

# **Convention tripartite Etat-Unédic-Pôle emploi 2019-2022**

**Projet soumis au Conseil d'administration de Pôle emploi du 8 octobre 2019**

## Préambule

Dans le cadre de la convention tripartite 2015-2018, Pôle emploi a réalisé des progrès importants en matière de personnalisation de ses services, au travers de l'intensification de l'accompagnement pour les demandeurs d'emploi les moins autonomes, de la spécialisation des conseillers dans la relation avec les entreprises, de l'innovation continue en matière de services digitaux et du renforcement de l'adaptation de son réseau aux besoins et aux spécificités des territoires.

La convention 2019-2022 s'inscrit dans un contexte caractérisé par des tensions accrues de recrutement pour les entreprises, en particulier pour les TPE-PME, et par des risques d'exclusion du marché du travail croissants du fait de la discontinuité des parcours d'emploi. Les objectifs stratégiques fixés à Pôle emploi pour les quatre prochaines années répondent dans ce contexte à une volonté forte de l'Etat, de l'Unédic et des partenaires sociaux d'accélérer les recrutements des entreprises et de favoriser l'accès à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, en répondant de façon plus réactive à leurs besoins et en agissant sur le développement des compétences afin de prévenir l'éloignement durable du marché du travail et le chômage récurrent.

Cette convention vise ainsi à réaliser un réel saut qualitatif en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi et des entreprises. Ces orientations s'inscrivent par ailleurs en pleine cohérence avec la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, le plan d'investissement dans les compétences et la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté. Elles visent enfin à répondre aux attentes exprimées à l'égard du service public de l'emploi et recueillies par Pôle emploi dans le cadre de la démarche de concertation mise en œuvre en 2018 auprès de demandeurs d'emploi, d'entreprises, de partenaires mais aussi de ses propres salariés.

Trois orientations stratégiques sont fixées dans ce cadre à Pôle emploi pour la période 2019-2022 :

1. accélérer et faciliter le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi, en adaptant la personnalisation et l'intensification de l'accompagnement aux besoins de chacun, tout au long de son parcours ;
2. lutter plus efficacement contre les difficultés de recrutement des entreprises, en répondant de manière personnalisée et réactive aux besoins des entreprises, notamment des petites et moyennes entreprises (TPE-PME) ;
3. développer et valoriser les compétences et les qualifications des demandeurs d'emploi afin de favoriser les recrutements, en proposant notamment des formations plus pertinentes, plus personnalisées, plus lisibles et plus rapidement accessibles.

Pour mener à bien l'ensemble de ces actions, Pôle emploi poursuivra le développement des partenariats stratégiques avec les acteurs du Service public de l'emploi et de l'insertion, ainsi qu'avec les Conseils régionaux, les branches professionnelles et les opérateurs de compétences. Ces partenariats devront permettre de mieux identifier les besoins en compétences à l'échelle locale, afin de veiller à l'adéquation entre les besoins des territoires et les moyens mis en œuvre par Pôle emploi.

L'atteinte de ces objectifs stratégiques reposera par ailleurs sur un approfondissement de la transformation de Pôle emploi, en s'appuyant sur une politique d'innovation ouverte, sur le développement des compétences de ses agents et le renforcement de leur capacité d'initiative. Cette transformation vise également à renforcer les engagements de Pôle emploi en matière de responsabilité sociale et environnementale, tout en portant une attention continue à la qualité de vie au travail de ses salariés.

## **PARTIE 1 : TROIS OBJECTIFS POUR POLE EMPLOI**

### **OBJECTIF 1 : Mieux connaître et anticiper les besoins de chaque demandeur d'emploi et y répondre de façon personnalisée tout au long de son parcours pour accélérer son retour à l'emploi durable**

Face à la diversité et à la discontinuité croissante des trajectoires professionnelles, Pôle emploi doit franchir un nouveau cap dans la personnalisation et l'intensification de l'accompagnement, en proposant à chaque demandeur d'emploi des services pleinement adaptés à sa situation.

#### **1. Pôle emploi propose rapidement après l'inscription un diagnostic approfondi de la situation du demandeur d'emploi pour mieux répondre à ses besoins**

Tout demandeur d'emploi bénéficie dès son inscription, d'une information en ligne sur ses droits et ses obligations et sur l'offre de services de Pôle emploi, ainsi que d'une première analyse de sa situation vis-à-vis du marché du travail.

Pôle emploi intensifie le démarrage de l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans les premières semaines suivant leur inscription, dans le cadre d'un « pack de démarrage » mis en place progressivement en 2020. Tout demandeur d'emploi nouvellement inscrit se voit proposer jusqu'à deux demi-journées consacrées à l'analyse de sa situation, à la confrontation de ses compétences au marché du travail, à la présentation des services de Pôle emploi (accompagnement, formation, indemnisation,...) et, en fonction de ses besoins, à une première mise en action (repérage d'entreprises à contacter, travail sur le projet professionnel ou sur les techniques de recherche d'emploi...). Ce « pack », composé de temps collectifs et individuels, permet d'établir un diagnostic objectif des besoins d'accompagnement ou de formation et des freins à lever et d'élaborer le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) en lien avec son conseiller référent. A partir de 2021, ce diagnostic est progressivement proposé aux demandeurs d'emploi réinscrits sans contact avec Pôle emploi depuis au moins un an.

La première demi-journée de ce nouveau diagnostic a lieu dans un délai moyen de 3 semaines après l'inscription, sauf pour les demandeurs d'emploi qui souhaitent le reporter, notamment au regard de perspectives de retour rapide à l'emploi. Ces derniers sont contactés par un conseiller de Pôle emploi dans un délai d'un mois après l'inscription, afin d'élaborer en concertation le PPAE. Ils ont également la possibilité de contacter un conseiller, ont accès à l'offre de services en ligne de Pôle emploi, et bénéficient du « pack » dans un délai moyen de 3 mois s'ils n'ont pas retrouvé un emploi, ou plus tôt à leur demande.

#### **2. Pôle emploi améliore la connaissance des besoins du demandeur d'emploi tout au long de son parcours et renforce la personnalisation de l'accompagnement, notamment pour prévenir l'éloignement durable du marché du travail ou le chômage récurrent**

##### **2.1 Proposer aux demandeurs d'emploi des réponses personnalisées, au plus près de leurs besoins, en fonction du diagnostic initial et actualisé en continu, pour accompagner les demandeurs d'emploi vers l'emploi durable**

A compter de fin 2019, Pôle emploi expérimente l'enrichissement de l'actualisation et la mise en place d'un « journal de la recherche d'emploi », partagé entre le demandeur d'emploi et son conseiller. A cette fin, les demandeurs d'emploi peuvent bénéficier d'un accompagnement en agence et par téléphone pour s'actualiser et remplir ce « journal ». Celui-ci permet à Pôle emploi de mieux détecter l'évolution de la situation et des besoins des demandeurs d'emploi, afin d'y répondre plus rapidement et plus efficacement, avec l'appui de solutions d'intelligence artificielle d'aide au diagnostic et de recommandations. Ce journal est utilisé à des fins d'accompagnement des demandeurs d'emploi : il n'est pas un outil de contrôle de l'intensité de la recherche d'emploi.

Des points d'étape en ligne sont par ailleurs proposés à échéances régulières, afin de réévaluer la capacité des demandeurs d'emploi à mener leurs démarches de manière autonome, leur proposer des services ou un entretien au regard de l'évolution de leur situation et de leurs besoins.

## 2.2 Renforcer la personnalisation de l'accompagnement

En fonction du diagnostic initial et actualisé en continu, Pôle emploi développe une offre de services adaptée aux besoins de chaque demandeur d'emploi, et personnalisée *via* des modalités d'accompagnement différenciées.

Pour les personnes les moins autonomes dans leur recherche d'emploi, de nouvelles approches d'accompagnement intensifié sont expérimentées, notamment pour les demandeurs d'emploi de longue durée mais aussi les personnes en activité réduite, autour de moments-clés de leur parcours, par exemple la sortie d'une formation.

Pour les personnes les plus autonomes dans leur recherche d'emploi, un accompagnement plus digital et collectif est proposé à partir du 2<sup>e</sup> semestre 2020 : les échanges avec Pôle emploi s'appuient sur une animation collective en ligne et en agence, des échanges à distance et la possibilité de se saisir en autonomie de davantage de services. Un réseau social en ligne permet la création de communautés de demandeurs d'emploi, afin de leur permettre de s'appuyer sur l'expérience des autres pour les orienter dans leurs recherches.

En complément, pour les demandeurs d'emploi en situation de cumul ou d'alternance prolongés entre emploi et chômage, Pôle emploi adapte son offre de services et mobilise notamment, à partir de 2020, une nouvelle prestation incluant un diagnostic en profondeur des causes de leur situation, des ateliers personnalisés à des horaires adaptés et une orientation vers les services, prestations et formations utiles, afin de leur permettre d'évoluer rapidement vers l'emploi durable. Par ailleurs,, les services et formations proposés par Pôle emploi sont rendus plus modulaires et adaptés aux particularités de leurs situations, en vue notamment de favoriser la reconnaissance et la valorisation des compétences acquises. Les cahiers des charges des formations achetées par Pôle emploi concourent à cet objectif en favorisant la formation à distance et en permettant la suspension temporaire de la formation en cas de reprise d'activité. Les partenariats avec les acteurs du conseil en évolution professionnelle des salariés sont renforcés pour assurer la continuité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi qui travaillent.

Pour les demandeurs d'emploi créateurs d'entreprises, Pôle emploi soutient l'émergence de projets en mobilisant une prestation spécifique et informe les demandeurs d'emploi des différents dispositifs dispensés par les partenaires nationaux ou locaux, notamment les Conseils régionaux.

Dans le prolongement de la réforme de l'assurance chômage, Pôle emploi propose aux travailleurs indépendants nouvellement inscrits un accompagnement adapté à leurs besoins, en tenant compte des spécificités de leur situation.

Enfin, Pôle emploi mobilise les dispositifs dédiés aux publics présentant des difficultés particulières pour accéder à l'emploi, notamment les parcours emploi compétences (PEC) et, pour les demandeurs d'emploi résidant en quartier prioritaire de la politique de la ville, Pôle emploi contribue à la montée en régime du dispositif des emplois francs.

Afin de tenir compte de l'évolution des besoins du demandeur d'emploi dans son parcours et d'y répondre de façon proactive, Pôle emploi réalise des revues de portefeuilles régulières. En fluidifiant les changements de modalité de suivi et d'accompagnement dont les demandeurs d'emploi bénéficient, elles permettent de les orienter vers les services les plus adaptés à leurs besoins, par une intensification ou un allègement de leur accompagnement. L'actualisation du PPAE peut être réalisée à l'occasion des différents contacts et échanges avec Pôle emploi.

Dans ce cadre, Pôle emploi porte une attention particulière à la remobilisation des demandeurs d'emploi en situation d'éloignement durable de l'emploi. Grâce notamment aux informations fournies par le journal de la recherche d'emploi et les points d'étape en ligne (cf. *supra*), Pôle emploi actualise le diagnostic de leur situation, identifie les causes du chômage de longue durée et mobilise les solutions adaptées pour réactiver la recherche d'emploi.

## 2.3 Réagir rapidement aux situations de démobilitation et d'insuffisance de recherche d'emploi à travers un meilleur contrôle de la recherche d'emploi

Pôle emploi renforce son action en matière de contrôle de la recherche d'emploi à travers la professionnalisation des effectifs dédiés au contrôle de la recherche d'emploi, l'amélioration des outils de ciblage sans restreindre la part des contrôles aléatoires décidée par le conseil d'administration de Pôle emploi, l'articulation entre les équipes de contrôle et les conseillers en charge de l'accompagnement et

l'attention portée à l'information du demandeur d'emploi. En s'appuyant sur les résultats obtenus au cours de la convention précédente, Pôle emploi réalise également les contrôles dans un but de redynamisation du demandeur d'emploi.

### **3. Pôle emploi sécurise et simplifie les démarches d'indemnisation, tout en confortant un haut niveau de qualité du traitement de l'allocation**

Afin de sécuriser et de simplifier les démarches d'indemnisation, Pôle emploi intègre progressivement les informations issues de la déclaration sociale nominative (DSN) pour le calcul des droits à l'indemnisation tout en veillant, avec l'Etat et l'Unédic, à la fiabilisation des données entrantes.

Chaque demandeur d'emploi bénéficiaire d'une allocation dispose, à horizon 2020, d'un conseiller référent indemnisation pour répondre de manière fiable et personnalisée à ses questions relatives à l'indemnisation, et lui permettre de mieux anticiper l'impact de ses changements de situation sur ses droits, en tenant compte des évolutions réglementaires en matière d'assurance chômage. Les conseillers en charge de l'accompagnement et ceux en charge de la gestion des droits assurent, par leur coordination, une prise en charge de l'ensemble des problématiques rencontrées par les demandeurs d'emploi.

Pôle emploi garantit par ailleurs un traitement harmonisé et personnalisé des demandes d'allocations des demandeurs d'emploi relevant des annexes 8 et 10 (artistes et techniciens de l'audiovisuel, du spectacle et du cinéma) et des demandeurs d'emploi relevant des dispositifs particuliers (mandataires sociaux, indépendants, salariés circulant au sein de l'espace européen, salariés expatriés...).

Parallèlement, Pôle emploi poursuit ses efforts en matière de prévention des trop-perçus, dans l'objectif d'en diminuer le volume, notamment à travers la possibilité de déclarer séparément chaque activité exercée dans le mois, ou encore grâce à une meilleure exploitation des données relatives aux emplois repris. Enfin, Pôle emploi et l'Unédic travaillent conjointement au renforcement de la lisibilité des règles d'indemnisation et à la simplification des démarches de demande d'allocation et d'actualisation.

### **4. Pôle emploi apporte à tout instant au demandeur d'emploi une information et des services fiables, accessibles et réactifs**

#### 4.1. Clarifier l'offre de services de Pôle emploi et l'adapter aux besoins et usages locaux

Chaque agence Pôle emploi propose aux demandeurs d'emploi une sélection de services (informations, ateliers, services digitaux, prestations de Pôle emploi et de ses partenaires locaux) plus lisibles et plus modulaires, correspondant à leurs besoins et, en complément d'un socle commun de services présents sur l'ensemble du territoire, adaptée à la situation locale du marché du travail, de manière à permettre à chacun de s'en saisir, en autonomie ou avec son conseiller.

#### 4.2. S'assurer que les services de Pôle emploi sont pleinement accessibles, notamment pour les personnes en situation de handicap

Pôle emploi maintient le niveau de maillage territorial de ses services et leur qualité sur l'ensemble du territoire. Il veille à l'adéquation entre les besoins des territoires et les moyens mis en œuvre. Pôle emploi continue de renforcer l'accès à ses services via son réseau d'accueil physique en agence, sa contribution dans les Maisons des Services Aux Publics et son implication dans les plans d'accessibilité en transports en commun à son réseau d'agences. Il continue aussi de développer l'accès à distance aux services d'accompagnement, notamment à travers la visioconférence.

Pôle emploi poursuit la simplification de l'ergonomie de ses services digitaux et leur mise en accessibilité, notamment pour les personnes en situation de handicap, tout en renforçant, avec l'appui de ses partenaires, ses actions pour lutter contre la précarité numérique et l'illectronisme, par une détection rapide de ces situations, une évaluation et le développement des compétences numériques des demandeurs d'emploi.

#### 4.3. Offrir de nouvelles solutions pour les usagers grâce au digital, en complémentarité avec l'accompagnement par le conseiller référent

Afin de contribuer à rendre les conseillers référents plus disponibles pour répondre de manière réactive aux demandeurs d'emploi, des solutions s'appuyant sur l'intelligence artificielle sont développées pour faciliter la réponse à tout moment aux questions les plus simples.

Afin de continuer à favoriser le développement d'un écosystème digital de l'emploi et l'émergence de services de qualité pour les usagers, Pôle emploi poursuit résolument sa politique d'ouverture et de partage des données et renforce son soutien aux start-ups et aux acteurs de l'économie numérique dans le domaine de l'emploi, tout en garantissant le respect des principes d'universalité et de continuité du service public.

### **5. Pôle emploi favorise la mobilité des demandeurs d'emploi**

#### 5.1. Renforcer le soutien aux mobilités quotidiennes des demandeurs d'emploi

Pôle emploi renforce le dispositif de détection des problématiques de mobilité, propose aux demandeurs d'emploi concernés un diagnostic approfondi de leurs freins à la mobilité qu'ils soient financiers, cognitifs ou psychosociaux, afin de mobiliser les solutions les plus adaptées au regard de leur situation. Pôle emploi expérimente de nouvelles modalités de gestion et d'attribution des aides financières à la mobilité pour mieux les adapter aux besoins des demandeurs d'emploi. Enfin, Pôle emploi encourage le développement de nouvelles formes de mobilité durable comme le covoiturage.

#### 5.2. Développer l'accompagnement de la mobilité résidentielle des demandeurs d'emploi

Pour élargir les opportunités de recrutement et répondre aux besoins des territoires où les tensions sur l'emploi sont particulièrement fortes, un accompagnement est proposé aux personnes volontaires pour faciliter leur mobilité et leur installation dans un nouveau territoire. Pôle emploi s'appuie sur des partenariats avec les collectivités et les acteurs du logement pour proposer une offre de services intégrée aux demandeurs d'emploi (à titre d'exemples : solutions de logement, aide à la recherche d'emploi du conjoint, information concernant les capacités d'accueil des jeunes enfants ou encore de scolarisation...).

### **6. Pôle emploi renforce ses partenariats stratégiques avec les autres acteurs du service public de l'emploi (SPE) et de l'insertion ainsi qu'avec les autres SPE européens, pour mieux coordonner leurs services et assurer à chacun un parcours fluide d'insertion dans l'emploi**

Pôle emploi contribue au développement de synergies avec les Missions locales, les Cap emploi, l'Apec, l'Afpa et les autres acteurs nationaux ou locaux du champ de l'emploi.

Pôle emploi enrichit son offre de services en matière d'accompagnement des personnes en situation de handicap. Il renforce la dynamique partenariale avec les Cap emploi et travaille au rapprochement des deux réseaux.

Pour les jeunes en recherche d'emploi, Pôle emploi développe une meilleure articulation avec l'offre de services des Missions locales, notamment par le biais d'une coopération renforcée et d'actions de rapprochement entre les deux réseaux dans le cadre d'expérimentations.

Pour les personnes présentant des risques d'exclusion durable du marché du travail, Pôle emploi assure, en cohérence avec la Stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté, avec les Conseils départementaux et les acteurs de l'insertion, la mise en œuvre de la garantie d'activité en mobilisant l'accompagnement global, notamment pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active.

Enfin, Pôle emploi participe au réseau des services européens de l'emploi afin de faciliter la mise en relation des demandeurs d'emploi et des employeurs au niveau européen, favorise la mobilité internationale des demandeurs d'emploi à travers une offre dédiée, développe ses échanges d'expertises avec ses homologues internationaux, et contribue aux partenariats transfrontaliers.

## **OBJECTIF 2 : Prévenir et lutter plus efficacement contre les difficultés de recrutement des entreprises**

Pôle emploi répond de manière personnalisée et réactive aux besoins des entreprises, et se donne pour priorité de répondre aux enjeux des métiers en tension, notamment pour les petites et moyennes entreprises (TPE-PME). Il développe ses relations avec les branches professionnelles pour apporter un meilleur service aux employeurs dans les territoires.

### **1. Pôle emploi améliore la lisibilité et la personnalisation de son offre de services à destination des entreprises notamment des TPE-PME**

Pôle emploi propose aux recruteurs, particulièrement aux TPE-PME, via différents canaux, une sélection de services (analyse de poste, appui à la rédaction de l'offre, présélection de candidatures, recrutement par simulation, etc.) et de dispositifs financiers adaptés à leurs besoins. Les recruteurs peuvent bénéficier de l'appui d'un conseiller pour identifier au sein d'une offre de services claire et compréhensible les services les plus pertinents pour leur recrutement, et traiter de façon personnalisée leurs offres d'emploi.

Pôle emploi s'appuie également sur les offres de services et aides au recrutement mises en place par ses partenaires nationaux ou locaux et s'attache à faciliter l'accès des entreprises à l'information sur l'ensemble des aides au recrutement. Il contribue avec l'ensemble des services publics et des acteurs concernés aux travaux sur la mise en place d'une réponse commune de premier niveau aux entreprises prévue par la loi pour un Etat au service d'une société de confiance. Il favorise le déploiement des clauses sociales sur le territoire en informant les entreprises du dispositif, et en proposant des candidatures aux entreprises répondant à ces marchés.

Pôle emploi développe son activité de services auprès des structures de l'insertion par l'activité économique et des entreprises adaptées.

### **2. Pôle emploi propose à chaque entreprise qui le souhaite, une analyse de son potentiel de recrutement et les services destinés à prévenir d'éventuelles difficultés**

Pôle emploi poursuit son action en matière de transparence du marché du travail, en assurant aux entreprises un service de dépôt d'offre simple et sécurisé, en diffusant les offres déposées sur les sites de ses partenaires sur pole-emploi.fr, et en mettant par ailleurs à disposition l'ensemble des données concernant les offres d'emploi confiées à Pôle emploi. Il procède à un contrôle de la légalité des offres publiées sur son site Internet et poursuit son action en matière de lutte contre les offres frauduleuses, contre les discriminations et en faveur de l'égalité professionnelle.

Pour aider les entreprises à objectiver dès le départ leur potentiel et à concrétiser leurs projets de recrutement, Pôle emploi renforce sa capacité à établir un diagnostic approfondi du potentiel de recrutement. A partir de 2021, un assistant virtuel s'appuyant sur l'intelligence artificielle est mis à disposition des entreprises et des conseillers pour analyser l'attractivité de l'offre d'emploi déposée au regard du marché du travail local et proposer des solutions pour l'améliorer.

### **3. Pôle emploi répond avec réactivité aux difficultés de recrutement**

Pour répondre plus efficacement aux difficultés de recrutement anticipées ou constatées, Pôle emploi propose aux entreprises plusieurs solutions mobilisables qui tiennent compte du diagnostic local et de leurs besoins. Ce diagnostic est réalisé avec l'appui de son réseau de correspondants régionaux dédiés.

Des opérations ciblées sur un secteur en tension (#VersunMétier) continuent d'être organisées sur un rythme régulier dans chaque agence, en renforçant les synergies entre les conseillers en charge de l'accompagnement et ceux en charge des entreprises : des actions d'information sur les opportunités offertes dans les métiers en tension sont engagées afin de renforcer l'attractivité des entreprises et secteurs qui recrutent ; les entreprises rencontrant des difficultés récurrentes de recrutement peuvent bénéficier d'un accompagnement pour valoriser les métiers en tension de leur établissement ou de leur secteur.

Pôle emploi s'engage dès 2020 à recontacter toutes les entreprises dont le recrutement n'a pas abouti dans les 30 jours faute de candidat adéquat, avec une attention particulière portée aux besoins des TPE-PME. A l'issue d'une analyse de la situation, Pôle emploi propose à l'entreprise, en cas de difficulté de recrutement, un service adapté avec un engagement de délai : travail sur les critères de l'offre, analyse de poste, pré-sélection de candidats, élargissement de la recherche à d'autres profils de candidats, action de promotion du métier ou du secteur, formation de candidats préalable au recrutement...

Pôle emploi s'appuie, pour la mise en œuvre de ces actions, sur des partenariats avec des acteurs nationaux ou locaux : branches professionnelles, chambres consulaires, opérateurs de compétences, Conseils régionaux, pôles de compétitivité, DIRECCTE et autres acteurs du service public de l'emploi, opérateurs et établissements publics etc.

Le recours à la méthode de recrutement par simulation (MRS) est développé pour les entreprises ayant des volumes de recrutement conséquents ou en mutualisant les besoins d'entreprises recherchant des candidats sur un même métier.

Pour élargir les opportunités de recrutement et répondre aux besoins des territoires où les tensions sont particulièrement fortes, Pôle emploi informe les demandeurs d'emploi de l'existence d'offres d'emploi adaptées à leur profil dans un autre territoire.

Par ailleurs, Pôle emploi travaille à la mise en place progressive de communautés d'expertise au sein de son réseau, afin qu'au moment opportun de leur parcours et en complémentarité avec les conseils délivrés par leur conseiller référent, les demandeurs d'emploi puissent bénéficier d'informations spécifiques aux secteurs en tension dans lesquels ils recherchent un emploi ou une formation, notamment les informations destinées à faciliter à leur intégration professionnelle.

#### **4. Pôle emploi développe ses activités de prospection et de promotion de profils à destination des entreprises ayant un potentiel de recrutement**

Pôle emploi étoffe ses activités de prospection d'offres et de propositions de candidats auprès d'entreprises susceptibles de recruter (notamment parmi les entreprises de moins de 50 salariés), sur les territoires connaissant une pénurie d'offres visibles sur certains secteurs d'activité ou métiers pour lesquels des candidats potentiels sont disponibles. Ce ciblage s'appuie sur un diagnostic partagé avec l'écosystème local, notamment les DIRECCTE, les branches professionnelles et les chambres consulaires.

### **OBJECTIF 3 : Développer les compétences et les qualifications des demandeurs d'emploi afin de favoriser leur recrutement, en s'appuyant notamment sur le plan d'investissement dans les compétences**

Dans un contexte où les besoins en compétences des entreprises (savoirs, savoir-faire et savoir-être professionnels) évoluent, où leur maîtrise est de plus en plus déterminante pour accroître les chances d'accès à l'emploi, et où l'Etat, notamment à travers le plan d'investissement dans les compétences, et les partenaires sociaux portent des ambitions fortes en matière de formation des demandeurs d'emploi, Pôle emploi inscrit les compétences au cœur de son approche du recrutement et de ses services en faveur des demandeurs d'emploi et des entreprises.

#### **1. Pôle emploi accompagne le développement des compétences des demandeurs d'emploi à travers des formations plus pertinentes, plus personnalisées, plus lisibles et plus rapidement accessibles, ainsi que l'orientation vers les contrats apprenants**

##### **1.1. Développer la capacité à identifier de manière prospective les besoins en compétences du territoire**

Pôle emploi travaille à renforcer la connaissance précise des besoins en compétences des territoires, pour anticiper les besoins des entreprises, notamment dans les secteurs en développement ou en tension au niveau local et pouvoir y apporter des réponses au bon moment. Il co-construit ce diagnostic avec ses partenaires, en particulier les Conseils régionaux dans le cadre des pactes régionaux d'investissement dans les compétences, ainsi qu'avec les DIRECCTE, les branches professionnelles et les opérateurs de compétences.

Il met à leur disposition un outil digital d'aide à la décision continuellement enrichi avec ses partenaires, notamment les branches professionnelles, en s'appuyant notamment sur les outils existants (Forma'Diag) et l'enquête Besoins en Main d'œuvre (BMO), afin d'améliorer la pertinence des formations achetées au regard des besoins en compétences des territoires et d'améliorer la coordination des stratégies partenariales d'achat de formation.

##### **1.2. Inscrire les formations dans des parcours d'accès à l'emploi, en lien avec les besoins des employeurs**

Pour permettre aux demandeurs d'emploi de bénéficier de davantage d'opportunités d'emploi, et dans un contexte où l'Etat réalise un effort budgétaire sans précédent en matière de formation à travers le plan d'investissement dans les compétences (PIC), Pôle emploi doit assurer la réussite de ce plan coordonné par les Conseils régionaux, ciblé sur les demandeurs d'emploi et les jeunes les moins qualifiés et en prêtant une attention particulière aux personnes en situation de handicap. Dans ce cadre, Pôle emploi assure aux demandeurs d'emploi des parcours de formation plus personnalisés, plus cohérents et plus fluides, grâce :

- à une politique d'achat de formations plus ciblées et plus modulaires, permettant une forte individualisation des parcours (y compris pour les demandeurs d'emploi qui travaillent), sur la base de blocs de compétences à acquérir (à partir d'un référentiel partagé proposé par l'Etat et France compétences, en dialogue avec Pôle emploi et les opérateurs de compétences) et intégrant des modules de remise à niveau, des séquences en entreprise et des actions de suivi visant à limiter les abandons en cours de formation ;
- une politique de contrôle renforcée et un dialogue de performance exigeant avec les organismes de formation pour garantir la qualité des formations ;
- au développement des savoir-être professionnels, qui font l'objet d'une action particulière de Pôle emploi au travers du diagnostic personnalisé et de prestations dédiées ;
- à un accompagnement des demandeurs d'emploi avant l'entrée en formation, afin de leur permettre d'apprécier la pertinence et l'efficacité des formations et de s'assurer de l'acquisition des prérequis à l'entrée en formation (notamment le dispositif Prépa compétences, avec l'AFPA) ;
- à un conseil renforcé aux demandeurs d'emploi après la formation, avec un entretien systématique à l'issue des formations ;

- au renforcement des actions de développement des compétences préalables à l'embauche, en particulier les préparations opérationnelles à l'emploi (POE) qui sont proposées par Pôle emploi, en mobilisant les financements du PIC, chaque fois qu'une entreprise aura émis une proposition d'emploi stable à un candidat à la condition qu'il mette à niveau ses compétences ;
- et au développement de la formation à distance (FOAD) pour les demandeurs d'emploi disposant des compétences numériques nécessaires.

### 1.3. Permettre un accès simple et rapide à des formations utiles

Pôle emploi facilite l'entrée en formation des demandeurs d'emploi, en particulier les moins qualifiés et les jeunes :

- en renforçant la détection des besoins ;
- en simplifiant et en dématérialisant les démarches des demandeurs d'emploi, notamment grâce à des services numériques enrichis permettant d'éclairer le choix du demandeur d'emploi sur la formation utile et l'organisme de formation à intégrer ;
- en contribuant à réduire les délais d'accès à la formation.

### 1.4. Promouvoir auprès des demandeurs d'emploi les contrats apprenants

Pôle emploi facilite la mobilisation par les demandeurs d'emploi des contrats de travail auxquels sont adossés des plans de développement des compétences en entreprise, et notamment les contrats en alternance (contrat de professionnalisation et contrat d'apprentissage), les Parcours emploi compétences (PEC) et les CDD d'insertion. Un entretien est systématiquement proposé au demandeur d'emploi à l'issue des PEC.

## **2. Pôle emploi renforce la qualité des candidatures proposées pour développer la confiance des entreprises dans les compétences des personnes qu'elles recrutent**

### 2.1. Affiner les propositions de candidats et d'offres d'emploi

Afin de multiplier les opportunités d'embauche pour les demandeurs d'emploi comme pour les recruteurs, Pôle emploi renforce son approche du recrutement par les compétences. Il accompagne les demandeurs d'emploi pour mettre en valeur leur « profil de compétences » (acquis concrets des expériences précédentes, savoir-être professionnel etc.) et leur suggérer des moyens de développer leurs compétences.

En outre, le système de rapprochement entre offres et candidats proposé aux entreprises est enrichi de nouveaux critères, afin de renforcer la pertinence des offres d'emploi ou des candidatures proposées. Cet outil est mis à disposition des utilisateurs, notamment les recruteurs les plus importants (grandes entreprises, entreprises de travail temporaire), pour qu'ils puissent adapter les critères de recherche à leurs besoins.

Les entreprises bénéficient d'un appui des conseillers Pôle emploi pour rédiger des offres mettant davantage en avant les compétences-clés attendues, afin de renforcer l'attractivité des propositions d'offres faites aux candidats.

### 2.2. Objectiver et valoriser les compétences des candidats

La confiance des recruteurs dans les compétences déclarées est déterminante pour démultiplier les opportunités de rencontre entre l'offre et la demande d'emploi. Pôle emploi doit donner une pleine assurance aux entreprises sur les compétences des personnes qu'elles recrutent.

Dans cet objectif, Pôle emploi propose de nouvelles approches d'évaluation et de valorisation des compétences des demandeurs d'emploi, notamment à travers la recommandation par d'anciens employeurs sur la base du volontariat et des évaluations de compétences (notamment sur les savoir-être professionnels) via des tests ou des mises en situation réelles ou virtuelles (notamment grâce à la méthode de recrutement par simulation). Pôle emploi développe ses partenariats avec les acteurs de l'éducation et de l'enseignement supérieur notamment pour partager l'information sur les diplômes et qualifications.

## **PARTIE 2 : UNE GOUVERNANCE PARTAGEE ET STRATEGIQUE**

### **1. L'Etat et l'Unédic assurent à Pôle emploi les moyens d'exercer ses missions**

Pendant la durée de la présente convention, l'équilibre financier de Pôle emploi est assuré par une maîtrise de ses dépenses tout en préservant le niveau d'aides et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Au cours de la période 2020-2022 :

- le plafond d'emplois de Pôle emploi augmentera de 1 000 Equivalents Temps Plein Travaillés (ETPT) au cours de la période 2020-2022 par rapport à son niveau de 2019,
- les gains d'efficience réalisés par Pôle emploi au cours de la période, comme les marges de manœuvre dégagées par la baisse du nombre de demandeurs d'emploi, seront intégralement réutilisés dans des redéploiements au bénéfice du service apporté à ses usagers.

L'Etat assure à Pôle emploi une subvention pour le financement des dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections de son budget. Sous réserve de disponibilité des crédits votés en lois de finances, le montant de cette subvention est fixé, pour les années 2020 à 2022, comme suit :

	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
Subvention pour charge de service public (M€)	1 235,9	1 150	1 064

Pour la durée de la présente convention, conformément au décret n°2019-797 du 26 juillet 2019 relatif au régime d'assurance chômage, la contribution annuelle de l'Unédic est fixée, hors conventions particulières avec l'Unédic, à 11 % des ressources mentionnées aux articles L. 5422-9, L. 5422-11 et L. 5424-20 du code du travail dans leur rédaction en vigueur, pour l'année 2021 et les suivantes, et dans leur rédaction antérieure à la publication de la loi n° 2018-771 du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel pour l'année 2020 conformément à l'article 55 de cette loi.

Cette contribution est calculée sur la base des derniers comptes certifiés de l'Unédic. Elle participe au financement des troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi. Elle inclut la rémunération, pour le compte de l'Unédic, des opérateurs en charge du recouvrement des contributions, dans des conditions définies par des conventions de gestion tripartites conclues entre l'Unédic, Pôle emploi et chaque organisme collecteur (ACOSS, CCMSA). Pour l'année 2020, elle s'élève à 4 144,5 M€.

Les moyens alloués à Pôle emploi par l'Etat et l'Unédic assurent le financement des services confiés à Pôle emploi en tant que Services d'intérêt économique général (SIEG). Les obligations de service public assurées par Pôle emploi sont précisées dans la présente convention. L'Etat contrôle l'absence de surcompensation financière par rapport au coût réel des charges de service d'intérêt économique général (SIEG) supportées par Pôle emploi.

Par ailleurs, la mise en œuvre de dispositifs spécifiques confiée par l'État et l'Unédic s'inscrit dans le cadre de conventions avec Pôle emploi.

### **2. Les instances de gouvernance de la convention assurent un partage d'informations équilibré et utile**

#### **1.1. Un comité de suivi (COSUI)**

Prévu par l'article L5312-3 du code du travail, il a pour mission de suivre la mise en œuvre de la convention. A ce titre, il peut recommander l'inscription de sujets à l'ordre du jour du conseil d'administration de Pôle emploi, en vue d'améliorer la mise en œuvre de la présente convention. Il s'appuie pour cela notamment sur :

- l'analyse quantitative et qualitative des indicateurs stratégiques et des données d'éclairage ;
- les travaux d'analyse de l'offre de services destinée aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. En particulier, le COSUI est informé des résultats de l'expérimentation et de la mise en œuvre des

nouveaux dispositifs proposés dans le cadre de la présente convention, notamment l'expérimentation du « pack de démarrage » (incluant un suivi de la part des demandeurs d'emploi y ayant accès), ainsi que des nouvelles approches d'accompagnement intensifié des demandeurs d'emploi autour de moments-clés de leur parcours et de la mise en œuvre de l'offre de services destinée aux entreprises, avec une attention aux TPE et PME ;

- des bilans réguliers relatifs à la mise en œuvre des orientations stratégiques de la convention ;
- ainsi que sur les travaux d'étude menés conjointement par les signataires de la convention dans le cadre du Comité d'Etudes Tripartite mentionnés *infra*.

Le cas échéant, il adapte les objectifs assignés à Pôle emploi, en prenant notamment en compte les évolutions du marché du travail. Il propose aux signataires par avenant des révisions au texte de la convention lorsqu'elles sont nécessaires.

Le COSUI se réunit au minimum deux fois par an. Il est composé de représentants de l'Etat - délégation générale à l'emploi et la formation professionnelle (DGEFP), direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), direction du budget (DB), de l'Unédic et de Pôle emploi. Le contrôleur général économique et financier de Pôle emploi assiste aux réunions. Il se tient sous la présidence du cabinet du ministre chargé de l'emploi. Son secrétariat est assuré par un représentant de l'Etat.

#### 1.2. Un comité d'étude tripartite (CET)

Il a pour mission de préparer le COSUI et d'assurer le suivi des indicateurs stratégiques et des données d'éclairage prévus par la convention en s'attachant à expliciter les actions menées par Pôle emploi ayant eu un impact sur l'évolution des indicateurs et en éclairant ces évolutions des éléments de la conjoncture. Il assure également la mise en œuvre d'un programme d'études commun, défini conjointement par les signataires (cf. annexe 2).

Il est composé des représentants des signataires de la convention. Il se réunit trois fois par an. Son secrétariat est assuré par un représentant de l'Etat.

Pôle emploi transmet une fois par an à ce comité :

- la déclinaison par région et par types de publics des indicateurs ;
- les résultats nationaux des enquêtes de satisfaction, auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises, avec une synthèse des verbatim, une analyse des motifs d'insatisfaction et le plan de correction associé mis en œuvre ;
- les résultats de la comptabilité analytique par grandes missions.

Afin de renforcer leur efficacité et de faciliter le partage d'informations, ces deux instances s'articulent avec les instances du conseil d'administration de Pôle emploi et notamment son comité d'évaluation prévu par l'article L. 5312-5 du code du travail.

### **3. Le suivi de la mise en œuvre de la convention s'appuie sur des indicateurs stratégiques de performance**

Le pilotage de la présente convention s'appuie sur une liste d'indicateurs stratégiques (cf. annexe 1), pour la plupart assortis de valeurs cibles et mesurant la performance de Pôle emploi au regard des objectifs fixés dans la convention.

Ces indicateurs ne sont pas exclusifs de suivis spécifiques au titre d'orientations ou de plans en faveur de l'emploi mis en œuvre par l'Etat ou par l'Unédic.

### **4. Une évaluation externe à mi-parcours et en fin de convention**

De manière complémentaire, la convention fera l'objet de deux évaluations externes, dont les résultats sont présentés en COSUI :

- en 2021, une évaluation de mi-parcours permet de faire le point sur l'avancement de la mise en œuvre de la convention, d'en évaluer les réalisations et d'en tirer des conséquences sur la suite de la mise en œuvre ;
- en fin de convention, une évaluation conduite en prévision du renouvellement de la présente convention.

#### **5. Des instances paritaires régionales et territoriales confortées dans leurs missions**

Pôle emploi et l'Unédic garantissent aux instances paritaires, qui sont la représentation au sein des directions régionales et territoriales de pôle emploi des partenaires sociaux gestionnaires de l'assurance chômage, les moyens de réaliser leurs missions légales et conventionnelles selon les modalités de fonctionnement précisées en annexe 3.

#### **6. Coordination régionale en matière de politique de l'emploi, de formation professionnelle et de développement économique**

Dans les régions, Pôle emploi coordonne son action avec les stratégies portées par l'État et le Conseil régional en matière de politique de l'emploi, de formation professionnelle et de développement économique. Cette coordination s'incarne notamment au travers d'un diagnostic partagé et, en tant que de besoin, d'expérimentations territoriales. Les expérimentations territoriales auront pour objectif opérationnel une meilleure coordination entre les acteurs territoriaux, afin de répondre aux besoins en matière de formation. Elles feront l'objet d'une évaluation présentée au conseil d'administration de Pôle emploi avant toute éventuelle généralisation.

## Annexe 1 : tableau des indicateurs de la convention tripartite

Indicateur	CIBLES	
	Objectif (à fixer par le comité de suivi)	Horizon de la cible <sup>1</sup>
<b>Accompagnement des demandeurs d'emploi et retour à l'emploi</b>		
<b>Nombre de retours à l'emploi<sup>2</sup></b>		2020
<i>Nombre de retours à l'emploi durable</i>	<i>Cet indicateur sera construit au cours de la période 2020-2022 en fonction de la disponibilité des informations rendue possible par la mise en place de la DSN.</i>	
<b>Nombre de demandeurs d'emploi de longue durée</b> (12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégories A, B, C)		2020
<b>Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur suivi / accompagnement</b>		2022
<b>Satisfaction des demandeurs d'emploi quant à la facilité à obtenir une réponse suite à une démarche vers Pôle emploi</b>		2022
<b>Formation</b>		
<b>Taux d'accès à l'emploi six mois après la fin d'une formation</b> (hors remise à niveau et remobilisation) <sup>3</sup>		2020
<i>Délai d'entrée en formation</i>	<i>Le suivi de ce résultat fera partie des éléments étudiés dans le cadre de différentes évaluations. Les résultats seront transmis aux signataires de la présente convention.</i>	
<b>Indemnisation</b>		
<b>Taux de notification des droits dans les 21 jours</b>		2022
<b>Taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (avec incidence financière)</b>		Plancher 2020-22
<b>Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis des informations sur les sujets liés aux allocations</b>		2022
<b>Taux de trop-perçus constatés</b>	Nouvel indicateur dont la cible 2022 pourra être définie par le COSUI en 2020	
<b>Entreprise</b>		
<b>Taux de recrutement sur les offres d'emploi avec services délivrés auprès de l'entreprise</b>	Nouvel indicateur dont la cible 2022 pourra être définie par le COSUI en 2020	
<b>Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi</b>		2022
<b>Délai de satisfaction des offres d'emploi déposées auprès de Pôle emploi</b>		2022
<b>Efficiences</b>		
<b>Efficiences : rapport entre les résultats des indicateurs de performance<sup>4</sup> et les effectifs de Pôle emploi</b>	Nouvel indicateur dont la cible 2022 pourra être définie par le COSUI en 2020	

<sup>1</sup> Un horizon 2022 pour les cibles a été retenu pour tous les indicateurs sauf ceux pour lesquels les effets de conjoncture rendent les projections trop complexes.

<sup>2</sup> Cet indicateur, comme celui sur les demandeurs d'emploi de longue durée et le taux de retour à l'emploi post-formation, est soumis à des effets de conjoncture.

<sup>3</sup> L'étude des parcours de formation prévue à l'annexe 2 permettra par ailleurs d'apprécier la qualité des emplois retrouvés à l'issue des formations.

<sup>4</sup> Ensemble des indicateurs du tableau hors ceux en italique

## **Annexe 2 : Programme d'études commun**

1. Etude sur les besoins des demandeurs d'emploi qui travaillent et sur la manière dont ils mobilisent les services de Pôle emploi
2. Etude sur les usages et l'utilité des services digitaux. Cette étude questionnerait également le taux d'accessibilité des services en ligne
3. Etude des besoins des demandeurs d'emploi en matière de mobilité géographique
4. Etude des parcours de formation (avec une attention particulière aux demandeurs d'emploi de longue durée et à la question de la cohérence entre les formations suivies et les emplois retrouvés)
5. Etude sur l'adéquation entre la mobilisation des services et les besoins des recruteurs (avec une attention particulière sur la réduction des difficultés de recrutement dans les secteurs en tension ou sur les TPE/PME)
6. Etude sur l'hétérogénéité des besoins des demandeurs d'emploi et l'adaptation de l'accompagnement

## **Annexe 3 : Organisation des relations et du partage des données** **entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi**

### **1. SECURISER ET SIMPLIFIER LES DEMARCHES D'INDEMNISATION, TOUT EN CONFORTANT UN HAUT NIVEAU DE QUALITE DU TRAITEMENT DE L'ALLOCATION.**

#### **1.1. Sécuriser et simplifier les démarches de demande d'allocation et d'actualisation des demandeurs d'emploi.**

Pôle emploi assure le service de l'allocation d'assurance chômage pour le compte de l'Unédic, au titre de la convention d'assurance chômage et, pour le compte de l'État, le service des allocations de solidarité mentionnées dans la loi, ainsi que le service de toute autre allocation ou aide dont l'Etat ou l'Unédic lui confie le versement.

Au titre de la convention tripartite, Pôle emploi intègre progressivement les informations issues de la déclaration sociale nominative (DSN) pour le calcul des droits à indemnisation et le recouvrement des contributions dont il a la charge, tout en veillant avec l'Etat et l'Unédic, à disposer de l'exhaustivité des données requises pour application de la réglementation et à la fiabilisation des données entrantes. Il s'appuie pour cela sur une architecture technique partagée avec l'Unédic permettant de garantir la traçabilité des conditions d'utilisation des données par Pôle emploi. Au fur et à mesure de l'intégration des données des DSN transmises, Pôle emploi réduit l'usage des attestations employeurs et des bulletins de salaire, transitant par des organismes de saisie des documents papier (façonner) ou par téléchargement.

La qualité des données entrantes, qui contribuent à l'indemnisation et au recouvrement, font également l'objet de démarches spécifiques en fonction du canal d'acquisition. Pôle emploi veille à intensifier et à développer les flux automatisés de données avec d'autres opérateurs permettant de sécuriser le calcul des droits et le versement de l'allocation mensuelle.

Dans le cadre de la mise en œuvre du conseiller référent indemnisation, Pôle emploi informe les demandeurs d'emploi tout au long de leurs parcours quant aux conditions de détermination de leurs droits à indemnisation, et notamment le calcul, le paiement et éventuellement les opérations de rectification de leurs allocations. Pôle emploi les informe également des conséquences d'une reprise d'emploi sur leur indemnisation.

#### **1.2. Garantir la mise en œuvre des conventions d'assurance chômage**

L'Unédic, en tant que prescripteur de la réglementation, est mis en capacité d'anticiper, d'analyser et de spécifier les besoins de l'assurance chômage concernant l'évolution des données entrantes (normalisation, définition, contrôles) ou dans le cadre de projets connexes ayant un intérêt ou impact sur le régime.

L'Unédic veille par des échanges réguliers à s'assurer de la faisabilité des évolutions réglementaires qui sont négociées, tout en contribuant à la simplification des démarches.

L'Unédic prescrit les règles d'assurance chômage à Pôle emploi qui est chargé d'en élaborer les conditions de mise en œuvre dans son système d'information et dans son réseau. Pôle emploi informe l'Unédic de l'intégration des prescriptions dans son système d'information et de la mise en œuvre opérationnelle de ces dispositifs, notamment en l'informant des problèmes rencontrés lors de leur mise en œuvre. Dans le cadre des audits réalisés par l'Unédic, Pôle emploi garantit l'accès à tout élément d'information permettant le suivi de la conformité aux prescriptions de l'Unédic, aux principes convenus dans la convention tripartite et aux objectifs associés.

La réalisation des objectifs fixés par les conventions est notamment mesurée par des indicateurs de performance relatifs aux dispositifs d'indemnisation, dont font notamment parties les indicateurs

annexés à cette convention sur le champ de l'indemnisation. Pour cela, l'Unédic et Pôle emploi établissent les modalités d'échange automatique des données nécessaires à la constitution de ces indicateurs.

### **1.3. Renforcer la prévention et la lutte contre la fraude**

La prévention et la lutte contre la fraude s'adapteront à l'évolution de l'offre de services de Pôle emploi, ainsi qu'à celles des technologies mises en œuvre pour offrir ces services. Un plan annuel de prévention et de lutte contre la fraude, qui fait l'objet d'échanges avec l'Etat et l'Unédic, décrit l'ensemble des actions et projets menés par Pôle emploi dans ce domaine, tant sur le volet indemnisation que recouvrement. Ce plan qui n'a pas de lien avec le contrôle de la recherche d'emploi, vise notamment à la détection précoce des fraudes et à la réparation des fraudes ayant engendré un préjudice financier. Des bilans semestriels puis annuels de ce plan sont élaborés par Pôle emploi. Ils mentionnent notamment le montant des fraudes évitées et celui des fraudes détectées ayant donné lieu à un préjudice sur le périmètre global ainsi que sur celui de l'assurance chômage et fournit une analyse des moyens mobilisés au regard des failles et risques identifiés ainsi que les actions de recouvrement (et leur performance) et les actions de poursuite en justice ou de sanction.

## **2. CONFORTER LES INSTANCES PARITAIRES REGIONALES ET TERRITORIALES DANS LA REALISATION DES MISSIONS PREVUES PAR LA LOI**

Les instances paritaires sont associées à l'élaboration du diagnostic territorial. A ce titre, elles bénéficient d'une présentation annuelle du diagnostic territorial et d'une présentation régulière de toute étude ou analyse relative au marché du travail local, des travaux de contribution de Pôle emploi aux diagnostics territoriaux en lien avec la mise en œuvre des pactes régionaux d'investissement dans les compétences, et des conventions de partenariats liant Pôle emploi aux acteurs territoriaux de l'emploi et de la formation.

Dans le cadre notamment de leur mission de veille, les instances paritaires sont destinataires au minimum deux fois par an du résultat régional des indicateurs de la convention tripartite. Elles sont informées de l'évolution régionale du niveau des trop-perçus et des admissions en non-valeur ainsi que des travaux du médiateur national et régional et sur les effets dans leur région, des nouveaux dispositifs d'aide à l'emploi et d'indemnisation.

Elles bénéficient d'une présentation régulière par l'Unédic en lien avec Pôle emploi, des travaux et diagnostics conduits pour le compte de sa gouvernance au cours de leurs réunions régulières et selon un calendrier défini annuellement. L'Unédic assure la formation des membres des instances paritaires sur la réglementation de l'assurance chômage et ses évolutions.

Chaque IPR élabore un bilan annuel régional de son activité qui recense notamment ses observations dans le cadre de sa mission de veille sur l'application des accords d'assurance chômage.

Pôle emploi et l'Unédic assurent conjointement l'animation nationale et l'appui aux instances paritaires régionales en concertation avec les directions régionales Pôle emploi. L'Unédic élabore, en dialogue avec Pôle emploi les outils d'informations relatifs aux dispositions réglementaires à destination des IPR. Pôle emploi élabore, en dialogue avec l'Unédic, les outils utilisés par les IPR afin d'assurer :

- l'application des principes de rapidité, de qualité et d'équité des modalités de traitement des dossiers individuels sur lesquels les instances paritaires statuent dans les cas prévus par les accords de l'assurance chômage ;
- le suivi régional de l'activité relevant des instances paritaires et sa consolidation au niveau national.

Un règlement intérieur des instances paritaires prévoit les règles de leur fonctionnement. Tout projet de modification de ce règlement intérieur fait l'objet d'échanges entre Pôle emploi et l'Unédic, préalablement à son adoption par le Conseil d'administration de Pôle emploi.

### **3. GARANTIR L'ACCES AUX DONNEES PERMETTANT LA MAITRISE DES ACTIVITES DANS LE CADRE DES DELEGATIONS DE SERVICE**

#### **3.1. Poursuivre l'action en matière de contrôle interne et d'audit**

Pôle emploi apporte toute assurance à l'Unédic quant à la maîtrise des risques liés à l'indemnisation, dans les activités qui lui sont confiées. Pour cela, Pôle emploi fournit les résultats des travaux de contrôle interne réalisés sur le domaine des activités délégués et prend en compte les préconisations de maîtrise des activités émises par l'Unédic, notamment sur la base des travaux d'audit de l'Unédic et ceux des Commissaires aux comptes.

Parallèlement, en réponse à la lettre de mission de l'Etat, Pôle emploi diligente auprès de ses commissaires aux comptes une mission permettant d'émettre une appréciation sur le dispositif de contrôle interne appliqué aux dispositifs financés par l'Etat.

L'Etat et l'Unédic peuvent à tout moment diligenter des missions d'audit ou des contrôles, sur pièces ou sur place, sur les activités déléguées et les systèmes d'information associés au sein de Pôle emploi.

En vue de la certification légale des comptes de l'Etat et de l'Unédic, Pôle emploi fournit à la DGEFP, ainsi que, sur le périmètre de l'indemnisation et du recouvrement, à l'Unédic :

- la présentation annuelle par Pôle emploi de son environnement général de contrôle (dont les principes généraux d'organisation de contrôle interne prenant en compte l'analyse des risques et la prévention des fraudes, la politique générale en matière de contrôle et d'audit interne, l'environnement de contrôle informatique) ;
- les résultats du contrôle interne, la cartographie des processus, la cartographie des risques et les plans d'actions associés ;
- le bilan annuel relatif à l'efficacité du contrôle interne.

Par ailleurs, les commissaires aux comptes de Pôle emploi transmettent, par l'intermédiaire de l'opérateur, sur le périmètre confié en gestion par l'Unédic et l'Etat, les rapports, attestations et opinions d'audit nécessaires à la certification des comptes de l'Unédic et de l'Etat. Les travaux des commissaires aux comptes de Pôle emploi sont conduits dans le cadre des diligences formulées par les commissaires aux comptes de l'Unédic et par l'Etat. Ces diligences sont transmises par l'intermédiaire de Pôle emploi.

#### **3.2. Assurer la qualité comptable et faciliter l'exploitation des données à des fins d'analyse financière**

L'Etat et l'Unédic veillent au suivi de la trajectoire financière de l'Assurance chômage. A cette fin Pôle emploi met à disposition de l'Unédic toutes les informations nécessaires à l'analyse des dépenses d'indemnisation dont elle a la charge.

Pôle emploi permet à l'Unédic d'analyser les dépenses d'assurance chômage par année (période comptable et période d'ancienneté), par compte, par nature de dépenses (codes allocation millésimés, constats de charges allocataires, indus dont remboursements, récupérations et pertes, acomptes, admissions en non-valeur et leur réactivation, retour de titres...), par région et par régime de financement.

Pour ce faire, sous réserve de faisabilité technique, Pôle emploi donne accès à l'Unédic à des transactions du progiciel comptable lui permettant d'accéder aux données comptables agrégées relevant de son périmètre (RAC, Participatif Etat/Unédic) pour répondre aux besoins d'analyse identifiés. A défaut, Pôle emploi s'engage à transmettre à l'Unédic les flux de ces données selon un format prédéfini et stable.

Ces données doivent in fine permettre à l'Unédic de :

- de suivre/interpréter les écarts entre la prévision financière et l'arrêté mensuel des comptes comptables ;

- d'observer et comprendre les impacts financiers liés à la vie du droit des allocataires et se mettre en capacité de pouvoir prescrire des évolutions (recouvrement des indus, paiements par avance, admissions en non-valeur, ...);
- d'adapter/modifier les instructions comptables.

### **3.3. Assurer le maintien, l'évolution et l'enrichissement du Fichier National des Allocataires et l'accessibilité de ces données**

Pôle emploi veille à optimiser l'accès et les échanges d'information entre les systèmes d'information de Pôle emploi et ceux de l'Unédic, pour permettre à l'Unédic l'exercice de ses missions. En particulier, Pôle emploi associe l'Unédic aux évolutions de ce système d'information statistique sur l'Assurance chômage afin d'une part de garantir la continuité d'usage et d'exploitation de ces informations par l'Unédic en y intégrant les nouvelles informations collectées par Pôle emploi concernant les caractéristiques des activités exercées en cours d'inscription.

A ce titre, sous réserve de l'avis de la CNIL ou d'un cadre réglementaire permettant cette mise à disposition, et dans le cadre de l'exercice par l'Unédic de ses missions, les données des DSN intégrées au système d'information des demandeurs d'emploi de Pôle emploi viennent enrichir le Fichier National des Allocataires (FNA) mis à disposition des services de l'Unédic pour la réalisation de ses missions de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation des règles de l'Assurance chômage. Ces données sont intégrées à la plateforme d'analyse et d'étude statistique de l'Unédic. Les données de cette plateforme répondant aux exigences et à l'avis de la CNIL sont dédiées au pilotage de l'assurance chômage.

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi s'assurent du respect des protections des données personnelles des demandeurs d'emploi tout en veillant à maintenir un cadre réglementaire et juridique aligné avec les missions de chacun (décret portant sur l'usage du NIR, arrêté DSN...).

### **3.4. Interopérabilité des systèmes d'information opérationnels et échange de données**

Pôle emploi et les autres acteurs du Service Public de l'Emploi (SPE) et de la sphère sociale, ainsi que la Caisse des dépôts et consignations dans le cadre de la mise en œuvre du Compte Personnel de Formation (CPF), travaillent conjointement à renforcer l'interopérabilité de leurs systèmes d'information opérationnels et l'échange de données, afin de fluidifier les parcours des demandeurs d'emploi et des entreprises et de favoriser le développement de services digitaux.

Ces échanges de données et les développements informatiques s'appuyant sur ces données sont conformes au référentiel général de sécurité prévu par l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et de la directive européenne « Opérateur de services essentiels » mentionnée à l'article 5 de la loi no 2018-133 du 26 février 2018.

### **3.5. Mise à disposition de données entre l'Etat et Pôle emploi**

L'Etat met à la disposition de Pôle emploi les fichiers et les données nécessaires à l'exercice de ses missions (données relatives aux contrats en alternance...), sous réserve de l'accord de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) lorsqu'il doit être demandé.

Pôle emploi met à disposition des services de l'Etat les éléments d'information nécessaires au suivi et à l'évaluation des politiques publiques qu'il exerce pour leur compte ou nécessaires à la réalisation des travaux communs listés en annexe 2, dans le respect des règles et des prescriptions de la CNIL, ainsi que les référentiels et la documentation de ces données, régulièrement mis à jour.