



PÔLE EMPLOI 2015
RÉUSSIR ENSEMBLE

Offre de services
Pôle emploi
Présentation

Le plan stratégique 2012 - 2014

Une nouvelle convention 2012 / 2014
signée avec l'Etat et l'Unédic fixe à Pôle
emploi trois grandes priorités :

- **La personnalisation de l'offre de services,**
- **Une proximité d'action plus forte avec ses partenaires**
- **La poursuite de l'effort d'optimisation de ses moyens**

Pour mettre en œuvre ces nouvelles
orientations, Pôle emploi se dote d'un plan
stratégique : **Pôle emploi 2015**

Nos 6 priorités stratégiques

au cœur de Pôle emploi 2015



**AGIR
EN PROXIMITÉ
AVEC NOS
PARTENAIRES**

**FAIRE PLUS
POUR CEUX
QUI EN ONT LE
PLUS BESOIN**

**FAIRE LE PARI
DE LA
CONFIANCE**

**INNOVER
POUR AMÉLIORER
NOS SERVICES
ET VALORISER
NOS EXPERTISES**

**ÊTRE PLUS
ATTENTIF
AUX RÉSULTATS
DE NOTRE
ACTION**

**SIMPLIFIER
ET METTRE
LE COLLECTIF
AU CŒUR DE
L'ORGANISATION
DU TRAVAIL**

Une approche territoriale partagée

Agir
en proximité
avec nos
partenaires

Un travail en complémentarité avec les partenaires et une adaptation des services aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises ainsi qu'aux spécificités des territoires

- **Développer les coopérations avec l'ensemble des partenaires présents sur le territoire**
- **Apporter des solutions efficaces aux difficultés rencontrées dans les zones rurales enclavées et les quartiers sensibles,**
- **Bâtir des relations étroites avec les collectivités territoriales pour lever les freins périphériques à l'emploi (logement, mobilité, etc) et pour optimiser des complémentarités de services.**

Une approche territoriale partagée

**Agir
en proximité
avec nos
partenaires**

- **Elaborer des diagnostics territoriaux pertinents à tous les niveaux d'intervention**
- **Répondre au mieux aux besoins des territoires les plus fragiles**
- **Adapter les modalités de son offre de services en fonction des spécificités des territoires**
- **Coopérer avec les partenaires encore plus efficacement**

Une nouvelle offre de services

Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin

■ Tous les demandeurs d'emploi et toutes les entreprises n'ont pas les mêmes besoins en terme de contenu et de fréquence des contacts avec Pôle emploi

↓
Demandeurs d'emploi

- Mettre en place une offre de services différenciée et organisée autour de **trois modalités** d'accompagnement
- Réaliser un diagnostic partagé lors de l'entretien d'inscription et de diagnostic

↓
Entreprises

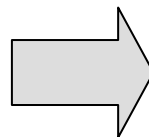
- Adapter l'offre de services aux attentes et besoins.

Une nouvelle offre de services pour les demandeurs d'emploi

**Faire plus
pour ceux
qui en ont
le plus besoin**

Avant : SMP

Un même suivi pour tous,
sans distinction liée au
profil du demandeur
d'emploi : un rendez-vous
mensuel à partir du 4ème
mois de chômage



Aujourd'hui : MSA

Le profil du demandeur
d'emploi définit le type de
suivi. La fréquence est
désormais déterminée en
fonction du profil de
demandeur d'emploi.

Une nouvelle offre de services pour les demandeurs d'emploi

**Faire plus
pour ceux
qui en ont
le plus besoin**

4 modalités d'accompagnement

Suivi

Guidé

Renforcé

Globale

Pour aller plus loin

Faire plus
pour ceux
qui en ont
le plus besoin

■ Les documents disponibles sur le site pole-emploi.org

Message du
Directeur Général

■ **[Instruction n°2013-57 du 11 juin 2013 \(BOPE n°2013-71\)](http://www.pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n-2013-57-du-11-juin-2013-bope-n-2013-71--@bulletinsofficiels/1750/view-article-54936.html?)** :

<http://www.pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n-2013-57-du-11-juin-2013-bope-n-2013-71--@bulletinsofficiels/1750/view-article-54936.html?>

EID et
accompagnement

■ **[Instruction n°2013-21 du 27 juin 2013 \(BOPE n°2013-71\)](http://www.pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n-2013-21-du-27-juin-2013-bope-n-2013-71--@bulletinsofficiels/1750/view-article-54956.html?)** :

<http://www.pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n-2013-21-du-27-juin-2013-bope-n-2013-71--@bulletinsofficiels/1750/view-article-54956.html?>

Orientation

■ **[Instruction n°2013-43 du 27 juin 2013 \(BOPE n°2013-71\)](http://www.pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n-2013-43-du-27-juin-2013-bope-n-2013-71--@bulletinsofficiels/1750/view-article-54976.html?)** :

<http://www.pole-emploi.org/bulletinsofficiels/instruction-n-2013-43-du-27-juin-2013-bope-n-2013-71--@bulletinsofficiels/1750/view-article-54976.html?>



Zoom sur l'orientation professionnelle dans la nouvelle offre de service de Pôle emploi

**Offre de services
en orientation
professionnelle**

L'orientation est au cœur des attentes des demandeurs d'emploi

Une demande croissante des DE

- Il y a une **demande croissante des DE** d'accompagnement sur ces questions :
(Enquête IPSOS 2010 auprès des bénéficiaires) :



- « 23% des DE ne **savent pas bien quels métiers** ils peuvent exercer »

« 36% des DE ne **savent pas quelle formation** pourrait les aider à concrétiser leur projet professionnel ou à changer de métier »

« 73% des DE trouvent utile l'**orientation vers des formations permettant de concrétiser leur projet** »

PE 2015 a pris acte de la demande croissante des DE en répondant aux 2 attentes prioritaires en matière de mobilité professionnelle :



Elaboration du projet professionnel

Adaptation au marché du travail

L'orientation est au cœur des priorités de Pôle emploi 2015

1

Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin

- **Modulable** en fonction des besoins du demandeur d'emploi. Les conseillers vont monter en compétence pour travailler au mieux l'axe projet avec les DE. Des **prestations spécifiques**, délivrées par des psychologues du travail, **en appui** des nouvelles modalités d'accompagnement.

2

Agir en proximité avec nos partenaires

- Son déploiement préconise un **diagnostic territorial** qui permettra d'adapter les services aux besoins des DE du bassin, tout en **tenant compte** des contributions de chaque partenaire au SPRO

3

Innover pour améliorer nos services et valoriser nos expertises

- Dans le cadre de sa mission « orientation », Pôle emploi a **posé sa définition** de l'orientation et de **la posture professionnelle** qui l'accompagne. Les actes métiers du conseiller sont outillés en contenus qui sont adossés à un référentiel de 8 compétences à s'orienter.

4

Faire le pari de la confiance

- **Dès l'EID**, le conseiller est en charge de **repérer un besoin** sur l'axe projet et de proposer à la personne ce qui lui semble **le plus adapté** entre un accompagnement, une prestation, voire les 2. D'autre part, chaque prestation d'orientation comprend une **phase de diagnostic** qui va permettre au psychologue du travail **d'adapter le rythme et le contenu** aux besoins de la personne. Dans les 2 cas c'est le professionnel qui adapte sa réponse en fonction des points qu'il aura relevés comme essentiels.

La réponse concrète de PE 2015 à cette mission d'orientation

Portée par l'ensemble du réseau, la nouvelle offre de services en orientation **propose deux niveaux d'intervention : l'orientation généraliste et spécialisée :**

Elaboration du projet professionnel

Adaptation au marché du travail

Des conseillers qui mobilisent l'orientation dans tous leurs actes métiers et qui sont amenés à mobiliser des prestations d'orientation animées par les psychologues.

1.
Orientation
généraliste

- Des prestations d'orientation spécialisée **d'élaboration de projet professionnel**, menées par des psychologues du travail: de la définition du projet à sa validation en passant par la confirmation de pistes professionnelles.

- Des prestations spécialisées **d'adaptation au marché du travail** : de la construction de parcours de formation à la validation des acquis de l'expérience en passant par l'adaptation au poste de travail par une action de formation préalable à une embauche

2.
Orientation
spécialisée

Ces services permettent de **traiter la totalité du champ de l'orientation tout au long de la vie** en proposant des accompagnements et des prestations dont l'intensité et le contenu **s'adaptent aux besoins** du demandeur d'emploi.

Définition de l'orientation professionnelle à Pole emploi

Développer la capacité à s'orienter tout au long de la vie dans un ajustement, dynamique et continu, entre :

- les *caractéristiques de la personne* (aptitudes, compétences, intérêts, aspirations)
- et celles de *l'environnement professionnel* (marché du travail, connaissances des métiers et des organisations de travail).

Un référentiel de 8 compétences à acquérir, maintenir, et développer

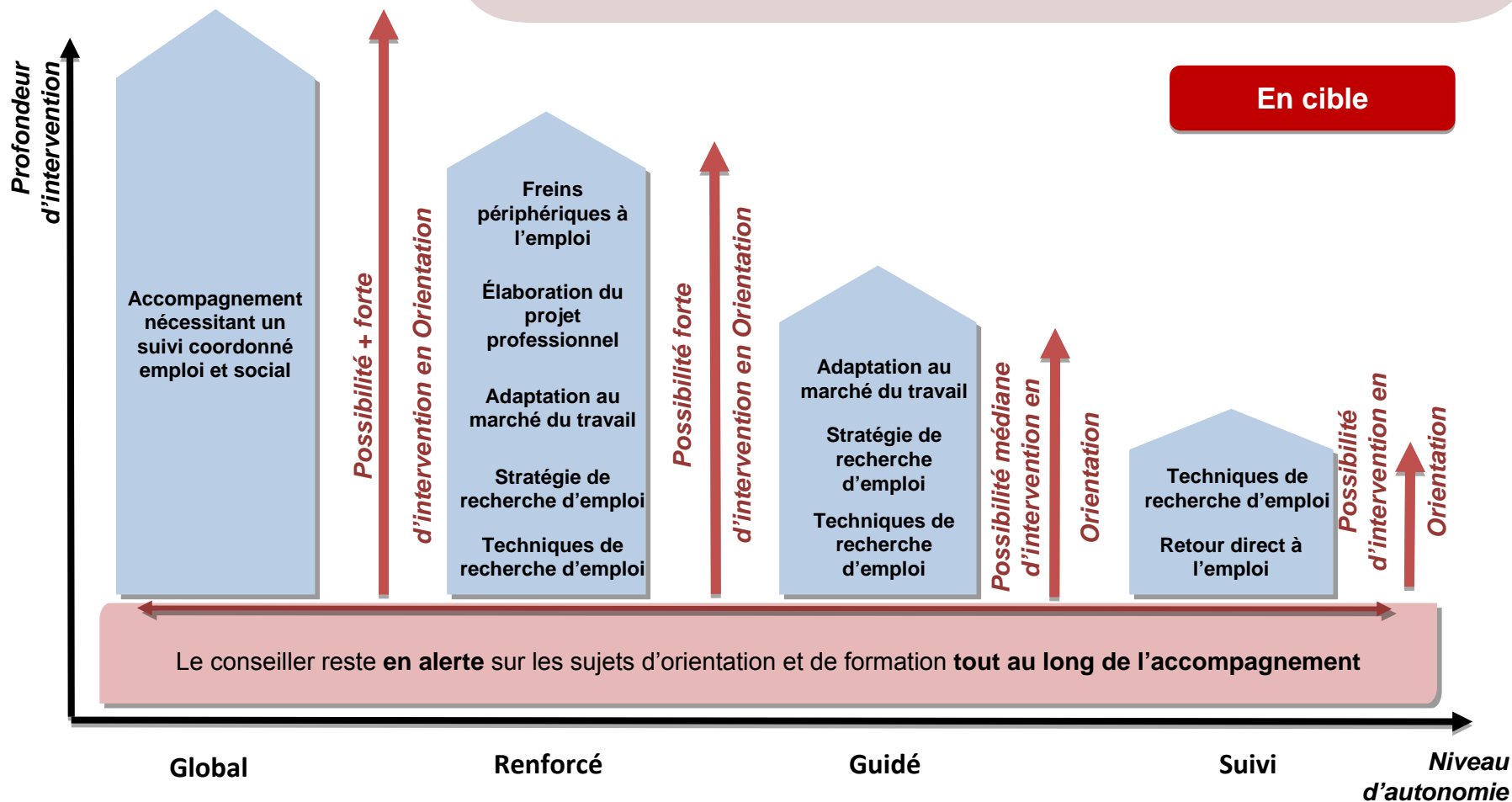


La personnalisation au cœur des principes de l'ODS Orientation



La mise en œuvre des services en orientation apporte donc une réponse au principe de personnalisation des services demandé par la convention tripartite.

Possible articulation de l'orientation professionnelle dans les modalités d'accompagnement du DE



La profondeur de travail en orientation professionnelle:



- **peut être corrélée aux modalités** d'accompagnement et de suivi du DE
- est définie en fonction du **degré d'autonomie** du DE, de son besoin et des marges de manœuvre du conseiller

L'orientation professionnelle est présente et personnalisée tout au long de l'accompagnement du DE

EID

- Analyse de la situation du D.E.
- Pré-identification des axes de travail (principal et secondaire)
- Pré-identification du mode de suivi et d'accompagnement
- Définition d'un plan d'actions

En matière d'orientation professionnelle

- Le conseiller s'appuie sur ses compétences en orientation pour pré-identifier le mode de suivi et d'accompagnement ainsi que le ou les axes de travail.

Suivi

- Les demandeurs **les plus proches du marché** de l'emploi et dont l'autonomie dans la recherche d'emploi est la plus grande.

Ex.

En matière d'orientation professionnelle

Si besoin d'un accompagnement très ponctuel sur son projet

Prescription d'un atelier comme
« Identifier ses atouts et compétences »

Mobilisation de ses connaissances en orientation et formation

Guidé

- Les demandeurs d'emploi qui **nécessitent d'être appuyés** par leur conseiller référent dans la recherche d'emploi, notamment via des contacts dont la nature et la fréquence sont personnalisées.

Ex.

En matière d'orientation professionnelle

Si besoin de travailler les compétences DE en lien avec les fiches ROME qui l'intéressent, pour l'aider à prendre conscience de ses contraintes personnelles au regard d'une OE

Mobilisation de ses connaissances en orientation et formation

Si le besoin de clarification du projet prof. est plus important

Mobilisation de prestations plus spécialisées

Renforcé

- Les demandeurs d'emploi qui ont besoin d'être **fortement accompagnés** par leur conseiller référent dans leur trajectoire de retour à l'emploi, notamment à travers des contacts dont le rythme et le contenu répondent à leurs besoins

Ex.

En matière d'orientation professionnelle

Le conseiller s'appuie sur un référentiel des 8 compétences à s'orienter pour l'aider dans son diagnostic des besoins

Si le DE a un besoin d'accompagnement sur son projet professionnel

Mobilisation d'une prestation plus spécialisée en orientation professionnelle

Mobilisation de l'instrumentation généraliste en orientation professionnelle

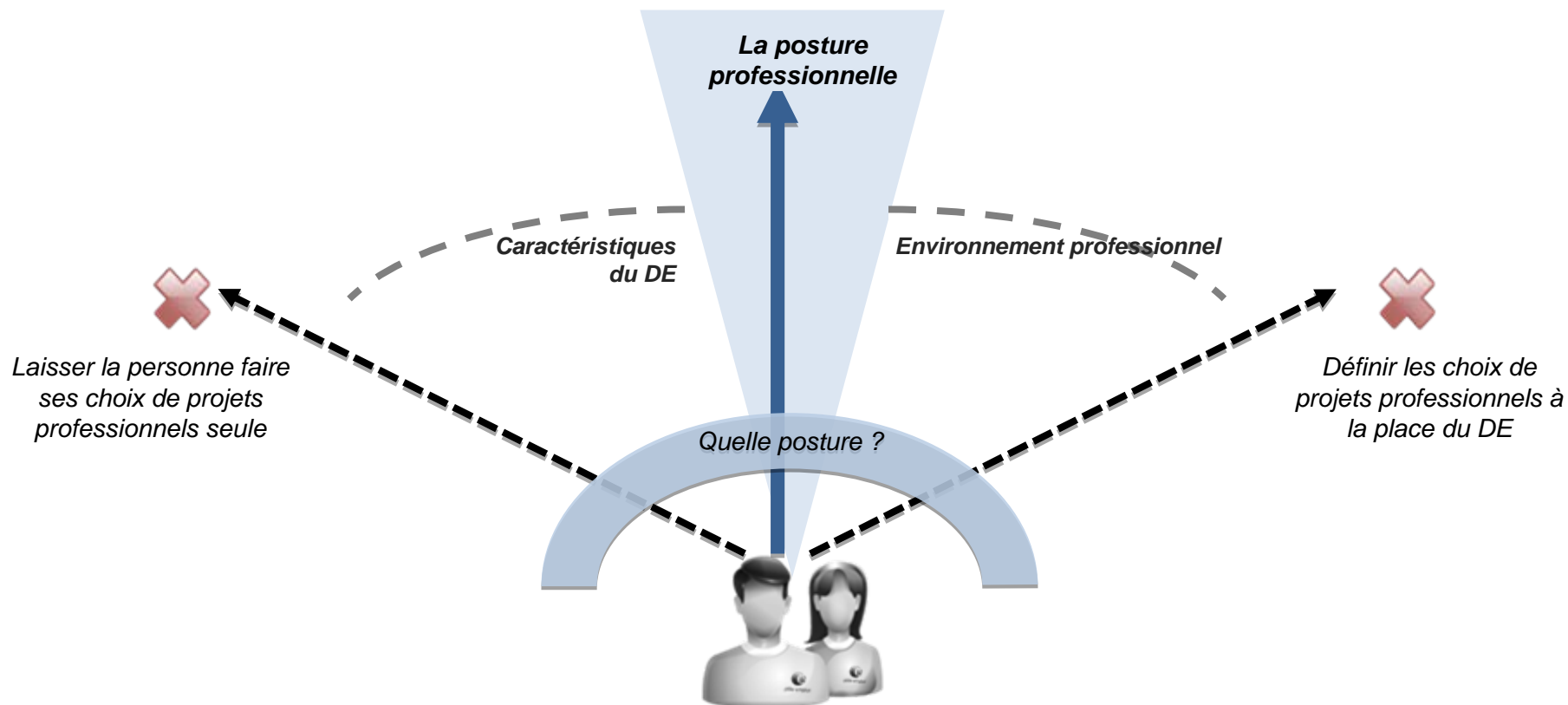


Dans tous les cas, articulation de l'accompagnement du conseiller avec les prestations délivrées par les EOS (en fonction des besoins DE et approche interdisciplinaire)

Une posture professionnelle en ligne avec les principes guidant de l'orientation à PE

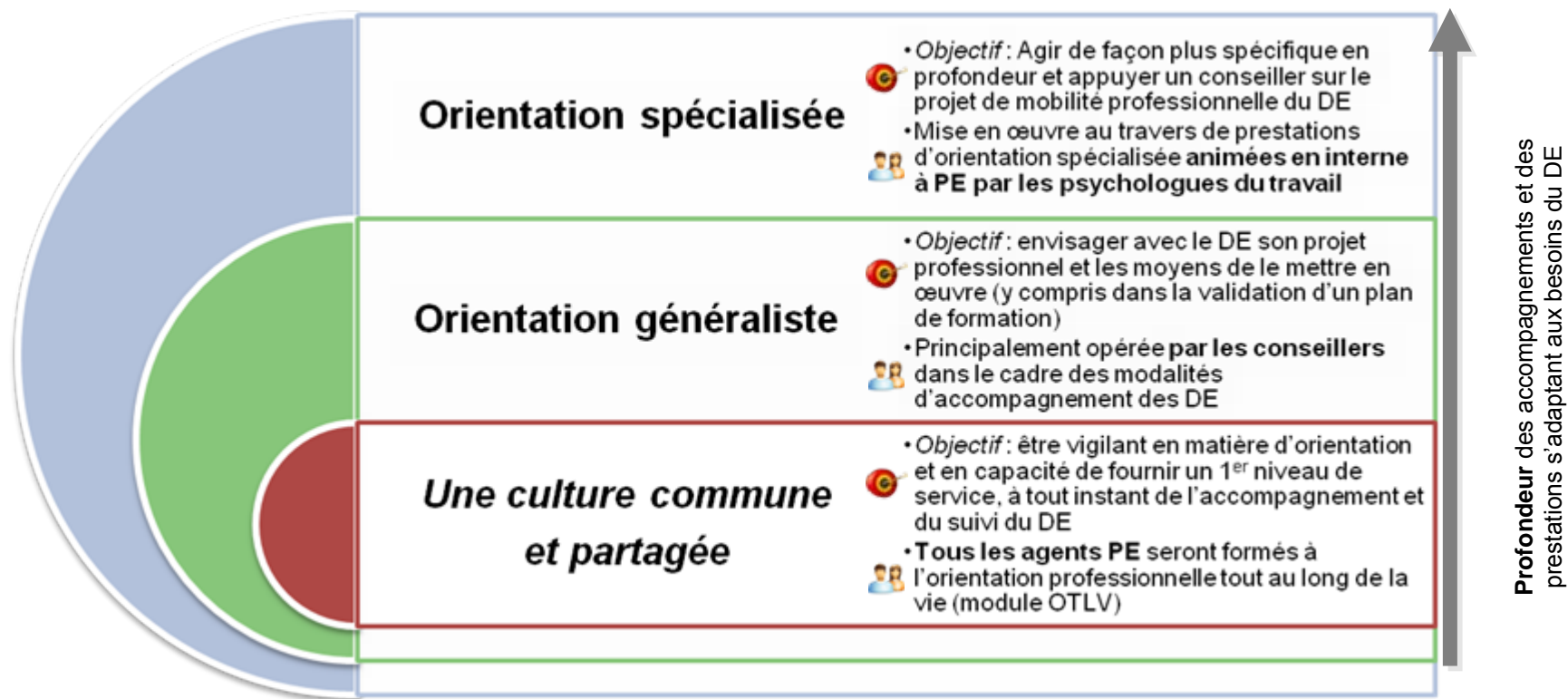


- **Mettre son expertise de professionnel au service du projet du DE** en favorisant l'acquisition, le maintien ou le développement des compétences du DE lui permettant de s'orienter à court terme mais également d'être autonome tout au long de sa vie professionnelle



L'ODS Orientation répond aux enjeux et aux besoins des DE de façon adaptée et dynamique

Portée par l'ensemble du réseau, la nouvelle offre de services en orientation s'articule autour de : **l'orientation généraliste et spécialisée** (le tout fondé sur le partage d'une **culture commune en orientation professionnelle**)



- L'offre de services en orientation est la **participation de Pôle emploi au Service Public de l'Orientation (SPO)** à travers une stratégie de déploiement régionale qui tiendra compte des contributions de chaque partenaire au SPO-R.
- L'offre de services peut être mobilisée **quel que soit l'axe de travail du DE** dans son parcours de retour à l'emploi (recherche d'emploi ou mobilité professionnelle). Elle s'appuie également sur des dynamiques collectives comme pour les ateliers

Culture commune

1

A l'issue de la formation Orientation tout au long de la vie (OTLV), **tous les agents seront en capacité** de :

- A partir d'un diagnostic, **décider jusqu'à quel niveau de profondeur de travail en orientation** ils sont en capacité d'intervenir
- **Identifier et analyser les besoins du DE** en matière d'orientation professionnelle
- **Mobiliser les méthodes et moyens appropriés** en fonction de l'autonomie du DE, de ses besoins, et des marges de manœuvres du conseiller

Orientation généraliste

2



Mise en œuvre **par les conseillers**
dont le rôle est de :

- **identifier** s'il y a des besoins en orientation et en formation du DE
- **travailler sur le projet professionnel en apportant un service en orientation et formation** avec le DE couvrant tous les actes métiers : ex. Romage, identification des activités précédentes, compétences, contraintes et freins, informations sur le marché du travail
- **prescrire un atelier projet ou une prestation d'orientation spécialisée**
- **animer** un atelier projet dans le cadre de l'orientation généraliste
- **valider un plan de formation** et appuyer le DE dans sa démarche **de formation** (y compris en matière de prescription)

Orientation spécialisée

3



Mise en œuvre en interne à PE **par les psychologues du travail (EOS)**
dont le rôle est de :

- animer des **prestations spécialisées** en lien avec :
 - ✓ Le **projet professionnel** (allant de la définition du projet à sa validation en passant par la confirmation de pistes professionnelles) ;
 - ✓ le parcours de **formation** (allant de la construction du parcours à la validation des acquis de l'expérience en passant par l'adaptation au poste de travail par une action de formation préalable à l'embauche) ;
- prescrire, si besoin, l'ODS DE de Pôle Emploi en concertation avec le conseiller référent

Instrumentation

4

• **Fournir aux agents PE, des supports, méthodes et outils** pour mettre en œuvre l'orientation professionnelle.

Guide méthodologique en orientation (GMO) commun :

1. met en perspective les fondamentaux de l'orientation à Pôle emploi
2. consolide, dans un seul document, **l'ensemble de l'instrumentation généraliste**, méthodes et outils disponibles et mobilisables à PE
3. précise les **éléments de posture professionnelle** dans l'animation des ateliers projets

Complément spécifique (GMO – EOS) psychologue du travail :

- Donner aux EOS une instrumentation spécialisée apportant un éclairage différent et complémentaire aux actions des conseillers



- Un **socle national** de prestations d'orientation animées par des psychologues du travail et les conseillers, déployées partout en France, afin d'offrir une réponse homogène sur tout le territoire
- Des **services à la main des régions**, mobilisables selon les opportunités du territoire et du diagnostic régional réalisé

LE GMO (disponible dans l'intranet orientation formation professionnelle)

Qu'est-ce que le GMO ?



Fournir aux acteurs de l'orientation professionnelle de Pôle emploi, des supports, méthodes et outils pour l'orientation professionnelle

1. Guide Méthodologique de l'Orientation (GMO) à destination de l'ensemble des professionnels de PE

2. Complément spécifique à destination des psychologues du travail

• Le GMO est organisé en 3 parties

- 1 Présentation de ce que recouvre l'orientation professionnelle à Pôle emploi
- 2 Décrire pour chaque compétence à travailler, les méthodes et outils mobilisables
- 3 L'offre de services orientation généraliste et spécialisée

- Les courants/postures
- Définition de l'orientation
- 8 compétences en orientation

- Consignes méthodologiques
- Supports bénéficiaires

Cartographie de l'offre de services
Fiches produits des ateliers et prestations

Contenu du complément

• Le complément au GMO est également organisé en 3 parties :

- 1 faire le point sur les fondamentaux de l'orientation spécialisée
- 2 Décrire pour chaque compétence, les outils mobilisables en orientation spécialisée
- 3 Kits d'animation des prestations d'orientation spécialisée

- test de personnalité
- tests d'aptitudes cognitives
- Fiches ROME RIASEC

- Schéma d'ensemble du déroulé des prestations
- Eléments de CdC
- Guides d'entretien ou fiches d'animation

Le GMO est actualisé 3 fois par an via les remarques et propositions qui remontent sur la boîte fonctionnelle orientation professionnelle

Chaque outil comporte des fiches à l'attention :

De l'intervenant



Du bénéficiaire



Les services en matière d'orientation / formation

- **Identifier** des besoins en orientation et en formation du DE
- **Mobiliser** dès l'EID et tout du long de l'accompagnement et du suivi **ses connaissances en orientation généraliste** en fonction des besoins du DE et de ses marges de manœuvre du conseiller
- **Prescrire** *si nécessaire* une **prestation d'orientation spécialisée**
- Appuyer le DE dans sa **démarche de formation**



L'instrumentation généraliste

Un conseiller formé peut mobiliser les outils suivants disponibles dans le GMO :

- Les consignes méthodologiques des outils, et des supports, etc.
- Des déroulés types d'ateliers, des éléments de CdC, etc.

Les 7 ateliers projet



Atelier « Identifier ses atouts et compétences – Passeport orientation formation »

- développer la capacité de la personne à repérer ses atouts et compétences et à les formaliser dans un passeport orientation formation, afin de mieux cibler sa recherche d'emploi, et le cas échéant d'identifier son besoin de formation.

interne
soit
externe



Atelier « Rechercher des informations pour mieux connaître un secteur d'activité »

- découvrir et comprendre le fonctionnement des secteurs professionnels
- confronter sa représentation des métiers avec la réalité afin d'élaborer un projet de retour à l'emploi réaliste et réalisable.

interne
soit
externe



Atelier « Kits sectoriels »

- permettre une réflexion sur une orientation vers un secteur donné et donner des informations sur les aires de mobilités possibles en fonction des intérêts et capacités.

en interne



Atelier « Décider de se former ? »

- sécuriser la prescription de la prestation d'orientation professionnelle spécialisée (POPS)
- aider le demandeur d'emploi à mieux comprendre ce qu'implique son engagement dans un parcours de formation et à prendre une décision quant au fait de s'y engager ou non

interne
soit
externe



Atelier « Se préparer à la validation des acquis de son expérience » (VAE)

- prendre en compte ses parcours professionnels et personnels
- identifier les acquis de son expérience
- définir les différentes pistes de certification qui lui sont accessibles

en interne



Atelier « Savoir choisir son organisme de formation »

- identifier les sources d'information sur l'offre de formation
- repérer les caractéristiques des offres de formation et des organismes de formation
- choisir la formation et l'organisme de formation correspondant à son projet

interne
soit
externe

3. L'orientation spécialisée

Les prestations

Orientation	CAP projet professionnel	<ul style="list-style-type: none"> définir un projet professionnel et élaborer un plan d'action pour le mettre en œuvre dans la perspective d'un retour à l'emploi 	en externe	44hrs
	Confirmer son Projet Professionnel (CPP)	<ul style="list-style-type: none"> sécuriser/valider un projet professionnel et les étapes à réaliser pour le mettre en œuvre dans la perspective d'un retour à l'emploi 	soit interne soit externe	12hrs
Formation	Construire son parcours de formation (CPF)	<ul style="list-style-type: none"> appuyer à la définition et construction d'un parcours de formation 	en interne	3h
	Prestation d'Orientation Professionnelle Spécialisée Travailleur Handicapé (POPS-MDPH)	<ul style="list-style-type: none"> accompagner la reconversion professionnelle des personnes en situation de handicap appuyer à la définition et construction d'un parcours de formation <i>! sur prescription d'une MDPH</i>	en interne	3hrs
Appui	Rendez-vous « Rebond »	<ul style="list-style-type: none"> valoriser ce que le demandeur d'emploi a appris de la situation de MRS repérer des intérêts professionnels & contribuer à préciser son projet professionnel <i>! sur proposition d'un conseiller suite séance MRS</i>	en interne	1h30
	Regards croisés	<ul style="list-style-type: none"> mobiliser l'expertise du psychologue du travail pour analyser une situation, problème complexe et bâtir un plan d'action concerté. 	en interne	1h30
L'instrumentation spécialisée <ul style="list-style-type: none"> Apporter un éclairage différent et complémentaire en matière d'orientation et de formation aux actions des conseillers notamment via des évaluations d'aptitudes cognitives ou en investiguant la personnalité d'un DE toujours en lien avec les exigences d'un poste de travail, etc. 			Disponible dans le complément spécifique	

La prescription des prestations de ODS DE

- Si le besoin s'en fait sentir lors d'une prestation, le psychologue du travail peut prescrire une prestation de l'ODS DE en concertation avec le conseiller référent
 - soit en fin de prestation si le psychologue identifie un besoin précis, afin d'éviter de repasser par un rendez-vous avec un conseiller
 - soit si la prestation pour laquelle le psychologue reçoit le DE n'est plus la bonne réponse à sa situation

Une culture commune et partagée en matière d'orientation professionnelle: le module de formation OTLV

 Une **culture commune en matière d'orientation** sera partagée par l'ensemble du réseau PE via la **formation au module OTLV qui s'adresse à tous les agents**



Objectifs pédagogiques

- Prendre conscience que le projet est à prendre en compte dès l'EID et de façon transverse dans les 3 nouvelles modalités d'accompagnement
- Comprendre la diversité des besoins en orientation (8 compétences)
- Comprendre la posture professionnelle attendue dans Pôle emploi 2015
- Savoir identifier les besoins du DE en termes de compétences à s'orienter
- S'approprier l'offre de services pour la mobiliser de façon adaptée
- Intégrer l'importance du marché du travail dans toute démarche d'orientation
- Identifier les autres acteurs de l'orientation pour travailler en complémentarité



Contenu métiers de l'OTLV

- L'instruction 2013-43 du 27/06/13
- Des textes fondateurs, des éléments législatifs et institutionnels relatifs à la mission d'orientation de PE
- La définition de l'orientation à Pôle emploi et le référentiel des compétences à s'orienter
- Des outils mobilisables pour travailler chaque compétence à s'orienter, issus de différents courants
- La nouvelle offre de services en Orientation



Durée

- 3 jours



Qui ?

- Tous les agents (*par ordre de priorité déterminé régionalement*)



**AGIR
EN PROXIMITÉ
AVEC NOS
PARTENAIRES**

**FAIRE PLUS
POUR CEUX
QUI EN ONT LE
PLUS BESOIN**

**FAIRE LE PARI
DE LA
CONFIANCE**

**INNOVER
POUR AMÉLIORER
NOS SERVICES
ET VALORISER
NOS EXPERTISES**

**ÊTRE PLUS
ATTENTIF
AUX RÉSULTATS
DE NOTRE
ACTION**

**SIMPLIFIER
ET METTRE
LE COLLECTIF
AU CŒUR DE
L'ORGANISATION
DU TRAVAIL**