et renforcer les actions contre la fraude aux prestations et aux aides***

La lutte contre la fraude aux prestations de chômage et aux aides, y compris celles versées pour le compte de l'Etat, constitue un des objectifs prioritaires de Pôle emploi. Afin de poursuivre et de renforcer de manière significative la lutte contre la fraude aux prestations et aides versées, un plan de prévention et de lutte contre la fraude sera élaboré chaque année. Il devra s'appuyer particulièrement sur le déploiement de systèmes

informatiques permettant un contrôle renforcé. A ce titre, Pôle emploi expérimentera la déclaration nominative des salariés relevant de l'assurance chômage (DN/AC), déclaration mensuelle effectuée par tout employeur et relative au montant des rémunérations et des périodes d'activité correspondantes de chacun de ses salariés. Cette expérimentation s'effectuera, dans un premier temps, dans quatre régions et trois secteurs professionnels (bâtiment, HCR, confection) conformément à l'avis rendu par la CNIL le 20 novembre 2008.

Afin de sécuriser les paiements dont il a la charge, Pôle emploi devra d'une part, mettre en place et procéder aux échanges d'information avec les organismes de sécurité sociale (CNAF, CNAM, CNAV....) et être acteur à part entière de la construction du répertoire national de protection sociale prévu à l'article 114-12-1 du code de la sécurité sociale.

L'engagement de Pôle emploi dans la lutte contre la fraude passera enfin par sa participation aux comités locaux de lutte contre les fraudes ainsi que par la production d'indicateurs annuels en lien avec la Délégation nationale à la lutte contre la fraude.

## ***2.6. Mobiliser pleinement les aides favorisant le retour à l'emploi***

### **2.6.1. Les aides et mesures de Pôle emploi**

Pôle emploi met en œuvre des mesures destinées à faciliter les opérations de recrutement des entreprises, à favoriser l'insertion, le reclassement, la promotion professionnelle et la mobilité géographique et professionnelles des personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi et qu'elles soient indemnisées ou non ; pour la période 2009-2011, les aides et mesures de Pôle emploi seront définies et mises en œuvre en conformité avec les orientations suivantes.

Leur objectif prioritaire est de favoriser une reprise d'emploi rapide et durable par :

- des aides visant à lever les freins à la recherche active d'un emploi ou à la reprise d'emploi : aides à la mobilité géographique et aide à la garde d'enfants pour les parents isolés ; ces aides pourront prendre la forme d'aides financières directes ou d'aides en nature, par l'accès à des services spécifiques, tels que location de véhicules ou préparation au permis de conduire ;
- des aides visant à reconnaître et développer les compétences des demandeurs d'emploi : prise en charge de tout ou partie des frais engagés pour faire valider les acquis de l'expérience ou suivre une formation, financement d'actions de développement des compétences correspondant aux besoins du marché du travail (actions de formation préalables au recrutement ou actions de formation conventionnées) et de la rémunération des stagiaires accédant à ces formations lorsqu'ils ne bénéficient pas de l'allocation d'aide au retour à l'emploi ;
- une aide financière aux employeurs pour des embauches en contrat de professionnalisation.

Par ailleurs, Pôle emploi soumettra à son conseil d'administration une étude sur l'opportunité et les modalités d'une aide spécifique aux employeurs pour l'embauche de chômeurs de longue durée ou âgés.

Les modalités d'intervention de Pôle emploi en matière de formation professionnelle seront adaptées pour tenir compte de la réforme de la formation professionnelle qui interviendra en 2009 et notamment de la création du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels prévu par les partenaires sociaux.

Les aides sont attribuées sur prescription dans le cadre des projets personnalisés d'accès à l'emploi, et dans la limite des enveloppes disponibles. Pôle emploi peut en déléguer la prescription à d'autres opérateurs.

Le conseil d'administration de Pôle emploi définit leurs conditions d'accès et leurs montants et fixe les conditions dans lesquelles les directeurs régionaux peuvent adapter certains de ces paramètres aux caractéristiques des territoires ; il précise également dans quelles limites peut être exercée une fongibilité budgétaire au sein des crédits d'intervention déconcentrés.

Dans chaque région, le directeur régional de Pôle emploi prépare dans le cadre des orientations nationales une programmation prévisionnelle des aides et mesures ; il prend l'avis de l'instance paritaire régionale sur cette programmation prévisionnelle, en vue de l'élaboration de la convention annuelle avec le préfet de région prévue par l'article L 5312-11 du code du travail. Cette programmation vise à mobiliser pleinement les différentes aides et mesures au regard des situations locales de l'emploi et du marché du travail, et à assurer leur complémentarité et leur articulation avec les dispositifs financés par les conseils régionaux, les conseils généraux ou toute autre collectivité publique et par les organismes paritaires (OPCA, Fongecif...).

Une mesure régulière de l'impact des aides et mesures de Pôle emploi, notamment par des enquêtes annuelles auprès des bénéficiaires, est réalisée et communiquée à son comité d'évaluation ainsi qu'au comité de suivi de la présente convention.

#### **2.6.2. La participation de Pôle emploi à la mise en œuvre des aides à l'emploi et à la formation financées par l'Etat et par les organismes paritaires**

Pôle emploi renforcera l'orientation des demandeurs d'emploi dont la situation le justifie vers les contrats uniques d'insertion, en respectant les objectifs de prescription (volumétrie et critères d'éligibilité) arrêtés en loi de finances qui seront précisés dans les conventions annuelles régionales. Celles-ci préciseront également les objectifs d'insertion dans l'emploi à l'issue de ces contrats, avec la possibilité de cibles différenciées en fonction des territoires ou des publics, dans le cadre d'une cible nationale de 60%.

Un référent identifié par l'employeur et par le salarié sera désigné dès l'embauche. Il sera notamment chargé d'informer le salarié ainsi que son employeur sur les finalités du dispositif et ses conséquences sur sa situation, de favoriser sa bonne intégration dans son poste de travail et de faciliter la validation des compétences acquises pendant le contrat ; le bénéficiaire du contrat aidé pourra le solliciter en tant que de besoin pendant toute la durée du contrat et bénéficiaire, le cas échéant, de prestations de Pôle emploi. Il sera reçu pour un entretien de bilan deux mois avant la fin du contrat s'il est à durée déterminée, afin de préparer la sortie du dispositif en examinant les différentes options envisageables et en mobilisant en tant que de besoin les prestations de Pôle emploi.

Pôle emploi continuera de remplir les missions (précédemment assurées par l'ANPE) d'agrément préalable et d'orientation des publics vers les structures d'insertion par l'activité économique. L'Etat associera Pôle emploi à la négociation et à la signature des conventions avec ces structures, qui intégreront désormais des objectifs d'insertion dans l'emploi durable

des salariés embauchés. Pôle emploi contribuera au pilotage territorial de l'offre d'insertion par l'activité économique, en apportant son expertise dans le cadre des conseils départementaux de l'insertion par l'activité économique (CDIAE).

Pôle emploi devra par ailleurs mettre en place des modalités de suivi des salariés en insertion, notamment dans le cadre des comités techniques d'animation (CTA) dont il assure le pilotage, et définir, avec les structures d'insertion par l'activité économique, les méthodes de coopération destinées à préparer les sorties du dispositif.

Pour développer le contrat de professionnalisation, notamment en faveur des adultes et des jeunes sans qualification, Pôle emploi proposera aux branches professionnelles et à leurs OPCA la construction de partenariats en vue de :

- faire connaître les modalités de mise en œuvre du dispositif, spécifiques à chaque branche ;
- proposer le contrat de professionnalisation et aider au montage de la formation, notamment pour les offres d'emploi non pourvues en raison d'un déficit de qualification des demandeurs d'emploi.

L'objectif fixé à Pôle emploi est de porter le nombre de placements qu'il réalise en contrats de professionnalisation à 25 000 par an, en visant tout particulièrement les jeunes de niveau infra IV et les demandeurs d'emploi âgés de plus de vingt-six ans et en mobilisant si nécessaire les actions de formation préalables au recrutement pour la préqualification de ces publics.

Une démarche similaire sera conduite pour les contrats d'apprentissage, en développant des partenariats avec les organismes gestionnaires de centres de formation d'apprentis.

L'Etat engagera une démarche de labellisation au niveau régional des opérateurs locaux d'accompagnement des parcours de création d'entreprise et financera ces opérateurs en y consacrant les crédits autrefois dévolus à EDEN et aux chéquiers conseils, soit 40M€ en 2009. Pôle emploi orientera les demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise en priorité vers ces opérateurs labellisés. Il définira par ailleurs une offre de service complémentaire aux dispositifs mis en place par l'Etat.

## ***2.7. Transférer le recouvrement des cotisations aux URSSAF***

Les travaux préparatoires nécessaires au transfert du recouvrement des cotisations d'assurance chômage seront engagés en 2009, en vue de réaliser ce transfert au 1<sup>er</sup> janvier 2011.

Jusqu'à la mise en œuvre de ce transfert, Pôle emploi assure pour le compte de l'Unédic et de l'association pour la gestion du régime d'assurance des créances des salariés (AGS) le recouvrement des cotisations antérieurement recouvrées par les Assédic. Des conventions bilatérales fixent les conditions dans lesquelles ces missions sont assurées. Après la réalisation de ce transfert, Pôle emploi continuera d'assurer le recouvrement des cotisations dues pour les intermittents du spectacle.

Pôle emploi s'engage à maintenir la qualité et les résultats des services de recouvrement, tout en préparant le reclassement des salariés concernés.

Pôle emploi intègre dans son plan d'évolution des systèmes d'information les besoins d'évolution liés au transfert du recouvrement. La convention relative au transfert du recouvrement prévue par l'article L 5422-16 du code du travail sera cosignée par l'Unédic, l'ACOSS et Pôle emploi. Cette convention définira notamment les conditions dans lesquelles les URSSAF transmettront à Pôle emploi les données issues des opérations de recouvrement utiles à l'exercice de ses missions.

### **2.8. *Poursuivre la mise en place d'expérimentations pour une amélioration continue de l'offre de service***

Pour concevoir les évolutions ultérieures de son offre de service, Pôle emploi adoptera une démarche systématique d'expérimentation et d'évaluation des dispositifs avant leur généralisation éventuelle.

De nouvelles expérimentations seront engagées notamment sur :

- la mise en place de plateformes téléphoniques dédiées, en vue d'un service téléphonique plus efficace et le cas échéant d'une extension des plages horaires de réponse au téléphone ;
- la mise en place d'un processus opérationnel d'inscription anticipée et d'accès à l'offre de service avant le terme du contrat de travail pour les personnes licenciées ou dont le CDD ne sera pas renouvelé.
- la mise en place pour les salariés en contrat unique d'insertion d'un dispositif d'accompagnement renforcé permettant d'améliorer l'insertion dans l'emploi à l'issue de ces contrats.

Pour définir des expérimentations concernant l'accompagnement professionnel des jeunes, Pôle emploi pourra s'appuyer sur l'expertise et les moyens du fonds d'expérimentation pour les jeunes prévu à l'article 25 de la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le Revenu de solidarité active. Il sera associé à son pilotage et participera à ses travaux.

### **3. TITRE 3 L'EVOLUTION DE L'ORGANISATION TERRITORIALE ET DES MODES D'INTERVENTION**

#### ***3.1. Orientations relatives au pilotage par la performance***

Pôle emploi mettra en place un dispositif de pilotage par la performance adapté aux enjeux de la fusion et de l'amélioration des services rendus, qui intègrera notamment la définition pour chacun des grands processus (processus de délivrance de services, processus support, notamment gestion des ressources humaines, gestion des systèmes d'information, comptabilité/finances) :

- des procédures de dialogue de performance et des outils de contrôle de gestion permettant de responsabiliser les managers à tous les niveaux notamment à l'échelon régional ;
- des objectifs opérationnels nécessaires pour atteindre les résultats attendus, tant en termes d'efficacité/qualité que d'efficience ;
- des outils de comptabilité analytique conformément aux dispositions prévues par l'article R. 5312-22 du code du travail. Cette comptabilité analytique, dont les principes sont délibérés en conseil d'administration, sera mise en place pour l'ouverture de l'exercice comptable 2010 et devra permettre d'apprécier la répartition des ressources et de calculer les coûts complets des différents services ainsi que de distinguer le cas échéant les opérations relevant du mandat de service public de celles relevant d'activités à caractère commercial ;
- des procédures et outils de contrôle interne permettant de maîtriser les principaux risques identifiés.

Les dispositions nécessaires pour garantir la certification des comptes et la fiabilité des indicateurs de pilotage et pour développer la lutte contre les fraudes seront prises en priorité.

En outre Pôle emploi développera une politique de management et de communication interne favorisant la diffusion d'une culture d'amélioration continue de la performance.

Les conditions de mise en œuvre de ce pilotage par la performance feront l'objet d'une présentation annuelle au comité de suivi de la présente convention.

#### ***3.2. Orientations relatives à l'évolution de l'organisation territoriale***

##### **3.2.1. Mettre en place une organisation déconcentrée**

Pôle emploi est organisé pour prendre en compte la diversité des territoires et la nécessité de délivrer ses principaux services en proximité, tout en garantissant une offre de service nationale cohérente. Il est fortement déconcentré pour favoriser l'adaptation territoriale des politiques de l'emploi et structuré en quatre niveaux selon le principe de subsidiarité :

- Le niveau national élabore la stratégie, conçoit les politiques (d'intervention, finances, ressources humaines, etc.), définit l'offre de service nationale, pilote la performance, assure le management du réseau, et s'assure de la maîtrise des risques.
- Le niveau régional décline la stratégie nationale avec l'adaptation à la région des politiques d'intervention et de l'offre de services nationale, programme les moyens

régionaux dans le cadre du dialogue de performance avec le niveau national, pilote la performance dans la région, conduit les partenariats régionaux, pilote la coopération avec les réseaux spécialisés et la politique de sous-traitance, assure l'interface avec l'instance paritaire régionale (IPR), reporte à la direction générale.

- Le niveau territorial met en œuvre la stratégie régionale en l'adaptant aux caractéristiques du territoire, programme ses moyens dans le cadre du dialogue de performance avec le niveau régional, pilote la performance sur le territoire, conduit les partenariats territoriaux, supervise les unités polyvalentes et unités spécialisées du territoire, reporte à la direction régionale. Une direction territoriale peut couvrir un ou plusieurs départements.

- Au niveau local des unités polyvalentes et des unités spécialisées produisent et délivrent des services dans une logique de proximité, en reportant aux directeurs territoriaux.

### **3.2.2. Rôle des instances paritaires régionales**

Les instances paritaires régionales prévues par l'article L 5312-10 du code du travail sont consultées par les directeurs régionaux dans le cadre de la préparation de la programmation régionale des interventions de Pôle emploi puis sur le projet de convention annuelle régionale avec l'Etat. Elles rendent un avis au regard de la situation locale de l'emploi et du marché du travail, sur la base des études, indicateurs et toutes analyses produites par Pôle emploi dont elles sont destinataires, notamment celles relatives à l'analyse du 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 dans le cadre du service public de l'emploi.

Dans le cadre du suivi des aides et mesures, elles proposent le cas échéant les aménagements nécessaires de la programmation régionale compte tenu de la situation locale, du budget prévisionnel et des objectifs fixés à Pôle emploi par la présente convention.

Les instances paritaires régionales établissent les liens nécessaires avec les autres structures paritaires régionales, notamment la COPIRE et les organismes agréés pour la gestion des fonds de la formation professionnelle, afin de développer les échanges sur la formation et l'emploi des demandeurs d'emploi et sur la gestion des dispositifs favorisant leur reclassement.

Les instances paritaires régionales veillent à la bonne application de l'accord d'assurance chômage. A cette fin leurs membres peuvent saisir le directeur régional de toute difficulté qui leur apparaîtrait concernant l'application des dispositions de l'accord d'assurance chômage, et peuvent exercer un rôle d'alerte auprès de l'Unédic ; le directeur régional de Pôle emploi leur communique trimestriellement un rapport sur la mise en œuvre opérationnelle des dispositions contenues dans l'accord d'assurance chômage ; ils peuvent demander tout audit ou toute information complémentaire, statistique ou d'ordre opérationnel, qu'ils estiment nécessaires, sous réserve que le bon fonctionnement de la direction régionale de Pôle emploi ne s'en trouve pas obéré.

Par ailleurs, en cas de désaccord avec une décision des services, les instances paritaires régionales statuent sur les situations individuelles qui leur sont soumises nécessitant un examen particulier, portant sur :

- L'appréciation des conditions d'accès au régime d'assurance chômage,
- Les demandes de remises au titre d'allocations ou d'aides au reclassement indûment perçues,
- Les cas de chômage sans rupture du contrat de travail,
- Les demandes de délais de paiement des contributions,
- Les cas de départs volontaires,

- Les demandes de remises de majorations de retard et de pénalités,
- Les cas d'appréciation des rémunérations majorées,
- Les demandes de maintien du versement des prestations.

Ces attributions restent exercées par les commissions paritaires ou les bureaux des Assédic et du GARP jusqu'à la mise en place des instances paritaires régionales.

Le conseil d'administration de Pôle emploi précisera les conditions de mise en œuvre de ces dispositions.

Les médiateurs régionaux de Pôle emploi transmettent régulièrement aux instances paritaires régionales les bilans annuels de leur activité.

Les procès-verbaux des réunions des instances paritaires régionales sont transmis au directeur régional de Pôle emploi, au préfet de région, au président du conseil d'administration et au directeur général de Pôle emploi, au président, au vice-président et au directeur général de l'Unédic. En cas de difficultés d'interprétation de la réglementation en matière d'assurance chômage, les instances paritaires régionales pourront, en tant que de besoin, s'adresser aux services techniques de l'Unédic.

Pour la mise en place des instances paritaires régionales, les organisations nationales d'employeurs et de salariés représentatives au plan interprofessionnel désignent leurs représentants, afin que ces instances soient constituées dans l'ensemble des régions avant la fin février 2009.

Le régime des incompatibilités entre la qualité de membre d'une instance paritaire régionale de Pôle emploi et d'autres fonctions est prévu par le règlement intérieur des instances paritaires régionales adopté par le conseil d'administration de Pôle emploi.

### **3.2.3. Mettre en œuvre le schéma cible d'implantation territoriale**

Les transformations du réseau de Pôle emploi sont réalisées dans le cadre d'un schéma cible d'implantation territoriale prévoyant :

- des unités polyvalentes délivrant les services aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises ; elles peuvent également comporter des implantations secondaires assurant une partie de ces services ;
- des unités spécialisées délivrant :
  - o soit des services à des publics ou secteurs professionnels spécifiques (cadres, intermittents du spectacle, placement international, etc.)
  - o soit des services complémentaires au service de base, notamment dans les agglomérations (recrutement par simulation, plateformes d'accompagnement des licenciés économiques, etc.)

Le schéma d'implantation territoriale sera défini en conformité avec les principes suivants :

- 80% des demandeurs d'emploi doivent pouvoir accéder en moins de 30 minutes par des moyens de transports usuels à une unité polyvalente ;
- Les unités constituant le réseau de Pôle emploi ont une taille minimale de 15 agents et une taille maximale de 70 agents. Des expérimentations d'unités de plus grande taille seront conduites pendant la durée de la présente convention, en agglomération notamment ;

- Les choix d'implantation tiennent compte de l'implantation territoriale des partenaires de Pôle emploi, notamment les réseaux spécialisés et les maisons de l'emploi ;
- Les modalités de délivrance des services peuvent être adaptées en fonction du contexte local (permanences, visio-guichets, « points emploi » dans le cadre de conventions avec les communes, etc.).
- L'évolution du réseau ne doit pas conduire à la réduction du nombre d'implantations dans les zones urbaines sensibles (ZUS) ;
- Au total, le réseau cible de Pôle emploi pourrait comporter de l'ordre de 1000 unités accessibles au public, sous réserve des travaux complémentaires conduits par son conseil d'administration.

75% des opérations prévues par le schéma cible devront être finalisées au terme de la présente convention.

### **3.3. Orientations relatives à la coopération au sein du service public de l'emploi**

Pôle Emploi adapte ses services et interventions aux caractéristiques locales du marché de l'emploi, développe la coopération avec les collectivités territoriales, les autres acteurs participant au service public de l'emploi et l'ensemble des acteurs économiques et sociaux, et contribue à diffuser les bonnes pratiques identifiées localement.

#### **3.3.1. Contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre des stratégies territoriales du service public de l'emploi**

A l'échelon régional, Pôle emploi participe activement au conseil régional de l'emploi, en vue de la construction d'une vision partagée des priorités d'action en faveur de l'emploi et des coopérations à construire ; à l'échelon départemental, Pôle emploi participe à la mise en œuvre du dispositif d'orientation prévu à la section 3 de l'article 3 de la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et notamment à la négociation des conventions d'orientation ; à l'échelon des bassins d'emploi, Pôle emploi participe activement à l'élaboration de diagnostics locaux et de stratégies territoriales partagées, notamment au sein des maisons de l'emploi, et contribue aux plans d'action locaux qui en découlent.

Le conseil régional de l'emploi est consulté chaque année avant conclusion de la convention entre le préfet de région et le directeur régional de Pôle emploi prévue par l'article L 5312-11 du code du travail, qui détermine compte tenu des 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 ;
- les conditions de participation de Pôle emploi à la mise en œuvre des aides à l'emploi prévues par le code du travail ;
- le cadre de coopération entre Pôle emploi et les maisons de l'emploi, les missions locales, le réseau Cap emploi, l'AFPA et les autres intervenants du service public de l'emploi ;
- les conditions d'évaluation de l'action de Pôle emploi.

### **3.3.2. Développer l'expertise sur le marché du travail au service de l'ensemble des acteurs du service public de l'emploi**

Pôle emploi a pour objectif de mieux connaître et faire connaître les évolutions du marché de l'emploi, en s'appuyant sur son maillage territorial et sur les outils et compétences issus de l'ANPE et des Assédic ; à cet effet, Pôle emploi développera une offre de service relative à la diffusion d'informations sur le marché du travail et à la mise à disposition d'expertises. Les principaux éléments de cette offre de services seront définis au niveau national en fonction des attentes des acteurs de la politique de l'emploi et de la formation professionnelle, à l'échelon national, régional et local, et pourront être enrichis par les directions régionales de Pôle emploi.

### **3.3.3. Renforcer la coopération avec les régions**

Pour améliorer l'orientation et l'accès à la formation des demandeurs d'emploi, Pôle emploi proposera aux conseils régionaux de négocier des conventions, en vue notamment :

- de développer l'information des demandeurs d'emploi sur les formations financées par le conseil régional et de faciliter leur accès à ces formations dans le cadre de l'élaboration et du suivi de leur projet personnalisé d'accès à l'emploi ;
- de rechercher une complémentarité entre les actions du conseil régional et celles que Pôle emploi met en œuvre pour reconnaître et développer les compétences des demandeurs d'emploi et répondre aux besoins de recrutement des entreprises ; dans ce cadre, la mise en place d'actions de formation cofinancées et la prise en charge par Pôle emploi de frais associés à la validation des acquis de l'expérience et au suivi des formations financées par le conseil régional pourront être contractualisées avec les régions ;
- de définir la contribution de Pôle emploi aux travaux conduits par les observatoires régionaux de l'emploi et de la formation (OREF) et à l'élaboration du plan régional de développement de la formation (PRDF) ;
- de préciser les modes de relation avec les centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation (CARIF), notamment pour l'alimentation de la base de données sur l'offre de formation (OFAA).

### **3.3.4. Renforcer la coopération avec les départements**

Comme le prévoit la feuille de route du Grenelle de l'insertion, l'offre de service de Pôle emploi ne distingue pas les demandeurs d'emploi selon leur statut. Pôle emploi prend en charge les bénéficiaires du RSA disponibles pour l'emploi et orientés vers lui par le conseil général et les fait bénéficier de son offre de service ainsi que de ses aides et mesures. Dans le cadre de conventions avec les Conseils généraux, il met en œuvre des prestations et services complémentaires à l'offre de service de droit commun, intensifiées et adaptées aux difficultés particulières de ces personnes.

Ces prestations complémentaires sont définies conjointement avec les Conseils généraux, dans le cadre des conventions prévues à l'article L.262-32 du code de l'action sociale et des familles. Pour préparer ces conventions, une gamme de prestations et services est proposée aux conseils généraux par Pôle emploi, dont le contenu est défini dans le cadre d'une convention nationale avec l'association représentant les départements. Cette convention nationale est négociée au premier trimestre 2009. Elle définit également les règles applicables pour déterminer les coûts sur la base desquels les départements contribuent au financement des interventions proposées par Pôle emploi.

### **3.3.5. Développer des modes de coopération efficaces avec les réseaux spécialisés**

Pôle emploi poursuivra la coopération engagée par l'ANPE avec les réseaux spécialisés chargés de missions de service public relatives au placement, à l'insertion, à la formation et à l'accompagnement de publics particuliers.

Les conventions conclues avec l'APEC, les missions locales et les organismes du réseau Cap Emploi seront reconduites par avenant jusqu'à fin 2009.

Avec les missions locales et les organismes du réseau Cap Emploi, de nouvelles conventions seront négociées dès que Pôle emploi aura défini son offre de service cible. Ces conventions pourront être conclues avec les organismes partenaires qui mettront en place, en complément de leurs interventions de droit commun permettant une prise en charge globale adaptée aux besoins spécifiques des publics auxquels ils s'adressent, des services et procédures en cohérence avec la nouvelle offre de service de Pôle emploi et avec les dispositions relatives aux droits et devoirs des demandeurs d'emploi.

Un dispositif permettant d'évaluer régulièrement les résultats des organismes partenaires en termes d'insertion dans l'emploi, et de les comparer à ceux du réseau de Pôle emploi sera mis en place par le comité de suivi de la présente convention.

### **3.3.6. Développer le recours aux opérateurs de placement pour des prestations globales**

Pôle emploi met en œuvre une politique de sous-traitance dans le cadre des orientations définies ci-dessous. Cette politique a pour objet :

- ✚ de faire réaliser des prestations utiles aux demandeurs d'emploi ou aux employeurs et nécessitant des compétences spécialisées dont Pôle emploi ne dispose pas en interne, en particulier en matière d'évaluation des compétences et de formation,
- ✚ de faire réaliser des prestations similaires à celles que Pôle emploi réalise directement dans le cadre de son offre de service, afin de majorer ses capacités d'action et de confronter ses méthodes et résultats à ceux d'autres opérateurs. Ces prestations peuvent être ponctuelles ou globales.

Les prestations ponctuelles sont mobilisées par le conseiller personnel désigné par Pôle emploi, dans le cadre du parcours personnalisé du demandeur d'emploi.

Les prestations globales sont des prestations de six mois ou plus visant la prise en charge de demandeurs d'emploi relevant d'un accompagnement renforcé ou de la création d'entreprise, ou la prise en charge des licenciés économiques. Ces prestations sont rémunérées en fonction des résultats en termes de retour à l'emploi. Dans ce cadre, le conseiller du demandeur d'emploi est désigné par le prestataire.

Pôle emploi développera le recours à la sous-traitance globale dans le cadre d'appels d'offre ouverts à l'ensemble des organismes assurant, à titre principal ou secondaire, une activité de placement. Pour ces appels d'offres, une commission des marchés spécifique intégrant des représentants de l'Etat et de l'Unédic sera mise en place.

Ce mode de sous-traitance sera étendu à l'ensemble des régions et le nombre de demandeurs d'emploi orientés vers ces organismes sera porté au minimum à 100 000 en 2011. Pôle emploi mettra en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires, sur l'ensemble de son réseau, pour garantir le bon déroulement de son recours aux opérateurs de placement.

Les opérateurs de placement prestataires de Pôle emploi devront s'engager notamment à actualiser au moins tous les trois mois les projets personnalisés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi dont l'accompagnement et le placement leur est confié, à signaler à Pôle emploi les manquements aux devoirs définis par l'article L 5412-1 du code du travail, à utiliser pour les liaisons avec Pôle emploi les procédures, supports et outils notamment informatiques mis à leur disposition.

Une évaluation annuelle des prestations assurées par les organismes de placement dans le cadre des marchés passés par Pôle emploi devra permettre :

- d'apprécier les modalités d'orientation des demandeurs d'emploi vers ces organismes ;
- d'évaluer la qualité du service délivré ;
- de comparer entre elles et avec celles du réseau de Pôle emploi les prestations développées par ces organismes et d'évaluer leurs efficacités respectives sur le reclassement des demandeurs d'emploi.

Cette évaluation sera organisée par le comité de suivi de la présente convention.

#### ***3.4. Dispositions relatives aux systèmes d'information et au dossier unique du demandeur d'emploi***

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi prennent toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité des échanges de données antérieurement réalisés entre les systèmes d'information de l'Etat, de l'Assurance-chômage et de l'ANPE, ainsi qu'avec les systèmes d'information d'autres institutions publiques ou privées.

L'Unédic et Pôle emploi prennent les dispositions nécessaires pour organiser la dissolution du GIE SI Convergence Emploi. L'Unédic met à disposition de Pôle emploi ses bases de données relatives à l'indemnisation des demandeurs d'emploi et au recouvrement des contributions des employeurs. Pôle emploi enrichit ces bases de données, les fait évoluer en vue de la réalisation des objectifs fixés par la présente convention et les utilise en vue de la réalisation de ses propres documents.

Pôle emploi prend en compte les demandes d'évolution des systèmes d'information dont il assure la maîtrise d'œuvre, adressées par l'Etat pour assurer sa mission de définition et de pilotage des politiques publiques de l'emploi ou par l'Unédic pour l'accomplissement de sa mission de gestion de l'assurance chômage. Il donne une priorité de traitement aux évolutions issues des textes législatifs et réglementaires et de la convention d'assurance chômage.

Les conditions d'élaboration des spécifications et de recette des évolutions relatives aux missions que Pôle emploi exerce respectivement pour le compte de l'Etat et de l'Unédic au titre du 4° de l'article L 5312-1 du code du travail, du dernier alinéa de l'article L 5427-1 du code du travail et du III de l'article 5 de la loi du 13 février 2008 sont définies par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service. Les rapports entre la direction des systèmes d'information de Pôle emploi et les services de l'Unédic sont fixés par une convention de service.

Pôle emploi présente deux fois par an au comité de suivi de la présente convention son plan d'évolution des systèmes d'information et l'état d'avancement des projets inscrits dans sa programmation, en particulier au regard des évolutions demandées par l'Etat ou l'Unédic pour l'accomplissement de leurs missions. Ces réunions sont précédées en tant que de besoin par des échanges avec les services compétents de l'Etat et de l'Unédic.

Chaque année, Pôle emploi présente pour avis au conseil national de l'emploi ou à une commission ad hoc créée par celui-ci les évolutions envisagées pour l'harmonisation de ses référentiels et l'interopérabilité de ses systèmes d'information avec ceux des autres acteurs du service public de l'emploi, ainsi que les évolutions envisagées des systèmes d'information partagés, notamment le dossier unique du demandeur d'emploi. Le dossier unique du demandeur d'emploi est l'outil de liaison entre les membres du service public de l'emploi pour consulter et enrichir le dossier du demandeur d'emploi et rendre compte de l'actualisation régulière du projet personnalisé d'accès à l'emploi, des actions engagées et de leurs résultats.

Une annexe à la présente convention définit les modalités d'organisation et de fonctionnement du dossier unique du demandeur d'emploi.

### **3.5. Dispositions relatives aux échanges d'informations et aux études et statistiques**

#### **3.5.1. Comité de coordination des études et statistiques**

Il est institué un comité de coordination des études et statistiques composé de représentants de l'Etat, de représentants de l'Unédic et de représentants de Pôle emploi désignés par son directeur général.

Le comité de coordination a pour objet :

- L'échange d'informations sur les travaux d'études ou de recherche et les publications effectués par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi à partir des données produites ou gérées par ce dernier,
- L'échange d'informations sur la communication des données nécessaires à la réalisation d'études ou de recherches confiées à des tiers par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi ;
- L'échange d'informations sur les évolutions des systèmes statistiques et le suivi des délais, ordre de priorité et conditions de mise en œuvre des demandes d'évolution des systèmes d'information adressées à Pôle emploi par l'Etat ou par l'Unédic pour répondre aux besoins en matière statistique liés à l'accomplissement de leurs missions ;
- L'organisation des études complémentaires demandées par le comité de suivi pour l'évaluation de la présente convention.

Ce comité de coordination se réunit chaque trimestre et peut, en cas de difficultés, saisir le comité de suivi de la présente convention.

#### **3.5.2. Echanges d'informations, production et publication de statistiques et études**

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi prennent toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de la production et de la publication des statistiques et des indicateurs relatifs à l'emploi salarié, aux offres d'emploi, aux demandeurs d'emploi, à leur indemnisation, aux services, aides et mesures mis en œuvre.

Pôle emploi recueille et traite les données nécessaires à la production de ces statistiques et indicateurs.

Les statistiques mensuelles relatives aux demandeurs d'emploi inscrits et aux offres d'emploi traitées par Pôle emploi sont publiées, au niveau national, sous le double timbre de la DARES et de Pôle emploi, et, au niveau régional, sous le double timbre des services déconcentrés du ministère chargé de l'emploi et de Pôle emploi. Ces statistiques mensuelles font l'objet d'un contrôle qualité interne complété par un contrôle qualité externe mis en œuvre par la DARES et l'INSEE.

Les conditions de restitution et de publication des données physiques et financières relatives aux missions que Pôle emploi exerce respectivement pour le compte de l'Etat et de l'Unédic au titre du 4° de l'article L 5312-1 du code du travail, du dernier alinéa de l'article L 5427-1 du code du travail, du III de l'article 5 de la loi du 13 février 2008, ou de toute autre délégation sont définies par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service. Ces conventions fixent également, le cas échéant, les conditions dans lesquelles Pôle emploi contribue à la demande de l'Etat ou de l'Unédic à des travaux de prévision, de simulation et de chiffrage pour le pilotage de ces dispositifs.

Pôle emploi met à disposition de l'Unédic les données et les éléments d'information nécessaires aux partenaires sociaux pour le pilotage et la bonne gestion du régime d'assurance chômage et le déroulement des négociations afférentes. L'Unédic accède en permanence aux bases de données relatives à l'indemnisation des demandeurs d'emploi et au recouvrement des contributions des employeurs et peut faire usage de toute donnée utile à l'exercice de sa mission de gestion de l'assurance chômage.

Pôle emploi met à disposition des services de l'Etat les fichiers et les éléments nécessaires au pilotage et à l'évaluation des politiques publiques, ainsi que des dispositions du code du travail à la mise en œuvre desquelles participe Pôle emploi, notamment les aides à l'emploi prévues par l'article L 5111-1 du code du travail. Les modalités de mise à disposition de ces fichiers et éléments au niveau régional sont prévues par la convention annuelle conclue par le préfet et le directeur régional de Pôle emploi. Les conventions qui en définissent les modalités de mise à disposition au niveau national, antérieurement passées entre l'ANPE et l'Etat et transférées à Pôle emploi, seront adaptées au premier trimestre 2009. Elles prévoiront en particulier l'intégration des informations relatives aux types de parcours, aux services, entretiens, prestations et formations dans le fichier historique statistique des demandeurs d'emploi..

Les travaux d'études ou de recherche et les publications effectués par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi à partir des données produites ou gérées par Pôle emploi font l'objet d'un échange régulier d'information au sein du comité de coordination visé au point 3.5.1

Lorsque la réalisation d'études ou de recherche est confiée à des tiers par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi, la communication des données nécessaires fait l'objet de conventions avec les tiers concernés pour en définir les modalités pratiques, dans le respect des règles de diffusion des données statistiques et des prescriptions de la CNIL. Ces travaux, qui font l'objet d'un échange régulier d'information au sein du comité de coordination visé au point 3.5.1., ont notamment pour objet de répondre aux demandes du comité de suivi de la présente convention.

### **3.5.3. Adaptation des systèmes d'information aux besoins statistiques**

Pôle emploi intègre dans son programme de travail les demandes d'évolution des systèmes d'information dont il assure la maîtrise d'œuvre, adressées par l'Etat ou l'Unédic pour répondre aux besoins en matière statistique liés à l'accomplissement de leurs missions (production de nouvelles données, adaptation des référentiels, évolutions des traitements, etc.). Les délais, ordre de priorité et conditions de mise en œuvre de ces demandes de l'Etat et de l'Unédic sont suivis par le comité de coordination prévu au point 3.5.1.

#### 4. TITRE 4 LES MOYENS PREVISIONNELS

##### 4.1. *Mobilisation des possibilités d'économies et de redéploiements permises par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic*

Pôle emploi s'engage à optimiser les synergies dégagées par la fusion des réseaux de l'ANPE et des Assédic en vue d'atteindre les objectifs suivants :

- Réorganiser les fonctions support et optimiser le réseau et les processus opérationnels pour redéployer progressivement 4 600 équivalents temps plein (ETP) de 2009 à 2011 ;

Prévisions relatives aux redéploiements réalisables à l'horizon 2011

Accroître de 79,5 % à 83 % des effectifs totaux la part des effectifs dédiés à la production de service	1 400 ETP
Optimiser le réseau et les processus opérationnels (y compris suppression des entretiens redondants pour l'inscription et le suivi des demandeurs d'emploi)	3 200 ETP
Total	4 600 ETP

- Réduire de 10 % en euros constants par rapport à 2008 le coût des achats de fonctionnement, hors achats informatiques ;
- Stabiliser les dépenses informatiques, en mobilisant les économies liées à la fusion pour le financement des projets d'évolution nécessaires à l'intégration des systèmes d'information et à l'amélioration de l'offre de service.

Au delà des améliorations de l'offre de service mises en œuvre dès 2009 et de la prise en charge prévisible d'un plus grand nombre de demandeurs d'emploi, les redéploiements seront affectés à des améliorations de l'offre de service nécessitant des moyens supplémentaires :

- amélioration de l'accompagnement des licenciés économiques (objectif de un référent pour au maximum 50 adhérents) ;
- accroissement du nombre de demandeurs d'emploi bénéficiant de parcours renforcés ;
- accroissement du temps consacré à la prospection des entreprises et au traitement des offres d'emploi ;
- réduction du nombre de demandeurs d'emploi suivis en moyenne par conseiller (objectif de un référent pour 60 demandeurs d'emploi en premier lieu pour les parcours renforcés) ;
- amélioration des services délivrés dans le cadre des parcours de base, notamment par des entretiens de suivi plus précoces ;
- développement d'une offre de services spécifiques pour des actifs occupés, notamment les titulaires de contrats aidés dans le secteur non marchand.

Le développement du recours à la sous-traitance contribuera également à l'atteinte de ces objectifs, notamment pour l'amélioration de l'accompagnement des licenciés économiques et le développement des parcours renforcés.

Le calendrier de mise en œuvre de ces améliorations de l'offre de service sera adapté en fonction de l'impact constaté de la mise en place du RSA, de la nouvelle convention d'assurance chômage et de l'évolution de la situation de l'emploi sur le nombre de demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi.

## **4.2. Moyens prévisionnels alloués par l'Etat et l'Unédic**

### **4.2.1. Contribution de l'Etat et de l'Unédic au financement du fonctionnement, des investissements et des interventions de Pôle emploi**

Sous réserve des crédits inscrits en loi de finances, de 2009 à 2011, l'Etat contribuera au financement des dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi à hauteur de 1360 millions d'euros par an, ce montant intégrant une réserve de précaution.

Cette subvention globale pourra être complétée par des subventions exceptionnelles, notamment en 2009 dans le cadre du plan de relance de l'économie française (par exemple en faveur de l'accompagnement des licenciés économiques ou de la formation des demandeurs d'emploi).

De 2009 à 2011, l'Unédic contribuera au financement de Pôle emploi, conformément aux dispositions de l'article L 5422-24 du code du travail, pour un montant minimal annuel prévisionnel de 10 % des contributions des employeurs et des salariés au titre de l'assurance chômage, mentionnées aux articles L 5422-9, L 5422-11 et L 5424-20 du code du travail.

Sont intégrées dans l'assiette de calcul de ces 10 % toutes les contributions, y compris forfaitaires, recouvrées pour le financement de l'assurance chômage auprès des employeurs affiliés, les sommes recouvrées auprès des employeurs pour le financement de la convention de reclassement personnalisé, ainsi que les majorations de retard et pénalités afférentes. Les sommes recouvrées au titre de l'assurance de garantie des salaires, de la contribution d'équilibre des contrats d'avenir et contrats d'accompagnement dans l'emploi, de la contribution pour non proposition du PARE anticipé et pour rupture de CNE et au titre de la participation au financement de l'ARPE ainsi que les sommes recouvrées en application de conventions de gestion passées avec les établissements publics sont exclues de l'assiette de calcul.

La contribution de l'Unédic pour une année civile est calculée sur la base des derniers comptes de certifiés. Pour 2009, cette contribution, calculée sur la base des comptes certifiés de l'exercice 2007, est fixée à 2 936 815 359 euros (hors CRP).

### **4.2.2. Conditions de transfert des biens nécessaires à l'exercice des missions de Pôle emploi**

L'ensemble des biens, droits et obligations, créances et dettes de l'Agence nationale pour l'emploi ainsi que les biens mobiliers de ses services sont transférés de plein droit, en pleine propriété et à titre gratuit à Pôle emploi conformément à l'article 8 de la loi n°2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi.

Des conventions entre l'Unédic, les Assédic et Pôle emploi prévoient les conditions de la mise à disposition des biens immobiliers, des biens informatiques et des biens mobiliers, et notamment :

- la location au prix de 50 M€ à titre transitoire en 2009, à Pôle emploi, par l'Unédic, des biens immobiliers et mobiliers dont l'Unédic et les Assédic sont propriétaires et qui sont nécessaires à l'accomplissement des missions de Pôle emploi ;
- la mise à disposition à titre gratuit à titre transitoire en 2009 de l'ensemble des applicatifs et des biens informatiques de l'Unédic et des Assédic nécessaires à l'accomplissement des missions de Pôle emploi (hors paiement des redevances externes liées aux licences transférées à Pôle emploi).

L'Unédic, Pôle emploi et l'Etat s'engagent par ailleurs à étudier dès le premier trimestre 2009 les modalités d'un règlement financier global traitant de l'état des passifs et des actifs ainsi que la contribution de l'Unédic à Pôle emploi. Cette étude pourra notamment porter sur la constitution d'une société civile immobilière commune Pôle emploi-Unédic détentrice de l'ensemble des biens immobiliers nécessaires à l'accomplissement des missions de Pôle emploi.

#### **4.3. Conditions de financement de services rendus à d'autres commanditaires**

En complément des missions définies dans le cadre de ses missions de service public, Pôle emploi peut répondre à des appels d'offres ou développer une offre de service payante à l'attention des entreprises. Le développement de ces activités devra faire l'objet d'une délibération préalable du conseil d'administration portant à la fois sur l'objet de l'activité, les objectifs poursuivis et les modalités de facturation des services rendus. Préalablement, la comptabilité analytique prévue par l'article R 5312-22 du code du travail devra permettre de justifier de l'équilibre économique autonome et des modalités d'élaboration des prix de ces activités commerciales.

## **5. TITRE 5 LE SUIVI DE LA CONVENTION ET L'EVALUATION DES ACTIONS DE L'INSTITUTION**

### **5.1. *Suivi et évaluation***

Le suivi de la convention porte à la fois sur les engagements respectifs des trois parties signataires et sur l'évaluation des résultats obtenus par Pôle emploi au regard des objectifs fixés. Il s'appuie sur les indicateurs de performance décrits en annexe, et tout autre élément permettant d'apprécier la mise en œuvre de la convention. La liste des indicateurs figurant en annexe peut être modifiée ou complétée par le comité de suivi. Pour les indicateurs ne disposant pas de cible chiffrée, le comité de suivi pourra les arrêter au vu des évolutions constatées en 2009.

Le comité de suivi comprend trois représentants de l'Etat désignés par le ministre chargé de l'emploi, le directeur général et deux représentants du conseil d'administration de l'Unédic, le président du conseil d'administration et le directeur général de Pôle emploi. Le président est désigné en son sein par le ministre chargé de l'emploi. Le comité de suivi se réunit au moins deux fois par an. Le contrôleur d'Etat de Pôle emploi assiste aux réunions.

Le comité de suivi élabore chaque année un rapport sur la mise en œuvre de la convention, qui présente et analyse l'évolution des indicateurs de performance définis en annexe. Ce rapport s'appuie notamment sur les éléments présentés au conseil d'administration de Pôle emploi. Il est remis avant le 30 juin au conseil national de l'emploi, et est rendu public.

Le comité de suivi prend connaissance des travaux et réflexions du comité d'évaluation mis en place par le conseil d'administration de Pôle Emploi. La DARES lui fournit périodiquement une analyse de l'environnement et de la situation de l'emploi et du chômage propre à donner un cadre d'analyse contextualisé de l'évolution des principaux résultats de Pôle emploi.

Le comité de suivi définit, programme et pilote les études complémentaires qu'il estime nécessaire, notamment pour l'évaluation des résultats des organismes partenaires et prestataires de Pôle emploi prévues aux points 3.3.4 et 3.3.5, en s'appuyant sur le comité de coordination des études et statistiques prévu au point 3.5.1. Ces travaux sont cofinancés par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi.

Une évaluation de la mise en œuvre du premier palier de renforcement des services prévu par le titre 1 sera réalisée par l'IGAS fin 2009. Le comité de suivi pourra demander au ministre chargé de l'emploi de faire réaliser par l'IGAS d'autres missions d'évaluation de la mise en œuvre de tout ou partie des engagements et objectifs de la présente convention.

Un rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la présente convention est élaboré par l'IGAS au deuxième semestre 2011 en vue de l'élaboration de la convention suivante.

## **5.2. Contrôles de l'Etat et de l'Unédic**

Les justifications à fournir à l'Unédic par Pôle emploi pour le contrôle de la réalisation des missions que Pôle emploi exerce pour son compte en matière de service des allocations et de recouvrement des cotisations d'assurance chômage et de la gestion comptable et financière de la section « assurance chômage » du budget de Pôle emploi sont précisées par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service, qui précisent également les conditions dans lesquelles :

- Pôle emploi prend en compte dans son plan de contrôle interne les orientations de contrôle prescrites par l'Unédic ; ces orientations portent, notamment, sur la prévention des fraudes ;
- Pour les besoins de la certification des comptes de l'Unédic, la réalisation du plan de contrôle de Pôle emploi fait l'objet d'un suivi et d'un bilan transmis à l'Unédic et tenus à disposition du commissaire aux comptes de l'Unédic qui dispose d'un droit de suite ;
- Le plan annuel de contrôle de Pôle emploi et le plan annuel de contrôle de l'Unédic prévoient la réalisation de contrôles et d'audits conjoints ;
- L'Unédic peut réaliser ou faire réaliser des contrôles et audits externes, sur pièces ou sur place.

Les justifications à fournir aux services de l'Etat par Pôle emploi pour le contrôle de la réalisation des missions qu'il exerce pour le compte de l'Etat sont précisées par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service.

La cour des comptes, l'inspection générale des affaires sociales et l'inspection générale des finances ont compétence pour contrôler le respect par Pôle emploi des dispositions conventionnelles, législatives et réglementaires qui encadrent son action ainsi que l'utilisation des concours publics ou provenant de cotisations obligatoires dont bénéficie Pôle emploi.

## **5.3. Durée et révision de la convention**

Le terme de la présente convention est fixé au 31 décembre 2011. Un bilan d'étape est réalisé chaque année par le comité de suivi. A cette occasion un examen portant sur l'ajustement éventuel des moyens et/ou des objectifs pourra intervenir à la demande de l'une ou l'autre des parties :

- en cas de modification significative de la situation générale de l'emploi et du chômage rendant impossible l'atteinte des objectifs fixés par la convention ;
- en cas de changement important dans la nature des missions confiées à Pôle emploi par décision de l'Etat ou par accord des partenaires sociaux.

## **ANNEXE 1 – Indicateurs de performance**

### **1. PRESENTATION SYNTHETIQUE**

#### **Indicateurs de suivi du processus de fusion**

- 1 Part des implantations locales recevant du public disposant d'une équipe mixte
- 2 Part des implantations ouvertes au public 35 h par semaine ou plus
- 3 Part des demandeurs d'emploi reçus le même jour en entretien d'inscription et en entretien d'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)
- 3bis Part des demandeurs d'emploi reçus en entretien unique d'inscription
- 4 Part des demandeurs d'emploi disposant d'un conseiller personnel
- 5 Part des effectifs dédiés à la production de services

#### **Indicateurs de résultats**

- 6 Part des demandeurs d'emploi satisfaits des services rendus par Pôle emploi
- 7 Part des employeurs satisfaits des services rendus par Pôle emploi
- 8 Nombre d'offres d'emploi recueillies, dont nombre d'offres d'emploi de 6 mois ou plus
- 9 Taux de satisfaction des offres, dont taux de satisfaction des offres portant sur les métiers en tension
- 10 Nombre des demandeurs d'emploi en chômage de longue durée
- 11 Taux de sortie pour retour à l'emploi et pour retour à l'emploi durable, dont publics prioritaires
- 12 Taux d'insertion dans l'emploi 6 mois après la sortie d'une action de formation financée par Pôle emploi, dont insertion dans l'emploi durable
- 13 Taux d'insertion dans l'emploi six mois après la fin d'un contrat unique d'insertion ou d'un contrat avec une structure d'insertion par l'activité économique prescrits par Pôle emploi, dont insertion dans l'emploi durable
- 14 Part des licenciés économiques bénéficiaires de CRP/CTP non inscrits comme demandeurs d'emploi à l'issue du dispositif

#### **Indicateurs complémentaires**

##### **Services aux demandeurs d'emploi**

- 15 Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT DE)
- 16 Part des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi
- 17 Taux de décision sur les dossiers d'indemnisation en moins de 15 jours

- 18 Indicateur de qualité du traitement des demandes d'allocations
- 19 Nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel
- 20 Part des demandeurs d'emploi dans les différents types de services
- 21 Taux de réalisation des entretiens de suivi mensuel personnalisé
- 22 Part des demandeurs d'emploi en suivi mensuel sans mise en relation depuis 2 mois ou plus
- 23 Nombre de demandeurs d'emploi pris en charge par des réseaux spécialisés et par des opérateurs de placement prestataires de Pôle emploi

### **Services aux entreprises**

- 24 Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT Employeurs)
- 25 Taux de restes à recouvrer des contributions d'assurance chômage
- 26 Délai moyen de satisfaction des offres d'emploi
- 27 Nombre d'entreprises clientes de Pôle emploi, dont PME de moins de 50 salariés

### **Services d'intermédiation active**

- 28 Nombre d'embauches réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi, dont embauches sur offres de 6 mois ou plus
- 29 Nombre de demandeurs d'emploi bénéficiaires d'une prestation spécifique d'orientation ou d'évaluation des compétences
- 30 Nombre de demandeurs d'emploi orientés vers le dispositif de validation des acquis
- 31 Nombre d'embauches en contrat unique d'insertion, contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi
- 32 Effectivité du contrôle de la recherche d'emploi
- 33 Coût de la mise en relation positive

En outre, un indicateur fiable sur la part de marché de Pôle emploi sera élaboré en liaison avec la DARES.

## 2. PRESENTATION DETAILLEE

### 2.1. Indicateurs de suivi du processus de fusion

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles
<b>1- Part des implantations locales recevant du public disposant d'une équipe mixte</b>	Rapport entre le nombre d'implantations locales recevant du public constituées d'une équipe mixte rassemblant des agents issus de l'ANPE et de l'Assédic et le nombre total d'implantations de Pôle emploi recevant du public (hors unités spécialisées) Un sous-indicateur sera calculé en limitant le numérateur aux implantations constituées d'une équipe mixte et délivrant l'ensemble des services de placement et d'indemnisation.	Indicateur mensuel à construire <i>Source</i> manuelle (reporting régional)		100% fin 2009
<b>2- Part des implantations ouvertes au public 35 h par semaine ou plus</b>	Rapport entre le nombre d'implantations locales ouvertes en accès libre au public 35 heures par semaine ou plus et le nombre d'implantations locales ouvertes en accès libre au public	Indicateur mensuel à construire <i>Source</i> manuelle (reporting régional)		100% fin 2009
<b>3- Part des demandeurs d'emploi reçus le même jour en entretien d'inscription et en entretien d'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)</b>	Champ : tous les entretiens PAE du mois m qui remplissent les critères suivants : - effectués avec des demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 1, 2 ou 3 (première inscription ou réinscription de plus de six mois) font passer le statut du demandeur d'emploi de PAE00 à PAE01 - effectués dans un délai strictement inférieur à 36 jours après la date de saisie de l'inscription Rapport entre les entretiens pour lesquels le délai entre la date de saisie de l'inscription et la date de réalisation de l'entretien PPAE est égal à 0 et l'ensemble des entretiens du champ.	Indicateur existant, produit mensuellement <i>Source</i> : Aladin	69,7 % en 2008	90% fin 2009
<b>3bis Part des demandeurs d'emploi reçus en entretien unique d'inscription</b>	Cet indicateur a vocation à remplacer l'indicateur 3 et permettre le suivi mensuel du déploiement de l'entretien unique d'inscription Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un entretien unique d'inscription et le nombre de demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un entretien d'inscription.	Indicateur mensuel à construire, nécessitant des développements informatiques		100% fin 2009

<b>4- Part des demandeurs d'emploi disposant d'un conseiller personnel</b>	Le périmètre exact des demandeurs d'emploi pris en compte devra être précisé. Sur le flux : rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi nouvellement inscrits bénéficiant d'un conseiller personnel couvrant l'ensemble du champ placement et indemnisation et le nombre de demandeurs nouvellement inscrits Sur le stock : rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi présents en fin de mois bénéficiant d'un conseiller personnel couvrant l'ensemble du champ placement et indemnisation et le nombre de demandeurs d'emploi présents en fin de mois.	Indicateur mensuel à construire pour suivre la montée en charge de la mise en œuvre du conseiller personnel, avec deux sous-indicateurs (flux et stock).		100% sur le flux fin 2009
<b>5- Part des effectifs dédiés à la production de services</b>	Rapport entre l'effectif ETP réalisant la production de service et l'effectif ETP total de Pôle emploi. A la création de Pôle emploi, 79,5 % des effectifs ETP sont dédiés à la production de services, et 20,5 % aux fonctions de support aux activités. Pour ce calcul, ont été intégrés dans la production de services : les effectifs des antennes Assédic, les effectifs de la filière conseil et 50 % des effectifs de la filière appui en agence locale de l'emploi, l'encadrement des sites locaux (DALE, directeurs d'antenne, 50% des adjoints et 50% des animateurs d'équipe), les directeurs territoriaux et directeurs territoriaux délégués, les effectifs des services aux entreprises des sièges des Assédic.	Indicateur à construire pour mesurer annuellement l'évolution de la part des effectifs dédiés respectivement aux fonctions de support aux activités et à la production de services <i>Source : SIRH</i>	79,5 % en novembre 2008	83,0% fin 2011

## 2.2. Indicateurs de résultats

<b>Indicateur</b>	<b>Précisions méthodologiques</b>	<b>Source et périodicité</b>	<b>Référence (France entière)</b>	<b>Cibles 2011</b>
<b>6- Part des demandeurs d'emploi satisfaits des services rendus par Pôle emploi</b>	Une enquête a été réalisée en octobre 2008. La méthode des enquêtes ultérieures devra être validée par le comité de coordination statistique et devra être stable dans le temps pour permettre les comparaisons.	Enquête annuelle par téléphone selon méthodologie IPSOS		Amélioration de la proportion de DE satisfaits
<b>7- Part des employeurs satisfaits des services rendus par Pôle emploi</b>	Une enquête a été réalisée en octobre 2008. La méthode des enquêtes ultérieures devra être validée par le comité de coordination statistique et devra être stable dans le temps pour permettre les comparaisons.	Enquête annuelle par téléphone selon méthodologie IPSOS		Amélioration de la proportion d'employeurs satisfaits

<b>8- Nombre d'offres d'emploi recueillies, dont nombre d'offres d'emploi de 6 mois ou plus</b>	<p>Nombre d'offres d'emploi enregistrées, soit par un agent, soit via le dépôt d'offre en ligne.</p> <p>Pour le sous-indicateur relatif aux offres durables, les offres d'emploi de 6 mois ou plus regroupent les offres en CDD de 7 à 12 mois, les offres en CDD de plus de 12 mois et les offres en CDI.</p>	<p>Indicateur existant, produit mensuellement <i>Source : SAGE</i></p>	<p>3 629 411 dont 1 450 512 offres d'emploi de 6 mois ou plus en 2008</p>	<p>4.500.000 dont 1.935.000 offres d'emploi de 6 mois ou plus</p>
<b>9- Taux de satisfaction des offres, dont offres portant sur les métiers en tension</b>	<p>Rapport entre le nombre d'offres satisfaites et le nombre total d'offres sorties (satisfaites ou annulées).</p> <p>Rapport entre le nombre d'offres satisfaites dans les métiers considérés comme en tension et le nombre total d'offres sorties (satisfaites ou annulées) dans ces mêmes métiers.</p> <p>Les métiers en tension étant souvent différents d'une région à l'autre, des listes régionales des métiers en tension seront établies début 2009 en accord avec les préfets de région. Pour permettre de mesurer les évolutions, ces listes seront stabilisées durant les trois années 2009, 2010 et 2011.</p> <p>Cet indicateur sera décliné par région et par métier en tension.</p>	<p>Indicateur annuel à construire <i>Source : SAGE</i></p>	<p>Taux de satisfaction global des offres d'emploi : 89,8 % fin novembre 2008 (France entière)</p>	<p>Réduction des écarts entre la satisfaction des offres sur les métiers en tension et la satisfaction de l'ensemble des offres</p>
<b>10- Nombre des demandeurs d'emploi en chômage de longue durée</b>	<p>Deux sous-indicateurs seront calculés :</p> <p>-Le nombre de demandeurs d'emploi inscrits dans Gide en catégories 1 2 3 6 7 8, ayant une demande en cours au dernier jour du mois, et dont l'ancienneté d'inscription en continu est de plus de 12 mois ; données corrigées des variations saisonnières ;</p> <p>--Le nombre de demandeurs d'emploi inscrits dans Gide en catégories 1 2 3 6 7 8, ayant une demande en cours au dernier jour du mois, inscrits pendant 12 mois au moins au cours des 18 mois précédents ; si possible données corrigées des variations saisonnières ;</p>	<p>Indicateurs bruts existants, disponibles par requête ; introduction de compteurs à prévoir Indicateur CVS à construire <i>Source : STMT (mensuel) et fichier historique statistique (trimestriel)</i></p>	<p>1 076 125 DE inscrits en continu pendant plus de 12 mois fin novembre 2008 (donnée brute) 1 591 080 DE inscrits au moins 12 mois au cours des 18 mois précédents fin juin 2008</p>	<p>La possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009</p>

<p><b>11- Taux de sortie pour retour à l'emploi et pour retour à l'emploi durable, dont publics prioritaires</b></p>	<p>Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi sortis pour reprise d'emploi au cours d'un mois donné et le nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi à la fin du mois précédent (catégories 1 2 3 6 7 8) Parmi ces sorties seront isolées les sorties vers un emploi durable (CDI et CDD de plus de 6 mois).</p> <p>Publics prioritaires disponibles : + de 50 ans ; travailleurs handicapés ; RMI (puis RSA) ; résidents en ZUS ; enquête sortants à adapter pour disposer de résultats sur les jeunes sans diplôme.</p>	<p>Indicateur à construire  <i>Source</i> : enquête sortants DARES / Pôle emploi - Donnée annuelle résultant du cumul des 4 vagues trimestrielles de l'enquête</p>	<p>Références 2007 :          -Total : 6,7%          -Bénéficiaires du RMI : 5,3%          -Résidents en ZUS : 6,2%          -50 ans et + : 3,7%          -CLD : 4,2%          -Travailleurs handicapés : 3,5%</p>	<p>Amélioration du taux de sortie pour retour à l'emploi et à l'emploi durable</p> <p>Réduction des écarts pour les publics prioritaires</p>
<p><b>12- Taux d'insertion dans l'emploi 6 mois après la sortie d'une action de formation financée par Pôle emploi, dont taux d'insertion durable</b></p>	<p>Champ : demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, ayant bénéficié dans le cadre de la politique d'intervention de Pôle emploi d'une action de formation préalable à l'embauche ou d'une action de formation conventionnée par Pôle emploi.</p>	<p>Indicateur à construire          Mise en place d'une enquête annuelle auprès des sortants de formation, remplaçant l'enquête conduite antérieurement par les Assédic (qui était limitée aux DE indemnisés)</p>		<p>La possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009</p>
<p><b>13- Taux d'insertion dans l'emploi six mois après la fin d'un contrat unique d'insertion ou d'un contrat avec une structure d'insertion par l'activité économique prescrits par Pôle emploi</b></p>	<p>Les enquêtes sur les taux d'insertion portent actuellement sur l'ensemble des contrats aidés (source CNASEA). En complément, l'enquête du CNASEA sera adaptée pour suivre les bénéficiaires des contrats aidés prescrits par Pôle emploi.          Pour l'IAE, une enquête spécifique devrait être réalisée.</p> <p>Champ : demandeurs d'emploi indemnisés ou non ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion ou d'un contrat en structure d'insertion prescrit par Pôle emploi</p> <p>Observation : six mois après la fin du contrat, présents dans l'emploi ou ayant eu un emploi au cours des six mois suivant la fin du contrat.</p>	<p>Indicateur à construire en distinguant 3 sous-indicateurs : CIE, CAE et IAE.          Mise en place d'une adaptation de l'enquête CNASEA sur les bénéficiaires des contrats aidés et d'une enquête annuelle ad hoc auprès des sortants pour l'IAE</p>		<p>Contrats uniques d'insertion : 60%          IAE : la possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009</p>
<p><b>14- Part des licenciés économiques bénéficiaires de CRP/CTP non inscrits comme demandeurs d'emploi à l'issue du dispositif</b></p>	<p>Rapport entre le nombre d'adhérents non inscrits comme demandeur d'emploi en catégorie 1,2,3,6,7,8 à la fin du dispositif, et le nombre d'adhérents entrés dans la cohorte</p>	<p>Indicateur mensuel existant pour les conventions de reclassement professionnel  <i>Source</i> : GIDE          Indicateur à construire pour suivre le taux de reclassement des bénéficiaires de contrats de transition professionnelle dans les bassins d'emploi où le dispositif sera piloté par Pôle emploi</p>	<p>45,3 % au 31/10/2008 (CRP)</p>	<p>Progression significative</p>

## 2.3. Indicateurs complémentaires

### 2.3.1. Services aux demandeurs d'emploi

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière, sauf mention contraire)	Cibles 2011
<b>15- Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT DE)</b>	Rapport entre le nombre d'appels traités et le nombre d'appels reçus, hors appels abandonnés sur message d'accueil, sur message d'exception (message de dissuasion exceptionnelle -ex : réorientation ver le site Internet pour effectuer l'opération demandée par le DE) et sur raison de l'appel (choix entre file IDE et RAC).	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) <i>Source</i> : Prosodie	69,7 % en 2008	80 %
<b>16 Part des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi</b>	Rapport entre les inscriptions réalisées moins de cinq jour après l'identification lors du premier contact et la totalité des inscriptions	Indicateur existant	89,4 % en 2008	95 %
<b>17- Taux de décision sur les dossiers d'indemnisation en moins de 15 jours</b>	Rapport entre le nombre de décisions d'admission ou de rejet du mois m-1 traitées en moins de 15 jours et le nombre total de décisions d'admission ou de rejet du mois m-1 Cet indicateur comportera deux sous-indicateurs, respectivement pour l'ARE et l'ASS.	Indicateur existant pour l'ARE, à périodicité mensuelle (valeur 12 mois glissants) <i>Source</i> : Aladin Indicateur à construire pour l'ASS	88,0 % fin novembre 2008 (ARE)	95 %
<b>18- Indicateur de qualité du traitement des demandes d'allocations</b>	Rapport entre le nombre de dossiers (ouverture de droit, repris, rejet) ne présentant pas d'anomalies de décision avec impact financier et le nombre de dossiers contrôlés Cet indicateur comportera deux sous-indicateurs, respectivement pour l'ARE et l'ASS.	Indicateur existant pour l'ARE (IQL IFI), à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) ; élargissement prévu à l'ASS <i>Source</i> : OCEAN	91,5 % fin novembre 2008 (ARE)	90%

<p><b>19- Nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel</b></p>	<p>Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi ayant un conseiller personnel et le nombre de conseillers personnels en charge d'un portefeuille de un DE et plus au sein de Pôle emploi</p> <p>Indicateur à compléter d'analyses plus fines à fréquence annuelle notamment pour apprécier l'évolution au regard des ETP consacrés à la fonction de conseiller personnel (en tenant compte des autres activités confiées le cas échéant à ces agents).</p>	<p>Indicateur existant, mais limité aux portefeuilles dits « actifs », constitués des DE en service mensuel personnalisé (SMP)</p> <p>Indicateur à reconstruire notamment pour couvrir les différents types de suivi (parcours renforcés, contrats aidés, DE en activité réduite, etc.)</p>	<p>Portefeuille moyen SMP en décembre 2008 : 81 DE</p> <p>Portefeuille moyen SMP + accompagnement interne : environ 85 DE</p> <p>Portefeuille CVE : 60 DE maximum</p>	<p>Parcours renforcé : 60 DE par conseiller</p> <p>CRP : 50 DE par conseiller</p>
<p><b>20- Part des demandeurs d'emploi dans les différents types de services</b></p>	<p>Cet indicateur comportera deux sous-indicateurs, calculés respectivement sur le flux et sur le stock</p> <p>Sur le flux : demandes d'emploi enregistrées affectées dans chaque type de service rapportées au total des demandes d'emploi enregistrées depuis le début de l'année</p> <p>Sur le stock : DEFM dans chaque type de service en fin de mois rapportées au total des DEFM toutes catégories</p> <p>Prévoir une catégorie « autres ou non déterminés » pour les demandeurs d'emploi non affectés explicitement à un type de service.</p>	<p>Indicateur à construire en fonction des évolutions de l'offre de service</p> <p>Source : GIDE</p>	<p>Calculée sur l'ensemble des DE en stock, la proportion de ceux en parcours renforcés (y compris cotraitance et accompagnements sous-traités) est estimée à 16 % en 2008.</p>	<p>Augmentation de la proportion de DE en parcours renforcé</p>
<p><b>21- Taux de réalisation des entretiens de suivi mensuel personnalisé</b></p>	<p>Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi reçus en entretien de suivi mensuel et le nombre total de demandeurs devant bénéficier d'un entretien de suivi mensuel</p> <p>Indicateur complémentaire à construire : rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi effectivement convoqués au cours du mois et le nombre total de demandeurs devant bénéficier d'un entretien de suivi mensuel</p>	<p>Indicateur existant, à périodicité mensuelle</p> <p>Source : GIDE</p>	<p>52 % en 2008 – France métropolitaine (demandeurs d'emploi effectivement reçus)</p>	<p>65%</p>
<p><b>22- Part des demandeurs d'emploi en suivi mensuel sans mise en relation depuis 2 mois ou plus</b></p>	<p>Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi en suivi mensuel personnalisé n'ayant pas eu de mise en relation au cours des deux derniers mois et le nombre total de DEFM 1 2 3 en suivi mensuel personnalisé</p>	<p>Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier)</p> <p>Source : GIDE</p>	<p>64,8 % en 2008</p>	<p>50%</p>

<b>23- Nombre de demandeurs d'emploi pris en charge par des réseaux spécialisés ou des opérateurs de placement prestataires de Pôle emploi</b>	Deux sous-indicateurs : -Nombre d'entrées en cumul mensuel depuis janvier pour les DE suivis par des réseaux spécialisés -Nombre d'entrées en cumul mensuel depuis janvier pour les DE suivis par des opérateurs de placement	Indicateur à construire pour les réseaux spécialisés Indicateur existant, à périodicité mensuelle, pour les OPP <i>Source</i> : Aladin	Réseaux spécialisés : 193 300 entrées prévues en 2008 dont : APEC 30 000 Cap Emploi 63 300 Missions locales 100 000 Opérateurs de placement prestataires : 44 687 entrées effectives en 2008	-Cibles à déterminer dans les conventions à conclure en 2009 avec le conseil national des missions locales et l'AGEFIPH -100.000 DE suivis par des opérateurs de placement
--	---	--	--	---

### 2.3.2. Services aux entreprises

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
<b>24- Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT Employeurs)</b>	Indicateur portant sur le numéro unique donnant accès aux services en charge du recouvrement des cotisations d'assurance chômage Rapport entre le nombre d'appels traités et le nombre d'appels reçus, déduction faite des appels abandonnés sur message d'accueil, sur message d'exception et sur raison de l'appel	Indicateur existant, à périodicité mensuelle <i>Source</i> : Prosodie	82,0 % en 2008	80%
<b>25- Taux de restes à recouvrer des contributions d'assurance chômage</b>	Champ : contributions principales + financement CRP Total des créances brutes d'ANV rapporté au total des débits bruts sur 12 mois glissants	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (valeur 12 mois glissants) <i>Source</i> : Contrix	1,02 % en 2008	0,99%
<b>26- Délai moyen de satisfaction des offres d'emploi</b>	Pour chaque offre satisfaite dans le mois, on calcule la durée en jours calendaires depuis la date d'enregistrement de l'offre. Le délai moyen du mois est constitué par la moyenne de toutes les durées individuelles. Les offres prévisionnelles sont exclues du calcul.	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) <i>Source</i> : SAGE	43,1 jours au 31/10/2008	38 jours
<b>27- Nombre d'entreprises clientes de Pôle emploi, dont PME de moins de 50 salariés</b>	Nombre d'établissements ayant déposé au moins une offre d'emploi à Pôle emploi dans les 12 mois précédents, dont nombre d'établissements de moins de 50 salariés (hors 0 salarié)	Indicateur existant, à périodicité mensuelle <i>Source</i> : SAGE	479 956 en 2008, dont moins de 50 salariés : 396 639	525 000 dont 433 000 PME de moins de 50 salariés

### 2.3.3. Services d'intermédiation active

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
<b>28- Nombre d'embauches réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi, dont embauches sur offres de 6 mois ou plus</b>	Nombre de mises en relation réalisées par Pôle emploi et ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise (MER +) Sous-indicateur : nombre de mises en relations ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise sur une offre en CDI ou CDD supérieur ou égal à 6 mois, rapporté au nombre de mises en relation ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) <i>Source</i> : SAGE	2 182 272 MER + en 2008 dont 886 290 (40.6%) sur offres de 6 mois ou plus	2.700.000 dont 1.161.000 sur offres de 6 mois et plus
<b>29- Nombre de demandeurs d'emploi bénéficiaires d'une prestation spécifique d'orientation ou d'évaluation des compétences</b>	Nombre de demandeurs bénéficiaires d'une prestation d'orientation (BCA, bilan de compétence) ou d'une prestation d'évaluation des compétences (ensemble des prestations d'évaluation)	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) <i>Source</i> : Infoagir en 2009	438 150 DE en 2008	550.000
<b>30- Nombre de demandeurs d'emploi orientés vers le dispositif de validation des acquis</b>		Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) <i>Source</i> : GIDE	35 679 DE en 2008	45.000
<b>31- Nombre d'embauches en contrat unique d'insertion, contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi</b>	Nombre de mises en relation réalisées par Pôle emploi et ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise sur ces types de contrats	Indicateur à construire, à partir de l'indicateur existant de la DARES. Quatre sous-indicateurs devront être distingués : CUI du secteur marchand, CUI du secteur non marchand, contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage	En 2008 58 289 offres de contrats d'apprentissage et de contrats de professionnalisation satisfaites par mise en relation positive	-Pour les CUI, cibles fixées dans les conventions régionales -25.000 contrats de professionnalisation -42.500 contrats d'apprentissage
<b>32- Effectivité du contrôle de la recherche d'emploi</b>	Moyenne mensuelle sur l'année du nombre de demandeurs d'emploi indemnisés et non indemnisés ayant fait l'objet par Pôle emploi d'une décision de radiation ou d'un signalement sans radiation, rapporté au nombre de demandeurs d'emploi	Indicateur à construire, prévu par le projet annuel de performance « Accès et retour à l'emploi » annexé à la loi de finances	1,60 % en 2007	Cf. loi de finances
<b>33 Coût de la mise en relation positive</b>	Rapport entre le budget de Pôle emploi consacré à l'intermédiation et le nombre de mises en relation positives	Indicateur à périodicité annuelle, à reconstruire dans le cadre de la mise en place de la comptabilité analytique de Pôle emploi	1 014 € en 2007	La possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009

## **ANNEXE 2 - Dispositions relatives au Dossier unique du demandeur d'emploi**

La présente annexe a pour objet de fixer les principes de constitution, d'accès, d'organisation et de gouvernance du dossier unique du demandeur d'emploi (DUDE). Elle fixe également les modalités de son déploiement et de sa mise à disposition auprès des partenaires ou prestataires habilités.

### **1. Finalités du DUDE**

Le dossier unique du demandeur d'emploi est l'outil de liaison entre les membres du service public de l'emploi pour consulter et enrichir le dossier du demandeur d'emploi et rendre compte de l'actualisation régulière du projet personnalisé d'accès à l'emploi, des actions engagées et de leurs résultats.

Il est commun aux services de l'Etat et de Pôle emploi, et accessible aux organismes publics et privés participant au service public de l'emploi.

Le DUDE répond aux besoins suivants :

- disposer d'un accès aux données constitutives du dossier du demandeur d'emploi, afin d'améliorer son suivi individuel, grâce aux informations utiles à son reclassement : profil, parcours, projet personnalisé d'accès à l'emploi ;
- accompagner plus efficacement le demandeur d'emploi grâce à une vue transverse des actions menées tant par Pôle emploi que par les partenaires ou prestataires et simplifier ses démarches ;
- assurer la cohérence des actions menées par Pôle emploi, les partenaires ou prestataires sur un bassin d'emploi ;
- identifier les demandeurs d'emploi éligibles aux actions prioritaires décidées au niveau d'un même bassin d'emploi ;
- coordonner le suivi de la recherche d'emploi par une meilleure visibilité des décisions de Pôle emploi et des services déconcentrés de l'Etat ;
- faciliter les échanges d'informations entre les systèmes d'information de Pôle emploi, des partenaires ou prestataires, et éviter ainsi les doubles saisies.

### **2. Caractéristiques du DUDE**

Le DUDE est une plate forme d'échanges qui permet aux différents acteurs de l'insertion et du placement du service public de l'emploi de communiquer :

- Il est accessible via un portail internet : [https:// www.portail-emploi.fr](https://www.portail-emploi.fr) ;
- Il rassemble, sous forme dématérialisée, des données sur le profil, l'indemnisation, l'accompagnement personnalisé et le suivi des demandeurs d'emploi ;
- Il permet la consultation et/ou la saisie d'informations selon l'habilitation de l'utilisateur.

Le DUDE est coordonné, géré et évolue dans les conditions prévues au point 8.

### **3. Données mises à disposition dans le DUDE**

Le DUDE est constitué d'informations propres à Pôle emploi et à chacun des partenaires ou prestataires, complémentaires et accessibles en temps réel, concourant à renforcer l'efficacité de leur mission respective en vue du reclassement des demandeurs d'emploi.

Le DUDE permet d'une part de consulter les données relatives aux demandeurs d'emploi issues des systèmes d'information de Pôle emploi et d'autres partenaires habilités, de rechercher des informations sur les actions prévues, en cours ou réalisées dans le cadre du projet personnalisé d'accès à l'emploi d'un demandeur, de connaître les données relatives à son indemnisation et d'autre part de saisir des informations nouvelles.

Pôle emploi gère le fichier des demandeurs d'emploi, traitant des informations relatives à l'inscription, l'actualisation, le suivi et l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

Ce fichier est accessible, en consultation et en saisie, par les services déconcentrés du ministère chargé de l'emploi, dans le cadre des missions réglementaires qui leur incombent.

La totalité des données du DUDE est accessible aux personnels des parties signataires, dans les conditions visées au point 5.

Les partenaires ou les prestataires mettent à disposition dans le DUDE les informations concernant les demandeurs d'emploi qu'ils suivent dans le cadre de leurs missions.

### **4. Conventions avec les partenaires ou les prestataires**

Le DUDE est accessible aux organismes intervenant auprès d'un demandeur d'emploi au regard des finalités définies au point 1 ci-dessus..

4.1. Le DUDE est accessible aux organismes dénommés partenaires qui travaillent dans le champ de l'insertion et du placement.

Une convention nationale de partenariat, conclue entre l'Etat, Pôle emploi et le représentant national de chaque partenaire ou à défaut avec chaque partenaire local, détermine les informations mises à disposition du partenaire pour l'exécution de ses missions et celles qu'il met à disposition dans le DUDE.

4.2. Le DUDE est accessible aux organismes prestataires de chacun des signataires pour les données visées par la convention d'application de la présente annexe. Le prestataire signe à cet effet un contrat d'adhésion au DUDE.

4.3. Le principe d'un accès au DUDE par les prestataires des partenaires visés au point 4.1 ci-dessus pour les informations strictement nécessaires à l'exercice de leurs missions est soumis à un accord préalable de la CNIL. Sous cette réserve, le prestataire conclura avec le partenaire une convention qui reprendra notamment les obligations souscrites par ce dernier au titre de la convention de partenariat prévue au 4.1. On entend par prestataire toute personne physique ou morale à qui le partenaire a confié par voie de convention tout ou partie des missions qui lui incombent. La convention d'application de la présente annexe fixe les données accessibles à ces prestataires.

### **5. Règles d'accès et habilitations**

Le DUDE est accessible :

- d'une part, aux agents habilités de Pôle emploi, de l'Unédic et du ministère chargé de l'emploi et de ses services déconcentrés ;

- d'autre part, au personnel dûment habilité des partenaires ou prestataires. Cet accès est défini pour les seuls publics relevant de l'exercice de leurs missions, limité au territoire géographique de compétence et pour les données définies par la convention de partenariat ou par les engagements résultant de l'adhésion au DUDE.

Pour l'ensemble des personnels, l'accès au DUDE est subordonné à une procédure d'habilitation technique individuelle.

L'habilitation du personnel d'un partenaire ou d'un prestataire comporte, après désignation des salariés concernés, une formation spécifique en vue d'une certification nominative, délivrée par Pôle emploi, pour le compte des trois parties signataires. Le contenu et les modalités de cette formation sont conformes aux prescriptions de la CNIL en matière de sécurité et de confidentialité des données. Ils sont adaptés aux besoins des utilisateurs et validés par les services de l'Etat.

Chaque personne habilitée à accéder au DUDE s'engage à respecter les règles de sécurité et de confidentialité prévues par la convention d'application de la présente annexe. Elle ne peut utiliser les données auxquelles elle a accès à d'autres fins que celles prévues par la présente annexe.

## **6. Déclaration à la CNIL**

L'ouverture du DUDE à de nouveaux organismes partenaires et prestataires, les évolutions des traitements et les nouvelles données à caractère personnel enregistrées dans le DUDE font l'objet d'une déclaration à la CNIL, commune aux parties signataires et complémentaire à la déclaration initiale.

## **7. Droit d'accès au DUDE**

Le droit d'accès et de rectification des demandeurs d'emploi prévu par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, s'exerce respectivement auprès des services déconcentrés du ministère chargé de l'emploi et de Pôle emploi, en fonction des données qu'ils gèrent respectivement.

Les partenaires ou les prestataires, tels que définis par la présente annexe, garantissent également aux demandeurs d'emploi le droit d'accès et de rectification prévu par la loi du 6 janvier 1978 modifiée pour les données à caractère personnel gérées par eux.

## **8. Gouvernance du DUDE**

Pôle emploi assure, pour le compte des parties signataires, les développements, l'hébergement du système d'information DUDE, son exploitation et sa maintenance.

Les règles de gestion, les modalités de fonctionnement et les évolutions du DUDE sont définies par un comité projet opérationnel (COMOP), composé des représentants des services opérationnels et des maîtrises d'ouvrage de Pôle emploi, de l'Etat et de l'Unédic.

8.1. Le comité projet opérationnel supervise l'état d'avancement des projets pendant leur phase de réalisation. Il examine les demandes d'évolutions fonctionnelles du DUDE présentées par les parties signataires et les partenaires et statue sur le calendrier de leur mise en œuvre.

8.2. Il détermine le périmètre des informations mises à disposition et/ou échangées avec chaque nouveau partenaire ou prestataire. Il pilote le déploiement du DUDE et organise le calendrier des formations préalables auprès des nouveaux partenaires ou prestataires. Le déploiement régional du DUDE est coordonné dans le cadre du service public de l'emploi régional.

8.3. Il prépare chaque année un bilan de la mise en œuvre du DUDE, qui est présenté au comité de suivi de la présente convention et au Conseil National de l'Emploi ou à une commission ad hoc créée par celui-ci.

8.4 Il peut, en cas de difficultés, saisir le comité de suivi de la présente convention.

## **9. Principes de financement du DUDE**

Les frais de conception et de développement du DUDE sont financés par Pôle emploi.

L'accès au DUDE pour tout partenaire ou prestataire est gratuit, ainsi que la formation en vue de la certification et de l'habilitation de son personnel. Cependant, les frais d'investissement et d'exploitation de son système d'information, rendus nécessaires pour accéder au DUDE ou réaliser des interconnexions avec le système d'information de Pôle emploi restent à sa charge.

## **10- Convention d'application**

La convention d'application de la présente annexe est signée, après accord de la CNIL, par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi. Elle prévoit :

- Les dispositions relatives aux données accessibles ;
- Les dispositions relatives à la procédure de conventionnement des partenaires et prestataires et d'habilitation de leurs personnels ;
- Les dispositions relatives au référentiel de services opérationnels, qui décrivent notamment les règles de sécurité et de gestion techniques.