Indicateurs de la convention tripartite : Résultats de l'année 2015

Conseil d'Administration du 24 février 2016

Les 5 grandes familles d'indicateurs de la convention tripartite

1. Le champ du **retour à l'emploi** est couvert par les **ICT 1, 3 & 4**

2. Le champ de l'**accompagnement** est couvert par les **ICT 5, 6 & 14**

3. Le champ de l'**indemnisation** est couvert par les **ICT 7, 8 & 9**

4. Le champ des **services aux entreprises** est couvert par les **ICT 10, 11 & 12**

5. Le champ des **services numériques** est couvert par l'**ICT 13**

6. Annexe : objectifs de Pôle emploi pour 2016

Retour à l'emploi

Des indicateurs de retour à l'emploi en amélioration par rapport à l'exercice précédent, et des cibles dépassées pour certains

ICT 1 – Nombre de retours à l'emploi

Cet indicateur mesure le nombre de reprises d'emploi à partir de données administratives (DPAE, changement de catégories, ...). L'objectif à atteindre est mesuré ex-post en cumul d'octobre 2014 à septembre 2015.

Cible 2015

3.780.000

(soit +1,5% hors conjoncture p/r à 2014 sur 12 mois)

- Un nombre de retours à l'emploi atteignant **3.729.507 reprises d'emploi,** légèrement en dessous de la cible (il manque 50.000 retours à l'emploi pour atteindre l'objectif).
- Ce **résultat est supérieur de 3,2% par rapport à la période précédente**.
- Ce **résultat** est un peu supérieur (de 0,1%) à celui issu de l'évolution de la conjoncture et du nombre de demandeurs d'emploi (+3,1%).

ICT 3 – Nombre de demandeurs d'emploi en cat. ABC ayant 12 mois d'inscription en cat. A au cours des 15 derniers mois

Cet indicateur fonctionne comme un plafond à ne pas dépasser. Il se base sur une valeur de départ (1 438 520 au T0) fixée en septembre 2014, et restitue chaque mois l'écart entre le T0 et le résultat du mois observé.

Cible 2015

1.542.661

Maxi (soit -30.000 p/r à la conjoncture, soit +104.141 max p/r au T0 de sept.2014)

- Un **résultat atteignant 1.539.814** *(sept.2015)*, **inférieur de 2.947 par rapport au plafond fixé ; traduisant le dépassement de la cible fixée**.

Des indicateurs de retour à l'emploi en amélioration par rapport à l'exercice précédent, et des cibles dépassées pour certains

ICT 4 – Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi

Cet indicateur restitue les résultats cumulés pour les sortants d'octobre 2014 à juin 2015

Cible 2015	29,9% (soit +1,6 point p/r au T0 / Cumul sur la période observée)

- Une année en léger recul pour l'indicateur de retour à l'emploi durable 6 mois après la formation, avec un **résultat atteignant 28,1%** (en évolution de -0,2 pt par rapport à 2014), **et atteignant sur l'ensemble du retour à l'emploi 55,5%.**

- Des actions concrètes seront mise en place en 2016 pour améliorer le retour à l'emploi post-formation : déploiement de La Bonne Formation, travail de diagnostic en cours dans le cadre des potentiels de recrutement et des métiers en tension (dans le cadre du plan 500.000), et intensification du suivi personnalisé des demandeurs d'emploi sortant de formation.

Accompagnement

Des moyens mobilisés sur le champ de l'accompagnement, donnant lieu à des résultats en hausse et de nombreuses cibles dépassées

ICT 5 – Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi par rapport au suivi dont ils bénéficient

Question posée aux demandeurs d'emploi suivis depuis au moins 3 mois selon la même modalité : « Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ? »

Cible 2015

66%

(Cumul des 4 trimestres 2015)

- **Un résultat atteignant 64,6%** sur l'année.
- L'indicateur **s'améliore de + 0,4 pt grâce à la personnalisation de la relation avec le demandeur d'emploi.**
- Les premiers effets de la mise en place du conseil en évolution professionnelle commencent à se faire ressentir, à travers les indicateurs d'éclairage tels que : la qualité des échanges (+6 pt), l'accès aux informations sur les métiers qui recrutent (+9 pt), information sur les formations (+6 pt)…
- Les bénéfices attendus de la multiplication des rendez-vous et de l'accès direct au conseiller, démontrés sur les régions qui les ont déjà déployés, permettent d'envisager une amélioration des résultats en 2016.

Des moyens mobilisés sur le champ de l'accompagnement, donnant lieu à des résultats en hausse et de nombreuses cibles dépassées

ICT 6 - Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif

Cet indicateur est composé du nombre de demandeurs en portefeuilles des modalités Renforcé et Global ainsi que des jeunes en Accompagnement Intensif Jeunes.

Cible 2015

350.000

(au mois de décembre 2015)

- **Un résultat atteignant 430.870, et témoignant de l'accroissement marqué du nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif.**
- **Une cible dépassée de +80.870 demandeurs d'emploi**
- La structure de l'accompagnement intensif évolue légèrement mais régulièrement, avec une représentation de l'accompagnement global qui a progressé :
  - Accompagnement Renforcé : 82%
  - Accompagnement Global : 8%
  - Accompagnement Intensif Jeunes : 10 %

ICT 14 - suivi dans le cadre de la convention tripartite

Est compté le temps consacré au suivi et à l'accompagnement issu des gains d'efficience.

Cible 2015

+ 600 ETPT

(au 4ème trimestre 2015 p/r au 4ème trimestre 2014)

- **Un résultat atteignant + 1.247 ETPT au 4ème trimestre 2015.**
- **Les premiers gains d'efficience** liés à l'amélioration des processus d'accueil et d'inscription des demandeurs d'emploi, mais également à la gestion des files téléphoniques et à la saisie des attestations employeurs **ont été orientés au bénéfice de l'accompagnement des demandeurs d'emploi, et de la personnalisation de la relation.**

Indemnisation

Une année 2015 en amélioration constante sur le champ de l'indemnisation

ICT 7- Taux de premiers paiements dans les délais

Cet indicateur mesure l'indemnisation des allocataires conformément à la date de leur 1er jour indemnisable.

Cible 2015

93%
(cumul annuel)

- **Un résultat qui dépasse la cible, atteignant 93,3% en cumul annuel, et une évolution positive de +1 point** par rapport à la période précédente.
- A noter, la **progression constante de l'indicateur tout au long de l'année,** permettant de dépasser la cible fixée.

ICT 8 - Indicateur IQL IFI RAC (hors A8 & A10) et État solidarité

Cet indicateur mesure la qualité du service d'indemnisation des allocataires en estimant la part des décisions financièrement conformes.

Cible 2015

92,9%
(cumul annuel)

- Des **progrès sensibles** sont enregistrés par rapport à la période précédente **(+2,2 pt)**.
- **Un résultat restant élevé et atteignant 91,9% sur la période.**
- Les actions menées en 2015, au titre de l'homogénéisation des pratiques, d'une meilleure appropriation des règles d'indemnisation se sont traduites par des **résultats élevés au 4ème trimestre (94,3%), et permettent d'escompter des résultats favorables en 2016.**

Une année 2015 en amélioration constante sur le champ de l'indemnisation

ICT 9 - Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations

Question posée aux demandeurs d'emploi suite à leur entretien d'inscription, au 1er entretien avec leur conseiller référent et dans le cadre de leur suivi : « Diriez-vous que vous avez obtenu des informations ou réponses claires à propos de votre éventuelle allocation ? »

Cible 2015	70 % (cumul annuel)

- Une **cible dépassée**, et un **résultat atteignant 71,1%** sur la période.
- **Cet indicateur a progressé chaque trimestre de l'année 2015 (73,3% au 4ème trimestre 2015).**
- Ces résultats témoignent d' :
  - une **bonne appréhension des règles de l'assurance chômage par les conseillers** (effet des efforts de formation interne liés à la convention 2014)
  - un **délai de traitement des demandes d'allocation qui s'améliore,**
  - un **meilleur accès à son conseiller** (notamment grâce à mail.net)
- *Nota : Il s'agit d'un indicateur récent pour lequel nous ne disposons d'une référence qu'au 4ème trimestre 2014 (68,1 %).*

Services aux entreprises

Des bons résultats pour les services aux entreprises et un taux de satisfaction qui reste stable

ICT 10 – Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi

Cet indicateur mesure la part des offres clôturées suite au placement d'un candidat (demandeur d'emploi ou pas) suite à une mise en relation effectuée par Pôle emploi.

Cible 2015	62% (S2 2015)

- **Un résultat atteignant 73,4% , en évolution de +13,2 pt** par rapport à la période précédente.
- **Une part plus importante des offres déposées par les entreprises sont ainsi satisfaites par Pôle emploi.**
- Plus de **4.200 conseillers à dominante Entreprise** ont été déployés en 2015. **L'évolution positive de +13,2 pt de l'indicateur atteste de l'efficacité du dispositif** sur le second semestre 2015.

ICT 11 – Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi

Cet indicateur mesure la part des offres satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi suite à mise en relation.

Cible 2015	+ 63,6 % (S2 2015)

- **Un résultat atteignant 74,4% , en évolution de +12,3 pt** par rapport à la période précédente, **témoignant d'un meilleur placement des demandeurs d'emploi auprès des entreprises.**

Des bons résultats pour les services aux entreprises et un taux de satisfaction qui reste stable

ICT 12 – Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi

Question posée aux entreprises ayant clôturé une offre d'emploi au cours du mois précédent : « Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi? »

Cible 2015

69%

(Cumul des 4 trimestres 2015)

- **Un résultat atteignant 64,9 %**, en légère régression de 0,2 pt par rapport à la période précédente.
- **Même si l'indicateur, en cumul, est resté stable sur la période, le rebond au 4ème trimestre en 2015 est significatif, avec un résultat atteignant 66,4%.**
- **Au dernier trimestre 2015, la satisfaction remonte aussi bien pour les offres en appui que pour les offres en accompagnement. Le déploiement des 4.200 conseillers à dominante Entreprise produit des effets qui commencent à se ressentir auprès des entreprises utilisatrices des services de Pôle emploi.**

Offre digitale / Services numériques

Une satisfaction sur les services numériques en forte hausse et une cible dépassée

ICT 13 - Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services numériques

Question posée aux demandeurs d'emploi s'étant connectés au moins une fois sur leur espace personnel dans les 2 derniers mois :
« Globalement, êtes-vous satisfait/e du site pole-emploi.fr ? »

Cible 2015	74 % (Issu du baromètre des services en ligne)

- **Un résultat qui dépasse la cible, atteignant 77%, en forte progression (+4,3 pt)** par rapport à la période précédente.
- **Cette progression est tirée par les services liés aux offres d'emploi sur pole-emploi.fr (consultation et abonnements aux offres).**
- Elle s'explique en particulier par la **démarche d'agrégation** que nous avons mise en œuvre (5,1 millions d'offres d'emploi en cumul à fin décembre 2015) et par l'**amélioration de l'ergonomie de l'espace personnel des demandeurs d'emploi.**

Annexe /
Objectifs de Pôle emploi pour 2016

Objectifs de Pôle emploi pour 2016

ICT 1 – Nombre de retours à l'emploi

Cet indicateur mesure le nombre de reprises d'emploi à partir de données administratives (DPAE, changement de catégories, ...). L'objectif à atteindre sera mesuré ex-post en cumul d'octobre 2015 à septembre 2016.

Cible 2016

+2% hors conjoncture

(p/r à 2014 sur 12 mois)

ICT 3 – Nombre de demandeurs d'emploi en cat. ABC ayant 12 mois d'inscription en cat. A au cours des 15 derniers mois

Cet indicateur fonctionne comme un plafond à ne pas dépasser . Il se base sur une valeur de départ (1 438 520 au T0) fixée en septembre 2014, et restitue chaque mois l'écart entre le T0 et le résultat du mois observé.

Cible 2016

-45.000

(cible p/r à la tendance, déterminée par un modèle suivi par le comité technique tripartite)

ICT 4 – Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation financée ou rémunérée par Pôle emploi

Cet indicateur restitue les résultats cumulés pour les sortants de juillet 2015 à juin 2016

Cible 2016

+1,8 point

par rapport au T0/cumul sur la période observée.

ICT 5 – Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi par rapport au suivi dont ils bénéficient

Question posée aux demandeurs d'emploi suivis depuis au moins 3 mois selon la même modalité : « Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ? »

Cible 2016

67%

(cumul annuel)

Objectifs de Pôle emploi pour 2016

ICT 6 - Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif

Cet indicateur est composé du nombre de demandeurs en portefeuilles des modalités Renforcé et Global ainsi que des jeunes en Accompagnement Intensif Jeunes.

Cible 2016

400.000

ICT 7- Taux de premiers paiements dans les délais

Cet indicateur mesure l'indemnisation des allocataires conformément à la date de leur 1er jour indemnisable.

Cible 2016

93,5%
(cumul annuel)

ICT 8 - Indicateur IQL IFI RAC (hors A8 & A10) et État solidarité

Cet indicateur mesure la qualité du service d'indemnisation des allocataires en estimant la part des décisions financièrement conformes.

Cible 2016

92,9%
(cumul annuel)

ICT 9 - Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations

Question posée aux demandeurs d'emploi suite à leur entretien d'inscription, au 1er entretien avec leur conseiller référent et dans le cadre de leur suivi : « Diriez-vous que vous avez obtenu des informations ou réponses claires à propos de votre éventuelle allocation ? »

Cible 2016

71,5%
(cumul annuel)

Objectifs de Pôle emploi pour 2016

ICT 10 – Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi

Cet indicateur mesure la part des offres clôturées suite au placement d'un candidat (demandeur d'emploi ou pas) suite à une mise en relation effectuée par Pôle emploi.

Cible 2016

63%

(cumul annuel)

ICT 11 – Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi

Cet indicateur mesure la part des offres satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi inscrit à Pôle emploi suite à mise en relation.

Cible 2016

64,6%

(cumul annuel)

ICT 12 – Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi

Question posée aux entreprises ayant clôturé une offre d'emploi au cours du mois précédent : « Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi? »

Cible 2016

70%

(cumul annuel)

ICT 13 - Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services numériques

Question posée aux demandeurs d'emploi s'étant connecté s au moins une fois sur leur espace personnel dans les 2 derniers mois : « Globalement, êtes-vous satisfait/e du site pole-emploi.fr ? »

Cible 2016

76%

Objectifs de Pôle emploi pour 2016

ICT 14 - suivi dans le cadre de la convention tripartite

Cible 2016

+1.200 ETPT

Est compté le temps consacré au suivi et à l'accompagnement issu des gains d'efficience.