



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

PÔLE EMPLOI EN ACTIONS



SOMMAIRE

03 – MISSIONS

04 – MESSAGE DU PRÉSIDENT

05 – ENTRETIEN AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

06 – FAITS MARQUANTS 2010

08 – FACILITER LE RETOUR À L'EMPLOI

12 – ACCOMPAGNER LES RECRUTEMENTS

16 – RÉUSSIR LA RENCONTRE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE

20 – S'ORGANISER POUR ÊTRE EFFICACE

22 – BUDGET

MISSIONS

Mobilisés pour l'emploi

Depuis sa création, Pôle emploi a parcouru du chemin. En dépit d'une crise majeure, de solides bases ont été élaborées et la continuité du service public de l'emploi a été assurée grâce à la mobilisation de tous. Simplification de l'offre de services, enrichissement de l'offre de formation et d'orientation pour les demandeurs d'emploi indemnisés ou non, souci constant de l'aide au recrutement pour les entreprises : autant de chantiers fondateurs qui permettent à Pôle emploi, aujourd'hui, de continuer ses efforts pour améliorer ses services.

Les 50 000 collaborateurs de Pôle emploi sont le trait d'union entre demandeurs d'emploi et entreprises. La mise en relation de l'offre et de la demande d'emploi est facilitée par l'animation d'un réseau de partenaires qui s'investissent sur les territoires au plus près des besoins. Les collectivités territoriales, les acteurs de l'insertion, du développement économique, de la formation et de l'orientation professionnelles sont aux côtés de Pôle emploi pour faciliter le retour à l'emploi des demandeurs et offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement.



LE MESSAGE

de **Dominique-Jean Chertier**,
Président du conseil d'administration de Pôle emploi



« **PÔLE EMPLOI**
CONTINUE DE DÉPLOYER
LES SOLUTIONS LES PLUS
ADAPTÉES, DE CULTIVER SA RÉACTIVITÉ ET
SON SENS DU SERVICE »

En 2010, Pôle emploi a continué d'améliorer son offre de services. En matière d'aide aux demandeurs d'emploi, priorité a été donnée à l'orientation et à la formation pour s'adapter et préparer les mutations du marché du travail, et coller au plus près à leurs attentes. Côté entreprises, l'accent a été mis sur la simplification des services *via* le numéro court 39 95 et la mise en place de forces de prospection qui vont au-devant de leurs besoins.

En dépit d'un contexte inédit de crise économique, les équipes de Pôle emploi se sont mobilisées en particulier autour de trois axes : l'amélioration des services aux demandeurs d'emploi, la personnalisation de l'accompagnement ; une proximité renforcée avec les entreprises, qui permet d'augmenter la collecte d'offres mais aussi, sur le long terme, d'accompagner les mutations du marché de l'emploi ; enfin, l'élargissement des partenariats, avec pour résultat des capacités renforcées pour favoriser le retour à l'emploi sur les territoires.

Pôle emploi continue de déployer les solutions les plus adaptées, de cultiver sa réactivité et son sens du service. Même s'il est considérable, nous ne pouvons nous satisfaire du travail accompli parce que nous sommes acteurs d'un monde aux contours sans cesse redessinés et aux perspectives incertaines. C'est pourquoi Pôle emploi doit aussi soutenir les demandeurs les plus fragiles, avec des actions et des dispositifs spécifiques, à l'instar des jeunes sans qualification et des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans dont la situation exige des réponses adaptées en matière d'orientation professionnelle et de formation.

9,2 %

de taux de chômage moyen en France métropolitaine fin 2010 (chiffre INSEE)

470 000

entreprises clientes (+13,5 % sur un an)

72

millions d'appels au 39 49
(numéro court pour les demandeurs d'emploi)

INTERVIEW

de **Christian Charpy**,
Directeur général de Pôle emploi



Que faut-il retenir de l'année 2010 ?

Les agents de Pôle emploi se sont fortement mobilisés. Sans relâche, ils se sont investis aux côtés des demandeurs et des employeurs, malgré des inscriptions au chômage en hausse et dans un contexte économique encore très tendu. Cette mobilisation fait suite à deux années durant lesquelles chacun a agi activement pour accompagner les mutations de Pôle emploi et contribuer à donner corps à l'élargissement de ses missions.

Avec quels résultats ?

Aujourd'hui mixte et stabilisé, le réseau de Pôle emploi s'est diversifié, avec des agences spécialisées et des plates-formes de services. Le réseau offre aux demandeurs d'emploi comme aux entreprises une réelle valeur ajoutée pour réaliser leurs projets professionnels et leurs enjeux de recrutement. D'ailleurs, la consultation menée

à l'automne 2010 montre que deux demandeurs d'emploi sur trois sont satisfaits de nos services.

Quelles ont été les priorités de Pôle emploi en 2010 ?

Nous avons poursuivi nos efforts auprès des demandeurs d'emploi. En même temps, nous avons accru nos prospections en direction des entreprises, avec pour résultat 3,3 millions d'offres collectées, soit 10% de plus sur un an. À ce titre, les équipes de prospection de Pôle emploi sont allées vers les employeurs afin d'évaluer leurs besoins en recrutement et leur proposer un accompagnement. Le lancement du 39 95 en mars 2010 a été un succès, avec comme résultat 10 200 offres d'emploi déposées chaque mois *via* ce numéro.

Quels sont les principaux atouts de Pôle emploi ?

Notre stratégie de partenariats nationaux et locaux avec des spécialistes de l'insertion, de la formation et de l'orientation est une condition *sine qua non* du succès des dispositifs que nous déployons pour les demandeurs d'emploi et pour les employeurs. En 2010, nous avons redoublé d'ambition dans ce domaine et renforcé les liens avec les collectivités territoriales, avec des acteurs locaux comme les PLIE et les Maisons de l'emploi, les Missions locales, l'Agefiph, etc. Cela nous permet d'améliorer nos services et ainsi de soutenir les demandeurs les plus exposés au risque de chômage : jeunes peu ou pas qualifiés, seniors, personnes souffrant de handicap... Pour ne laisser personne dans la difficulté, il est indispensable de mobiliser toutes les énergies en faveur du retour à l'emploi.

Mémo

- Une mobilisation exemplaire des équipes
- Des actions dédiées aux entreprises
- L'amélioration continue des services aux demandeurs
- Une stratégie de partenariats renforcée
- Des dispositifs pour les publics les plus fragiles

Retrouvez dans cette rubrique les principales actions de l'année 2010

FAITS MARQUANTS



> 1^{ER} TRIMESTRE

Accord avec Alliance Villes Emploi

La signature de l'accord cadre avec Alliance Villes Emploi portant sur les Plans locaux pour l'insertion et l'emploi, a permis de renforcer la complémentarité entre les actions des PLIE et celles des agences Pôle emploi pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes en difficulté.

39 95
le numéro court des entreprises

Les entreprises peuvent aussi contacter Pôle emploi par le numéro court 39 95. En 2010, 2 000 appels chaque jour en moyenne (avec un taux de décrochés de plus de 90%) ont permis de récolter 10 200 offres chaque mois.

> 2^E TRIMESTRE

Les forces de prospection entreprise

En 2010, des forces de prospection ont été déployées sur l'ensemble du territoire pour aller au-devant des entreprises, leur faire connaître les services qui leur sont dédiés et recueillir des offres d'emploi.

Simplification de l'accès à la formation

Pôle emploi s'est doté d'une nouvelle offre de service orientation pour simplifier l'accès à la formation. 917 professionnels de l'AFPA ont rejoint Pôle emploi pour la mettre en œuvre.

Élargissement de l'enquête Besoins en main-d'œuvre

Créée en 2002, l'enquête annuelle BMO (besoins en mains-d'œuvre) a été élargie en 2010 à toutes les entreprises du secteur privé et à certains établissements publics.

Lancement du site pole-emploi-evenements

Le site pole-emploi-evenements.fr propose une carte interactive permettant de trouver en un clic toutes les manifestations et forums organisés ou auxquels Pôle emploi participe.



> 3^E TRIMESTRE

Lancement des clubs RH

La première édition du Club RH Pôle emploi a réuni, au sein d'un atelier, une trentaine de dirigeants et décideurs RH issus de grandes entreprises. Depuis lors, ces clubs se réunissent régulièrement.

Grande consultation

500 000 demandeurs d'emploi

ont été invités à répondre à un questionnaire et l'enquête a recueilli plus de 100 000 réponses. Objectifs : identifier les freins à l'emploi et les services pouvant au mieux accompagner les demandeurs vers l'emploi.

> 4^E TRIMESTRE

Certification qualité

Pour améliorer la qualité de service, Pôle emploi a mis en place une démarche de certification qui a abouti à la certification par l'afnor de l'ensemble des ses structures au titre de la norme ISO 9001 V2008.

Transfert du recouvrement

Pôle emploi était chargé depuis fin 2008 de recouvrer les contributions d'assurance-chômage et les cotisations AGS. Au 1^{er} janvier 2011, cette mission a été confiée au réseau des Urssaf, hormis en ce qui concerne certaines catégories d'inscrits comme les intermittents ou les expatriés.

Newsletter Mode d'emploi

Pôle emploi a lancé la newsletter mensuelle en ligne Mode d'emploi, à destination de 1,5 million de demandeurs d'emploi. La moitié des personnes qui la lisent aujourd'hui sur le site sont des actifs en emploi.

Adie : soutenir la création d'entreprise

Avec la convention de partenariat signée avec l'Adie en octobre 2010, Pôle emploi s'est engagé pour la création d'entreprise. Premier prescripteur de l'Adie, Pôle emploi oriente 5 000 demandeurs d'emploi chaque année vers ses services.

Au sein de **Pôle emploi**, toutes les énergies se mobilisent à nouveau en 2010 pour faire face à la hausse du chômage. Pour favoriser le retour à l'emploi, Pôle emploi continue de simplifier l'accès à ses services et personnalise les parcours. L'orientation professionnelle et la formation sont aussi au cœur du dispositif de retour à l'emploi.

DEMANDEURS D'EMPLOI

FACILITER LE RETOUR À L'EMPLOI



6,2 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi



72 millions d'appels au 39 49
181 000 aides à la mobilité versées en 2010



Dès janvier 2009, Pôle emploi mettait au service des demandeurs de nombreuses innovations pour faciliter leur retour à l'emploi, avec notamment une offre de services renforcée et élargie dans un lieu unique. En 2010, ces outils continuent de démontrer leur pertinence : interlocuteur Pôle emploi unique, entretien d'inscription et de diagnostic unique pour les demandeurs non indemnisés, préinscription facilitée grâce à Internet, mise à disposition du numéro court 39 49... Grâce aux multiples efforts engagés par Pôle emploi, le demandeur d'emploi est désormais doté d'une vision plus large de son parcours et de ses droits et bénéficie d'un suivi rapproché.

→ Des accès simplifiés aux services pour les demandeurs d'emploi

En 2010, Pôle emploi propose aux demandeurs d'emploi une prise en charge globale et un accès facilité à ses prestations, dans le contexte toujours très tendu du marché du travail. Au-delà du réseau d'agences implantées sur tout le territoire, les demandeurs bénéficient de services à distance, comme le site **pole-emploi.fr** et le **39 49**.

Avec plus de 32 millions d'appels en 2009, le 39 49 avait rapidement démontré son intérêt. À mi-2009, l'afflux important d'appels avait généré le recrutement de 500 conseillers supplémentaires. En complément, une plateforme nationale avait été ouverte au 1^{er} septembre pour absorber les pics d'appels.

Le 39 49 a reçu en 2010 plus de 72 millions d'appels, dont 28,6 millions nécessitant la prise en charge par un conseiller Pôle emploi. Autre motif de satisfaction : la performance des services téléphoniques de Pôle emploi est en progression en 2010, avec un taux de mise en contact moyen en hausse de 10 points par rapport à 2009.

Côté Web, le site **pole-emploi.fr** est en 2010 le premier site d'emploi en France avec 27 millions de visites par mois. Offrant de nombreuses fonctionnalités - dépôt de CV, préinscription, actualisation des dossiers d'indemnisation, informations juridiques et réglementaires, etc. - **pole-emploi.fr** est devenu l'un des outils privilégiés de la rencontre entre employeurs et demandeurs d'emploi.



« UNE OFFRE DE SERVICES RENFORCÉE ET ÉLARGIE **DANS UN LIEU UNIQUE.** »

→ Améliorer la qualité de service

En 2010, Pôle emploi se concentre aussi sur la simplification des processus d'inscription et d'indemnisation des demandeurs, grâce notamment à une organisation et un pilotage des activités d'accueil physique, téléphonique et Internet améliorés. Dans un contexte économique encore fragile, les efforts engagés ont porté leurs fruits : ainsi, 94 % des inscriptions sont réalisées moins de cinq jours après le premier contact du demandeur avec Pôle emploi. Côté indemnisation, de nouvelles étapes sont franchies en 2010 avec l'harmonisation du processus d'indemnisation, préalable à la mise en place de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID) et à la dématérialisation de l'attestation employeur. Cet entretien unique simplifiera encore le parcours du demandeur d'emploi et permettra de mobiliser plus rapidement et plus efficacement l'ensemble des moyens dont dispose Pôle emploi. D'ici à fin 2011, toutes les agences Pôle emploi réaliseront l'inscription de demandeurs d'emploi en EID.



ÇA SE PASSE EN RÉGION...

PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

L'informatique rendue facile

► Pour profiter pleinement des services du site pole-emploi.fr, six semaines de formation ont été organisées à Brignoles, dans le Var. Les demandeurs d'emploi qui le souhaitent ont pu se familiariser à l'usage d'Internet et consulter les offres en toute autonomie.



En 2009 et encore plus en 2010, Pôle emploi a dû s'adapter à la hausse importante des inscriptions. C'est pourquoi, en plus des entretiens physiques, des points téléphoniques ont été mis en place avec les demandeurs d'emploi pour assurer un suivi régulier.

Le nombre d'entretiens menés augmente par rapport à 2009 (+ 11,5 %, soit un total de 21 412 000 entretiens) et le nombre de demandeurs ayant bénéficié régulièrement

de services de Pôle emploi est également en progression. De plus, une forte mobilisation des opérateurs privés de placement (OPP) a permis un accompagnement intensif des demandeurs. En 2010, 195 000 d'entre eux ont commencé un parcours d'accompagnement assuré par un partenaire privé.

→ Des services adaptés aux profils

Des services et dispositifs renforcent la proximité avec les publics de Pôle emploi. Ainsi, pour répondre aux besoins de tous, Pôle emploi propose trois parcours adaptés aux profils. Pour ceux qui sont le plus proches de l'emploi, le parcours Appui prévoit une prise en charge renforcée dans les trois premiers mois, avec un atelier de recherche d'emploi et un suivi mensuel à partir du quatrième mois. Le parcours Accompagnement s'adresse aux demandeurs les plus éloignés de l'emploi. Il est réalisé soit en interne, soit par des partenaires comme les Missions locales, Cap emploi, les PLIE... ou encore des organismes de placement. Enfin, le parcours Créateur d'entreprise est dédié aux demandeurs ayant un projet de reprise ou de création. Les seniors, eux, bénéficient d'un suivi mensuel dès le premier mois.

→ Accompagner les demandeurs d'emploi les plus fragiles

Pour donner toutes leurs chances aux demandeurs d'emploi dans leur recherche, quelles que soient leurs ressources, trois types d'aides existent : les aides à la mobilité (181 000 aides à la mobilité versées en 2010), les aides à l'embauche et celles au développement des compétences. En plus de ses dispositifs propres, Pôle emploi est opérateur des aides de l'État et de l'assurance chômage (aide différentielle de reclassement, aide à la reprise ou à la création d'entreprise).

Pôle emploi est également en charge du déploiement des plans gouvernementaux, qui permettent notamment de



Grande consultation

► **Septembre - octobre 2010 : 500 000 demandeurs d'emploi ont été invités à répondre à un questionnaire par mail. Menée par Ipsos, l'enquête a recueilli plus de 100 000 réponses. Objectifs : identifier les freins à l'emploi et les services de Pôle emploi pouvant au mieux accompagner les demandeurs. Le bilan est encourageant avec 66 % des demandeurs satisfaits de Pôle emploi et qui plébiscitent les améliorations résultant de la fusion. Ainsi, 69 % jugent les démarches plus simples et 67 % plus rapides, qu'auparavant. Ils demandent aussi à Pôle emploi de continuer ses efforts vers une meilleure personnalisation et le développement des services à distance.**

BASSE-NORMANDIE

Le Club 50

▶ Regroupant des « chercheurs d'emploi » de plus de 50 ans en chômage de longue durée, le Club 50 a été soutenu par deux agents de Pôle emploi à Cherbourg ce qui a notamment donné lieu à la réalisation d'une plaquette pour promouvoir auprès des entreprises les atouts liés à l'embauche d'un « senior ».

CENTRE

Rendez-vous avec l'emploi

▶ À lui seul, le bassin drouais concentre 11,9 % du chômage d'Eure-et-Loir, conséquence de la crise et de fermetures d'usines. Pendant une semaine, Pôle emploi y a organisé des forums de recrutement, des *jobs datings* et des journées portes ouvertes en entreprises dans le cadre de « La semaine de l'emploi ». Le site pole-emploi-evenements.fr présente toutes les manifestations proposées.



➤ PLUS D'INFORMATIONS SUR : pole-emploi-evenements.fr



répondre aux besoins des demandeurs les plus fragiles, comme les chômeurs en fin de droits. En 2010, 147 800 chômeurs ont pu compter sur les dispositions du plan Rebond, qui prévoit des aides exceptionnelles là où aucune solution concrète n'a pu être apportée. 55 600 ont suivi une formation rémunérée et 79 000 ont eu accès à un contrat aidé. Par ailleurs, une aide exceptionnelle a été versée à 13 200 demandeurs d'emploi en fin de droits. Outre le plan Rebond, Pôle emploi a été fortement mobilisé pour la mise en œuvre du plan de relance (prime de 500 euros, chèque CESU) et du Plan Jeune, qui octroie une prime de 1 800 euros pour l'embauche d'un apprenti et entre 1 000 à 2 000 euros pour celle d'un jeune en contrat de professionnalisation. 161 000 embauches ont été réalisées au titre des dispositifs «zéro charge» pour les apprentis. Enfin, Pôle emploi a accompagné la mise en place du RSA jeunes et DOM, sous la responsabilité des conseils généraux.

➔ Orientation & formation : des priorités

En 2010, l'orientation et la formation sont plus que jamais au cœur du parcours de retour à l'emploi. En avril 2010, le conseil d'administration approuve les quatre axes prioritaires de Pôle emploi en matière de formation et d'orientation.

La nouvelle prestation d'orientation (prestation d'orientation professionnelle spécialisée) est délivrée par les psychologues du travail de Pôle emploi pour choisir la formation adéquate et sécuriser le parcours professionnel des demandeurs.

Les agences sont dotées d'une latitude renforcée pour que Pôle emploi co-finance des formations, en complé-

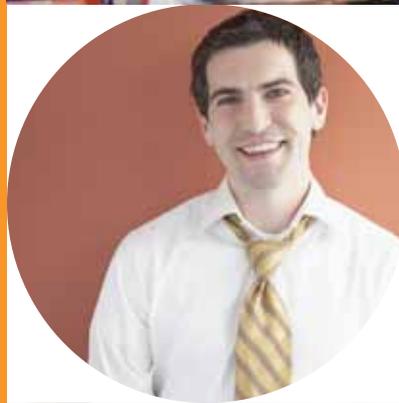
« UNE PRISE EN CHARGE GLOBALE ET UN ACCÈS FACILITÉ À SES SERVICES. »

ment de la politique d'achats. En 2010, 120 000 formations ont été financées par Pôle emploi. Par ailleurs, près de 110 000 personnes ont été bénéficiaires des dispositifs CTP et CRP.

En 2010, Pôle emploi a renforcé ses démarches en direction des entreprises afin de toujours mieux cerner leurs attentes. Objectifs ? Organiser une offre de formation adaptée aux mutations économiques et à leurs besoins, collecter le maximum d'offres d'emploi et innover en matière de processus de recrutement.

ENTREPRISES

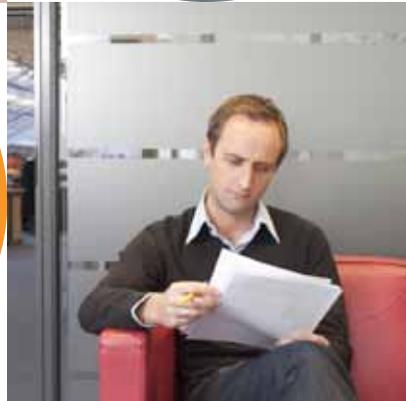
ACCOMPAGNER LES RECRUTEMENTS



3,3 millions d'offres collectées



701 000 visites-prospection en entreprise
470 000 entreprises clientes
1,9 million d'embauches (+ 3,8%) réalisées avec des candidats présentés par Pôle emploi



La grande consultation menée en 2010 comprend un volet « entreprises ». Pas moins de 300 000 d'entre elles ont été sollicitées par mail ou par téléphone. Plus de 10 %, soit environ 30 000 entreprises, ont répondu au questionnaire et deux tiers se déclarent satisfaites des services de Pôle emploi.

→ Le renforcement de l'offre de services à destination des entreprises

Pôle emploi est, en 2010, particulièrement à l'écoute des entreprises, dont les besoins et les problématiques évoluent constamment. Son objectif : se positionner comme le partenaire de référence des recruteurs. C'est pourquoi chaque conseiller consacre une journée par semaine au service des entreprises, en plus des conseillers en plate-forme de prospection. Ces derniers sont allés au-devant des entreprises pour présenter les prestations spécialement dédiées aux employeurs (39 95, aides au recrutement, conseils RH, etc.). Autant d'actions qui ont permis de consolider et d'améliorer le cœur de l'offre de services aux entreprises : l'aide au recrutement.

Grâce aux équipes de Pôle emploi en agence, aux forces de prospection, aux plates-formes 39 95, les contacts avec les entreprises ont été multipliés et 10 % d'offres supplémentaires ont été collectées par rapport à 2009, pour augmenter les opportunités de placement des demandeurs d'emploi.

→ Mieux connaître pour mieux accompagner

Parce que l'univers de l'entreprise et ses métiers sont en constante évolution, Pôle emploi continue sans relâche à ajuster son offre de services au plus près des besoins des entreprises. Pour réussir, il se donne pour objectifs de mieux comprendre les spécificités RH des entreprises et de développer son réseau de partenaires. C'est tout le sens du club RH de Pôle emploi. Créé en 2010, c'est un lieu de rencontres et d'échanges privilégié avec des dirigeants RH de grandes entreprises aux niveaux national et régional.

Toujours dans la perspective de répondre au mieux aux besoins des entreprises, Pôle emploi publie chaque année, en collaboration avec le Crédoc, l'enquête Besoins en main-d'œuvre (BMO). Véritable diagnostic



des intentions de recrutement des entreprises françaises, elle offre une photographie précise et complète des besoins d'embauche, et constitue aussi un précieux baromètre sur l'état d'esprit des chefs d'entreprise.

→ Plus simple, plus rapide : le 39 95

Au printemps 2010, la mise en place du numéro court 39 95, dédié aux entreprises, est une étape clé vers plus de simplicité et de rapidité d'accès aux services de Pôle emploi. Grâce à cette porte d'entrée unique, le dépôt des offres est facilité. L'employeur peut également obtenir rapidement des données sur les dispositifs d'aide à l'embauche, les contrats aidés, etc. 80 % des appels sont gérés par les conseillers des plates-formes téléphoniques, tandis que les 20 % restants sont traités par les conseillers en agence. La mise en œuvre du 39 95 a été un bel exemple de mobilisation. Dans l'ensemble des régions, des moyens spécifiques ont été déployés et les conseillers des agences se sont mobilisés pour apporter ce nouveau service dans le respect des exigences de qualité propres à

« DEVENIR LE PARTENAIRE DE
RÉFÉRENCE DES RECRUTEURS. »



ÇA SE PASSE EN RÉGION...

RHÔNE-ALPES

Sécurité : les femmes plébiscitées

Les femmes sont de plus en plus demandées dans les métiers de la sécurité. Dans le cadre d'une initiative de recrutement menée conjointement par la Délégation régionale aux droits de la femme, et à l'égalité et par des entreprises locales, Pôle emploi s'est chargé de la formation de dix femmes demandeuses d'emploi dont sept ont finalement retrouvé un emploi.



Pôle emploi. Grâce aux plates-formes téléphoniques, les conseillers en agence ont assuré la continuité de leurs missions, notamment la recherche de candidats et la renégociation éventuelle des offres d'emploi. Restant joignables sur leur ligne directe, ils ont assuré une complémentarité avec la plate-forme téléphonique du 39 95 et ont contribué au succès de ce nouveau service. Les chiffres sont : chaque jour, 2 000 appels en moyenne pour des informations ou des recrutements, et un taux de décrochés de plus de 90 %. Le nombre d'offres collectées suite à des appels au 39 95 s'élève en moyenne à 10 200 par mois depuis avril 2010.

de Pôle emploi d'offrir aux employeurs potentiels des services sur mesure et de mieux cibler les entreprises, afin d'optimiser le recueil d'offres d'emploi et, *in fine*, de décupler les opportunités pour le retour à l'emploi des demandeurs.



Une offre de services « sur mesure »

Pôle emploi a déployé des forces de prospection sur l'ensemble du territoire, entre avril et décembre 2010. Pour les grands comptes, soit les entreprises à haut potentiel de développement, Pôle emploi a créé une équipe de chargés d'affaires pour promouvoir la place de Pôle emploi auprès des entreprises et soutenir le placement des demandeurs d'emploi.

Cela permet de développer l'activité des conseillers en matière de recrutement car les grands comptes sont plus que jamais des leviers en matière de politique publique de l'emploi. Grâce aux 36 accords grands comptes en cours avec de grandes entreprises, dont 14 signés ou renouvelés en 2010, 77 000 offres d'emploi ont pu être recueillies. Monoprix, Carrefour, Courtepaille, Disney, La Poste, Cag Gemini et Elior comptent parmi les entreprises qui font confiance à Pôle emploi pour recruter de nouveaux talents.

Parmi les outils développés par Pôle emploi pour se rapprocher des entreprises, la segmentation permet d'optimiser le temps dédié à la relation avec l'entreprise et permet une analyse du marché en temps réel, avec pour résultat plus de réactivité sur les nouveaux gisements d'emploi. Cette approche différenciée en fonction du profil de l'entreprise traduit bien la volonté



FOCUS SUR... L'ÉCONOMIE « VERTE »

Pôle emploi participe activement aux travaux menés par le ministère de l'écologie depuis 2009 dans le cadre du plan de mobilisation sur les métiers de l'économie verte. L'ensemble des directions régionales déclinent des actions envers les demandeurs d'emploi et les entreprises pour répondre aux exigences spécifiques de l'économie verte et, *in fine*, contribuer à son essor.

TRANSFRONTALIER

France-Italie :
l'emploi gagnant

Les demandeurs d'emploi des régions Piémont, Val d'Aoste et Rhône-Alpes doivent profiter de la mobilité professionnelle : fort de cet objectif, Pôle emploi (service Europe et international) et son homologue italien lancent l'initiative "Travail sans frontière" pour répondre notamment aux besoins de main-d'œuvre saisonnière et du bâtiment des deux côtés des Alpes.

LES ENTREPRISES QUI RECRUTENT
63%

Le secteur des services rassemblait 63% des intentions d'embauche et près d'un établissement sur cinq envisageait de recruter en 2010.

PLUS D'INFORMATIONS SUR :
pole-emploi.org

« UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE AUX BESOINS DES ENTREPRISES. »



→ Recruter par simulation

Courant 2010, le département MRS (méthode de recrutement par simulation) de Pôle emploi a produit 478 séances d'exercices de recrutement par simulation. Parmi elles, 53 séances permettent d'étendre le champ d'utilisation de la MRS à de nouveaux emplois et s'adressent tout particulièrement au management *via* des séances dédiées. Cette diversification a permis d'utiliser la méthode de recrutement par simulation dans huit secteurs d'activité, même si trois secteurs (hôtellerie/

restauration, industrie et administration/banques/centres d'appels) restent majoritaires et représentent 60 % des séances. De plus, l'intégration des plates-formes de vocation (PFV) aux agences de services spécialisés a conduit les équipes à ouvrir une réflexion sur les synergies possibles entre la méthode de recrutement par simulation et les autres services spécialisés de Pôle emploi.

Par ailleurs, Pôle emploi a expérimenté le CV anonyme avec des entreprises partenaires, afin de lutter contre les discriminations à l'emploi.

Formation et orientation sont deux leviers clés pour accompagner les demandeurs vers le retour à l'emploi, d'une part, et mieux répondre aux besoins de recrutement des entreprises, d'autre part. Outre l'engagement quotidien des conseillers, le succès de l'approche repose aussi sur un réseau de partenaires experts.

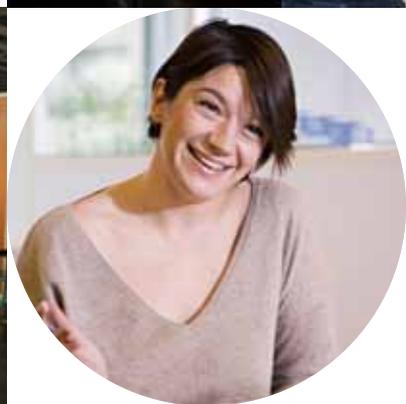
PARTENAIRES POUR L'EMPLOI

RÉUSSIR LA RENCONTRE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE



917 psychologues et techniciens ont rejoint Pôle emploi

120 000 formations financées par Pôle emploi (en complément de l'actions des Régions)



110 000 bénéficiaires CTP et CRP

500 000 contrats aidés



Pôle emploi joue un rôle d'intermédiaire entre les besoins des entreprises et les compétences et attentes des demandeurs d'emploi. Pour réussir cette rencontre, Pôle emploi s'entoure de partenaires actifs sur le terrain pour mieux comprendre les mutations économiques et prévoir les formations des demandeurs ainsi que les besoins en recrutement.

→ Une stratégie de territorialisation

Partenaire des territoires, Pôle emploi privilégie, à travers sa stratégie de territorialisation, des partenariats opérationnels. Ils sont les piliers de sa relation avec les collectivités territoriales, ses plans d'actions régionaux sont complémentaires et en synergie avec les dispositifs des élus locaux en matière d'emploi et d'insertion professionnelle.

Les modalités de coopération entre Pôle emploi et les Maisons départementales des personnes handicapées sont clarifiées en 2010, et un nouveau modèle de convention sera disponible en 2011. La signature de l'accord cadre avec Alliance villes emploi (AVE) portant sur les PLIE a permis de clarifier les contours de la coopération pour favoriser l'accès à l'emploi des personnes en difficulté. Enfin, Pôle emploi est partie prenante de la gouvernance des Maisons de l'emploi, aux côtés notamment des collectivités et de l'État.

Autre point : les démarches de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences territoriales (GPEC-T) permettent d'intégrer les enjeux spécifiques à chaque territoire. Fort de premières expériences réussies, Pôle emploi contribue de manière croissante aux projets de GPEC-T, dès lors qu'ils sont en cohérence avec ses missions et ses objectifs stratégiques.



→ Mieux orienter vers l'emploi

En 2010, l'orientation professionnelle est placée au cœur de l'activité. La compétence de Pôle emploi est renforcée par l'intégration de 917 professionnels de l'AFPA. Il s'agit d'un premier pas vers la construction d'une offre de services « orientation professionnelle ». Aujourd'hui, l'offre comprend notamment la prestation d'orientation professionnelle spécialisée, qui permet d'affiner ou de sécuriser le projet professionnel avant l'entrée en formation du demandeur d'emploi.

→ La formation, levier du retour à l'emploi

En 2010, Pôle emploi facilite l'accès à la formation professionnelle, grâce notamment à la signature d'un accord cadre « achat de formations conventionnées ». L'aide individuelle à la formation, qui facilite le financement de formations par Pôle emploi, est créée. D'autres outils entrent dans ce champ. Ainsi, la formation préalable au recrutement (400 heures) permet à ceux qui ont une proposition d'emploi d'adapter les compétences aux besoins du poste. Enfin, l'évaluation en milieu de travail

« PÔLE EMPLOI BÉNÉFICIE D'UN RÉSEAU DE PARTENAIRES EXPERTS. »



ÇA SE PASSE EN RÉGION...

LANGUEDOC-ROUSSILLON

À la rencontre des jeunes

▶ En Languedoc-Roussillon, la MLI (Mission locale pour l'insertion) et Pôle emploi organisent une journée pour les jeunes demandeurs d'emploi locaux. Objectif : informer les demandeurs sur les possibilités en matière d'accompagnement et de formation. Reçus individuellement, les jeunes demandeurs ont pu étudier, avec leur conseillère Pôle emploi, un



parcours d'accompagnement sur mesure. Les enjeux de mobilité, identifiés comme un frein à l'emploi, ont également été abordés.

(80 heures maximum) a pour vocation d'établir, en situation réelle, que les compétences et capacités du demandeur d'emploi correspondent bien aux exigences de la fonction. Depuis juillet 2010, la préparation opérationnelle à l'emploi (POE) est déployée dans tout le réseau, avec pour résultat une collaboration renforcée avec les OPCA et l'élaboration de plans de formation. Le déploiement progressif d'une

offre de services formation et orientation, la préparation des CPRDF (contrats de plan régionaux de développement de la formation) exigent aussi une redéfinition des partenariats avec chaque conseil régional. Autant de défis, mais surtout autant d'opportunités pour Pôle emploi d'être présent, sur le terrain, aux côtés de tous les acteurs de l'emploi.



→ Tisser un réseau de partenaires

À travers le dispositif d'insertion par l'activité économique enfin, les services déconcentrés de l'État, Pôle emploi et les structures d'insertion par l'activité économique (SIAE) poursuivent une mission commune : garantir l'accès des personnes les plus en difficulté à un emploi durable sur le marché du travail. Les négociations initiées par Pôle emploi aboutissent en 2010 à la signature d'un accord cadre, qui permettra de redéfinir les modes de coopération pour sécuriser les parcours des personnes rencontrant des difficultés d'insertion.

Signée en octobre 2010, la convention de partenariat entre Pôle emploi et l'Adie s'inscrit dans la continuité d'actions engagées depuis 2001. Pôle emploi est le premier prescripteur de l'Adie et oriente 5 000 demandeurs d'emploi chaque année vers ses services. En 2010, 750 demandeurs d'emploi ont vu leur projet retenu, financé et accompagné par l'Adie. Pôle emploi a par ailleurs signé avec PlaNet Finance France, le 8 avril 2010, une convention portant sur le programme « Entreprendre en banlieue ».

Le partenariat permet aussi d'accompagner des publics spécifiques. Pôle emploi unit ainsi ses efforts avec Cap emploi pour l'insertion des demandeurs d'emploi handicapés. 74 900 d'entre eux ont bénéficié d'un accompagnement par les structures Cap emploi en 2010.

Orientation : des compétences renforcées grâce à l'AFPA

▶ Pour un accompagnement plus personnalisé des demandeurs d'emploi, Pôle emploi voit ses missions d'acteur de la formation et de l'orientation élargies et enrichies en 2010. Inscrit dans la loi, le transfert des personnels de l'AFPA en charge de l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi constitue à ce titre un apport de compétences notable. En complément de la politique d'achat de formations existantes, Pôle emploi est aussi doté d'une plus grande latitude pour financer des programmes de formation.

PICARDIE

Se réinsérer par le travail

▶ En Picardie, Pôle emploi accompagne d'anciens détenus ou des personnes bénéficiant d'un aménagement de leur peine vers l'emploi. Objectifs : confirmer ou réorienter les projets professionnels, valoriser les talents et promouvoir la réinsertion en informant notamment sur les secteurs porteurs et les formations correspondantes.



ÎLE-DE-FRANCE

L'emploi à l'étranger

▶ Plusieurs opérations ont été menées entre l'agence Pôle emploi international de Paris Bastille et le Québec. Il s'agissait autant d'actions pour informer sur les opportunités d'emploi que de dispositifs pour favoriser les stages pour les jeunes dans la Belle Province.



PLUS D'INFORMATIONS SUR :
pole-emploi.org

« LA DIFFUSION DES DONNÉES SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL EST INTENSIFIÉE. »

Autre exemple : Pôle emploi intervient dans les prisons auprès des détenus pour préparer leur réinsertion dans la vie active et signe à ce titre un nouvel accord avec la direction de l'administration pénitentiaire.

→ Mieux connaître pour mieux agir

Dans le cadre de sa mission de production statistique, Pôle emploi déploie un ensemble de dispositifs d'information au service de l'analyse du marché du travail, autant sur l'évolution de l'emploi salarié que sur le chômage. Ces données permettent à Pôle emploi d'ajuster son offre de services et d'anticiper les évolutions du marché du travail. Elles sont consultables sur pole-emploi.org.

Initiées par le comité d'évaluation ou demandées par la direction générale, six évaluations sur les huit en cours s'achèvent en 2010. Dans le cadre de la coopération au sein du service public de l'emploi, Pôle emploi intensifie la diffusion de données sur l'emploi et le marché du travail aux niveaux régional et national. Par ailleurs, des réunions bipartites Pôle emploi/Dares, à contenu plus méthodologique, se tiennent régulièrement et permettent d'approfondir les échanges d'information statistique. En 2010, deux évolutions majeures sont apportées : d'une part, l'amélioration de l'information relative aux bénéficiaires du RSA ; d'autre part, l'intégration des données issues des phases pilotes du transfert du recouvrement à l'Acos dans le système d'information. Un certain nombre d'enquêtes statistiques sont également réalisées par Pôle emploi, à l'instar de l'étude trimestrielle sur les sortants du chômage.



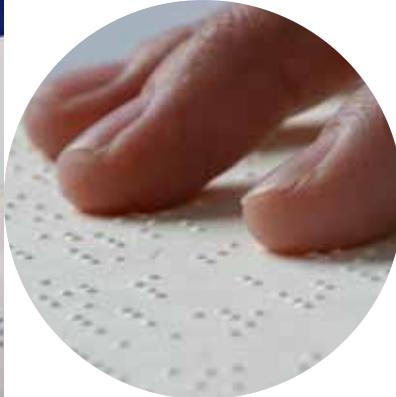
→ Pôle emploi à l'international

La consolidation du positionnement de Pôle emploi aux plans européen et international est soutenue tout au long de l'année 2010. Côté international, 28 424 offres d'emploi sont enregistrées par le réseau spécialisé de placement international et 22 430 offres sont satisfaites. En 2010, les relations institutionnelles et internationales avec les partenaires étrangers se multiplient, avec 25 délégations étrangères reçues.

En 2010, Pôle emploi stabilise son organisation et continue d'optimiser ses processus, tout en maîtrisant ses budgets. Un dialogue social riche permet la conclusion de huit accords tandis que Pôle emploi lance l'élaboration du projet d'entreprise fédérateur et ambitieux.

RESSOURCES HUMAINES

S'ORGANISER POUR ÊTRE EFFICACE



50 000 agents à fin 2010
1 539 agents concernés par le transfert des activités de recouvrement



Présenté en 2010 à tous les collaborateurs, le premier projet d'entreprise de Pôle emploi est l'aboutissement d'une démarche participative qui a mobilisé l'ensemble des managers. Acte fondateur et fédérateur, "Notre engagement pour l'emploi" concilie vision stratégique et réalités opérationnelles, afin de donner du sens à l'action de chacun.

→ Le développement des Ressources humaines

En 2010, Pôle emploi comptait près de 50 000 collaborateurs et a recruté plus de 9 200 professionnels en CDD et 2 386 en CDI, dont une majorité au service de la relation clients. Pôle emploi poursuit la formation de ses agents afin de développer une offre de services toujours plus harmonisée. Depuis sa création, 22 000 conseillers personnels ont été formés, des formations aux fonctions supports axées sur la mise en commun des outils des deux institutions d'origine ont été développées et la ligne managériale a bénéficié de formations notamment sur les nouveaux enjeux de management liés à la création de Pôle emploi. Fin 2010, 80% des agents sont régis par la convention collective nationale signée fin 2009 par cinq organisations syndicales sur les sept représentatives au niveau national. Les huit accords conclus en 2010 témoignent d'un dialogue social fructueux. De plus, un plan d'action de prévention des risques psychosociaux a été lancé à l'automne 2010, suite à un diagnostic réalisé auprès des agents de Pôle emploi fin 2009. Ce plan vient s'ajouter aux dispositifs existants comme "ma ligne d'écoute" et la campagne de sensibilisation de l'encadrement aux risques psychosociaux.

→ Les moyens de la performance

Pour mieux remplir ses missions, Pôle emploi poursuit l'harmonisation de son système d'information, dote son réseau d'un référentiel d'organisation, définit ses grands principes d'organisation et structure son réseau (agences de proximité, agences spécialisées, plates-formes de production). Son schéma cible d'implantation prévoit une programmation immobilière sur quatre ans. Tout au long de l'année 2010, la communication accompagne l'installation de l'identité de Pôle emploi et ren-



force sa proximité avec ses clients, par la diffusion aux demandeurs d'emploi de la newsletter « Mode d'emploi », par la participation et l'organisation de plus de 2 000 événements par an (dont le Salon des entrepreneurs ou le

« LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE EST AU CŒUR DES MISSIONS DE PÔLE EMPLOI. »

Train pour l'emploi et l'égalité des chances) et avec ses partenaires (données sur le marché du travail, lancement du site Web emploiparlonsnet...).

→ Responsable par nature

La nature des missions de Pôle emploi l'inscrit dans le champ de la responsabilité sociétale. Pôle emploi dédie une partie de son enveloppe de formation aux métiers de la croissance verte (16,7% en 2010). En interne, les enjeux environnementaux sont présents au travers d'initiatives comme le bilan carbone des sites, l'obtention par trois directions régionales de la certification ISO 14001, la dématérialisation des courriers et le déploiement d'un système de visioconférence.

Pôle emploi agit en faveur du recrutement de personnes handicapées, dont le taux est proche de 6% des effectifs.

BUDGET

 CHARGES SECTION III INTERVENTIONS EN K€	Comptes au 31/12/2010 (*)
Aides	470 500
Prestations sous-traitées	251 202
Prestations cotraitées	70 826
Opérateurs privés de placement	188 557
Autres	7 942
Total charges de la section III	989 027

 CHARGES SECTION IV FONCTIONNEMENT EN K€	Comptes au 31/12/2010 (*)
Personnel et frais liés au personnel	2 789 756
Sous-traitance/Loyers & entretien mobilier	362 558
Loyer et entretien immobilier	313 588
Frais d'affranchissement et de télécommunication	127 111
Autres	380 794
Total Charges section IV	3 973 807

Investissements	391 420
Total sections III & IV charges (*) et investissements	5 354 254

(*) hors dotations

 RÉCAPITULATIF PAR TYPE D'AIDE K€	Réalisé 2010
Aide à la mobilité	68 316
Aide au développement des compétences	384 904
Aide à l'embauche	6 000
Aide dégressive aux employeurs	11 280
TOTAL	470 500



<http://pole-emploi.org>