

## Convention tripartite Etat, Unédic et France Travail

La loi du 18 décembre 2023 pour le plein emploi crée les conditions d'une coordination renforcée des acteurs de l'emploi, de la formation et de l'insertion afin de mieux orienter et accompagner l'ensemble des personnes à la recherche d'un emploi tout au long de leur parcours vers le marché du travail et de mieux accompagner les employeurs qui cherchent à recruter. Elle dote France Travail de nouvelles attributions par rapport à celles préalablement dévolues à Pôle emploi telles l'inscription de toutes ces personnes auprès de l'opérateur et la lutte contre le non-recours, ainsi que de nouvelles missions pour le compte des acteurs du réseau pour l'emploi.

Au regard de ce contexte, les signataires de la présente convention souhaitent préciser les grands objectifs stratégiques de l'opérateur, les indicateurs de résultats associés et les moyens financiers dont il pourra disposer sur la période 2024-2027 pour réaliser ses missions et mener à bien sa transformation.

Ce cadre de confiance renouvelé entre l'Etat, l'Unédic et France Travail vise également à doter l'opérateur de capacités d'adaptation aux évolutions conjoncturelles ainsi qu'aux orientations qui seront définies par ailleurs pour le réseau pour l'emploi par le comité national pour l'emploi.

Dans la continuité des évolutions engagées par l'opérateur au cours des précédents cycles pluriannuels, et en cohérence avec les ambitions de la loi pour le plein emploi, trois objectifs stratégiques sont donc fixés à France Travail pour la période 2024-2027 :

1. donner à chacun les moyens d'accéder à l'emploi durable ;
2. garantir l'accès des usagers à leurs droits à indemnisation au service de leur parcours de retour à l'emploi ;
3. aider les employeurs à recruter plus rapidement et plus durablement, et à diversifier leurs modes de recrutement.

Pour atteindre ces objectifs, France Travail poursuivra sa recherche d'efficacité et son pilotage par les résultats. Il renforcera ses démarches d'innovation au service de sa performance en tirant notamment parti des nouvelles possibilités d'innovation technologique. Une gouvernance tripartite renouvelée permettra de s'assurer de la bonne mise en œuvre de la présente convention et de l'atteinte de ces objectifs.

Enfin, France Travail s'attachera à être un service public exemplaire en se dotant d'une stratégie bas carbone ambitieuse, afin de répondre à l'urgence climatique et de contribuer à l'atteinte des objectifs de l'accord de Paris sur le climat. Acteur de la transition écologique dans l'exercice de ses missions, il proposera également des modalités d'accompagnement aux employeurs et aux demandeurs d'emploi leur permettant de faire face aux enjeux liés à l'apparition de nouveaux métiers « verts » ou au « verdissement » de métiers existants et aux besoins en compétences associés.

### **I- TROIS OBJECTIFS STRATEGIQUES POUR LA PERIODE 2024-2027**

#### **Objectif 1 : Donner à chacun les moyens d'accéder à l'emploi durable**

- Garantir que chaque personne à la recherche d'un emploi bénéficie rapidement d'un parcours d'accompagnement sans rupture, adapté à ses besoins et à sa situation, visant un retour à l'emploi durable

Dans le cadre de l'ensemble de ses missions, France Travail conçoit et met en œuvre **un service commun d'inscription des usagers simple et lisible, garantissant dès l'inscription l'accès à leurs droits, une première appréciation de leur situation et leur orientation effective** vers un organisme référent selon les critères définis par la gouvernance du réseau pour l'emploi. Il amplifie par ailleurs **les démarches d'« aller vers »**, en s'appuyant sur des partenariats renforcés et en complémentarité avec les organismes chargés du repérage des personnes les plus éloignées de l'emploi, afin de faciliter l'inscription et l'entrée en parcours de toutes les personnes en recherche d'emploi. Pour chaque demandeur d'emploi dont il est l'organisme référent, France Travail réalise rapidement après l'orientation **un diagnostic de sa situation et de ses besoins, coconstruit avec lui**, qui marque le démarrage de **l'accompagnement personnalisé**. Dès ce premier diagnostic, des propositions de services, des immersions en entreprise et de premières offres d'emploi, adaptées à sa situation, peuvent lui être présentées. **Régulièrement actualisé**, ce diagnostic permet au conseiller **d'adapter l'accompagnement proposé dans une logique de parcours dynamique, prévenant l'enfermement dans le chômage et visant un retour le plus rapide possible à l'emploi durable**.

France Travail adapte en permanence son offre de services aux besoins de ses publics. Il porte dans ce cadre une attention particulière aux **demandeurs d'emploi seniors** en leur proposant des offres d'emploi et des services adaptés à leur situation et à leurs besoins.

Le conseiller **adapte l'intensité de l'accompagnement dans une logique de parcours en fonction de la situation du demandeur d'emploi**, notamment l'existence de freins (transport, logement, garde d'enfants, etc.), ses besoins en matière de développement de compétences ou d'acquisition de techniques de recherche d'emploi, ou encore la nécessité de faire évoluer son projet professionnel en lien avec le marché du travail. Pour tenir compte des besoins d'accompagnement intensif de certains publics, des dispositifs spécifiques sont mobilisés, tels que le contrat d'engagement jeune pour les demandeurs d'emploi de moins de 26 ans, ou encore un accompagnement global rénové destiné notamment aux allocataires du Revenu de Solidarité Active qui en ont besoin, testé dans le cadre des pilotes réalisés avec les conseils départementaux en 2023 et 2024. Dans une logique de prévention du chômage, des actions sont également initiées par l'opérateur en lien avec l'Etat auprès d'actifs en risque de licenciements.

France Travail propose aux **demandeurs d'emploi en situation de handicap ou licenciés pour inaptitude** un accompagnement adapté à leurs besoins, notamment en approfondissant le rapprochement avec les Cap emploi. Cet accompagnement vise à déterminer avec la personne l'environnement professionnel le mieux adapté à ses besoins en privilégiant l'orientation en milieu ordinaire et à faciliter la mise en relation avec les entreprises.

L'ensemble des actions d'accompagnement sont inscrites dans un **contrat d'engagement** à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 pour les nouveaux inscrits et progressivement pour les autres demandeurs d'emploi que France Travail accompagne. Ce nouveau contrat a vocation à constituer **un outil d'accompagnement dynamique du demandeur d'emploi** dans son parcours vers l'emploi et à être pleinement partagé avec lui.

L'opérateur continue de porter une attention particulière à **l'accessibilité numérique** des services proposés et accompagne, en agence et avec l'appui de ses partenaires, les usagers qui rencontrent des difficultés en matière d'usage du numérique, en lien avec une situation de handicap, de précarité numérique ou d'illectronisme.

- Investir dans les compétences des demandeurs d'emploi et rendre plus efficace l'effort de formation professionnelle au service des entreprises

Dans le cadre de sa mission de développement des compétences des demandeurs d'emploi, France Travail renforce la collaboration avec les conseils régionaux et les branches professionnelles (y compris via leurs opérateurs de compétences), à travers **un diagnostic partagé** en vue d'**identifier et anticiper les besoins des entreprises en matière de compétences** et ainsi orienter les achats de formations de l'opérateur vers les métiers qui recrutent. Il accompagne les employeurs dans **leur transition écologique** en contribuant à l'identification de l'évolution des besoins de compétences liés à l'apparition de nouveaux métiers ou au verdissement de métiers existants.

En coopération avec les conseils régionaux et les branches professionnelles, il contribue à la réalisation d'**un cadre de référence commun** visant à décrire l'offre de formation et les compétences associées et ainsi renforcer la lisibilité de cette offre pour les usagers et les professionnels. L'opérateur poursuit le développement, en lien avec les branches professionnelles, d'un **référentiel des métiers** et des compétences permettant tant aux entreprises qu'aux demandeurs d'emploi, de déterminer les compétences, savoir-faire et savoir-être requis pour chaque métier et favoriser leur transférabilité entre métiers au bénéfice tant des demandeurs d'emploi que des entreprises.

Sur la base de ce diagnostic, il porte en conséquence, par délégation du financement des conseils régionaux et de l'Etat notamment dans le cadre du plan d'investissement des compétences, les actions de développement de compétences nécessaires. France Travail propose aux demandeurs d'emploi des formations visant à maximiser les chances de retour à l'emploi durable tout en tenant compte de leurs aspirations, et à mieux répondre aux besoins en compétences des entreprises sur les territoires. L'opérateur porte ainsi une attention particulière à **la qualité et à l'efficacité des formations** qu'il propose, tout particulièrement en termes d'insertion sur le marché du travail. Il évalue régulièrement les effets de la formation sur les parcours, notamment en termes de retour à l'emploi durable.

A cette fin, France Travail porte ses efforts de formation en particulier **sur les demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail** ciblés par le plan d'investissement dans les compétences. Il développe, dans une logique de parcours, les possibilités d'acquisition des **savoirs et compétences de base** indispensables à l'accès par la suite, à une formation qualifiante et au marché du travail. L'opérateur amplifie dans ce cadre le recours aux **formations préalables à l'emploi** individuelles et collectives, leviers d'accélération de l'accès à la qualification et au retour à l'emploi.

Enfin, l'opérateur s'attache à **accompagner la fin de formation du demandeur d'emploi**, en particulier par des propositions d'offres en lien avec la formation suivie.

- Renouveler le cadre des droits et devoirs afin qu'il soit pleinement partagé par la personne accompagnée et qu'il contribue à accélérer son retour à l'emploi

France Travail s'attache à fournir au demandeur d'emploi une information claire et précise concernant ses droits et devoirs et s'assure de sa bonne compréhension de ceux-ci dès son inscription à France Travail et tout au long de son accompagnement. A compter du 1er janvier 2025 pour les nouveaux inscrits puis progressivement pour les autres demandeurs d'emploi que France Travail accompagne, ses droits et devoirs seront inscrits dans le contrat d'engagement unique signé par chaque demandeur d'emploi.

La recherche d'emploi est l'obligation première des demandeurs d'emploi, en contrepartie de l'accompagnement personnalisé que France Travail lui procure. France Travail poursuit la mise en oeuvre du contrôle de la recherche d'emploi sur la base des principes fondamentaux suivants :

- Des conseillers spécialisés sont dédiés à cette activité de contrôle. Ces conseillers appréhendent de manière globale la situation du demandeur d'emploi au regard de sa recherche d'emploi, à partir de l'ensemble des informations connues de son parcours. La gestion automatique des manquements est supprimée.

- Une remobilisation est proposée au demandeur d'emploi contrôlé par France Travail dès lors que son accompagnement le nécessite notamment quand les derniers contacts et services proposés sont anciens.
- En déclinaison de la loi, le Conseil d'administration de l'opérateur définit notamment :
  - la part de contrôle aléatoire, comprise entre 10 et 20%, au niveau national et dans chaque région du territoire,
  - les modalités des contrôles issus des signalements par les conseillers en charge de l'accompagnement,
  - les axes de ciblage pour le reste des contrôles,
  - aucun objectif quantitatif de radiation ne peut être assigné à cette activité.

## **Objectif 2 : Garantir l'accès des usagers à leurs droits à indemnisation au service de leur parcours de retour à l'emploi**

- Assurer un haut niveau de qualité de l'indemnisation au service du retour à l'emploi

La sécurisation des demandeurs d'emploi sur leurs droits à indemnisation est un élément essentiel pour leur permettre de préparer sereinement leur retour à l'emploi. Aussi France Travail **accompagne de façon personnalisée les demandeurs d'emploi tout au long de leur parcours d'indemnisation en fonction de leur situation**, de leur ouverture de droit à l'allocation d'aide au retour à l'emploi jusqu'à, le cas échéant, la fin de leur droit. L'opérateur porte une attention toute particulière à la qualité du traitement des demandes d'allocation afin que les allocataires perçoivent une allocation au juste montant et dans le respect des délais ainsi qu'à **la qualité et à la clarté de l'information délivrée aux usagers**, notamment dans les courriers, tout au long de leur parcours.

Il s'assure de la proactivité des **conseillers référents indemnisation** aux moments clés du parcours afin de permettre aux demandeurs d'emploi de comprendre et d'anticiper les éventuels changements de situation (ouverture de droit, reprise, notification de fin de droits, déclenchement d'un trop-perçu). Il améliore l'accompagnement des personnes face aux décisions de rejet de leur demande d'allocation.

- Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours aux allocations et aux aides

France Travail **simplifie la demande d'allocation**, notamment, sur le principe « dites-le nous une fois » en réduisant les demandes de pièces complémentaires grâce à des flux de données provenant des employeurs ou des organismes de protection sociale.

Il **fluidifie les changements d'allocation éventuels** pour éviter des ruptures de versement, notamment entre l'allocation d'aide au retour à l'emploi et l'allocation de solidarité spécifique ou avec les rémunérations de formation, mais également avec d'autres allocations ou aides. Des travaux seront conduits pour articuler le plus simplement possible le cas échéant les allocations versées par France Travail et le revenu de solidarité active.

France Travail, l'Etat et l'Unédic coordonnent leurs actions en matière **d'information générale** des demandeurs d'emploi sur la réglementation d'assurance chômage. L'opérateur renforce par ailleurs l'information des bénéficiaires sur l'ensemble de leurs droits grâce aux coopérations mises en œuvre avec ses partenaires associatifs ou institutionnels et via des outils qu'il met à disposition.

- Garantir le versement du juste montant des allocations

Outre la simplification de la demande d'allocation, France Travail met en place, sur la base d'une analyse étayée coconstruite avec l'Unédic, des mesures structurelles pour **limiter les trop-perçus**, en agissant à la fois sur leur prévention et leur recouvrement. A cette fin, France Travail renforce l'implication de l'ensemble des conseillers de ses agences dans la prévention des trop-perçus et le pilotage de cette activité au sein de son réseau.

Dans le cadre de la présente convention, France travail et l'Unédic mènent en parallèle des travaux conjoints notamment pour identifier et réduire les principaux facteurs générateurs de trop-perçus et simplifier les courriers de notification des trop-perçus aux demandeurs d'emploi ainsi que les modes de remboursement.

L'opérateur amplifie sa stratégie de **prévention et de lutte contre la fraude** en conjuguant des moyens de détection diversifiés (exploitation des données externes, actions de contrôle interne et développement du datamining).

### **Objectif 3 : Aider les employeurs à recruter plus rapidement et plus durablement, et à diversifier leurs modes de recrutement**

- Augmenter le nombre d'employeurs accompagnés pour leur recrutement en allant au-devant de leurs besoins

Par un dialogue soutenu avec les acteurs économiques, et en particulier les représentants des entreprises, France Travail renforce **l'identification des besoins de recrutement des employeurs** et adapte son action en conséquent. L'opérateur met en place des stratégies conjuguant expertise sectorielle et proximité géographique pour s'adapter aux besoins du tissu économique local et aller vers les employeurs.

Afin d'accroître le nombre d'entreprises accompagnées, France Travail met en œuvre dans chaque territoire, de façon coordonnée avec les acteurs du réseau pour l'emploi, et en portant une attention particulière aux petites et moyennes entreprises (TPE-PME), **une démarche proactive auprès des entreprises pour les informer sur les services disponibles** (conseils en recrutement, aides et formations préalables à l'embauche, évaluation des candidats, services en ligne dont le dépôt d'offres), **de prospection d'offres d'emploi et de promotion de profils**.

- Intensifier l'accompagnement des entreprises tout au long de leur processus de recrutement en mobilisant les leviers de recrutement qui ont fait leurs preuves

Pour renforcer la personnalisation de la relation avec les recruteurs, France Travail garantit à chaque entreprise qui le souhaite ou pour laquelle est identifié un besoin, l'accès à un **interlocuteur dédié** pour l'accompagner dans sa démarche de recrutement et coordonner les services qui lui sont apportés.

Il amplifie l'élaboration d'un **diagnostic des difficultés de recrutement des entreprises dont les offres ne sont pas pourvues au plus tard 30 jours après leur publication**. Ce diagnostic donne systématiquement lieu à une ou plusieurs propositions d'offres de service. L'opérateur privilégie à cet égard **la mobilisation des leviers de recrutement les plus efficaces**, tels que les immersions, les formations préalables au recrutement, les méthodes de recrutement par simulation (MRS) ainsi que les « job datings » innovants, afin de mettre le plus rapidement possible l'entreprise en relation avec des profils adaptés et diversifiés de candidats.

Pour les TPE-PME qui le souhaitent et en complémentarité des dispositifs existants, il élabore, en complémentarité des dispositifs existants, une nouvelle **prestation de conseil pour mieux diagnostiquer et accompagner le besoin de l'employeur**, depuis l'identification du besoin en compétences, sa formalisation, l'attractivité de l'entreprise jusqu'au traitement administratif du recrutement, l'intégration et la fidélisation des candidats au sein de l'entreprise. Le contenu de cette

nouvelle prestation est élaboré en concertation avec les organisations interprofessionnelles représentant les TPE-PME. Il en évalue l'impact en continu.

Il continue **d'améliorer et de faciliter l'accès à son offre de services**, en optimisant la présentation des services en ligne, ainsi que l'accès en autonomie des employeurs **aux aides au recrutement** par l'intermédiaire d'outils dédiés.

- Améliorer la qualité et la pertinence des candidatures proposées aux recruteurs

France Travail s'attache à renforcer la qualité et la pertinence des profils de candidats proposés aux recruteurs. Pour ce faire, il améliore **la qualité des mises en relation** via notamment une comparaison facilitée des attentes du recruteur et des profils des demandeurs d'emploi, la mise en œuvre de démarches collectives impliquant l'ensemble des conseillers de chaque agence et le renforcement des compétences-clef en matière d'appui au recrutement. Pour élargir les recherches de candidats, il amplifie également **l'évaluation des compétences et habiletés des demandeurs d'emploi** par le recours à la MRS, à la détection de potentiel et la mobilisation des dispositifs d'immersion et de formation préalable à l'embauche.

Concernant les entreprises qui rencontrent des difficultés de recrutement, notamment dans les secteurs en tension, France Travail poursuit **l'identification la plus rapide possible de demandeurs d'emploi** en s'assurant de leur disponibilité et de leur motivation et en évaluant systématiquement et de façon personnalisée qu'ils disposent du socle de compétences attendues par les employeurs. A cet égard, France Travail veille à développer des méthodes de sélection des demandeurs d'emploi qui assurent la diversification des profils.

- Garantir la transparence du marché du travail

France Travail poursuit son action en matière de transparence du marché du travail, en assurant aux entreprises un service de dépôt d'offre attractif, facile d'accès et sécurisé. Il développe les conventions de collaboration afin d'amplifier la diffusion sur France-travail.fr des offres déposées sur les sites de ses partenaires, et la mise à disposition de l'ensemble des données concernant les offres d'emploi confiées à France Travail.

Par ailleurs, il procède à un contrôle de la légalité des offres publiées sur son site Internet et poursuit son action en matière de lutte contre les offres frauduleuses, contre les discriminations et en faveur de l'égalité professionnelle.

## II- UN CADRE DE GOUVERNANCE ET D'INNOVATION RENOUVELE

### S'appuyer sur une gouvernance et un pilotage par les résultats renouvelés

- S'assurer d'un cadre financier pérenne et partagé pour la bonne réalisation des missions de l'opérateur

L'État et l'Unédic assurent à France Travail les moyens d'exercer ses missions en établissant une trajectoire pluriannuelle des ressources financières de l'opérateur.

L'Etat verse à l'opérateur une **subvention pour charge de service public** finançant les dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections de son budget. Sous réserve des crédits inscrits en loi de

finances et avant déduction de la mise en réserve (prévue en application de l'article 51 de la loi organique n° 2001-692 du 1er août 2001 relative aux lois de finances), le montant de cette subvention est fixé comme suit : 1350 M€ en 2024, 1350M€ en 2025, 1350M€ en 2026, et 1350M€ en 2027.

Pour la durée de la présente convention, la **contribution annuelle de l'Unédic** est fixée à 11% des recettes totales pour le financement de l'assurance chômage auprès des employeurs affiliés [ressources mentionnées aux articles L. 5422-9, L. 5422-11, L. 5422-24 et L. 5424-20 du code du travail], laquelle participe au financement des troisième et quatrième sections du budget de l'opérateur. Pour l'année 2024, elle s'élève à 4 820,1 M€.

Ces financements sont réalisés sans préjudice de financements complémentaires de dispositifs spécifiques confiés à France Travail par l'Etat et/ou l'Unédic dans le cadre de conventionnements avec l'opérateur.

En contrepartie, France Travail s'assure de la **maîtrise de ses dépenses**, tout en réalisant les objectifs qui lui sont confiés dans la présente convention. Il réalise des **gains d'efficience** [notamment par la poursuite de l'automatisation et l'externalisation de tâches administratives, le développement des échanges de données entre administrations et l'utilisation de l'intelligence artificielle dans un cadre éthique sécurisé]. Ces gains sont réinvestis dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi et l'accompagnement des entreprises, en particulier des TPE-PME.

Dans le cadre de la gouvernance de la présente convention, une attention particulière est portée à **l'impact budgétaire et l'allocation des moyens liés à la mise en œuvre des nouvelles missions confiées à France Travail par la loi pour le plein emploi et à des plans spécifiques décidés en cours de convention.**

En complément du titre I<sup>er</sup> du livre III de la cinquième partie du code du travail, la présente convention définit le mandat, au sens de la décision 2012/21/UE du 20 décembre 2011, confié à France Travail aux fins d'exécution de ses missions de service public, notamment ses activités de services d'intérêt économique général.

- Instaurer une comitologie efficace et cohérente avec la gouvernance interne de l'opérateur et celle du réseau pour l'emploi, dans le respect des prérogatives et compétences de chacun

Le suivi de la présente convention est centré sur la mise en œuvre de celle-ci et le suivi de la performance de l'opérateur au regard des objectifs stratégiques qui lui sont assignés et des indicateurs de performance associés. Afin d'assurer la bonne articulation avec le conseil d'administration de l'opérateur, d'une part, et avec le comité national pour l'emploi, d'autre part, une réflexion sera engagée pour renforcer l'articulation et la cohérence de la comitologie de cette convention et de celle propre à l'opérateur.

Le suivi de la convention tripartite s'articule autour de deux instances, un comité de suivi (COSUI) et un comité de performance. Le COSUI s'appuie sur le comité de performance pour mener ses travaux.

Le **comité de suivi (COSUI)** s'assure de la mise en œuvre de la présente convention. A ce titre, il est chargé de définir les indicateurs de résultats de l'opérateur et de superviser, en conséquence, la performance de l'opérateur sur l'ensemble des champs de la convention. Il fixe dans toute la mesure du possible des cibles pluriannuelles pour l'ensemble des indicateurs. Le comité de performance présente au COSUI la trajectoire d'atteinte de ces cibles.

Le COSUI évalue la trajectoire d'atteinte des objectifs et le cas échéant adapte les objectifs assignés à l'opérateur. Il apprécie l'allocation des moyens de l'opérateur par grandes missions. Enfin, il s'assure de la cohérence des orientations et indicateurs de la présente convention avec celles et ceux fixés par le comité national pour l'emploi concernant le patrimoine commun du réseau pour l'emploi. Composé

d'un nombre restreint de représentants de l'Etat, de l'Unédic et de France Travail, il se réunit au moins deux fois par an sous la présidence du cabinet du ministre chargé de l'emploi. Son secrétariat est assuré par un représentant de la DGEFP, avec l'appui de l'opérateur.

Le **comité de performance** prépare le comité de suivi. Il est chargé, dans ce cadre, d'analyser les résultats des indicateurs de performance. Il diligente des travaux d'éclairage pour mieux apprécier l'évolution des indicateurs, complémentaires à ceux décidés au sein du comité d'évaluation de l'opérateur et du comité stratégique. Il mobilise le cas échéant les ressources des parties signataires pour la conduite de travaux d'analyse sur des thématiques spécifiques. Composé de représentants de la direction générale de l'Unédic, de celle de France Travail, de la DGEFP, et de la DARES, le comité de performance se réunit quatre à cinq fois par an et rend compte de son activité au comité de suivi. Il se tient sous la co-présidence de la DGEFP et de l'Unédic qui en assurent conjointement le secrétariat avec l'appui de l'opérateur. Afin de réaliser ses missions, il dispose des résultats des indicateurs qui lui sont transmis par l'opérateur au minimum chaque trimestre.

Afin de faciliter l'exercice des missions des différentes instances de la présente convention, les parties ont accès à l'ensemble des données nécessaires à sa bonne exécution (cf. annexe 3).

Les parties peuvent décider d'apporter **des adaptations à la présente convention** en cours d'exécution par le biais d'avenants, afin de tenir compte des enseignements des démarches expérimentales prévues dans le cadre de la loi pour le plein emploi et des orientations nécessaires, pour répondre aux évolutions du marché du travail, ou d'autres demandes des parties signataires de la convention. La mise en œuvre de la présente convention fait l'objet d'une évaluation réalisée conjointement par l'IGF et l'IGAS avant la fin du cycle pluriannuel.

France Travail et l'Unédic garantissent aux **instances paritaires**, qui sont la représentation au sein des directions régionales et territoriales de France Travail des partenaires sociaux gestionnaires de l'assurance chômage, les moyens de réaliser leurs missions selon les modalités de fonctionnement précisées en annexe 2.

- Améliorer le pilotage par les résultats de l'opérateur et la mesure de l'impact de ses actions

**France Travail est doté d'indicateurs stratégiques de résultat lui permettant de piloter son action et d'en rendre compte à la gouvernance de la présente convention.** Il entretient en son sein une véritable culture de la performance.

Dans un contexte de nouvelles missions confiées à l'opérateur et d'un élargissement de ses publics, les parties s'entendent pour faire évoluer certains indicateurs stratégiques et d'éclairage par rapport au cycle stratégique précédent. En lien avec les différentes parties prenantes, une attention particulière est portée **au retour à l'emploi durable** des demandeurs d'emploi accompagnés par France Travail, en réalisant notamment des analyses de parcours en s'appuyant sur les déclarations sociales nominatives (DSN). La liste des indicateurs stratégiques et d'éclairage, et pour un certain nombre d'entre eux, leurs cibles pour 2024, est détaillée en annexe 1.

Des travaux sont menés au sein du comité de performance au cours du premier semestre 2024 afin de définir les modalités de mesure des indicateurs le nécessitant, avant mise en test. Il en rend compte au COSUI avant la fin du premier semestre 2024. Le COSUI valide la construction de ces indicateurs ainsi que les cibles pluriannuelles à l'issue de ces travaux et en tout état de cause avant la fin du second semestre 2024.

Les parties à la présente convention se réservent le droit de réexaminer les indicateurs aux fins de garantir leur cohérence avec ceux fixés par le comité national pour l'emploi au réseau des acteurs pour l'emploi d'une part, et l'efficacité du pilotage de la performance de l'opérateur d'autre part.

Par ailleurs, **France Travail évalue de manière régulière l'effet des principaux dispositifs qu'il met en œuvre, tant sur leurs aspects quantitatifs et qualitatifs qu'en termes financiers**, y compris s'agissant du recours aux opérateurs privés. Il effectue des **mesures d'impact** de quelques dispositifs en cours de déploiement dont le choix relève de sa gouvernance interne. France Travail tient compte des résultats et enseignements de ces travaux pour **améliorer ses services de manière continue**. Il en rend compte régulièrement au comité de performance et au COSUI.

### **Innover au service de la performance et en cohérence avec les orientations stratégiques**

- Faire émerger, évaluer et diffuser les démarches d'innovation ayant fait la preuve de leur impact

France Travail installe des **démarches d'innovation visant à renforcer en continu l'efficacité de son action**, en mettant à disposition des usagers et des conseillers de nouveaux services et dispositifs dont l'impact est démontré.

L'opérateur veille pour cela à identifier les bonnes pratiques portées par les agences, à en évaluer l'impact et à accompagner le passage à l'échelle des démarches ayant fait la preuve de leur efficacité.

- Tirer pleinement parti des nouvelles possibilités d'innovation technologique dans un cadre sécurisé

L'opérateur s'appuie sur un **système d'innovations technologiques et digitales**, notamment l'intelligence artificielle, pour améliorer ses services aux usagers et l'environnement des conseillers. Il poursuit sa politique d'ouverture et de partage des données et renforce son soutien aux acteurs de l'économie numérique dans le domaine de l'emploi.

France Travail s'appuie sur son **comité consultatif d'éthique** pour garantir le caractère responsable et non discriminatoire de l'utilisation de ces technologies et s'assure du **respect du droit de la protection des données personnelles**.

## Annexe 1 : Liste des indicateurs pour la période 2025-2027

|                          |  |  |
|--------------------------|--|--|
| Indicateurs stratégiques | Retour à l'emploi                        | Taux d'accès à l'emploi de l'ensemble des demandeurs d'emploi  |
|                          |  | Taux d'accès / de situation en emploi durable  |
|                          | Accompagnement                           | Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement  |
|                          |  | Rapidité du démarrage des actions d'accompagnement (y. c. formation)   |
|                          |  | Redynamisation de l'accompagnement   |
|                          |  | Nombre de demandeurs d'emploi de longue durée  |
|                          | Entreprise (avec déclinaison par taille) | Taux de pourvoi des offres déposées à France Travail   |
|                          |  | Délai de pourvoi des offres déposées à France Travail  |
|                          |  | Part des entreprises ayant recours à France Travail  |
|                          |  | Satisfaction des entreprises   |
|                          | Indemnisation                            | Conformité du traitement de demande d'allocation   |
|                          |  | Satisfaction des DE / indemnisation  |
|                          |  | Part des montants versés en trop-perçu par rapport au montant des allocations versées  |
|                          | Formation                                | Taux d'accès à l'emploi 6 mois après formation   |
|                          |  | Part des publics « prioritaires » parmi les entrants en formation  |
| Indicateurs d'éclairage  | Accompagnement                           | Taux d'accès à l'emploi par catégorie de public<br><i>Liste des catégories à définir</i>   |
|                          |  | Prévalence de l'accompagnement intensif  |
|                          |  | Prévalence de l'accompagnement intensif parmi les bénéficiaires du revenu de solidarité active   |
|                          |  | Nombre de contrôle de la recherche d'emploi  |
|                          |  | Durabilité de l'emploi   |
|                          |  | Facilité des demandeurs d'emploi à obtenir une réponse rapide et satisfaisante suite à une démarche auprès de France travail.<br><i>Indicateur décliné en sous-indicateur par canal de sollicitation (courriel/téléphone/ demande en agence)</i> |
|                          | Indemnisation                            | Délai de traitement de la demande d'allocation   |
|                          | Entreprise                               | Taux de pourvoi des offres déposées à France Travail dans les métiers en tension   |
| Efficiences              | Indicateur (s) d'efficience              |  |

L'opérateur transmet au Comité de performance, le premier mois qui suit chaque trimestre, les résultats trimestriels de l'ensemble des indicateurs stratégiques et d'éclairage, prévus par la Convention Tripartite 2024 - 2027. Cette transmission s'effectue via un fichier Excel comprenant les séries longues, les indicateurs servant à les construire (le cas échéant, numérateur, dénominateur etc.) et les déclinaisons qui seront précisées pour chaque indicateur stratégique dans le cadre des travaux du Comité de performance (âge, sexe, région, niveau de formation, type de décision etc.). Par ailleurs, France Travail et l'Unédic poursuivent les travaux en cours pour automatiser la transmission en flux des indicateurs de la convention tripartite et ceux utiles à la bonne gestion de l'Assurance chômage par les partenaires sociaux.

## Annexe 1bis : Cible des indicateurs stratégiques pour l'année 2024

|                          |  |  | Objectif     |
|--------------------------|--|--|--------------|
| Indicateurs stratégiques | Accompagnement                           | Nombre de retours à l'emploi de l'ensemble des demandeurs d'emploi   | Modèle + 1%* |
|                          |  | Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur suivi /accompagnement   | 83%          |
|                          |  | Nombre de demandeurs d'emploi de longue durée (12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégorie A, B, C) | Modèle*      |
|                          |  | Satisfaction des demandeurs d'emploi quant à la facilité à obtenir une réponse suite à une démarche auprès de France Travail                           | 81%          |
|                          | Formation                                | Taux d'accès à l'emploi six mois après la fin d'une formation (hors remise à niveau et remobilisation)   | 57,3%        |
|                          | Indemnisation                            | Taux de notification des droits dans les 21 jours  | 92%          |
|                          |  | Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis des informations sur les sujets liés aux allocations  | 73%          |
|                          |  | Taux de conformité du traitement de la demande d'allocation (avec incidence financière)  | 96%          |
|                          |  | Taux de trop-perçus constatés  | 6,4%         |
|                          | Entreprise (avec déclinaison par taille) | Taux de recrutement pour les offres d'emploi avec services délivrés aux entreprises  | 85%          |
|                          |  | Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de France Travail  | 84%          |
|                          |  | Délai de recrutement pour les offres d'emploi déposées auprès de France Travail (en jours)   | 26 jours     |

Les cibles avec astérisques correspondent à un écart par rapport au résultat donné par le modèle de correction de la conjoncture.

## **Annexe 2 : les données pour la maîtrise des activités et des objectifs**

### **Une organisation efficiente de l'échange de données entre l'État, l'Unédic et France Travail.**

Les données, nécessaires à la mesure et au pilotage de la performance des actions mises en œuvre dans le cadre de la convention tripartite, ont pour principales origines (liste non exhaustive) les déclarations et événements véhiculés par la Déclaration sociale nominative (DSN), mises en qualité par l'opérateur et consolidées au sein de son système d'information France Travail.

L'accès au système d'information plateforme de données du Réseau pour l'emploi, l'accès au dispositif des revenus mensuels (DRM), l'élargissement de l'accès à la DSN, l'accès aux données d'emploi non salarié de l'Urssaf Caisse Nationale permettront à France Travail et à l'Unédic de maîtriser davantage les objectifs de la convention.

Dans le cadre des travaux de mise en œuvre du système d'information-plateforme précité, l'Etat et l'opérateur France Travail faciliteront l'accès de l'Unédic, qui assure la gestion du régime d'assurance chômage, aux données à caractère personnel traitées au sein du système d'information plateforme, permettant des appariements. La finalité de cet accès est le pilotage stratégique et le suivi statistique du régime d'assurance chômage, ainsi que l'étude du marché du travail dans les limites du périmètre des missions légales de l'Unédic, lesquelles constituent le fondement de la transmission de données envisagée, pour :

- Analyser les parcours professionnels de bout en bout afin d'assurer une indemnisation juste ;
- Accompagner les transitions professionnelles (demandeur d'emploi/employeur), et prévenir la perte d'emploi ;
- Avoir les moyens d'adapter la réglementation aux évolutions du marché de l'emploi ;

Le partage des données pour la maîtrise des activités et des objectifs, entre l'Etat, l'Unédic et France Travail s'effectuent dans le respect des règles en matière de protection des données personnelles (RGPD et loi informatique et libertés), de secret statistique et de respect de la confidentialité, afin de préserver les droits et la vie privée des individus concernés.

#### **1. Poursuite des actions en matière de contrôle interne et d'audit, pour améliorer le pilotage par les résultats de l'opérateur**

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

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

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

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

- La présentation annuelle par France Travail de son environnement général de contrôle (dont les principes généraux d'organisation de contrôle interne prenant en compte l'analyse des risques et la prévention des fraudes, la politique générale en matière de contrôle et d'audit interne, l'environnement de contrôle informatique) ;
- Les résultats du contrôle interne, la cartographie des processus, la cartographie des risques et les plans d'actions associés.

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

## **2. Maîtrise des dépenses et du réinvestissement des gains d'efficacité réalisés dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi et des employeurs via la transmission de données**

L'État et l'Unédic veillent au suivi de la trajectoire financière de l'Assurance chômage en s'assurant d'un cadre financier pérenne, facilitant les missions de l'opérateur. A cette fin France Travail met à disposition de l'Unédic toutes les informations nécessaires à l'analyse des dépenses d'indemnisation, et facilite l'exploitation des données à des fins d'analyse financière par l'Unédic, notamment en lui permettant d'analyser les dépenses d'assurance chômage par année (période comptable et période d'ancienneté), par compte, par nature de dépenses (codes allocation millésimés, constats de charges allocataires, indus dont remboursements, récupérations et pertes, acomptes, admissions en non-valeur et leur réactivation, retour de titres...), par région et par régime de financement.

Pour ce faire, France Travail donne accès à l'Unédic à des transactions du progiciel comptable lui permettant d'accéder aux données comptables agrégées relevant de son périmètre (RAC, Participatif État/Unédic) pour répondre aux besoins d'analyse identifiés.

Si les transactions du progiciel comptable ne permettent pas d'obtenir une vision suffisamment précise, France Travail s'engage à transmettre à l'Unédic les flux des données selon un format prédéfini et stable, complétés des données manquantes provenant du SI France Travail (dont des données du système CERES) et/ou de la plateforme pour le RPE. Ces données doivent in fine permettre à l'Unédic :

- de suivre/interpréter les écarts entre la prévision financière de l'Unédic et l'arrêté mensuel des comptes comptables de la section 1 « Assurance chômage » de France travail ;
- d'observer et comprendre les impacts financiers liés à la vie du droit des allocataires et se mettre en capacité de pouvoir prescrire des évolutions (recouvrement des indus, paiements par avance, admissions en non-valeur, ...) ;
- d'adapter/modifier ses instructions comptables.

Par ailleurs, France Travail favorise le suivi des gains générés par les innovations autour de la donnée (automatisation/externalisation de tâches administratives, le développement des échanges de données entre administrations, utilisation de l'IA dans un cadre éthique) et le suivi du réinvestissement de ces gains vers des accompagnements ciblés (demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi, TPE-PME). Il communique à l'Etat et l'Unedic les données permettant de suivre l'évolution des dépenses par activité afin d'apprécier les effets des nouvelles missions confiées par la loi pour le plein emploi.

### **3. Maintien, évolution et enrichissement du Fichier National des Allocataires (FNA) et accessibilité aux différentes données à des fins d'étude, de pilotage et de mesure de l'impact de ses actions pour le régime d'assurance chômage.**

France Travail veille à optimiser l'accès et les échanges d'information entre les systèmes d'information de France Travail et ceux de l'Unedic, pour permettre à l'Unedic l'exercice de ses missions. En particulier, France Travail associe l'Unedic aux évolutions de ce système d'information statistique sur l'Assurance chômage afin de garantir la continuité d'usage et d'exploitation de ces informations par l'Unedic. Le Fichier National des Allocataires (FNA), les données issues de la DSN ou de l'Urssaf caisse nationale sont les principales sources de données utilisées par l'Unedic pour la réalisation de ses missions de prescription, de suivi et d'évaluation des règles de l'Assurance chômage.

France Travail continue à développer l'exploitation et la mise en qualité des données au sein de son SI, données provenant notamment :

- Des flux DSN qu'il reçoit ou recevra, notamment avec les données du flux des salariés demandeurs d'emploi (SDE), flux des déclarations pour les intermittents et les expatriés, flux des déclarations des intérimaires, flux des événements de fin de contrat unique (FCTU) etc. ;
- Des flux de données qu'il pourra recevoir de l'Urssaf caisse nationale concernant l'emploi des non-salariés.

Ces données sont intégrées à la plateforme d'analyse et d'étude statistique de l'Unedic. Les données de cette plateforme répondant aux exigences et à l'avis de la CNIL sont dédiées au pilotage de l'assurance chômage.

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

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

Par exemple, France Travail participe avec la CNAV, l'Unedic et les caisses de retraite complémentaire à la réussite commune de l'intégration dans l'écosystème Assurance chômage du projet de Répertoire de Gestion des Carrières Unique (RGCU) de la CNAV, afin que l'Unedic puisse continuer à jouer pleinement son rôle de contrôleur/financeur ouvrant des droits à la retraite complémentaire pour les demandeurs d'emploi allocataire.

Ces échanges de données et les développements informatiques s'appuyant sur ces données sont conformes au référentiel général de sécurité prévu par l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives.

#### **5. Mise à disposition de données entre l'État, l'Unédic et France Travail**

L'État met à la disposition de France Travail les fichiers et les données nécessaires à l'exercice de ses missions sous réserve de l'accord de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) lorsqu'il doit être demandé.

France Travail met à disposition des services de l'État les éléments d'information nécessaires au suivi et à l'évaluation des politiques publiques qu'il exerce pour leur compte ou nécessaires à la réalisation de travaux communs, dans le respect des règles, ainsi que les référentiels et la documentation de ces données, régulièrement mis à jour.

L'Etat et France Travail dans le cadre de leurs missions s'engagent dans un esprit facilitateur à appuyer l'Unédic dans ses demandes d'accès aux données qui lui seraient nécessaires, dans les limites du périmètre de ses missions légales.

#### **6. Conformité au règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et innovation avec l'intelligence artificielle (IA)**

Le projet de France Travail « Conseils personnalisés d'Intelligence Emploi » a été retenu par la CNIL à la suite d'un appel à projet devant favoriser une IA innovante et respectueuse de la vie privée. France Travail facilite le partage de connaissances acquises en faisant bénéficier l'Unédic d'un retour d'expérience « IA et conformité RGPD » de ce projet innovant, et des suites qui y seront données (pilote, déploiement).

## **Annexe 3 – Instances paritaires régionales et territoriales**

**Des instances paritaires régionales et territoriales confortées dans la réalisation de leurs missions.**

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

**Les instances paritaires statuent sur les cas individuels relevant de leur champ d'intervention dans des conditions facilitées par l'Unédic et France Travail**

Elles se réunissent autant que de besoin et sont outillées afin d'appliquer les principes de rapidité, de qualité et d'équité de traitement des dossiers individuels sur lesquels elles statuent dans les cas prévus par les accords d'Assurance chômage.

Afin de faciliter les conditions de saisine des IPR par les usagers et le traitement des dossiers, l'Unédic et France Travail poursuivent la modernisation des processus de recours en accélérant la dématérialisation des démarches des usagers pour limiter la saisie des données par les conseillers et faciliter la prise de décisions par les instances ainsi que les interactions entre les usagers et France Travail. L'opérateur s'engage par ailleurs à informer les demandeurs d'emploi des missions et des modalités de saisine de ces instances.

Les instances paritaires régionales et territoriales bénéficient de toutes présentations utiles à leurs analyses et à la compréhension des processus de France Travail relatifs aux cas qu'elles étudient.

**Les instances paritaires sont associées aux diagnostics territoriaux du réseau pour l'emploi et au suivi de la performance de l'opérateur**

Fortes de leurs expertises du marché du travail et de la démocratie sociale, les instances paritaires territoriales et régionales peuvent partager leurs préoccupations d'emploi dans les différents territoires afin d'enrichir ces diagnostics territoriaux.

Les instances paritaires bénéficient d'une présentation annuelle du diagnostic réalisé au sein des instances territoriales de gouvernance du réseau pour l'emploi et d'une présentation régulière de toute étude ou analyse relative au marché du travail local réalisée par France Travail.

Les instances paritaires s'assurent de la cohérence de la stratégie du Comité régional du Réseau pour l'emploi au regard du diagnostic territorial sur laquelle cette stratégie se fonde et des axes stratégiques de la Convention Tripartite.

Enfin, dans le cadre de ces missions, les instances paritaires pourront utilement être auditionnées par les comités régionaux du réseau pour l'emploi établis au sein des CREFOP.

## **France Travail et l'Unédic animent et accompagnement conjointement les instances paritaires**

France Travail et l'Unédic assurent conjointement l'animation nationale et l'appui aux instances paritaires en concertation avec les directions régionales de France Travail.

L'Unédic élabore les outils d'information relatifs aux dispositions réglementaires à destination des IPR. France Travail et l'Unédic élaborent en complémentarité les outils utilisés par les IPR dans le fonctionnement de leurs missions.

L'animation est annuellement définie entre l'Unédic et France Travail.

- L'Unédic et France Travail assurent la formation sur l'ensemble des missions des instances paritaires régionales et territoriales et encouragent les échanges de pratiques entre instances. A cet effet, l'opérateur met à disposition des mandatés les supports et éléments de formation d'intérêt pour eux et développés dans le cadre de l'Académie France Travail.
- Les instances bénéficient d'une présentation régulière par l'Unédic, en lien avec France Travail, des travaux, études et analyses conduits pour le compte de sa gouvernance au cours de leurs réunions régulières et selon un calendrier défini annuellement. Des webinaires spécifiques sont proposés par les services de l'Unédic afin d'approfondir certains thèmes pouvant intéresser les mandatés.
- L'Unédic et France Travail assurent conjointement le suivi des annexes 3 et apportent des réponses sur les alertes relevées, par les instances paritaires, relatives à la mise en œuvre des règles d'indemnisation et de la stratégie nationale inscrite dans la convention tripartite Etat/Unédic/France Travail.

Chaque IPR, assistée par France travail, élabore un bilan annuel régional de son activité qui recense notamment ses observations dans le cadre de sa mission de veille sur l'application des accords d'assurance chômage. Ces bilans sont transmis à l'Unédic et à la Direction Générale de France Travail.

### **Le règlement intérieur des instances :**

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

### **Les instances paritaires portent une attention particulière sur l'impact environnemental de leur activité**

Pour contribuer aux objectifs de réduction des émissions carbone de l'opérateur France Travail, les instances paritaires mettent en œuvre dans toute la mesure du possible les actions dont l'impact sur le bilan carbone de l'opérateur est mesuré afin de s'assurer de leurs effets. Des démarches de type Labs peuvent être mobilisées à cette fin pour permettre aux mandataires de contribuer à définir les actions les plus appropriées à l'échelle locale.