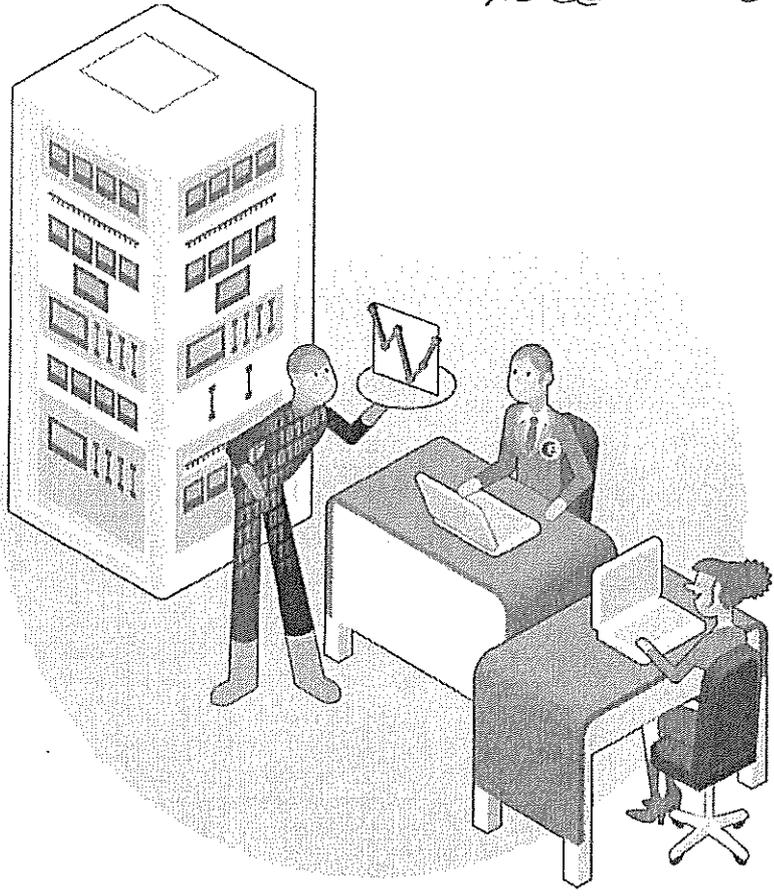


SYSTÈME D'INFORMATION  
DECISIONNEL DE  
ADCE emdco



Un outil de dialogue  
et bien plus encore !

Outil unique de pilotage de l'activité qui allège la charge du reporting pour les directeurs d'agence, il doit également servir de base aux échanges sur les résultats de l'établissement, notamment entre managers et conseillers. Les données proviennent des applicatifs métiers. Elles reflètent donc l'activité et les performances de l'agence. Ce sera d'autant plus le cas en 2014-2015 avec la prise en compte de nouvelles données comme les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des entreprises et des demandeurs d'emploi, ou les statistiques sur les déclarations préalables à l'embauche pour avoir une meilleure vision des retours à l'emploi.



Évaluer l'efficacité  
des actes métiers

Les experts en statistiques et pilotage, audit, contrôle de gestion et contrôle interne ont accès à un autre niveau d'informations : les « objets métiers ». Il s'agit d'éléments récupérés dans le système d'information métiers (Aude, Dune, etc.) et agrégés dans Opale pour une exploitation et un croisement avec d'autres données. Celles-ci permettent aux services experts de la direction générale et des régions de produire des analyses plus fines jusqu'au niveau « agence ». Les analyses produites dans ce cadre sont réalisées à partir de croisements multiples de données : pilotage statistiques.... Actuellement, elles recouvrent différents champs métiers : suivi des parcours ou des modalités d'accompagnement des demandeurs (des entretiens réalisés au suivi de situation des candidats), mais aussi supervision des offres et des postes. « À terme, conclut Jean-Philippe Delcourt, adjoint à la direction du pilotage, en charge du chantier "pilotage par les résultats", *des dizaines d'objets métiers couvriront l'ensemble des actes métiers de Pôle emploi, y compris l'indemnisation*. » Ainsi, chaque pan de l'activité pourra être analysé aussi bien pour le pilotage opérationnel que pour la construction de plans d'actions à long terme et l'enrichissement des diagnostics locaux.

Des indicateurs exclusifs

Depuis juillet 2013, le portail donne accès à trois nouveaux tableaux de bord contenant des indicateurs exclusifs :

- > Suivi des EID, avec l'ancien accompagnement (entretiens de type projet d'accompagnement à l'emploi ou PAE) et les nouvelles modalités d'accompagnement et de suivi : l'équipe locale de direction (ELD) peut ainsi suivre mois par mois et en cumul les volumes d'EID, les entretiens suite à convocation... Par ailleurs, ces informations sont nécessaires pour la prévision de charge et la planification de l'activité au plus près des réalités de l'agence.
- > Suivi des entretiens et contacts : l'ELD peut suivre mensuellement les volumes d'entretiens réalisés et identifier ceux proposés suite à convocation, et donc, éclairer les décisions ou les pratiques des conseillers ;
- > Suivi des affectations et des portefeuilles. Grâce à cette requête, l'ELD, comme la direction territoriale ou régionale, visualise les volumes de demandeurs à affecter à un portefeuille et peut également suivre le nombre de portefeuilles de son agence sur les trois modalités (à terme quatre modalités prévues). Ceci lui permet de piloter au plus près l'affectation des demandeurs et le nombre de portefeuilles par modalité, afin de les ajuster aux besoins de son agence.