



RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



pôle emploi



# Rapport annuel 2022



# SOMMAIRE

---

<b>Le mot de Jean Bassères, directeur général de Pôle emploi</b>	<b>p. 5</b>
<b>Chiffres clés</b>	<b>p. 6</b>
<b>Temps forts</b>	<b>p. 10</b>

---

## **1. Pôle emploi engagé pour toujours mieux accompagner les demandeurs d'emploi** **p. 18**

- 1.1. Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin
  - 1.2. Simplifier les démarches avec l'actualisation renouvelée
  - 1.3. Sécuriser les demandeurs d'emploi sur leurs droits et leur indemnisation grâce au Conseiller Référent Indemnisation (CRI)
  - 1.4. Mieux accompagner les demandeurs d'emploi en situation de handicap grâce au rapprochement avec Cap emploi
  - 1.5. Concevoir des innovations digitales pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi
- 

## **2. Pôle emploi mobilisé aux côtés des entreprises pour faciliter les recrutements** **p. 26**

- Interview de Paul Bazin, directeur général adjoint en charge de l'Offre de Services
- 

## **3. Pôle emploi solidaire face aux urgences** **p. 30**

- 3.1. Une mobilisation exceptionnelle pour les déplacés ukrainiens
  - 3.2. Un Plan de sobriété énergétique ambitieux
  - Interview de Charline Nicolas, directrice générale adjointe en charge de la Stratégie et des Affaires institutionnelles
- 

## **4. Pôle emploi au plus près des territoires** **p. 34**


- 4.1. Data Emploi, un outil pour décrypter le marché de l'emploi à l'échelle des territoires
  - 4.2. Un partenariat avec l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne (ANMSM) pour répondre aux besoins de recrutement
  - 4.3. Présence de Pôle emploi au Salon des maires et des collectivités locales, une première !
  - 4.4. OuiForm', un outil qui favorise l'accès à la formation
- 

## **5. Pôle emploi, un service pour l'emploi engagé au niveau européen** **p. 38**

- 5.1. Un bilan positif de l'évaluation de Pôle emploi par les services publics de l'emploi européens
  - 5.2. L'accueil des Services Publics de l'Emploi européens à Lille, dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne
- 

## **6. Une transformation interne ambitieuse et une performance améliorée** **p. 40**

- 6.1. Un management basé sur la Performance Par la Confiance (PPC)
  - 6.2. La facilitation au service du collectif
  - 6.3. Pôle emploi à l'ère du travail hybride
  - 6.4. Une gestion des ressources humaines multiprimée
  - 6.5. Des actions renforcées en faveur de l'égalité femmes-hommes
  - 6.6. Pôle emploi, un acteur exemplaire de la diversité et de l'inclusion
-

Directeur de publication : Jean Bassères  
Rédaction : Direction Stratégie et Affaires institutionnelles et Direction de la Communication  
Mise en page :  - Direction du siège

---





## LE MOT DE **Jean Bassères,** directeur général de Pôle emploi

En 2022, la mobilisation de nos équipes, leur investissement et leur engagement ont permis d'offrir au quotidien un service de qualité à nos publics.

L'action de Pôle emploi a contribué à la diminution du taux de chômage et à la reprise économique sur un marché du travail transformé par la crise sanitaire.

Nous pouvons nous féliciter d'avoir poursuivi la mise en œuvre de notre Projet stratégique 2019-2022, et d'avoir répondu avec beaucoup de créativité aux sollicitations du gouvernement pour proposer de nouveaux dispositifs afin d'accompagner au mieux tous les demandeurs d'emploi, notamment ceux éloignés de l'emploi. Ainsi, le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) a déjà bénéficié à plus de 100 000 jeunes inscrits à Pôle emploi, et le Plan Demandeur d'Emploi Longue Durée (DELD) a permis au chômage de longue durée de baisser de plus de 540 000 par rapport au début de l'année 2021, et de retrouver un niveau que nous n'avions pas connu depuis dix ans.

Nous avons aussi poursuivi nos efforts pour sécuriser les demandeurs d'emploi sur leurs droits dans un contexte d'évolution de la réglementation grâce au déploiement du Conseiller Référent Indemnisation (CRI).

Nous avons également su faire évoluer notre offre de services en direction des entreprises pour nous adapter à leurs besoins, notamment avec la mise en place d'un Plan viviers sectoriels et de nouveaux processus de recrutement (entreprises éphémères, Du Stade vers l'emploi, recrutement inversé...).

Les résultats sont là : la satisfaction des entreprises utilisatrices de nos services ne cesse de progresser.

Soucieux de répondre aux défis auxquels notre pays est confronté, nous avons mis en place une offre de services destinée aux personnes déplacées d'Ukraine. Et pour faire face à la crise énergétique, à la demande de l'État, nous nous sommes engagés en octobre 2022 dans un ambitieux Plan de sobriété énergétique qui s'inscrit dans la continuité de nos efforts en la matière depuis 2010.

Toutes ces actions, nous les avons menées dans un cadre et une organisation de travail renouvelés avec le travail hybride, sans remettre en cause la qualité de services délivrée à nos usagers.

Cette année encore, nous avons assuré notre mission : être là pour tous ceux qui en ont le plus besoin. Nous avons aussi démontré notre capacité à travailler avec tous les acteurs de l'emploi, comme en témoigne notre rapprochement réussi avec Cap emploi, et la poursuite de l'accompagnement global avec les Départements.

Nous pouvons aborder avec sérénité les nouveaux défis qui se présentent à nous, notamment la transformation majeure que sera France Travail.



# **Chiffres clés 2022**

# 7 indicateurs sur 12

de la Convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi  
sont à la cible fin 2022



## Retour à l'emploi

**4,4 millions**

de personnes inscrites à Pôle emploi ont retrouvé un emploi



## Accompagnement des demandeurs d'emploi

**6,5 millions**

d'inscriptions en qualité de demandeurs d'emploi

**1,3 million**

d'entrées en formation tous financeurs confondus

• **+ de 550 000**

formations financées par les demandeurs d'emploi via le CPF

• **près de 400 000**

entrées en formation financées par Pôle emploi

**1,85 milliard**

d'euros dépensés par Pôle emploi au titre de la formation des demandeurs d'emploi, y compris les financements relatifs au Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC)

**106 025**

jeunes inscrits à Pôle emploi bénéficiaires du Contrat d'Engagement Jeune (CEJ)

**416 238**

demandeurs d'emploi de très longue durée ont bénéficié du Parcours de remobilisation

**107 140**

demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un accompagnement global

**35 407**

demandeurs d'emploi bénéficiaires du Parcours Emploi Santé (PES)

**93 %**

des demandeurs d'emploi satisfaits des services digitaux de Pôle emploi

**83,5 %**

des demandeurs d'emploi satisfaits de leur accompagnement par Pôle emploi



## Indemnisation

**7,9 millions**

de demandes d'allocation traitées

**2,4 milliards**

d'euros d'aides et d'allocation versées pour le compte de l'État

**33,1 milliards**

d'euros versés aux demandeurs d'emploi pour le compte de l'assurance chômage

**92,4 %**

des droits notifiés dans les 21 jours

**70,9 %**

des demandeurs d'emploi satisfaits des informations relatives aux allocations



## Services aux entreprises

**82,8 %**

des entreprises satisfaites du traitement de leur dernière opération de recrutement

**82,8 %**

des entreprises satisfaites des services de Pôle emploi (dont 52,7 % très satisfaites)

**189 000**

immersions professionnelles en entreprise réalisées

**79,1 %**

des offres avec services satisfaites par Pôle emploi

**65 514**

candidats évalués avec la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS)

**+ 136 000**

entrées dans les formations avant embauche - Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR), Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI), Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective (POEC) - pour répondre aux tensions de recrutement



## Services à distance

**pole-emploi.fr**

**478 millions**

visites en 2022, dont 59 % depuis les terminaux mobiles (tablettes, smartphones)

**20,4 millions**

offres d'emploi publiées sur pole-emploi.fr

**5 millions**

de destinataires de la newsletter « Mode d'emploi »

**Sphère emploi**

**327 228**

membres (dont 322 528 demandeurs d'emploi) et **43 056** visiteurs « uniques » sur la plateforme collaborative à destination des demandeurs d'emploi (sur la période du 01/02/2022 au 01/02/2023)

**Applications mobiles**

**371 millions**

de visites

**Visioconférences**

**231 786**

visioconférences réalisées par les conseillers

**Numéros courts dédiés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises**

**16,9 millions**

d'appels au 3949, numéro court dédié aux demandeurs d'emploi

**3 millions**

d'appels au 3995, numéro court dédié aux entreprises



### Expertise / marché du travail

pole-emploi.org  
**7,3 millions**  
de visites

emploi-store.fr  
**7,2 millions**  
de visites



### Accueil en agence

**6 630 437**  
visites en agence

**6 030 205**  
entretiens réalisés  
en agence



### Organisation

**59 191**  
collaborateurs  
(hors volontaires  
en Service civique)

**4 553**  
conseillers en appui  
à la relation de service  
(plateformes, etc.)

**23 800**  
conseillers  
dédiés au suivi et  
à l'accompagnement  
des demandeurs  
d'emploi

**930**  
psychologues  
du travail

**4 089**  
volontaires  
en Service  
civique

**6 080**  
conseillers dédiés  
à la relation avec  
les entreprises  
et aux opérations  
de recrutement



### Innovation

**71**  
sessions LAB réalisées avec **1 564** participants  
dont **96,5 %** satisfaits



### Responsabilité sociale et environnementale

Bilan Carbone 2021 :  
**4,72 T éq CO2 / ETP**  
(contre 5,8 en 2019)

Clauses sociales : **1 713 422** heures  
d'insertion réalisées (via la clause sociale  
et les achats, secteur protégé / adapté),  
en augmentation de **21 %** par rapport à 2021



# **Temps forts 2022**

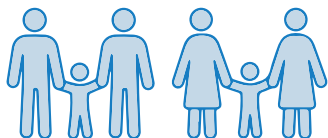
**Versement de l'indemnité inflation**



Afin de préserver le pouvoir d'achat face à la hausse des prix constatée fin 2021, Pôle emploi verse à tous les usagers disposant de revenus inférieurs à 2 000 euros net une indemnité inflation d'un montant de 100 euros net financée par l'État.

**Ouverture des droits parentaux aux couples homoparentaux**

Dans le cadre de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, Pôle emploi ouvre l'accès aux droits parentaux aux couples homoparentaux. Par cette mesure, Pôle emploi poursuit son engagement pour la lutte contre toutes les formes de discriminations et les stéréotypes. Cf. p. 44.




**Nouvel accord sur le télétravail**

Un nouvel accord relatif au télétravail et travail de proximité signé par Pôle emploi le 20 juillet 2021 s'applique pleinement depuis le 7 février 2022 pour une durée de 3 ans. Cf. p. 43.



**HOMMAGE À PATRICIA PASQUION**

Le 28 janvier 2021, Patricia Pasquion, responsable d'équipe au sein de l'agence Pôle emploi Victor-Hugo de Valence (26), était assassinée sur son lieu de travail. Un an après ce drame, Jean Bassères, Directeur Général de Pôle emploi, assiste à la commémoration de ce triste anniversaire et inaugure à la Direction régionale d'Auvergne-Rhône-Alpes une plaque à son nom.



**Lancement du service en ligne Mes Aides Pôle emploi**



Ce nouveau service lancé en partenariat avec le ministère du Travail rend visibles et accessibles toutes les aides à la mobilité aux demandeurs d'emploi pour les aider à trouver et conserver un emploi. Cf. p. 22.



**Mes aides**  
**Pôle emploi**



**Démarrage du Parcours Emploi Santé**

Parcours Emploi Santé (PES) vise à lever les blocages liés à la santé dans le parcours du demandeur d'emploi, et à lui permettre de faire le lien entre son état de santé et ses conséquences sur son projet professionnel. Cette nouvelle prestation propose en priorité aux demandeurs d'emploi de longue durée d'évaluer l'impact de leur situation de santé sur leur retour à l'emploi, et ainsi de déterminer les leviers d'action possibles. Cf. p. 19.

## □ Lancement du service en ligne Immersion facilitée

Le service en ligne Immersion facilitée référence une base d'entreprises accueillantes, offre un moteur de recherche simple et efficace, et dématérialise les démarches administratives après l'acceptation par l'entreprise de l'immersion. L'Immersion facilitée simplifie l'accès à la Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP). *Cf. p. 23.*



## Signature d'un protocole national de coopération avec Initiative France

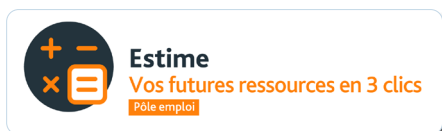
Jean Bassères, directeur général de Pôle emploi, et Guillaume Pépy, président d'Initiative France, signent un protocole national de 3 ans pour promouvoir l'accompagnement des demandeurs d'emploi ayant un projet de création ou de reprise d'entreprise. Objectif commun : accompagner les publics porteurs de projets fragilisés par la crise, et sécuriser les parcours des demandeurs d'emploi créateurs ou repreneurs d'entreprise, notamment dans les Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV) et les jeunes.



## ■ Lancement national du service en ligne Estime



Estime est un simulateur qui permet au demandeur d'emploi de projeter ses ressources sur 6 mois en cas de reprise d'emploi, et de découvrir les aides auxquelles il est éligible. En rassurant les demandeurs d'emploi quant à leur budget global, Estime est un vecteur de redynamisation vers la recherche d'emploi et agit comme un levier pour déclencher l'acte de candidature. *Cf. p. 22.*



## Lancement officiel du Contrat d'Engagement Jeune (CEJ)

Le Premier ministre, Jean Castex, ainsi que la ministre du Travail, Élisabeth Borne, assistent à la signature des premiers contrats dans les locaux de Yookan (93), tiers-lieu dont Pôle emploi est l'un des membres fondateurs. Pour l'occasion, Jean Bassères, directeur général de Pôle emploi, et Stéphane Valli, président de l'Union Nationale des Missions locales (UNML), cosignent un message de mobilisation adressé aux réseaux de Pôle emploi et des Missions locales. *Cf. p. 20.*



## Lancement des modalités d'accompagnement des réfugiés Ukrainiens par Pôle emploi avec le ministère de l'Intérieur et le ministère du Travail

À la suite de la décision de l'Union européenne d'octroyer aux ressortissants ukrainiens le bénéfice du dispositif exceptionnel de protection temporaire, Pôle emploi se mobilise avec les services de l'État et ses partenaires pour accueillir les déplacés ukrainiens en recherche d'emploi afin de les informer de leurs droits et de les accompagner. Cette mobilisation permet de relever le défi de leur accueil et leur inscription en agence en un temps record. *Cf. p. 31.*



## Égalité femmes-hommes

Pôle emploi publie son Index de l'égalité femmes-hommes, avec un score de 99/100. Cf. p. 43.



## Pôle emploi, membre fondateur du Groupement d'Intérêt Public (GIP) Les Entreprises s'engagent

La création du Groupement d'Intérêt Public (GIP) vise à fédérer et animer la communauté Les Entreprises s'engagent, soit près des 27 000 entreprises en 2022. Objectif : pérenniser sa dynamique au service du déploiement des politiques publiques d'inclusion et d'insertion professionnelle des publics éloignés du marché du travail, mutualiser les moyens mobilisés au profit de la communauté, et permettre aux entreprises de s'approprier pleinement le dispositif.



## Nouveaux critères d'attribution de l'Allocation pour les Travailleurs Indépendants (ATI)

Entrée en vigueur des nouveaux critères d'attribution de l'Allocation pour les Travailleurs Indépendants (ATI) qui ont cessé leur activité de manière définitive lorsque celle-ci n'était pas économiquement viable. Un simulateur dédié est disponible sur le site [www.chomage-independant.fr](http://www.chomage-independant.fr)



## Pôle emploi présent à Vivatech 2022

Du 15 au 18 juin, à Paris, Pôle emploi participe à Vivatech, le plus grand salon technologique d'Europe. À cette occasion, la direction des Systèmes Informatiques de Pôle emploi présente notamment TradEmploi, l'outil de traduction vocale instantanée pour faciliter les échanges avec les demandeurs d'emploi parlant une langue étrangère et Estime, un site web et mobile qui permet de sécuriser les demandeurs d'emploi sur leurs ressources financières pendant les 6 premiers mois de leur reprise d'emploi, grâce à un simulateur de revenus et d'aides (minima sociaux, aide à la mobilité...).

15-18  
JUN  
PARIS

VIVA  
TECHNOLOGY



## Application Digit RH : Pôle emploi récompensé

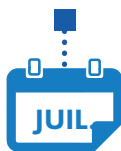
L'application Digit RH développée par la direction des Ressources Humaines de Pôle emploi reçoit

le Trophée de l'innovation décerné par le Groupe RH&M. Ce trophée récompense des entreprises ayant mis en place des initiatives exemplaires en matière d'innovation RH. Cf. p. 43.



## 17<sup>e</sup> Conseil d'administration du PES Network – réseau européen des Services publics de l'emploi – à Lille.

Dans le cadre de la Présidence française du Conseil de l'Union européenne 2022, le 17<sup>e</sup> Conseil d'administration du réseau européen des Services Publics de l'Emploi (SPE) se tient à Lille, les 23 et 24 juin, en présence du ministre français du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, Olivier Dussopt, et du Commissaire européen chargé de l'Emploi et des Droits sociaux, Nicolas Schmit. Les représentants des 27 SPE de l'Union européenne, ainsi que les responsables des SPE de Norvège et d'Islande, se retrouvent à l'invitation de Pôle emploi. Cf. p. 39.



## Revalorisation de 4 % des aides et allocations de solidarité

Dans un contexte d'inflation élevée, les aides et allocations sont revalorisées au 1<sup>er</sup> juillet pour les bénéficiaires de l'Allocation Spécifique de Solidarité (ASS), de l'Allocation Temporaire d'Attente (ATA), de l'Allocation du Contrat d'Engagement Jeune (ACEJ), de l'Allocation Journalière de présence Parentale (APJ) et de l'Allocation Équivalent Retraite (AER).



## Du Stade vers l'emploi prend son envol !



Afin d'accompagner le développement des événements Du Stade vers l'emploi, Pôle emploi et les fédérations et ligues sportives impliquées (athlétisme, rugby, basket-ball, badminton, tennis de table) s'associent dans le cadre d'un consortium dont Pôle emploi est le chef de file. Ce consortium permet de coordonner le financement et la mise en œuvre de 100 *jobdatings* sportifs en 2022, sur les 178 opérations réalisées par le réseau. *Cf. p. 27.*



## Généralisation de la médiation préalable obligatoire

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet, la médiation préalable devient obligatoire pour tous les contentieux relevant du juge administratif afin de favoriser le règlement amiable des litiges et diminuer le contentieux concernant les décisions de Pôle emploi. L'expérimentation menée dans trois régions, entre 2018 et 2021, montre l'efficacité de la médiation : 60 % des médiations préalables ont abouti à un accord sans recours au juge.

## Ouverture à l'APEC et à Cap emploi de l'e-Université de Pôle emploi

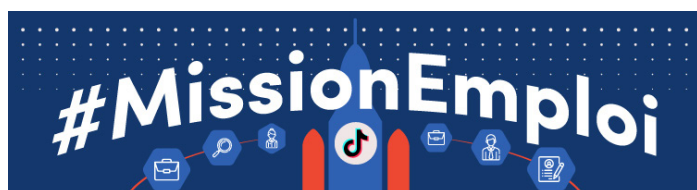
Les formations internes de l'e-Université de Pôle emploi s'ouvrent désormais aux collaborateurs de l'APEC et de Cap emploi afin de partager l'offre de services de Pôle emploi et d'agir en complémentarité. Au programme, des modules de formation dédiés à : « Mieux connaître l'offre de services et les activités en agences », « Le marché du travail », « Mobiliser les dispositifs de la formation professionnelle continue », « L'essentiel de Pôle emploi ». *Cf. p. 22.*



## Lancement de Data Emploi : décrypter pour décider

Depuis le 13 septembre, Data Emploi est accessible en ligne. Grâce à des indicateurs simples et accessibles, ce portail permet de décrypter le marché du travail sur le territoire de son choix. *Cf. p. 35.*

## Partenariat #MissionEmploi avec Tik Tok



Renouvellement du partenariat de Pôle emploi avec le réseau Tik Tok autour de #MissionEmploi, un portail disponible directement sur l'application pour soutenir les utilisateurs dans leurs recherches d'emploi ou de formation, et les aider à mieux appréhender le monde du travail.



## Lancement du Plan viviers sectoriels

Lancé officiellement le 14 octobre par Olivier Dussopt, ministre du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, le Plan viviers sectoriels vise à répondre aux difficultés de recrutement des entreprises dans

les secteurs de la santé, du transport et de l'hôtellerie-restauration.

Il a pour objet d'identifier rapidement les candidats immédiatement employables pouvant être proposés aux entreprises. Cf. p. 27.



## Signature de la Charte Cancer@work'

Dans le cadre d'Octobre rose et pour faire évoluer les savoirs et les représentations liées à la maladie en entreprise, Pôle emploi signe avec l'association Cancer@work' une charte qui concrétise le volet de l'accord Qualité de vie au travail sur l'accompagnement des personnes concernées par les maladies chroniques et les maladies graves.



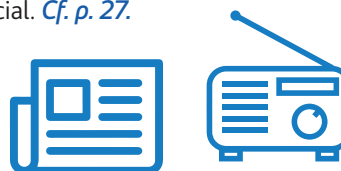
## L'Emploi store fait peau neuve

Avec une refonte graphique, des améliorations de navigation et des parcours-conseils pour guider au mieux les utilisateurs vers les services les plus adaptés à leurs besoins, l'Emploi store - plateforme rassemblant des services numériques gratuits dédiés au projet professionnel et à la recherche d'emploi -, fait peau neuve. Cf. p. 23.



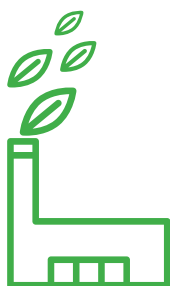
## Pôle emploi investit la radio et la presse quotidienne régionale

Pôle emploi lance une campagne pluri média (radio, audio digital, presse régionale et réseaux sociaux) en direction des artisans, commerçants, cadres et dirigeants de TPE/PME pour lutter contre les tensions de recrutement, notamment dans les secteurs de l'hôtellerie-restauration, du transport et de la santé et du social. Cf. p. 27.



## Plan de sobriété énergétique

Pour répondre à la crise énergétique et aux défis climatiques, Pôle emploi met en place un Plan de sobriété énergétique afin de poursuivre la diminution de sa consommation énergétique et d'atteindre d'ici 2024 la cible fixée par le gouvernement, soit une baisse des consommations d'énergie d'au moins 10 %. Pour ce faire, des actions à court, moyen et long termes sont fixées dans cinq domaines : l'immobilier, la mobilité, le numérique, les achats et l'organisation du travail. Cf. p. 32.



## Pôle emploi partenaire du concours Talents des cités

Depuis plus de 20 ans, le concours Talents des cités - organisé par le ministère chargé de la Ville et Bpifrance -, valorise l'initiative entrepreneuriale des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville (QPV). Pour la première fois cette année, Pôle emploi s'associe à l'événement et remet un prix Coup de cœur à Karima Kerkoub, fondatrice de Lilee (plateforme de logements PMR), lors d'une cérémonie organisée le 24 novembre au siège de France Télévisions, à Paris.



## Généralisation de l'actualisation rénovée à tout le territoire

Suite à une expérimentation menée en 2021, tous les demandeurs d'emploi bénéficient désormais du nouveau service d'actualisation mensuelle. Les informations déjà connues de Pôle emploi sont ainsi pré-remplies, il suffit pour le demandeur d'emploi de les vérifier et d'ajouter les éléments manquants, selon sa situation (activité professionnelle, formation, arrêt maladie...). Cf. p. 21.



## Sécuriser l'indemnisation des demandeurs d'emploi en fin de droits



Pôle emploi lance une campagne de mail et SMS pour inciter les demandeurs d'emploi en fin de droits à compléter leur demande d'Allocation de Solidarité Spécifique (ASS) disponible en ligne. L'enjeu est de lutter contre le non recours aux droits et d'éviter que les demandeurs d'emploi ne se trouvent en rupture d'indemnisation. Cette campagne se déroule durant les mois de novembre et décembre et pourrait être généralisée après un bilan.

## Tensions de recrutement : signature d'une convention avec les fédérations professionnelles du secteur des transports et de la logistique

Amplifiant sa mobilisation contre les difficultés de recrutement, Pôle emploi signe une convention nationale avec 4 fédérations du secteur des transports et de la logistique : FNTV (Transport voyageur), UTP (Transport urbains publics), AFT (Transport et logistique) et CSD (Déménagement). Ambition commune affichée : mieux faire connaître les services de conseils en recrutement de Pôle emploi auprès des entreprises du secteur à la faveur de différentes actions - immersions, formations au poste de travail, événements -, et renforcer la connaissance du secteur par les conseillers entreprise. Cf. p. 27.



## Campagne « La montagne, ça vous gagne ! Et ça recrute ! »

L'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne (ANMSM) et Pôle emploi s'associent pour favoriser le recrutement dans les principaux secteurs en tension dans leurs territoires : hôtellerie, restauration, transport, commerces, accueil petite enfance. Pôle emploi lance une campagne de communication intitulée « La montagne, ça vous gagne ! Et ça recrute ! », et mobilise l'ensemble de son réseau pour la relayer et mener un certain nombre d'actions dans les territoires concernés. Cf. p. 36.



## Pôle emploi présent pour la première fois au Salon des maires et des collectivités locales

Du 22 au 24 novembre, à Paris, Pôle emploi participe pour la première fois au Salon des maires et des collectivités locales. Le stand Pôle emploi reçoit la visite de plus de 400 maires désireux de rencontrer les directeurs territoriaux et les directeurs d'agences. L'occasion pour Pôle emploi de répondre en direct aux questions et attentes des maires, de leur présenter son offre de services et ses solutions pour les accompagner dans le développement économique de leur territoire. Cf. p. 36.



NOV



## Travail hybride : Pôle emploi récompensé

Le 8 novembre, Pôle emploi reçoit le Trophée d'Or des Victoires des Leaders du Capital Humain dans la catégorie Hybridation des modes de travail pour son action dans la mise en place du télétravail et l'accompagnement des agents vers le travail hybride. *Cf. p. 43.*



## Généralisation de Mes Événements emploi

À la suite d'une expérimentation concluante en Occitanie puis en Île-de-France, Mes Événements emploi s'étend sur tout le territoire au cours du second semestre 2022. Ce nouveau site permet aux candidats, inscrits et non-inscrits à Pôle emploi, de visualiser tous les événements de recrutement, de découverte des métiers et de formations organisés sur l'ensemble du territoire par les agences Pôle emploi avec les entreprises sur des métiers en tension, et de s'y inscrire directement. Au total : 590 000 participations sont enregistrées sur le site en 2022. *Cf. p. 23.*



## La série « Allocations : attention aux idées reçues » débarque sur les écrans en agence

« Pas besoin de déclarer mes activités si je ne suis pas indemnisé », « Je dois attendre mon attestation employeur pour m'inscrire à Pôle emploi » ou « Si je suis en congé maternité, mon allocation va baisser ? ».



Depuis la mi-décembre, au rythme d'un épisode différent chaque semaine, Pôle emploi diffuse une série de questions/réponses sur l'assurance chômage sous forme d'affichage dynamique sur les écrans des agences. Une campagne pour lutter contre les idées reçues en matière d'allocation auprès des visiteurs en accueil, et les orienter vers une information juste, disponible dans la rubrique « Allocations : attention aux idées reçues » sur le site de Pôle emploi.

## Personnalisation de l'Espace entreprise

Le nouvel onglet Favoris permet à l'entreprise d'accéder directement à ses services en ligne depuis son espace sur pôle-emploi.fr. Personnalisé, cet onglet permet à l'employeur d'être informé des nouveaux services et actualités de Pôle emploi qui peuvent lui être utiles. Il l'alerte également sur ses dossiers en cours à suivre (offres, aides et mesures), et lui permet d'accéder aux coordonnées de son conseiller entreprise local pour être accompagné dans ses démarches. *Cf. p. 27.*



# 1. Pôle emploi engagé pour toujours mieux accompagner les demandeurs d'emploi

Soucieux de toujours mieux accompagner nos publics, notamment les personnes les plus éloignées de l'emploi, nous avons mis en place de nouvelles actions qui portent déjà leurs fruits.



## 1.1. Faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin

### Plan Demandeurs d'Emploi Longue Durée (DELD)

À l'initiative du gouvernement, Pôle emploi a engagé un plan massif pour accompagner les Demandeurs d'Emploi de Longue Durée (DELD) en leur proposant des actions de remise en dynamique professionnelle. Dans le cadre de ce plan, de nouveaux services ont été conçus :

- **Le Parcours de remobilisation, à destination des Demandeurs d'Emploi de Très Longue Durée (DETLD)**, a été progressivement déployé en 2022, après avoir été testé fin 2021 dans 12 agences. Ce Parcours de remobilisation démarre par une demi-journée composée de séquences collectives pour favoriser la confiance en soi et le partage d'expériences, de temps de réflexion individuelle et d'un diagnostic personnalisé de la situation de la personne. À l'issue de cette séquence, un programme d'actions individualisé, accompagné et planifié à horizon six mois, est mis en œuvre.

96 %

C'est le taux de bénéficiaires du Parcours de remobilisation qui se déclarent satisfaits. 85 % d'entre eux se sentent plus confiants pour leur recherche d'emploi.

+ 5 points

Dans les 12 mois après l'entrée dans le Parcours de remobilisation, l'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi de très longue durée est supérieur de 5 points.

- **Le Parcours Emploi Santé** s'adresse aux demandeurs d'emploi de longue durée qui expriment des difficultés de santé faisant obstacle au retour à l'emploi, qui méconnaissent l'impact des difficultés de santé sur leur projet professionnel et/ou dont le projet semble incohérent avec leur situation de santé. Mobilisée à tout moment du parcours, cette prestation permet une approche globale de la situation du demandeur d'emploi, avec un accompagnement psychosocial et professionnel structuré autour d'entretiens avec le conseiller en insertion professionnelle, le psychologue du travail, ainsi que les professionnels de santé.

Un parcours rythmé par des entretiens individuels - soutien psychologique, identification et mobilisation de ses ressources personnelles, etc. -, des ateliers collectifs - activité physique, gestion du stress et des émotions, estime de soi, parcours de vie et parcours professionnel -, et le cas échéant de Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP).

35 407

C'est le nombre de demandeurs d'emploi bénéficiaires du Parcours Emploi Santé.

- **Les services Activ' Projet, Valoriser son image pro et Prépa compétences** ont aussi été adaptés pour répondre aux besoins spécifiques des demandeurs d'emploi de longue durée, avec par exemple la création d'ateliers supplémentaires dédiés à l'estime de soi et au partage d'expérience.

Ce plan DELD comprend également le renforcement des parcours de formation professionnalisant - comme l'Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR), la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI), le Contrat de professionnalisation -, mais aussi des ateliers Emploi-retraite organisés avec la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV).

530 000

C'est la baisse des demandeurs d'emploi longue durée entre début 2021 et fin 2022, grâce notamment à la mobilisation de Pôle emploi dans le Plan de réduction des tensions lancé en septembre 2021.

### Challenge Remobilisation des demandeurs d'emploi durablement éloignés du marché du travail

Initié en octobre 2021 par Élisabeth Borne, ministre du Travail, le challenge Remobilisation des demandeurs d'emploi durablement éloignés du marché du travail a permis d'encourager des initiatives locales de réinsertion des demandeurs d'emploi dits de longue et très longue durée. En janvier 2022, 106 propositions ont été sélectionnées parmi les 206 projets déposés. L'année a ainsi été marquée par la mise en œuvre des actions au sein des 300 agences concernées sur tout le territoire.

# 8 666

C'est le nombre de demandeurs d'emploi qui ont intégré l'une de ces initiatives.

Les actions proposées ont été construites en lien avec le contexte local de l'emploi, et pour répondre à la diversité des situations des demandeurs d'emploi souvent confrontés à des problématiques de perte de confiance, de mauvaise représentation du marché du travail, d'écart entre leurs compétences et celles attendues par les employeurs, de freins sociaux ou de santé, tout en offrant des approches nouvelles (démarches hors les murs, entreprises éphémères, méthodologies différentes...).



## DES ACTIONS ORIGINALES SUR TOUT LE TERRITOIRE

- **En Nouvelle-Aquitaine**, un véhicule promotionnel des métiers du nautisme parcourt les villes aux alentours de La Rochelle pour proposer des offres d'emploi et de formation dans ce secteur. De mai à décembre 2022, une cinquantaine de demandeurs d'emploi ont ainsi retrouvé un travail.
- **Dans les Hauts-de-France**, des appartements témoin permettent de susciter des vocations dans les métiers de l'autonomie. Une action menée avec le Département du Nord, un bailleur social et la Fédération des Particuliers Employeurs de France (FPEM). À fin 2022, les premières découvertes du métier réalisées sont prometteuses, avec l'entrée en formation de demandeurs d'emploi dans ce secteur.
- **En Auvergne-Rhône-Alpes** a été mis en place un parcours de création d'entreprise (sur 3 à 4 mois) pour des demandeurs d'emploi ayant du mal à accéder à des accompagnements à cause de leur éloignement des structures le réalisant. Les premières sessions sur 2022 ont intégré 72 % de femmes, avec une moyenne d'âge de 45 ans, et 45 % de personnes avec plus de deux ans d'inscription à Pôle emploi.
- **En Normandie**, un restaurant éphémère permet d'accélérer les recrutements dans le secteur de la restauration. Les demandeurs d'emploi sont mis en situation, dans un vrai restaurant, pour servir un repas à de futurs employeurs. Le taux de sortie positive (emploi ou formation) atteint plus de 70 % sur les premières sessions en 2022.

## Plan de réduction des tensions de recrutement

Dans le cadre du Plan de réduction des tensions de recrutement, les aides financières de l'État en faveur de la formation ont agi positivement sur le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée. Ainsi, l'aide incitative de 1 000 euros versée par Pôle emploi à près de 14 000 demandeurs d'emploi de longue durée pour la réalisation d'une action de formation avant embauche - Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR), Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI) -, a fait progresser la part des demandeurs d'emploi de longue durée bénéficiant de l'un de ces dispositifs d'aide au recrutement. Les moyens financiers alloués dans le cadre du Plan de réduction des tensions de recrutement ont également contribué à réduire la fracture numérique.

# 5 560

C'est le nombre de Demandeurs d'Emploi de Longue Durée qui se sont formés aux compétences numériques de base avec l'obtention d'une certification professionnelle.

## Contrat d'Engagement Jeune

Dans la continuité du Plan 1 jeune, 1 solution, le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) déployé en mars 2022 est un accompagnement personnalisé avec un objectif d'entrée plus rapide dans l'emploi. Il repose sur un programme très intensif (entre 15 et 20 heures par semaine d'actions proposées par les conseillers, et d'actions réalisées en autonomie par le jeune), une allocation (sous conditions), et l'accompagnement par un conseiller dédié, avec lequel le jeune peut échanger notamment via une application.

Le conseiller CEJ s'appuie sur l'offre de services de Pôle emploi et sur celle des partenaires pour proposer des services adaptés et personnalisés aux besoins du jeune en vue de l'accompagner vers l'emploi durable. Il est le garant d'un accompagnement basé sur une communication qui encourage le jeune, le soutient en cas de démobilité et de décrochage et permet ainsi de développer l'estime de soi, l'implication et l'autonomie.

# 106 025

C'est le nombre de jeunes inscrits à Pôle emploi qui, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2022, ont bénéficié du CEJ. 89 % d'entre eux se déclarent satisfaits de leur accompagnement par Pôle emploi.



# 76 %

Parmi les jeunes entrés en CEJ en mars 2022 (première cohorte), 76 % ont accédé à un emploi dans les 9 mois qui ont suivi l'entrée, 63 % ont accédé à un emploi d'un moi ou plus et 43 % à un emploi durable.



## 1.2. Simplifier les démarches avec l'actualisation rénovée

Depuis le 28 novembre 2022, tous les demandeurs d'emploi bénéficient du nouveau service d'actualisation en ligne qui a été généralisé progressivement.

Passage obligé des demandeurs d'emploi pour continuer à être indemnisé, l'actualisation a été simplifiée. Désormais, toutes les informations connues de Pôle emploi sont préremplies et le demandeur d'emploi n'a plus qu'à les vérifier et à ajouter les éventuels événements manquants (formation, activité professionnelle ou arrêt maladie) du mois. En outre, ceux qui ont plusieurs activités ou employeurs au cours du mois déclarent chaque activité, une par une, sans avoir à tout additionner. Tout au long du processus, des aides à la saisie et une foire aux questions guident le demandeur d'emploi. Ces évolutions sont mises en œuvre pour l'actualisation en ligne sur l'application mobile Mon espace-Pôle emploi ou sur le site de Pôle emploi. L'actualisation par téléphone au 3949 via le serveur vocal est toujours possible.

## 1.3. Sécuriser les demandeurs d'emploi sur leurs droits et leur indemnisation grâce au Conseiller Référent Indemnisation (CRI)

Pôle emploi s'applique à personnaliser toujours davantage la relation avec ses usagers et à favoriser la proactivité. Initiée en septembre 2021, la mise en place du Conseiller Référent Indemnisation (CRI) s'est achevée le 31 décembre 2022 dans l'ensemble des agences du territoire. Le CRI assure un suivi personnalisé de chaque demandeur d'emploi, il gère de façon proactive un portefeuille de demandeurs d'emploi et répond directement à leurs sollicitations. La mise en place du CRI permet de sécuriser les demandeurs d'emploi sur leurs droits et leur indemnisation à chaque étape de leur parcours, et favorise ainsi le travail du projet professionnel et le retour à l'emploi, notamment pendant les 4 moments clés identifiés dans le parcours du demandeur d'emploi : la notification de décision du droit, la notification d'un trop-perçu, la réception d'une Déclaration Préalable à l'Embauche (DPAE) qui peut générer un risque de trop-perçu et l'approche de la fin de droits.



**Aurélia Blot,**  
Conseillère Référente Indemnisation  
à l'agence Orléans Est (45)

« La mise en place des Conseillers Référents Indemnisation permet de mieux prendre en considération le demandeur d'emploi sur le champ de l'indemnisation. C'est un changement de posture pour nous : nous passons d'un rôle de technicien à un véritable rôle de conseiller ! Ce changement facilite vraiment la relation avec les demandeurs d'emploi, d'autant que nous anticipons les moments clés de leur parcours. Ils nous disent d'ailleurs qu'ils se sentent reconnus, qu'ils n'ont plus le sentiment de n'être qu'un "numéro". En induisant une nouvelle relation avec les demandeurs d'emploi, la mise en place du Conseiller Référent Indemnisation donne plus de sens à notre travail. »

## 1.4. Mieux accompagner les demandeurs d'emploi en situation de handicap



La généralisation du rapprochement Cap emploi-Pôle emploi a eu lieu d'octobre 2021 à mai 2022 dans toutes les agences Pôle emploi et tous les Cap emploi. Tous les demandeurs d'emploi en situation de handicap sont désormais accompagnés au sein d'un Lieu Unique d'Accompagnement (LUA), que leur conseiller référent soit un conseiller Pôle emploi ou Cap emploi. Concrètement, le rapprochement avec Cap emploi s'est traduit par la mise en œuvre du nouveau parcours du demandeur d'emploi, la création des portefeuilles et les nouveaux services associés.

En 2022, priorité a été donnée au développement d'une offre de services aux employeurs simplifiée et personnalisée, réunissant les expertises des deux réseaux autour de 5 axes :

- sensibiliser les entreprises sur le recrutement de Demandeurs d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (DEBOE) en les informant sur les aides de l'Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées (AGEFIPH) et du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) ;
- accompagner les recrutements en se coordonnant de manière fluide en cas de besoin en compensation repéré, et en facilitant la promotion de profils ;
- mobiliser les services, notamment la proposition de solutions adaptées pour lutter contre les difficultés de recrutement : Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR), Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI), Période de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP), Méthode de Recrutement par Simulation (MRS), ateliers de détection de potentiels... ;
- proposer au demandeur d'emploi des conseils d'aménagement du poste et de solutions de compensation, et à l'entreprise des recommandations sur la gestion de son obligation d'emploi (recrutement, maintien, évolution pro...) ;
- intégrer et maintenir les demandeurs dans l'emploi en mettant en œuvre des compensations et préconisations des adaptations/aménagements nécessaires.

# 220 011

C'est le nombre de Demandeurs d'Emploi Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (DEBOE) qui ont retrouvé un emploi en 2022 (vs 197 813 en 2021).

## 1.5. Concevoir des innovations digitales pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi

En 2022, l'Incubateur de Pôle emploi a poursuivi la mise en place de démarches exploratoires afin de répondre aux besoins des demandeurs d'emploi à travers des solutions digitales innovantes.

**Simulateur Estime**, qui permet aux demandeurs d'emploi de visualiser sur une période de six mois toutes leurs futures ressources en cas de reprise d'emploi, illustre bien cette stratégie. Ce service a été totalement intégré à pole-emploi.fr aux côtés des autres simulateurs de Pôle emploi.



**Estime**

Vos futures ressources en 3 clics

Pôle emploi

**Le site Mes Aides**, développé en collaboration avec la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation professionnelle (DGEFP) et déployé sur l'ensemble du territoire, a pour objet de lever les freins sociaux à l'insertion professionnelle, en présentant l'ensemble des aides et services à la mobilité (dans un premier temps) proposés par les acteurs publics et privés de l'insertion (Pôle emploi, Conseils régionaux, Action Logement, Garages solidaires, etc.) qu'un demandeur d'emploi peut mobiliser dans sa démarche. Le 3 octobre 2022, le site Mes Aides a remporté la Palme Expérience Citoyen de l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

# 2 235 442

C'est le nombre de solutions de mobilités consultées en 2022 sur ce service qui répertorie 1 800 aides et solutions et reçoit 60 000 visiteurs par mois.



**Mes aides**  
**Pôle emploi**

**Mes Événements emploi**, une solution numérique issue du Challenge intrapreneur de Pôle emploi et plébiscitée par le réseau des conseillers, permet aux candidats de s'inscrire à des événements adaptés à leurs critères de recherche pour trouver un emploi ou accéder à une formation, et de se préparer à un événement de recrutement. En ciblant les profils en adéquation avec les événements organisés sur tout le territoire, Mes Événements emploi assure un gain de temps significatif pour les conseillers dans l'organisation et le suivi des événements.



# 396 010

C'est le nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Mes Événements emploi en 2022, avec un taux de présence de 54% aux 29 478 événements créés. Depuis son lancement, cet outil a généré un gain de temps des conseillers de 52 889 heures et permis 60 000 inscriptions à des événements.

# 36 204

C'est le nombre d'entreprises référencées sur Immersion facilitée.

**Immersion facilitée**, un service dématérialisé développé en collaboration avec la Délégation Générale à l'Emploi et à la Formation Professionnelle (DGEFP) et la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM), a pour objectif d'augmenter le nombre de Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP) réalisées, tout prescripteur confondu, en facilitant la mise en visibilité des entreprises accueillantes et la mise en œuvre opérationnelle de l'immersion professionnelle. Immersion facilitée est promue par un certain nombre de partenaires - Conseils départementaux, Missions locales, Service Public de l'Insertion et de l'Emploi (SPIE), Opérateurs de Compétences (OPCO), Chambres consulaires,



branches professionnelles... - afin de constituer un annuaire d'entreprises accueillantes et faciliter ainsi l'accès des demandeurs d'emploi aux Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel (PMSMP). L'évaluation menée sur ce dispositif montre que 72 % des demandeurs d'emploi ayant

bénéficié d'une immersion ont retrouvé un emploi dans les 12 mois, contre 55 % des demandeurs d'emploi comparables n'ayant pas bénéficié d'une immersion.

## Amélioration de services historiques

Les services en lignes historiques de Pôle emploi ont également connu des évolutions. Emploi Store, site phare de Pôle emploi lancé en 2015, a fait peau neuve en octobre 2022 afin de jouer un rôle encore plus important dans la prévention du chômage et l'insertion dans l'emploi. L'interface graphique a évolué afin que la plateforme qui référence les sites web et applications dédiées à la construction du projet professionnel et à la recherche d'emploi soit plus claire pour les utilisateurs. La navigation entre les différentes thématiques a été améliorée, et la nouvelle fonctionnalité essentielle du site est une entrée dédiée aux parcours-conseils pour guider au mieux les publics parmi les différents services proposés. Trois parcours-conseils sont disponibles : « Je choisis mon futur métier », « Je recherche un emploi » et « Je me forme à un métier ». D'autres suivront dans les prochains mois.



## Mobilisation en faveur de l'inclusion numérique

Pôle emploi poursuit sa mobilisation pour favoriser l'inclusion numérique, notamment avec Pix emploi, un test qui permet d'établir un premier diagnostic des compétences numériques des demandeurs d'emploi. Pix emploi aide à repérer les publics les plus en difficulté sur le numérique.

Les conseillers Pôle emploi utilisent les résultats du test pour adapter l'accompagnement aux besoins du demandeur d'emploi en proposant notamment le(s) service(s) adapté(s) à leur situation et, si besoin, les orienter vers une formation. À l'issue du test Pix emploi, trois ateliers conseils dédiés au numérique et abordant des thématiques variées peuvent être proposés aux demandeurs d'emploi, en fonction des compétences à acquérir.



# 892 977

**C'est le nombre de tests Pix emploi démarrés depuis l'ouverture du service en avril 2021.**

De nombreuses actions pour favoriser l'inclusion numérique  
De nombreuses actions de formation ont aussi été mises en œuvre avec nos partenaires. Ainsi :

- 77 886 demandeurs d'emploi ont bénéficié d'un atelier conseil en 2022 ;
- 2 995 bénéficiaires ont pu accéder aux services du Pass numérique qui permet de bénéficier de services d'accompagnement sur les compétences numériques essentielles (démarches en ligne, prise en main d'un ordinateur...) dans des lieux qualifiés par notre partenaire #Aptic ;
- 230 294 personnes ont pu bénéficier d'un accompagnement au nom de Pôle emploi leur permettant d'accéder aux démarches en ligne dans le réseau France services. Les agents de France services sont formés pour apporter des réponses de premier niveau adaptées aux démarches administratives du quotidien ;
- 3 500 personnes ont bénéficié de l'assistance dans des espaces dédiés sur des démarches en lien avec la recherche d'emploi par un conseiller numérique. Ce dernier assure des services d'assistance en informatique et d'initiation aux usages numériques auprès de personnes peu ou mal à l'aise avec l'informatique.



## 2. **Pôle emploi mobilisé aux côtés des entreprises pour faciliter les recrutements**

Afin de répondre au mieux aux besoins des entreprises,  
nous avons mis en place des actions  
innovantes qui améliorent leur mise en relation avec  
les demandeurs d'emploi et facilitent leurs recrutements.





## INTERVIEW

### Paul Bazin, directeur général adjoint en charge de l'Offre de services

#### En 2022, comment Pôle emploi s'est mobilisé pour réduire les tensions de recrutement auxquelles sont confrontées les entreprises ?

Pôle emploi s'est, cette année encore, fortement mobilisé pour aider les entreprises dans leurs recrutements. Nous avons poursuivi le programme #TousMobilisés en agence qui permet de faire se rencontrer candidats et employeurs ou professionnels pour faire découvrir les métiers, les formations et les opportunités d'emploi qui recrutent et lever les difficultés de recrutement. Plus de 49 000 événements ont été organisés dans toutes nos agences en métropole et en Outre-mer, en entreprise ou chez des partenaires. Quelque 580 000 personnes y ont participé. Nous avons aussi poursuivi l'organisation de 11 semaines thématiques pour soutenir les secteurs les plus en tension sur l'ensemble du territoire, ainsi que le déploiement des Places de l'emploi dans plusieurs régions comme en Nouvelle-Aquitaine, en Centre-Val de Loire ou encore dans les Hauts-de-France. Nous travaillons main dans la main avec les fédérations, d'une part pour qu'elles fassent part à leurs adhérents des solutions proposées par Pôle emploi, et d'autre part pour établir avec elles des fiches métiers sur les compétences vraiment indispensables pour exercer des métiers. Nous avons également lancé le Plan viviers sectoriels en fin d'année afin de satisfaire les besoins de recrutement dans trois secteurs particulièrement confrontés à des difficultés de recrutement récurrentes : le transport, l'hôtellerie-restauration et la santé et le social.

#### En quoi consiste concrètement ce Plan ?

Il s'agit à la fois de multiplier les propositions d'offres aux demandeurs d'emploi qui recherchent un de ces métiers en tension à en trouver, et de proposer aux entreprises de ces secteurs les profils disponibles, motivés et compétents qui, immédiatement ou très rapidement après une formation courte, sont en capacité d'exercer l'un de ces métiers. L'objectif est de gagner en réactivité dans notre réponse aux besoins de recrutement. Chaque agence a ainsi constitué un «vivier sectoriel» de demandeurs d'emploi sur 23 métiers issus de ces trois secteurs pour lesquels nous avons étroitement travaillé avec les fédérations pour constituer un profil minimal de compétences. Certaines agences ont ouvert ces viviers à d'autres métiers issus d'autres secteurs, comme l'industrie ou le BTP, pour s'adapter aux besoins des territoires.

**"Depuis le mois d'octobre, plus de 260 000 offres sur les métiers du Plan viviers sectoriels ont été pourvues."**

#### Quel est le premier bilan du Plan viviers sectoriels ?

Les résultats sont encourageants. 170 000 demandeurs d'emploi sont entrés en viviers. Parmi eux, 88 000 ont accédé à un emploi. Depuis le mois d'octobre, plus de 260 000 offres sur les métiers de ce Plan ont été pourvues. Les employeurs sont également plus nombreux à avoir recours à Pôle emploi pour leurs recrutements. La part des offres déposées à Pôle emploi rapportée au nombre de Déclarations Préalables À l'Embauche (DPAE) de chacun des trois secteurs prioritaires est en augmentation : + 3,4 points par rapport à 2019 pour l'hôtellerie-restauration, + 3,8 points pour la santé et près de 2 points pour les transports.

#### Une campagne de communication à destination des entreprises a été lancée. Dans quel but et avec quelles retombées ?

Cette campagne que l'on a pu écouter sur les radios et voir dans la presse quotidienne régionale en novembre dernier avait vocation à accompagner le Plan viviers sectoriels et reposait sur des témoignages de chefs d'entreprises ayant eu recours à nos services. Elle s'adressait principalement aux TPE/PME des secteurs de l'hôtellerie-restauration, du transport et de la santé et du social. Elle a permis de faire connaître les services et réussites de Pôle emploi en la matière, et d'inciter les entreprises à nous solliciter pour faciliter leurs recrutements.

#### Les tensions de recrutement nécessitent que les entreprises élargissent leur *sourcing*, concrètement, qu'est-ce que cela veut dire ?

Pour faire face aux difficultés de recrutement et sortir de la logique du recrutement sur CV, nous avons renouvelé le mode de mise en relation des candidats avec les recruteurs pour faire se rencontrer des personnes qui ne se seraient jamais rencontrées lors de processus de recrutements classiques. Ainsi, les opérations Du Stade vers l'emploi permettent à des demandeurs d'emploi et des recruteurs de se retrouver à l'occasion d'une expérience sportive, un match de foot, de badminton ou une course. Quant à l'initiative Entreprise éphémère, organisée avec des entreprises, elle offre à des demandeurs d'emploi de longue durée l'opportunité de vivre et d'expérimenter différents métiers dans une structure fictive : Ephad éphémère



à l'agence de Lisieux, Restaurant éphémère à Avranches, Centre d'appel éphémère à Metz... Par ailleurs, dans le cadre de la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS), les employeurs acceptent de réduire leur processus de sélection à un entretien de motivation une fois les « habiletés » des candidats évaluées par des mises en situation. Et pour s'adapter aux nouveaux métiers ou métiers émergents, la MRS s'est digitalisée. Lors de séances de *jobdatings* inversés, ce sont les employeurs qui doivent attirer les candidats à la faveur d'entretiens de sept minutes ou de *pitchs* au cours desquels se sont eux qui répondent aux questions. L'immersion professionnelle permet également aux entreprises d'accueillir, pour une durée d'une journée à un mois maximum, une personne en recherche d'emploi. L'objectif pour cette dernière est de découvrir un métier ou un secteur d'activité et de confirmer son projet professionnel, ou encore d'initier un parcours de reconversion professionnelle. Dans la majorité des cas, l'immersion professionnelle s'inscrit dans une démarche de pré-recrutement ou dans un parcours de découverte d'un métier, voire d'entrée en formation. C'est donc une manière de tester un nouveau secteur d'activité, un métier que l'on connaît peu, un environnement que l'on connaît partiellement, une entreprise qui serait sur le point de recruter. Chacune de ces nouvelles méthodes de *sourcing* offre aux candidats et aux recruteurs une première expérience présentielle, individuelle ou collective pour se découvrir avant d'entrer dans un processus de recrutement formel.

#### Que mettez-vous en œuvre pour permettre aux demandeurs d'emploi d'acquérir toutes les compétences pour occuper les postes à pourvoir ?

Nous investissons massivement dans la formation. En 2022, plus de 1,3 million de formations ont été dispensées aux demandeurs d'emploi. Nous nous sommes aperçus également que très souvent il manque juste un petit rien avant qu'un candidat ne fasse la preuve qu'il est fait pour

le poste. C'est pourquoi nous proposons également des formations courtes et opérationnelles comme l'Action de Formation Préalable au Recrutement (AFPR) ou la Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle (POEI). En 2022, ce sont 88 700 demandeurs d'emploi qui ont bénéficié de l'une de ces formations, nous devons accélérer. Pour les entreprises qui n'ont pas les moyens humains de former, nous avons même créé une possibilité de financer la venue d'un formateur dans leurs entreprises grâce à l'Action de Formation En Situation de Travail (AFEST) qui permet aux entreprises de former directement sur le poste de travail avec l'appui d'un formateur externe. Lancé à l'automne 2022, ce dispositif doit accélérer sa montée en charge en 2023.

**"En 2022, plus de 1,3 million de formations ont été dispensées aux demandeurs d'emploi."**

#### Pôle emploi a aussi fait évoluer son Espace entreprise, qu'est-ce qui le distingue de l'ancien ?

Le nouvel Espace entreprise est plus lisible, plus visible et plus accessible pour répondre au mieux aux besoins des entreprises. Il abrite désormais un espace recruteur personnalisé pour un accès facilité aux services et aux opérations de recrutement en cours. En mode non authentifié, les utilisateurs disposent d'un accès direct aux trois besoins les plus fréquemment mobilisés, à savoir « Je recherche des candidats », « Je publie une offre » et « J'ai besoin de remettre une attestation employeur ». En mode authentifié, ils peuvent accéder directement à deux autres services favorisés, aux coordonnées de leur conseiller (avec lequel ils peuvent communiquer par mail en direct), et à des recommandations de services et d'actualités ciblés.

#### Comment ce nouvel Espace a-t-il été accueilli par les entreprises ?

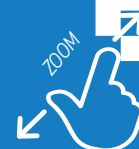
La satisfaction est au rendez-vous ! 92 % des entreprises trouvent les informations compréhensibles pour utiliser les services, et 87 % déclarent que le dépôt d'offre en ligne est clair dans sa présentation.

## ACTION RECRUT', BOOSTEUR DE RECRUTEMENT

Le dispositif Action Recrut' a été déployé au mois de janvier 2020 dans un contexte de hausse des projets d'embauche, et d'une augmentation sensible des projets de recrutement identifiés comme difficiles par les recruteurs. Chaque mois, ce sont en moyenne **179 000 offres qui bénéficient d'un rappel**.

Action Recrut' permet de :

- pouvoir des offres qui n'auraient pas été pourvues,
- réduire le délai de recrutement,
- placer pour ces offres des demandeurs d'emploi et non des salariés, ce qui a un impact important sur la baisse du chômage.





## Des recruteurs satisfaits !



**Catherine Dubreuil,**  
référente Diversité-égalité  
au Centre hospitalier Anancy Genevois,  
à Épagny Metz-Tessy (74)

« Près du quart des forces vives du Centre hospitalier sont renouvelées chaque année. Pôle emploi est incontournable pour nous aider à affronter un tel challenge de recrutement. »



**Jean-Baptiste Fontan,**  
directeur général de Voyages Arnaud,  
à Carpentras (84)

« Les conseillers Pôle emploi sont réactifs et pros. Ils nous envoient des profils adaptés et de façon suivie car nous les rencontrons chaque mois. Ils connaissent nos besoins. »



**Rosalinda Gillot,**  
responsable de restaurants à Rouen (76)

« L'organisation avec Pôle emploi de restaurants éphémères pour mettre les demandeurs d'emploi en situation de service a rencontré un gros succès chez nous. »



### **YOOKAN, DÉCOUVRIR LES MÉTIERS AUTREMENT**

**Yookan, c'est quoi ?** Un concept d'immersion professionnelle innovant installé dans un espace atypique qui favorise l'accès à la formation, à l'emploi et aux recruteurs.

**Pour qui ?** Les demandeurs d'emploi et les recruteurs.

**Pourquoi ?** Pour permettre aux demandeurs d'emploi de reprendre confiance en eux et leur ouvrir le champ des possibles en termes de trajectoires professionnelles.

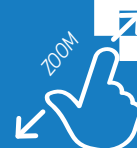
**Où ?** Dans un lieu non institutionnel, au cœur du Centre commercial de Rosny-sous-bois (93), où chacun a le droit d'essayer, de recommencer et de réussir.

**Comment ?** En explorant de nouveaux métiers de façon ludique (réalité virtuelle, quiz, escape game), avant de trouver sa voie en immersion réelle, notamment à la faveur de Périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP).

**Avec qui ?** Une équipe composée de *gamemasters*, de médiateurs et de *coachs* polyvalents et engagés.

**Combien ?** 34 000 personnes ont été reçues chez Yookan en 2022.

Yookan, 2, avenue du Général de Gaulle, 93110 Rosny-sous-bois. [yookan.io](http://yookan.io)





# 3. Pôle emploi solidaire face aux urgences

Pour faire face aux nouveaux défis liés au contexte international – crise énergétique et guerre en Ukraine –, nous avons très rapidement mis en place des actions qui répondent aux urgences.

### 3.1. Une mobilisation exceptionnelle pour les déplacés ukrainiens

Dans le contexte de déplacements massifs des populations ayant fui la guerre en Ukraine, le Conseil de l'Union européenne a décidé d'actionner le dispositif exceptionnel de protection temporaire. Ce dispositif accorde aux personnes concernées une protection internationale immédiate à laquelle sont associés un certain nombre de droits, notamment une autorisation de travail ainsi que le droit d'être inscrit comme demandeur d'emploi.

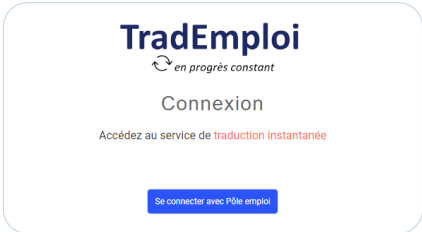
À la suite de cette décision, Pôle emploi s'est immédiatement mobilisé avec les services de l'État et ses partenaires pour accueillir, informer de leurs droits et accompagner dans leur recherche d'emploi les déplacés d'Ukraine. Fin 2022, la France compte plus de 27 500 déplacés d'Ukraine en emploi ou en recherche d'emploi parmi les 100 000 personnes accueillies. Nos agences ont pris contact avec plus de 2 700 entreprises engagées pour le recrutement des déplacés d'Ukraine.



**14 058**

C'est le nombre de déplacés d'Ukraine qui ont bénéficié d'un accompagnement de Pôle emploi pour faciliter leurs démarches.

Face à cette urgence, Pôle emploi a également mis à disposition et développé des services pour simplifier les démarches des demandeurs d'emploi déplacés d'Ukraine, notamment **TradEmploi**, un outil de traduction instantanée disponible dans toutes les agences pour faciliter les échanges.



**TradEmploi**  
*en progrès constant*

Connexion

Accédez au service de **traduction instantanée**

[Se connecter avec Pôle emploi](#)



## 3.2. Un Plan de sobriété énergétique ambitieux

Grâce à sa politique en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), Pôle emploi a réduit ses émissions carbone de 20 % depuis 2010. Parallèlement à l'État, Pôle emploi a engagé en novembre 2022 un ambitieux Plan de sobriété énergétique qui s'inscrit dans la continuité de ses efforts en la matière.



### 3 QUESTIONS À... **Charline Nicolas,** directrice générale adjointe en charge de la Stratégie et des Affaires institutionnelles.

#### Quels sont les objectifs du Plan de sobriété énergétique dans lequel Pôle emploi s'est engagé depuis octobre 2022 ?

Par l'adoption de ce Plan de sobriété énergétique, Pôle emploi s'inscrit dans une double démarche de solidarité et d'exemplarité. Concrètement, nous souhaitons réduire nos consommations d'énergie d'au moins 10 % d'ici 2024 pour, à court terme, contribuer à l'effort pour garantir notre sécurité d'approvisionnement dans le contexte de guerre en Ukraine et, à plus long terme, sortir la France des énergies fossiles. L'ensemble de ces actions contribuera, en outre, à réduire les émissions carbone de Pôle emploi. Conformément à notre Projet stratégique, nous sommes en effet engagés depuis plusieurs années dans une démarche de réduction de nos émissions carbone, ce qui nous a permis de les diminuer de 20 % en 10 ans. Le Plan de sobriété énergétique constitue une nouvelle étape dans cette trajectoire de réduction.

#### Quels domaines sont concernés par ce Plan ?

Ce Plan a été préparé avec les collaborateurs de Pôle emploi, ce qui a permis de couvrir un large périmètre d'actions touchant nombre de domaines. Cinq grandes thématiques ont été retenues : l'immobilier, la mobilité, le numérique, les

achats et l'organisation du travail. Selon les sujets, les actions peuvent être d'application immédiate (par exemple baisser la température des agences et locaux à 19 degrés ou encore passer à une réunion mensuelle en présentiel pour deux en distanciel durant l'hiver), quand d'autres sont prévues à moyen ou long terme (travaux de performance énergétique dans nos bâtiments, par exemple)..

#### Quels éco-gestes et actions innovantes ont été initiés par les collaborateurs pour atteindre ces objectifs ?

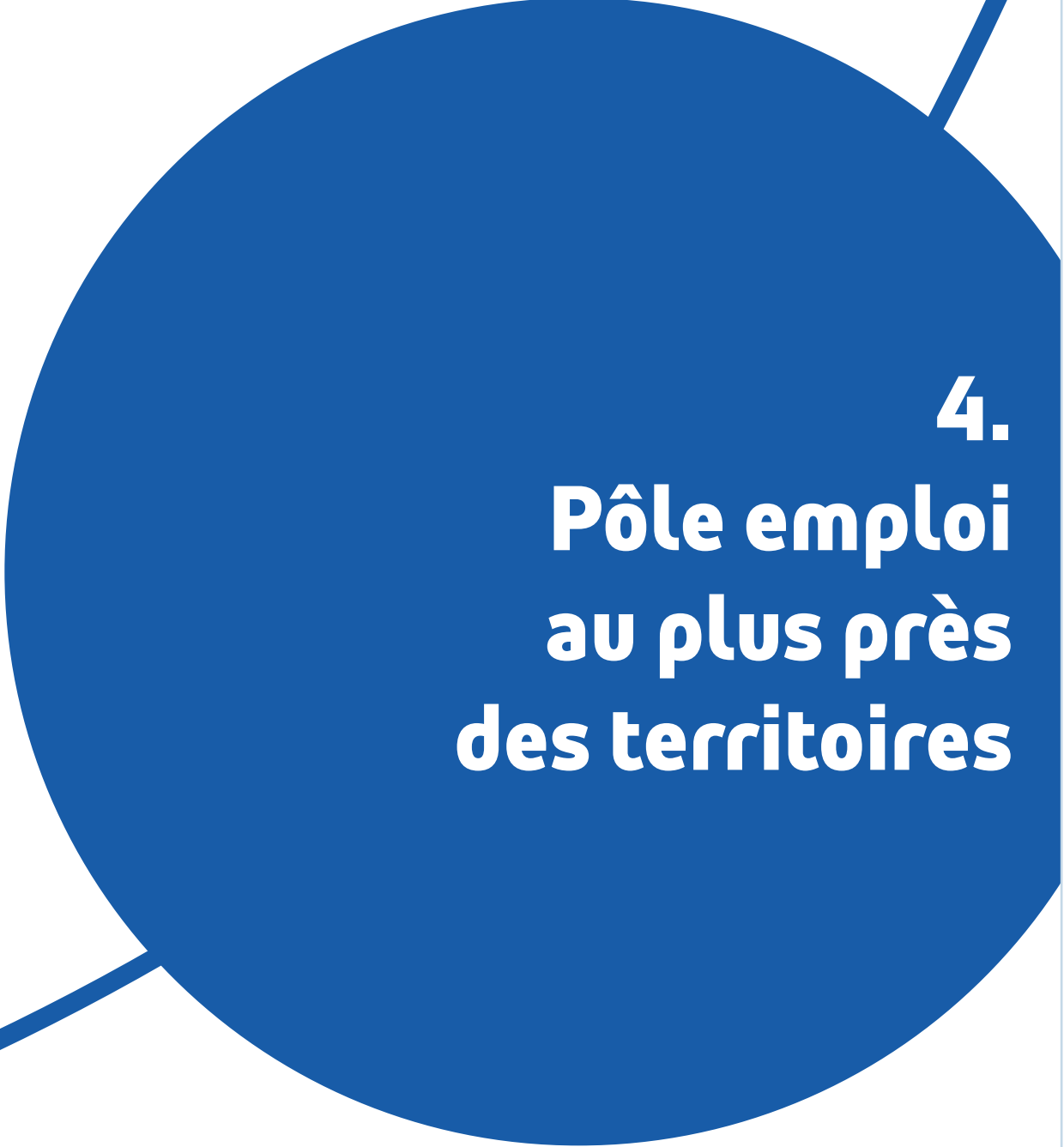
Nous récompensons la participation et l'innovation des collaborateurs en matière de RSE via l'organisation, chaque année, des Trophées RSE. En 2022, pour la 4<sup>e</sup> édition, nous avons choisi de récompenser les initiatives promouvant la mobilité durable. Des initiatives telles que le covoiturage entre collaborateurs, des forums d'emploi et des opérations de recrutement délocalisées au plus près des bassins d'emploi, ou encore la mise à disposition de vélos pour les demandeurs d'emploi ont ainsi été lauréates. En 2023, c'est le Plan de sobriété énergétique qui sera à l'honneur des Trophées RSE. Cela nous permettra d'élargir le périmètre des actions innovantes récompensées, tout en continuant à valoriser les initiatives du terrain et surtout, à donner envie de s'engager pour notre planète.

**"Nous souhaitons  
réduire nos  
consommations  
d'énergie d'au moins  
10 % d'ici 2024."**

# 8,3 millions

C'est le nombre de mégaoctets supprimés par les collaborateurs lors de deux opérations de nettoyage numérique. Ce qui équivaut, en émissions de CO<sub>2</sub> évitées, à 125 trajets aller-retour en avion entre Paris et New-York.





## 4. Pôle emploi au plus près des territoires

Nous poursuivons nos actions communes avec les régions, les départements et les communes pour répondre au mieux à leurs problématiques en matière d'emploi, d'insertion et de formation.

## 4.1. Data Emploi, un outil pour décrypter le marché de l'emploi à l'échelle des territoires

Pour soutenir l'emploi dans les territoires, accompagner les décideurs locaux, les acteurs de l'emploi, de l'insertion et de la formation sur le marché du travail, le nouveau portail web Data Emploi met à disposition de nombreuses données pour appuyer les décisions et stratégies territoriales (recherche d'opportunités économiques dans une agglomération, objectif de développer l'emploi ou la formation sur un territoire, souhait de s'implanter et de recruter dans un bassin d'emplois...). Data Emploi permet d'accéder à des informations simples, compréhensibles et pertinentes sur le marché du travail. Au menu de ce nouvel outil, sont disponibles les informations suivantes :

- la dynamique de l'emploi sur le territoire,
- les secteurs qui recrutent le plus,
- les caractéristiques des offres d'emploi disponibles à date,
- les types de contrats signés,
- le nombre de demandeurs d'emploi,
- le profil des demandeurs d'emploi, et notamment leurs profils de formation,
- les compétences les plus détenues et les plus recherchées,
- les métiers les plus recherchés.

The screenshot displays the 'Data Emploi' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the French Republic logo, the 'Data Emploi' title, and a menu with options: Panorama, Offres et demandeurs, Secteurs, Métiers, Compétences, and Formations. Below the navigation bar, two main panels are shown: 'Votre territoire (données en bleu) RENNES' and 'Données comparées avec (données en rose) BRETAGNE'. Each panel includes a 'Modifier' button and a map outline. A double-headed arrow indicates the comparison between the two territories. Below the panels, there is a breadcrumb trail 'Accueil > Panorama' and a download icon. A section titled 'Dynamisme de l'emploi et taux de chômage ?' contains a warning icon and text: 'Vous consultez le bassin d'emploi RENNES : les données associées au chômage sont présentées au niveau du département ILLE-ET-VILAINE'. This section features four gauges: 'Dynamisme RENNES' (blue, high), 'Taux de chômage ILLE-ET-VILAINE' (5,6%), 'Dynamisme BRETAGNE' (red, high), and 'Taux de chômage BRETAGNE' (6,0%). At the bottom right, there are navigation arrows and source information: 'Dynamisme de l'emploi - Source: Pôle emploi & Acoess, T4 2022' and 'Chômage - Source: Insee, T3 2022'.

## 4.2. Un partenariat avec l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne (ANMSM) pour répondre aux besoins de recrutement

Chaque hiver, les stations de montagne recrutent de nombreux emplois saisonniers parmi lesquels 120 000 emplois directs et 300 000 emplois indirects.

Pour répondre aux besoins de recrutement, Pôle emploi et l'Association Nationale des Maires des Stations de Montagne (ANMSM) se sont associés en 2022 afin de faire émerger

En concertation avec les entreprises des stations de ski et les communes concernées, les agences Pôle emploi proches des 100 stations membres de l'ANMSM ont organisé des *jobdatings*, des rencontres et des ateliers qui ont permis aux candidats de découvrir les métiers des stations, et aux communes et aux entreprises de concrétiser leurs recrutements.

des candidatures pour les principaux secteurs en tension : hôtellerie, restauration, transport, commerces, accueil petite enfance... En novembre 2022, Pôle emploi a lancé une campagne de communication intitulée « La montagne, ça vous gagne ! Et ça recrute ! ». Déclinée au plan national et dans chaque région, elle a permis d'attirer de nouveaux candidats et de faciliter les recrutements des saisonniers.



## 4.3. Présence de Pôle emploi au Salon des maires et des collectivités locales, une première !

Partager un diagnostic de la situation de l'emploi sur chaque bassin d'emploi et élaborer ensemble des projets adaptés aux besoins des territoires est essentiel pour Pôle emploi comme pour les élus. C'est à ce titre que les directeurs et équipes locales de Pôle emploi sont à l'écoute et à la disposition des maires pour bâtir des solutions adaptées aux besoins de chaque commune en matière d'emploi et de formation. Multiple, l'offre de services de Pôle emploi peut concerner l'implantation d'entreprises, l'attractivité des territoires, les freins sociaux rencontrés par les demandeurs d'emploi, l'accompagnement dans les besoins de recrutement des entreprises et des communes, la formation des agents... Dans le cadre de notre partenariat avec l'Association des Maires de France (AMF), Pôle emploi a participé pour la première fois au Salon des maires et des collectivités locales qui s'est tenu du 22 au 23 novembre 2022, à Paris. Plus de 400 maires se

sont rendus sur le stand de Pôle emploi pour rencontrer des directeurs territoriaux et des directeurs d'agences. L'occasion pour Pôle emploi de répondre en direct à leurs questions et à leurs attentes, et de leur présenter notre offre de services et nos solutions pour les accompagner dans le développement économique de leur territoire.





## 4.5. OuiForm', un outil qui favorise l'accès à la formation

OuiForm', outil « Patrimoine commun » à destination des partenaires de Pôle emploi (Missions locales, Cap emploi, Conseil départementaux...) permet l'inscription en formation des publics accompagnés, le pilotage de l'offre de formation et une visibilité sur le taux de remplissage des formations dispensées.

Depuis son lancement, OuiForm' ne cesse de se déployer auprès de nouveaux partenaires. En 2022, la plateforme a réuni :

- 40 nouveaux Conseils départementaux partenaires (et bientôt 23 supplémentaires) ;
- L'Agence De l'Outre-mer pour la Mobilité (LADOM), qui accompagne les résidents d'Outre-mer dans leurs projets de mobilité ;
- L'Association Pour l'Emploi des Cadres (APEC) a démarré une phase pilote avec la Bretagne, l'Île-de-France et Provence-Alpes-Côte d'Azur en septembre 2022.

D'autres acteurs de la formation ont fait des demandes d'accès à OuiForm' en 2022 qui sont actuellement à l'étude.

En outre, en leur qualité de financeur, 10 Conseils régionaux (Bretagne, Bourgogne Franche-Comté, Centre Val-de-Loire, Corse, Grand Est, Guyane, Mayotte, Normandie, Occitanie, Pays de la Loire) utilisent un module complémentaire : OuiForm'

Pilotage. Cet outil leur permet de bénéficier d'un accès à des indicateurs de pilotage de leur offre de formation, de la piloter et d'avoir accès aux données issues de l'ensemble du système d'information de Pôle emploi.

Au vue de l'augmentation du nombre de partenaires de OuiForm', en septembre 2022, une communauté OuiForm' a été ouverte sur La Place - plateforme collaborative lancée par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion, à l'initiative du Haut-Commissariat aux Compétences et à l'Insertion, et à destination des acteurs du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC). Objectifs : réunir l'ensemble des acteurs nationaux et régionaux qui œuvrent au quotidien pour l'amélioration et l'extension de l'outil ; simplifier et approfondir les échanges entre les partenaires de la formation professionnelle ; délivrer une base documentaire enrichie à l'ensemble des référents sur OuiForm'.

**13 000**

C'est le nombre d'utilisateurs de OuiForm'.



 OUIFORM



**5.  
Pôle emploi,  
un service pour l'emploi  
engagé au niveau  
européen**

Notre mobilisation en matière d'innovation,  
d'engagement et d'ouverture au changement  
est saluée par nos pairs en Europe.

## 5.1. Un bilan positif de l'évaluation de Pôle emploi par les Services publics de l'emploi européens

Tous les trois ans depuis 2014, les 27 Services Publics de l'Emploi (SPE) européens sont évalués afin de partager leurs points forts, de progresser ensemble et d'améliorer la performance de chacun. Le benchmarking de Pôle emploi s'est traduit par un bilan très positif, et a permis d'organiser des échanges tout au long de l'année 2022.

La Direction Europe et Relations Internationales (DERI) a piloté avec les autres directions de la Direction Générale le troisième cycle d'évaluation fondé sur l'évaluation comparative et l'apprentissage mutuel. Deux agences locales ont été mobilisées, en Centre Val-de-Loire et en Auvergne Rhône-Alpes.

Les évaluateurs européens ont souligné le haut niveau d'engagement des salariés et l'organisation agile, ouverte au changement et portée par les marges de manœuvre à tous les niveaux de l'Établissement. Ils ont également salué une approche holistique qui associe les partenaires externes au service des plus vulnérables.

Pôle emploi a ensuite été sollicité pour accompagner certains de ses pairs européens dans le cadre de différents événements : interventions en conférence (accompagnement des demandeurs d'emploi en situation de handicap et initiative Duo Day), accueil sur site de Dialogues d'apprentissage thématiques (digitalisation des services, gestion de la qualité de service...). À ces occasions, des représentants de Pôle emploi, spécialistes de ces sujets, sont intervenus et ont accompagné d'autres SPE dans leur réflexion et l'élaboration de plans d'action.

Ces événements confirment la place de Pôle emploi comme source d'inspiration pour d'autres services publics européens. Grâce à une ouverture et des échanges permanents, ils contribuent en interne à nourrir la réflexion sur l'évolution de nos métiers et services.



**Florence Dumontier,**  
directrice Europe et Relations Internationales

« Le bilan de l'évaluation est très positif ! Il met en évidence l'engagement fort des salariés, l'agilité et l'ouverture au changement de Pôle emploi et notre gestion basée sur la confiance et la culture de l'innovation. La qualité des dispositifs mis à disposition des demandeurs d'emploi et des employeurs et notre capacité à collaborer avec des partenaires extérieurs ont aussi été remarquées. Cette étude place Pôle emploi comme l'un des services pour l'emploi les plus performants d'Europe. Nous pouvons être fiers de ces résultats. »

## 5.2. L'accueil des Services publics de l'emploi européens à Lille, dans le cadre de la Présidence française de l'Union européenne

Dans le cadre de la Présidence française du Conseil de l'Union européenne au premier semestre 2022, le 17<sup>e</sup> Conseil d'Administration (CA) du réseau européen des Services publics de l'emploi (SPE) a été organisé à Lille par Pôle emploi les 23 et 24 juin 2022. Pour la première fois depuis la réunion du CA sous présidence finlandaise en décembre 2019, les responsables des SPE des 27 pays de l'Union européenne et leurs suppléants, ainsi que les responsables des SPE de Norvège et d'Islande, se sont retrouvés physiquement. Étaient également présents des représentants de la Commission européenne (DG Emploi), du Comité Emploi (EMCO) et de l'OCDE, soit au total une soixantaine de participants.

Olivier Dussopt, ministre du Travail, du Plein emploi et de l'Insertion, et Nicolas Schmit, Commissaire européen à l'Emploi et aux Droits sociaux, ont introduit la réunion.

De nombreux sujets ont été abordés lors des séances plénières et dans les sous-groupes de travail au cours de ces deux journées :

- le rôle des SPE dans l'accueil et l'intégration des réfugiés ukrainiens sur le marché du travail ;

- le débat sur les nouvelles attentes des jeunes vis-à-vis du marché du travail et la façon dont les SPE doivent intégrer cela pour proposer une offre de services adaptée ;
- le rôle des SPE dans l'insertion des personnes en situation de handicap ;
- l'intelligence artificielle et les SPE : utilisation, éthique, bonnes pratiques ;
- l'avenir du *benchmarking* : un 4<sup>e</sup> cycle adapté aux attentes des SPE ;
- le rôle des SPE dans le soutien à l'égalité des genres ;
- un point sur le programme de travail 2022 du réseau européen des SPE et les ajustements des activités du second semestre.

En fin de réunion, Pôle emploi a passé le relais au SPE tchèque qui organise le CA du PES Network de décembre 2022 dans le cadre de la Présidence tchèque du Conseil de l'Union européenne durant le second semestre 2022. La Suède puis l'Espagne assureront successivement cette présidence en 2023.

**6.**

**Une transformation  
interne ambitieuse  
et une performance  
améliorée**

Nous poursuivons la transformation  
de nos modes de fonctionnement en privilégiant  
la Performance Par la Confiance (PPC).  
Une nouvelle façon de manager qui fait ses preuves.

## 6.1. Un management basé sur la Performance Par la Confiance (PPC)

Pôle emploi s'est lancé il y a cinq ans dans une transformation de ses modes de fonctionnement internes à travers une démarche de Performance Par la Confiance (PPC). À l'origine de cette démarche, la conviction qu'un fonctionnement basé sur la confiance est porteur d'une performance plus durable et susceptible de mieux répondre aux besoins des usagers en termes d'agilité et d'innovations locales, ainsi qu'aux nouvelles aspirations des salariés à plus d'autonomie et de responsabilité.



### Installer les engagements PPC dans la durée

Pôle emploi a poursuivi le développement de sa transformation culturelle et managériale inscrite dans le Projet stratégique 2019-2022 en se dotant d'une Direction de la Transformation Performance Par la Confiance (DTPPC) au sein de la Direction des Ressources Humaines et Relations Sociales. Au niveau national comme à l'échelle régionale, l'année 2022 a été marquée par la poursuite de l'ancrage d'un cadre de confiance à travers les 10 engagements PPC pour l'ensemble des agents de l'Établissement. Ainsi, Le Printemps des Engagements, événement national lancé en mars pour une durée de 3 mois, a été rythmé par plusieurs temps forts liés à l'acculturation et à la mise en œuvre des engagements PPC auprès des collectifs.

### ENVOL, UN JEU PARTICIPATIF ET INSPIRANT

**EnVol, qu'est-ce que c'est ?** Un jeu inédit proposé dans le cadre du Printemps des Engagements.

**Pour qui ?** Pour les managers de l'Établissement.

**Pourquoi ?** Pour aider les managers à mieux connaître les engagements de la Performance Par la Confiance (PPC), et offrir un temps d'analyse et de partage entre pairs sur les pratiques managériales.

**Comment ?** Une équipe de 5 à 8 joueurs incarne collectivement un manager facilitant qui va choisir un projet inspirant, constituer une équipe parmi un collectif de collaborateurs, l'accompagner dans la conduite de son projet et l'aider à trouver les clés pour surmonter les difficultés rencontrées.

**Objectif ?** Analyser des engagements PPC portés durant la partie et réfléchir aux apports de cette expérience.



### Accompagner les managers et mesurer la mise en œuvre des engagements PPC

La transformation engagée a installé une nouvelle vision du manager : responsabilisant, développeur de talents et facilitant. En complément des dispositifs d'accompagnement portés par l'Université du Management, l'animation de plusieurs sessions de l'atelier « Manager la confiance pour une meilleure qualité de vie au travail » a permis aux managers de mieux appréhender les 5 dimensions de la confiance au travail - confiance en Pôle emploi, confiance en soi, confiance envers son manager, confiance envers ses collègues et confiance de son manager envers soi -, et de se réinterroger sur leur rôle dans l'instauration d'un climat de confiance au sein de leur équipe.

Les nouveaux managers qui entrent dans leur parcours de formation sont accueillis par l'équipe de facilitateurs

nationaux de la DTTPC, en coopération avec l'Université du Management, afin d'échanger sur la démarche de transformation et partager avec eux le sens de leur mission, mais aussi leurs interrogations et difficultés dans l'acquisition des nouvelles postures et compétences associées.

Nouveauté 2022, la mise en œuvre des engagements PPC est mesurée dans le baromètre interne (BIPE) pour chaque collectif. En mars 2022, le respect de chaque engagement était à 61 % une réalité au sein des collectifs, elle est passée à 62,9 % en octobre 2022. Déclinées au niveau de chaque agence et service, ces mesures permettent aux managers et collectifs d'agir et de proposer des pistes d'amélioration.

## Des équipes convaincues par la PPC !



**Charlotte Le Berre,**  
conseillère, agence de Belleville (69)

« Après quatre ans de management, redevenue conseillère, la Performance Par la Confiance fait partie de mon environnement professionnel au quotidien. C'est une logique de travail où les mots reporting, feedback, confiance et initiative ont tout leur sens, en particulier dans le conseil. Ce sont des valeurs de travail, et même de vie, qui construisent une relation solide avec les autres ! »



**Guylaine Mai,**  
responsable d'équipe, agence de Mulhouse Verriers (68)

« PPC, ce n'est pas facile tous les jours, ça demande beaucoup d'implication des équipes, beaucoup de créativité, beaucoup d'énergie aussi. Mais nous sommes fiers du travail accompli. On communique beaucoup plus et beaucoup mieux qu'avant. Il y a vraiment un changement de posture. Nous avons davantage de liberté d'action, tout le monde a son mot à dire. C'est génial ! »



**Corentine Vaillot,**  
directrice, agence de Liévin (62)

« La confiance ne se décrète pas, elle se construit au quotidien. Les engagements PPC offrent l'opportunité d'être acteur de son développement de compétences, de connaître le demandeur d'emploi, de nous connaître entre nous par la relation de confiance. La Performance Par la Confiance implique confiance, mais aussi performance opérationnelle et sociale. »

### 6.2. La facilitation au service du collectif

Pôle emploi met en œuvre de nombreuses actions et événements favorisant l'essaimage de la facilitation pour tous. Il s'agit d'un type d'accompagnement mobilisant l'intelligence collective pour rendre plus efficace les échanges et les productions d'un collectif. Elle s'appuie sur une posture spécifique, des méthodes, des ressources et des pratiques collaboratives. Accessible à tous les collaborateurs, la formation dédiée aux fondamentaux de la facilitation et de l'intelligence collective favorise la mise en œuvre de la facilitation par une meilleure compréhension de la démarche et des outils. Les Rencontres de la Facilitation organisées en octobre 2022, en physique et en distanciel, ont permis à près de 1 000 collaborateurs de tous les territoires de partager et diffuser de nouveaux outils, de s'inspirer et d'échanger entre pairs facilitateurs. Dans cette dynamique, des événements rebonds centrés sur la facilitation ont vu le jour sur différents territoires.

Dans le cadre du Mois de l'Innovation Publique organisé en novembre 2022, il a été proposé à Pôle emploi une expérimentation de sa propre Fresque de la transformation culturelle, librement inspirée de la Fresque du climat. Une expérimentation qui a permis aux agents mais aussi à nombre de nos partenaires de découvrir l'ensemble des parties prenantes, des enjeux, des leviers et des bénéfices de notre démarche de transformation.

#### De nouveaux modes de fonctionnement coopératifs

Afin de renforcer la coopération et de maintenir la confiance et l'engagement de chacun, la DTPPC expérimente des cercles d'actions mobilisant la gouvernance partagée. Ce mode de fonctionnement permet à un panel d'agents, issus de tous les territoires et à tous les niveaux de l'organisation, de travailler à la proposition de solutions utiles à l'Établissement.

### 6.3. Pôle emploi à l'ère du travail hybride

L'année 2022 a vu la fin de la crise sanitaire liée au Covid-19 et des mesures exceptionnelles mises en place en matière d'organisation du travail. Les enseignements de cette crise et un dialogue social riche et constructif ont permis d'aboutir à un accord - entré en vigueur en février 2022 -, posant un cadre national de télétravail et de travail de proximité.

La mise en œuvre du télétravail est ainsi adaptée et contextualisée aux réalités opérationnelles et aux capacités de chaque collaborateur et de chaque équipe. Le niveau de télétravail peut être différent au sein de l'Établissement et de chaque unité, en fonction des missions, des activités et des niveaux de maturité de chaque agent.

Au-delà de l'accord télétravail, Pôle emploi a accompagné l'ensemble de ses collaborateurs pour faire évoluer les modes de travail vers l'hybride et agir sur tous les leviers de transformation, en plaçant l'utilisateur ou le client interne au cœur des préoccupations. Pratiques, économiques et écoresponsables, les entretiens en visio avec les demandeurs d'emploi apparaissent comme une opportunité pour une délivrance de services au plus près des besoins et des pratiques des usagers.

Pôle emploi accompagne l'évolution des usages en adaptant l'environnement de travail, en dotant tous les agents d'outils digitaux favorisant le travail à distance et collaboratif, et en accompagnant le management hybride. Pôle emploi a ainsi fait le choix d'adopter les outils collaboratifs Microsoft Office 365, dont Teams. De plus, la e-Université et les classes à distance ont permis aux agents de se former à distance grâce à un catalogue très riche de modules *e-learning*. Un espace intranet « Travailler ensemble autrement » a été ouvert afin

de rendre accessible toutes les ressources utiles pour un travail à distance serein.

En 2022, le télétravail s'est installé durablement et a fait évoluer les fonctionnements. Un dispositif d'accompagnement a permis à chaque manager de s'interroger avec son collectif sur son organisation en mode hybride. Une nouvelle dynamique a alors été impulsée pour que le télétravail ne soit pas simplement un acte pris en compte administrativement, mais qu'il soit bien pensé collectivement et permette de construire une organisation adaptée tant à la délivrance de services qu'à la qualité de vie au travail en contexte de travail hybride afin de soutenir la performance et l'engagement des collaborateurs.



84 %

C'est le pourcentage d'agents de Pôle emploi qui ont bénéficié du télétravail. De plus, 83 collectifs ont eu carte blanche à titre expérimental pour tester des fonctionnements non prévus par le volet standard de l'accord et ainsi préparer l'avenir.

### 6.4. Une gestion des ressources humaines multiprimée

Au cours de l'année 2022, Pôle emploi s'est particulièrement distingué en matière de transformation et d'innovation RH en remportant deux prix, le Trophée de l'Innovation décerné par le Groupe RH&M et le Trophée d'Or des Victoires des leaders du capital humain.

Le Trophée de l'Innovation décerné par le Groupe RH&M a récompensé Digit RH, une application développée par la Direction des Ressources Humaines et Relations Sociales. Cet outil permet à la ligne managériale de visualiser de façon simple, ergonomique et interactive les indicateurs RH clés et les résultats de performance sociale, à la maille régionale et/ou

agence. Chaque mois, les données sont actualisées et chaque utilisateur peut les analyser rapidement et en toute autonomie. Avec Digit RH, fini la multiplicité des sources d'informations et l'hétérogénéité des modes de calcul : l'accès à l'information est facilité, en toute transparence.

Le Trophée d'Or des Victoires des Leaders du Capital Humain dans la catégorie Hybridation des modes de travail a souligné les avancées de Pôle emploi en la matière. C'est son action autour de la mise en place du télétravail et de l'accompagnement des collaborateurs, en agence et dans les fonctions support, vers le travail hybride qui a été particulièrement remarquée.

### 6.5. Des actions renforcées en faveur de l'égalité femmes-hommes

La loi pour la liberté de choisir son avenir professionnel du 5 septembre 2018 a intégré un index de l'égalité entre les femmes et les hommes pour passer d'une obligation de moyens à une obligation de résultats en matière d'égalité salariale. Au travers de son troisième accord relatif à l'égalité professionnelle femmes-hommes et à la conciliation de la

vie professionnelle, familiale et personnelle signé en 2020, Pôle emploi renforce et complète les actions déjà initiées et réaffirme sa politique de lutte contre toutes formes de discrimination au sein de ses effectifs. Cet accord s'applique à l'ensemble des agents de Pôle emploi, femmes et hommes, quel que soit leur statut.



## LES ACTIONS PRÉVUES DANS L'ACCORD S'ORGANISENT AUTOUR DE 6 AXES :

### 1. Sécurité et santé au travail

En 2022, Pôle emploi a continué de sensibiliser l'ensemble des acteurs à la lutte contre les violences sexistes et sexuelles dans le cadre du travail et à la lutte contre les violences familiales. En effet, les services en charge des ressources humaines et les assistants de service social du travail, déjà formés à la lutte contre les violences sexuelles et sexistes au travail, ont bénéficié d'ateliers de sensibilisation autour de la notion de consentement. Les référents en charge de la question de la lutte contre le harcèlement sexuel et des agissements sexistes ont pu participer à des sessions d'échanges de pratiques pour partager entre pairs et prendre de la hauteur par rapport à leurs pratiques professionnelles.

Par ailleurs, les services en charge de la qualité de vie au travail ont mis en place des actions de sensibilisation à destination des managers et des agents (ateliers, visio d'information, conférences théâtralisées).

### 2. Articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale

En 2022, Pôle emploi a décidé d'élargir les droits parentaux aux couples de même sexe afin de :

- reconnaître la parentalité de chaque salarié en charge d'une famille, quelle que soit son orientation sexuelle ;
- contribuer à lutter contre les discriminations liées à l'orientation sexuelle ;
- participer à l'évolution des mentalités autour de ce sujet et en particulier sur les stéréotypes...

De plus, une communication renforcée a été déployée pour mieux faire connaître les dispositifs facilitant l'articulation vie professionnelle/vie personnelle auprès des agents, notamment par la prise en charge des frais de garde pour les personnes à charge en cas d'absence professionnelle et l'augmentation du montant des Chèques emploi service universel (CESU).

### 3. Rémunération

L'identification des écarts injustifiés de rémunération entre les femmes et les hommes et le dispositif de rattrapage salarial sont réalisés chaque année. Des travaux complémentaires avec les chercheurs de Paris School of Economics (PSE) ont été lancés en 2022 afin de mieux comprendre les origines des inégalités.

### 4. Recrutement

Les communications autour des formations et des sensibilisations concernant les stéréotypes et la lutte contre les discriminations sont régulièrement réalisées, notamment à destination des acteurs du recrutement.

### 5. Évolution professionnelle

Pour maintenir les mêmes conditions d'accès à la promotion professionnelle aux femmes et aux hommes, des actions sont mises en place, en particulier concernant l'accès aux postes de management. Une étude est également en cours avec le cabinet de conseil et de formation AlterNego afin d'objectiver les freins individuels ou organisationnels liés à l'évolution professionnelle.

Depuis 2019, Pôle emploi œuvre auprès des managers supérieurs et/ou intermédiaires en réflexion sur leur évolution. Grâce au mentorat, une femme en questionnement sur son évolution professionnelle (mentorée) est accompagnée par une personne plus expérimentée (mentor - N+2 hors ligne hiérarchique). Un temps de dialogue et de partage d'expérience est organisé pour éclairer, stimuler et challenger la mentorée afin de l'aider et de l'inciter à avancer dans sa réflexion sur son parcours professionnel de façon concrète et en accord avec son identité, sa personnalité, ses valeurs et ses ambitions.

### 6. Communication

Pôle emploi poursuit une démarche de communication régulière autour de l'égalité professionnelle à tous les niveaux.

### 6.6. Pôle emploi, un acteur exemplaire de la diversité et de l'inclusion

La loi de 1987 (renforcée en 2005) pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, impose à chaque entreprise de 20 salariés et plus d'employer des travailleurs en situation de handicap à hauteur de 6% de leur effectif global.

**10,3 %**

C'est le taux d'emploi d'agents Bénéficiaires de l'Obligation d'Emploi (BOE) au sein de Pôle emploi, un taux qui témoigne de la politique volontariste de l'Établissement à l'égard du handicap.



## Nouvel accord social pour l'emploi des personnes en situation de handicap

À travers son 3<sup>e</sup> accord pour l'emploi des personnes en situation de handicap, Pôle emploi réaffirme sa volonté d'être un acteur exemplaire en termes de recrutement, de maintien dans l'emploi et d'inclusion des bénéficiaires de l'obligation d'emploi. Cet accord s'inscrit pleinement dans la volonté de Pôle emploi de s'affirmer comme un acteur responsable et engagé vis-à-vis de la diversité et de l'inclusion.

Cet accord a été signé à l'unanimité par l'ensemble des organisations syndicales représentatives, et ce pour une durée de 4 ans. Il consolide les dispositifs phares inscrits au précédent accord, notamment : autorisation d'absence rémunérée pour effectuer des démarches en lien avec l'obtention ou le renouvellement du statut de BOE, ainsi que pour effectuer des soins liés au handicap ; facilitation du

télétravail des agents en situation de handicap ; facilités horaires pour les agents aidants auprès d'une personne en situation de handicap. Ces dispositifs ont montré leur efficacité pour favoriser le maintien dans l'emploi des agents concernés.

À travers ce texte, Pôle emploi se donne aussi pour ambition d'augmenter ses recrutements de personnes en situation de handicap. Un travail est engagé en vue d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'intégration des nouveaux embauchés.

La réalisation de ce projet d'envergure repose sur un travail conjoint entre les acteurs internes et externes. L'agent lui-même est rendu acteur de son propre parcours grâce à une information devenue plus accessible.



**Élise-Laure Verrière,**  
directrice de l'agence de Montval-sur-Loir (72)

« Quand j'ai intégré Pôle emploi, je n'étais pas reconnue comme travailleur handicapé : je ne voulais surtout pas entendre ce mot ! Je me disais que ma nature et ma force ne pouvaient pas être associées au mot "handicap". J'éprouvais des difficultés, et j'avais besoin d'un aménagement de poste. C'est l'expertise de mon service RH qui m'a amenée à en parler à la Médecine du travail et à mon médecin pour obtenir la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). J'ai bénéficié d'un véritable accompagnement de mon entreprise, de l'annonce de mon handicap, en passant par la prise de mon nouveau poste à mon intégration au sein de ce nouveau collectif. J'ai bénéficié d'une adaptation au poste de travail grâce à l'intervention d'un ergothérapeute. Ce type d'accompagnement était encore assez peu connu à l'époque, c'est une approche moderne du handicap. Après les premières phases du processus d'acceptation du handicap, une fois mes propres préjugés dépassés, j'ai éprouvé une pleine confiance dans mes possibilités et dans l'accompagnement de mon entreprise. Le processus est long mais ce temps est nécessaire car c'est un parcours professionnel et personnel dont je suis ressortie grandie. Mes managers ont évolué avec moi sur cette reconnaissance RQTH. Être reconnu travailleur handicapé ce n'est pas faire moins, c'est faire différemment. Il ne faut pas confondre équité et égalité. »

## Nouvelle convention avec le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP)

Le Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées dans la Fonction Publique (FIPHFP) finance des aides individuelles afin d'accompagner les personnes en situation de handicap vers l'emploi dans le secteur public et de les aider à conserver une activité professionnelle.

Pôle emploi mobilise ces aides pour compléter le financement de sa politique handicap à travers l'aménagement des postes de travail, les déplacements du domicile au lieu de travail ou l'accompagnement par des professionnels.

En mars 2022, Pôle emploi s'est à nouveau engagé dans une démarche de confiance avec le FIPHFP au travers d'une

nouvelle convention triennale. Par cette convention, Pôle emploi s'engage à améliorer son recrutement de personnes en situation de handicap avec un objectif annuel de 70 CDI et 10 apprentis.

Au-delà de l'accessibilité de ses locaux, Pôle emploi dédie une partie de l'aide du FIPHFP à l'accessibilité numérique, notamment avec du matériel informatique spécifique au handicap et une amélioration en continu des environnements.









Pôle emploi - Direction générale  
Mai 2023