



# Faciliter l'emploi



**L'ESSENTIEL EN 2018**  
**ENSEMBLE, INNOVONS POUR L'EMPLOI**

L'année 2018 marque la fin d'un cycle de transformation de sept années pour Pôle emploi, cadré par deux conventions pluriannuelles successives avec l'État et l'Unédic.

Dans le contexte de la transformation numérique, l'inscription, l'indemnisation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi ont ainsi connu de profondes évolutions, visant le raccourcissement des procédures, l'amélioration de l'accueil et l'individualisation du suivi, en particulier pour les publics les plus éloignés de l'emploi.

Au cours de ces années, et grâce à une coopération systématique avec les autres acteurs du service public de l'emploi, de la formation et de l'insertion, tels que les régions et les départements, l'accompagnement des demandeurs d'emploi s'est renforcé.

Quant à l'accompagnement des entreprises qui recrutent, il repose désormais sur l'action de 4 800 conseillers dédiés à la relation avec les entreprises et aux opérations de recrutements, plus à même de présenter des profils en adéquation avec les demandes du marché.

La modernisation de Pôle emploi, c'est par ailleurs l'intégration complète des outils numériques dans l'ensemble des services. Pôle emploi est désormais un acteur central de l'écosystème public et privé du recrutement, dans une logique de libre accès aux données et de partage des savoir-faire avec ses partenaires.

Surtout, la stratégie de transformation de Pôle emploi s'est construite sur la base d'une relation de confiance avec ses collaborateurs, par la co-construction d'une démarche de performance déclinée dans les territoires et au niveau des agences, et par une politique de ressources humaines concertée.

C'est sur ce bilan que s'élabore la prochaine convention tripartite (2019-2022). Année charnière, 2018 illustre les transformations réussies de Pôle emploi et appelle la participation de tous pour construire l'avenir du service public de l'emploi.

# En 2018, Pôle emploi

## Mise sur plus d'accompagnement

### Une offre de formation plus proche des demandeurs d'emploi



L'application mobile « Ma Formation », lancée en avril 2018, téléchargée plus de

**130 000 fois**

#### Comparer

les formations proposées

#### Évaluer

le taux de retour à l'emploi

#### Accéder

directement à son compte personnel de formation

### Des compétences renforcées !

Le référentiel des métiers de Pôle emploi actualisé à partir de 4 millions d'offres d'emploi analysées

14 savoir-être professionnels nouveaux pour répondre aux évolutions du marché du travail

#### Pour les demandeurs d'emploi

actualisation du « profil de compétences » depuis leur espace personnel

#### Pour les entreprises

des conseillers dédiés pour définir les profils de compétences recherchés

### Des demandeurs d'emploi entraînés et valorisés !

« Prépa Compétences », un nouveau dispositif créé par Pôle emploi et l'AFPA

Un parcours d'entraînement de 8 à 32 jours pour construire un projet professionnel

#### « Valoriser son image pro » lancé en septembre 2018

Valoriser les savoir-être professionnels des demandeurs d'emploi comme l'autonomie, le sens de la communication, du travail en équipe, ou la rigueur

## et plus de simplification

En 2018, des innovations pour simplifier l'accès à l'information, fournir des services en ligne plus accessibles et améliorer l'expérience des utilisateurs

### Des demandeurs d'emploi mieux informés sur l'indemnisation

Le numéro de téléphone

**39 49**

pour :

Être orienté vers son agence de proximité

Déposer une réclamation directement dans son espace personnel sur pole-emploi.fr et en suivre le traitement

### Un nouvel espace candidat plus simple et plus facile

Depuis mars 2018, un nouvel espace personnel candidat en ligne pour tous les demandeurs d'emploi

Plus complet, plus intuitif  
Une meilleure expérience de navigation

Et plus d'autonomie pour les demandeurs d'emploi

### Une offre digitale performante pour les entreprises

Dans l'espace réservé aux entreprises sur pole-emploi.fr

Des propositions de candidats dès le dépôt d'une offre



Avec l'application smartphone « Je recrute »

Un contact direct entre les entreprises et les candidats  
À tout moment et en amont d'une procédure de recrutement

# Au service des demandeurs d'emploi

L'accompagnement des demandeurs d'emploi a encore évolué en 2018, avec pour maîtres-mots la rapidité de la réponse attendue, l'individualisation des parcours et leur adaptation aux situations spécifiques, particulièrement pour les publics les plus éloignés de l'emploi. En 2018, Pôle emploi a aussi mené une action résolue contre la précarité numérique qui pénalise les demandeurs d'emploi tant dans leur parcours d'insertion que dans leur future vie professionnelle.



Alina  
a bénéficié du dispositif  
« Prépa compétences »

**“ Je cherchais un emploi dans la bureautique. Grâce à ma formatrice, j'ai découvert le métier de gouvernante d'hôtel qui me convient mieux. ”**

## Des compétences numériques enrichies !

Dès l'inscription à Pôle emploi, la réalisation d'un diagnostic sur les compétences numériques du demandeur d'emploi

Des parcours d'inclusion numérique avec des partenaires tels que :

- Emmaüs Connect
- APTIC, le chèque culture numérique pour tous
- PIX, outil d'évaluation
- WeTechCare, plateforme de formation



**74,4%**  
des demandeurs d'emploi satisfaits des informations liées aux allocations



**4,3**  
millions de demandeurs d'emploi inscrits ont retrouvé un emploi



**850 000**  
visites/mois sur le site « Trouver ma formation »

## Un accompagnement pour chaque demandeur d'emploi

Un accompagnement renforcé ou intensif pour les publics éloignés de l'emploi (jeunes ou demandeurs d'emploi en difficultés sociales)

+

Une palette d'outils digitaux pour les demandeurs d'emploi plus autonomes

## L'indemnisation : un haut niveau de performance

**94,4%**  
des demandes traitées dans les délais



Des conseillers concentrés sur leur mission essentielle d'accompagnement !

## En 2018, les contrats aidés deviennent les Parcours Emploi Compétences !

Le Parcours Emploi Compétences, c'est :

le développement des compétences

+

un recours facilité à la formation

+

un accompagnement par l'employeur ou le service public de l'emploi



**73,2%**  
des demandeurs d'emploi satisfaits de l'accompagnement de Pôle emploi

# Au service des entreprises

Qu'il soit physique ou digital, l'accompagnement des entreprises dans leurs démarches de recrutement est un axe majeur de l'offre de services de Pôle emploi. Il s'est étoffé en 2018, avec l'ambition d'innover dans les méthodes et de s'adapter en permanence aux évolutions des besoins.

Une attention particulière est portée aux métiers en tension, avec des opérations de communication déployées sur tout le territoire.



**Laurent**  
Chef d'une TPE, bénéficie des conseils de Pôle emploi pour son développement

*" Il ne fait aucun doute que mes prochaines recherches de collaborateurs passeront par Pôle emploi. "*

**Faciliter les recrutements grâce à une offre de service dédiée...**

**4 800**

conseillers dédiés à la relation avec les entreprises et aux opérations de recrutements



Aident à la rédaction des offres, recherchent les candidats



Répondent aux besoins spécifiques des TPE et PME

**...et une offre de service digitale**

Pour chaque entreprise, un espace sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr) pour se faire connaître

Une offre publiée = des candidats proposés

Avec l'application « Je Recrute », une prise de contact directe avec les candidats



**71,2%**  
des recruteurs satisfaits de l'offre de service entreprises



**600 000**  
offres d'emploi proposées chaque jour sur [pole-emploi.fr](https://pole-emploi.fr)



**82%**  
des offres sont pourvues

**Lutter contre les difficultés de recrutement grâce à l'initiative #VersUnMétier**

Pour les secteurs en tension (commerce, réparation automobile, BTP, métallurgie, services à la personne, etc.)

**+ de 12 000**

événements sur tout le territoire à la fin 2018 : ateliers de découverte des métiers, job datings, visites d'entreprises

**#VersUnMétier**

**Les clubs RH, au service de l'emploi**

**1**  
club RH national

**13**  
clubs RH régionaux

**3 000**  
entreprises participantes des dirigeants RH de grandes entreprises et de PME

**29**  
événements organisés en 2018

# Au service de tous les territoires

Pour mieux insérer dans l'emploi ceux qui font face à des difficultés spécifiques, Pôle emploi a tissé au sein des territoires un vaste réseau de partenaires composé de collectivités, opérateurs publics et associations spécialisées. Menée sur la base de diagnostics et de projets partagés, l'action de Pôle emploi et de ses partenaires au sein des territoires permet de trouver des réponses adaptées.



**+ 27%**

de retours à l'emploi durable pour les demandeurs d'emploi qui bénéficient d'un accompagnement global



**160 000**

demandeurs d'emploi ont bénéficié d'une aide à la mobilité



**1 013**

Maisons de services au public (MSAP) en partenariat avec Pôle emploi

## Favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi avec les acteurs territoriaux

Les Régions, pour la formation, la création d'entreprise et le soutien aux PME / TPE

Les départements, pour l'accompagnement global des demandeurs d'emploi

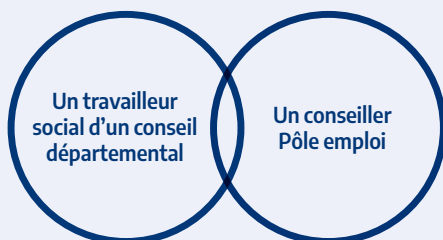
Les intercommunalités, pour la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences et les recrutements (GPEC)

## Lever les freins à la recherche d'emploi

Pour les demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés sociales,

### **l'accompagnement global**

allie deux expertises :



## **La mobilité**

est un chantier prioritaire !



Pour favoriser les trajectoires professionnelles

## Agir en faveur de l'égalité des chances

En 2018, une opération d'accompagnement des travailleurs handicapés en partenariat avec Cap Emploi et les MDPH\*, au sein de

**13**

agences pilotes

dans **8** régions

Le partenariat avec « Nos Quartiers ont des Talents » a permis à

**70%**

des jeunes accompagnés de signer un CDI ou un CDD de plus de 6 mois

**46%** des **103 000**

ressortissants étrangers signataires d'un contrat d'intégration républicaine se sont inscrits à Pôle emploi

\*Maison départementale des personnes handicapées

# Au service de l'action responsable

Installer durablement la qualité de vie au travail, développer les compétences et les parcours professionnels, positionner les managers comme accompagnateurs du changement : telles sont les clés pour renforcer le rôle des agences de proximité et leur capacité à délivrer un service personnalisé sur l'ensemble du territoire. Fort de son contrat social, Pôle emploi s'engage dans la transformation de son modèle de management, plus collaboratif et fondé sur la performance.



Safya,  
spécialiste de l'indemnisation  
depuis dix ans

*“ Ce qui me  
motive à me  
rendre au  
travail tous  
les matins ?  
Me sentir utile ! ”*



Chez Pôle emploi,  
**2**  
millions d'heures  
de formation  
réalisées au bénéfice  
des agents



**20%**  
des agents  
Pôle emploi  
en télétravail



En 2018,  
**102**  
agences et  
**4 100**  
collaborateurs  
engagés dans le projet  
« Agence de Demain »

## Engager tous les collaborateurs dans une vision responsable



**8,37%**  
c'est le taux d'emplois  
directs et indirects de  
travailleurs handicapés  
chez Pôle emploi



**93/100**  
c'est le score  
de l'index d'égalité  
entre les femmes  
et les hommes



**100%**  
des sites Pôle emploi  
sont équipés ADEDA  
(dispositif d'accueil  
des demandeurs  
d'emploi déficients  
auditifs)

## Développer les compétences des collaborateurs

Un catalogue  
de près de  
**350**  
formations  
pour les  
collaborateurs  
de Pôle emploi

Une offre  
de formation dédiée  
pour les managers

## Renforcer la participation des agents et des managers et le travail collaboratif

Inviter les agents  
à proposer des nouveaux  
modes de collaboration  
et de management,  
avec le programme  
« Nouveau Pari  
de la Confiance » (NPC)

Inviter un nouveau  
modèle d'agence  
de proximité et imaginer  
des nouveaux services,  
avec le projet collaboratif  
« Agence de demain »

Piloter par la performance,  
avec le programme  
« C'notre Perf » expérimenté  
dans 110 agences à la fin 2018

# Se mobiliser pour préparer l'avenir

## Un bilan positif



### 13 des 14

indicateurs de la convention tripartite 2015-2018 à la cible fin 2018

## Bâtir des propositions pour l'avenir : une concertation inédite !

Pour préparer la convention tripartite 2019-2022, Pôle emploi a conduit une vaste concertation.

### En interne :

près de 4 500 ateliers ont été organisés en régions pour préparer la prochaine convention tripartite

### En externe :

ateliers à destination des partenaires, des demandeurs d'emploi et des entreprises, pour identifier les progrès à réaliser sur nos services



### 5 000

participants à la concertation auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises pour recueillir les besoins, les attentes et les propositions de nouveaux services pour construire Pôle emploi de demain.

## Innovier pour préparer l'avenir



### + de 100

sessions LAB en intelligence collective pour accélérer les projets et la production de nouveaux services

Les expérimentations visent à améliorer la qualité et l'efficacité des services de Pôle emploi.

### Par exemple, ont été menées :

- **La mise en place** d'un référent unique indemnisation

- **La différenciation** de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, avec la distinction d'un dispositif de « suivi » et un dispositif « d'accompagnement »

- **L'anticipation** des besoins de recrutement des TPE-PME à l'échelle des bassins d'emploi

- **L'accélération** de la création de services digitaux innovants avec l'Employ Store Dev, pour développer des applications en lien avec l'emploi



Suivez-nous sur  
[pole-emploi.org](https://pole-emploi.org)

@pole\_emploi

@pole\_emploi

/pole-emploi

@Poleemploi

/Poleemploi

Le Fil de l'Emploi Lettre d'information institutionnelle