

Accord du 4 avril 2023
relatif à l'intéressement

NOR : ASET2350628M

IDCC : 2847

Entre l'(les) organisation(s) professionnelle(s) d'employeur(s) :

Pôle emploi,

d'une part,

et le(s) syndicat(s) de salariés :

CFDT ;

FO ;

CFE-CGC ;

SNAP,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

Préambule

Pôle emploi, par le présent accord, réaffirme sa volonté de favoriser, dans le cadre de sa politique de rémunération, la participation des agents à la réalisation de ses objectifs, en les intéressant aux résultats.

À cette fin, le présent accord de branche, conclu en application de l'article L. 3312-8 du code du travail et pour une durée d'un an, a pour objet de définir un régime d'intéressement afin d'encourager l'effort collectif et d'associer les agents à la réalisation des missions qui incombent à Pôle emploi.

La base de calcul du régime d'intéressement de branche repose sur 3 indicateurs nationaux et régionaux qui traduisent les performances de Pôle emploi et de ses établissements.

Pour bénéficier du régime d'intéressement de branche, Pôle emploi, seule entreprise de la branche, peut adhérer au présent accord selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 du code du travail.

Les signataires soulignent le caractère spécifique de l'intéressement qui ne se substitue à aucun des éléments du salaire individuel et collectif en vigueur.

Dans un souci d'harmonisation des dispositifs de rémunération collective des agents de droit public et de droit privé, la direction s'engage à rechercher les textes permettant de réaliser un abondement budgétaire supplémentaire sur le dispositif CCV de 0,15 % de la masse salariale

des agents de droit public ; le budget consacré au CCV passerait ainsi de 2,85 % à 3 % de la masse salariale des agents de droit public.

Article 1^{er} | Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre d'un intéressement collectif, pour les agents de droit privé, aux performances de Pôle emploi.

Il est rappelé que l'intéressement est régi par les principes suivants :

■ Le caractère aléatoire :

Eu égard à son caractère aléatoire, l'intéressement est variable. Il ne dépend pas d'une décision des parties signataires mais uniquement des règles de calcul comprises, partagées et définies par le présent accord.

■ Le principe de non-substitution :

Il est constaté par les parties que les sommes distribuées au titre de l'intéressement ne se substituent à aucun élément de rémunération en vigueur dans l'entreprise, ni à une augmentation générale des salaires, dans un délai de 12 mois entre le dernier versement de l'élément de rémunération et la date d'effet de cet accord.

■ Le caractère collectif :

Sous réserve d'une condition d'ancienneté, tous les agents de droit privé, bénéficiaires d'un contrat de travail à durée indéterminée ou déterminée au cours d'un exercice, seront éligibles à l'intéressement.

Les parties rappellent que l'atteinte des résultats s'entend, de manière collective, et ne peut être basée sur les performances individuelles de chaque agent. L'ensemble des indicateurs répond à des exigences de performance commune à l'ensemble des agents de Pôle emploi.

Conformément aux dispositions en vigueur, l'intéressement global ne peut dépasser 20 % du total des salaires bruts versés aux salariés de l'entreprise au titre du même exercice social et son montant individuel ne peut excéder une somme égale aux trois quarts du montant du plafond annuel retenu pour le calcul des cotisations sociales par salarié et par exercice.

Article 2 | Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des établissements de Pôle emploi y compris les établissements spécifiques que sont les établissements siège, Pôle emploi services et la direction des systèmes d'information.

Ce dispositif est applicable aux agents de droit privé inscrits à l'effectif des établissements précités au cours de la période de l'intéressement et comptant au moins 3 mois d'ancienneté au sens du présent accord.

Pour le calcul de ces 3 mois d'ancienneté spécifique à l'intéressement, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de l'intéressement et des 12 mois qui la précèdent. L'ancienneté est prise en compte quel que soit le type de contrat de travail conclu avec le salarié (CDI, CDD, contrat d'apprentissage, contrat unique d'insertion, contrat de professionnalisation...).

Article 3 | Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement

Le montant annuel consacré à l'intéressement est de 1 % de la masse salariale brute de l'année d'exercice considérée.

La masse salariale brute s'entend des salaires et éléments de salaire brut soumis à cotisations et contributions, des agents de droit privé, y compris les cadres dirigeants, en CDI ou CDD.

Article 4 | Détermination du montant global distribuable de l'intéressement

Le montant global distribuable de l'intéressement, issu de l'enveloppe annuelle définie à l'article 3, est déterminé selon les modalités suivantes.

Article 4.1 | Définition des indicateurs

Le montant global distribuable de l'intéressement est déterminé, pour l'exercice 2023, par rapport à des indicateurs définis au niveau national :

- satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2-description annexe 2) :

Mesure la satisfaction des demandeurs d'emploi quant aux services délivrés par Pôle emploi au cours de leur accompagnement ;

- satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2-description annexe 3) :

Mesure la satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation ;

- satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2-description annexe 4) :

Mesure la satisfaction des entreprises quant aux services délivrés par Pôle emploi.

Les trois indicateurs sont issus d'enquêtes conduites auprès des usagers de Pôle emploi (demandeurs d'emploi et entreprises). Ces enquêtes sont réalisées par un organisme indépendant tous les mois (Ipsos est le titulaire actuel du marché). Les usagers sont interrogés par mail.

Les résultats sont disponibles à la maille nationale et régionale.

Le cumul des résultats mensuels constitue le résultat annuel pour chaque indicateur.

Article 4.2 | Pondération des indicateurs

Pour le calcul du montant global distribuable de l'intéressement, chaque indicateur est pondéré par rapport au montant maximum de l'enveloppe annuelle d'intéressement (art. 3) de la manière suivante :

Indicateurs	Pondération
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	1/3
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	1/3
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	1/3

■ À titre d'exemple :

Chaque indicateur étant pondéré à hauteur de 1/3, la part de cet indicateur dans le montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement sera de 1/3 de 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Article 4.3 | Cibles nationales pour chacun des indicateurs

L'intéressement vise à reconnaître les efforts accomplis collectivement par les agents pour la réalisation d'objectifs annuels.

Les performances sont évaluées en fonction du niveau d'atteinte des cibles nationales préalablement fixés par le conseil d'administration de Pôle emploi ; elles sont objectivement mesurables. Pour chacun des indicateurs, la cible annuelle est la suivante :

Indicateurs	Cible 2023
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur (ACO2)	80 %
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	72 %
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	82,5 %

Article 4.4 | Détermination de l'atteinte des résultats

La quote-part distribuable au titre de chacun des indicateurs résulte du calcul suivant :

Taux d'atteinte	Quote-part distribuable
< 95 %	0 %
≥ 95 % et < 96 %	50 %
≥ 96 % et < 98 %	75 %
≥ 98 % et < 100 %	95 %
≥ 100 %	100 %

■ À titre d'exemple :

Si pour un indicateur le taux d'atteinte au cours de l'exercice est de 102 %, la part du montant distribuable au titre de cet indicateur sera de 100 % de 1/3 du 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Ainsi, le montant global distribuable de l'intéressement pour l'exercice 2023 est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant global distribuable} = [(Q \text{ ACO } 2 + Q \text{ IND } 2 + Q \text{ ENT } 2) / 3] / 3 \times 1 \% \text{ MS}$$

MS = masse salariale 2023.

Q = quote-part distribuable en fonction du taux d'atteinte.

Article 5 | Répartition du montant global distribuable de l'intéressement entre les établissements

Article 5.1 | Indicateurs des établissements

Pour le calcul du montant alloué à chaque établissement, il est attribué un nombre de points en fonction du taux d'atteinte pour chacun des indicateurs ci-dessous.

Indicateurs
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)

Article 5.2 | Détermination des cibles des établissements

La performance des établissements est appréciée par rapport à un ensemble d'éléments qui permettent d'adapter les cibles en fonction de la capacité à faire de chaque établissement. La cible est fonction du contexte social et économique local.

■ Cf. annexe 1 : cibles des établissements pour 2023.

Article 5.3 | Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements

Les points attribués au titre de chacun des indicateurs pour chaque établissement résultent des taux d'atteinte suivants :

Taux d'atteinte	Points attribués
< 95 %	0,00
≥ 95 % et < 96 %	0,50
≥ 96 % et < 98 %	0,75
≥ 98 % et < 100 %	0,95
≥ 100 % et < 102 %	1,00
≥ 102 %	1,05

Article 5.4 | Modalités de calcul de la part de l'intéressement attribuée à chaque établissement

La part de l'intéressement, définie à l'article 4, attribuée à chaque établissement est déterminée en fonction du niveau d'atteinte des résultats par indicateurs, traduit en points, et par établissement, rapportée à l'effectif éligible de l'établissement. Cet effectif est déterminé au regard de la quotité du temps de travail et de la durée de présence de chacun des agents au cours de l'exercice considéré définies par un indice de présence, lequel est calculé selon les modalités précisées à l'article 6 du présent accord.

Montant distribuable établissement =

$$\frac{[(Pt\ ACO2 + Pt\ IND2 + Pt\ ENT2) \times EEE] \times \text{Montant global distribuable de l'intéressement}}{N}$$
$$\sum_{i=1} [(Pt\ ACO2i + Pt\ IND2i + Pt\ ENT2i) \times EEEi]$$

EEE = effectif éligible de l'établissement.

Pt ACO2 = points attribués au titre de l'indicateur ACO2.

Pt IND2 = points attribués au titre de l'indicateur IND2.

Pt ENT2 = points attribués au titre de l'indicateur ENT2.

N = nombre d'établissements.

Article 6 | Détermination de la prime individuelle d'intéressement

Une fois le montant distribuable établissement pour chacun des établissements défini, le calcul de la prime individuelle d'intéressement est effectué de manière strictement proportionnelle à la quotité de temps de travail et à la durée de présence de l'agent au cours de l'exercice considéré.

En cas de changement d'établissement en cours d'année, le montant individuel d'intéressement est calculé en fonction de la durée de rattachement dans chaque établissement.

Ainsi le montant individuel versé au titre de l'intéressement, pour un agent donné, est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant individuel agent} = \frac{\text{IP Ag} \times \text{Montant distribuable établissement}}{\text{EEE}}$$

EEE = effectif éligible de l'établissement.

Ag = agent.

IP = indice de présence.

Formule de calcul de l'indice de présence

Pour la détermination de l'indice de présence « IP », c'est à dire la durée de présence sur l'année civile, sont déduites de la durée de travail de l'agent, l'ensemble des périodes durant lesquelles l'agent est absent à l'exception des périodes d'absence qui sont légalement assimilées à du temps de travail effectif pour l'acquisition des droits à congés payés et qui sont les suivantes :

- absence consécutive à un accident du travail/trajet ou une maladie professionnelle ;
- congé d'adoption ;
- congé de maternité (congé pathologique inclus) ;
- congé paternité et d'accueil de l'enfant ;
- congés payé – de fractionnement – d'ancienneté – CET ;
- congé au titre du compte personnel de formation (CPF) ou de projet de transition professionnelle (PTP) ;
- congé de formation économique sociale et syndicale ;
- congé de représentation d'associations ou de mutuelles ;
- congé de sapeur-pompier volontaire ;
- congé des salariés candidats ou élus à un mandat parlementaire ou local ;
- congé pour la réserve opérationnelle, de réserve sanitaire, de réserve dans la sécurité civile et les opérations de secours ;
- congés pour événements familiaux ;
- crédits d'heures et/ou forfaits de représentation du personnel ou syndicale ;
- examens médicaux pour don d'ovocyte ou des femmes enceintes ou bénéficiant d'une assistance médicale à la procréation et absences des conjoints les accompagnants ;
- fonctions d'administrateur d'un organisme de sécurité sociale ;
- fonctions d'assistance ou de représentation devant les conseils de prud'hommes ;
- jours de repos supplémentaire (jours de pont/jours mobiles) ;
- jours fériés ;
- JRTT et JNTP ;
- mission du conseiller du salarié ;
- récupération crédit/débit, temps de trajet, facilités horaire des agents + 60 ans ou liées à la maternité.

$$\text{IP} = \frac{\text{Horaire de travail réalisé}}{\text{Horaire annuel théorique à temps plein}}$$

Pour les agents relevant d'un forfait annuel en jours, l'indice de présence est calculé sur une base en jours.

En tout état de cause, l'indice de présence ci-dessus ne peut être supérieur à 1.

■ À titre d'exemple :

Pour un agent à temps plein absent pendant 6 mois pour cause de congé sans solde et sans autre absence sur la période considérée, son IP sera de 0,5.

Formule de calcul de l'EEE

L'effectif éligible de l'établissement est calculé en additionnant l'ensemble des indices de présence des agents appartenant à l'établissement.

$$EEE = \sum IP$$

Article 7 | Versement de l'intéressement

L'exercice social de Pôle emploi coïncidant avec l'année civile, le calcul de l'intéressement global a lieu dans les 3 mois suivant la clôture de l'exercice, soit au plus tard le 31 mars 2024.

L'intéressement est versé à chaque bénéficiaire en une seule échéance, sur la paie du mois suivant la finalisation du calcul et au plus tard le 30 avril 2024.

Toute somme versée aux bénéficiaires en application du présent accord au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

Le versement lié à l'intéressement est exclu de l'assiette des rémunérations prise en compte pour le calcul des différentes indemnités, allocations ou gratifications versées à titre légal ou conventionnel, notamment indemnité de 13^e mois, allocation vacances, indemnité différentielle de congés payés, indemnité de retraite ou de licenciement, gratification de médaille du travail.

Article 8 | Régime social et fiscal des sommes versées

Selon les textes en vigueur à la date de signature du présent accord :

- l'intéressement n'a pas le caractère de salaire pour l'application de la législation du travail et,
- sous réserve du respect des plafonds collectifs et individuels visés à l'article L. 3314-8 du code du travail, l'intéressement versé aux salariés est exonéré de toute charge sociale (Sécurité sociale, chômage, retraite), tant pour la part patronale que pour la part salariale.

Il est cependant soumis :

- à la charge de l'employeur, au forfait social ; et
- à la charge des bénéficiaires, à la CSG, à la CRDS et à l'impôt sur le revenu.

Article 9 | Modalités d'information du personnel

Article 9.1 | Information individuelle

Une note d'information est remise à chaque salarié bénéficiaire.

Lors de chaque répartition de l'intéressement, une fiche distincte du bulletin de paie est remise à chaque bénéficiaire par Pôle emploi.

Cette fiche comporte les informations suivantes :

- le montant de l'intéressement global ;
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires.

Sur le bulletin de salaire de l'agent, figurent :

- le montant des droits attribués à l'intéressé ; et
- les montants des retenues opérées au titre de la CSG et de la CRDS.

Elle comporte également, en annexe, une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par l'accord d'intéressement.

Sauf opposition du salarié concerné, la remise de cette fiche distincte est dématérialisée, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.

Article 9.2 | Information en cas de départ de l'entreprise

Lorsqu'un salarié susceptible de bénéficier de l'intéressement quitte Pôle emploi avant que celui-ci n'ait été en mesure de calculer les droits dont il est titulaire, l'agent sortant est informé par Pôle emploi qu'il reste éligible au bénéfice du dispositif d'intéressement et qu'il doit tenir informé Pôle emploi de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsque l'accord d'intéressement a été mis en place après que des agents susceptibles d'en bénéficier ont quitté Pôle emploi, ou lorsque le calcul et la répartition de l'intéressement interviennent après un tel départ, la fiche et la note mentionnées à l'article 9.1 du présent accord sont également adressées à ces bénéficiaires pour les informer de leurs droits.

Lorsque l'accord d'intéressement a été mis en place après que des agents susceptibles d'en bénéficier ont quitté Pôle emploi, ou lorsque le calcul et la répartition de l'intéressement interviennent après un tel départ, la fiche et la note mentionnées à l'article 9.1 du présent accord sont également adressées à ces bénéficiaires pour les informer de leurs droits.

Lorsque le salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement de l'intéressement prévue à l'article L. 3314-9 du code du travail.

Passé ce délai, ces sommes sont remises à la Caisse des dépôts et consignations auprès de laquelle l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme des délais prévus au III de l'article L. 312-20 du code monétaire et financier.

Article 10 | Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le système d'intéressement à Pôle emploi ne peut produire ses effets que s'il est valablement mis en place au niveau de la branche et au niveau de l'entreprise (par adhésion).

Le présent accord entre en vigueur sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- le présent accord doit répondre aux conditions de validité pour la conclusion d'un accord de branche en application du L. 2232-6 du code du travail.

Le présent accord est notifié par la direction générale de Pôle emploi aux organisations syndicales représentatives de la branche. Il est susceptible de faire l'objet d'une opposition dans les conditions fixées par le code du travail ;

- le système d'intéressement institué par le présent accord doit obtenir l'agrément prévu à l'article L. 3345-4 du code du travail ;
- le dispositif d'intéressement doit également être valablement mis en place au niveau de l'entreprise, par adhésion au présent accord, selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 du code du travail.

Si l'une de ces conditions fait défaut, le présent accord de branche est dépourvu de tout effet juridique.

Sous cette réserve, le présent accord est conclu pour une durée d'un an à compter du 1^{er} janvier 2023. À son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction.

Le présent accord est déposé, à l'initiative de la direction générale de Pôle emploi, auprès de la direction générale du travail et au secrétariat-greffe du conseil des prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions du code du travail.

Article 11 | Adhésion

Conformément aux dispositions légales en vigueur, peut adhérer au présent accord toute organisation syndicale représentative de branche et non-signataire.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

Article 12 | Révision et dénonciation

Le présent accord ne peut être modifié que par l'ensemble des signataires dans les conditions prévues par les dispositions de l'article D. 3313-5 du code du travail.

Le présent accord étant conclu pour un an, un avenant de révision ne pourra être conclu qu'avant la fin de la première moitié de la période de calcul sur laquelle porte la modification et il prendra effet sur le calcul applicable à l'exercice en cours.

L'avenant à l'accord de branche est déposé auprès du ministère du travail, dépositaire de l'accord initial.

Article 13 | Suivi de l'accord

L'application du dispositif d'intéressement est suivie dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion, notamment par le Comité social et économique central (CSEC).

Une commission de suivi est également mise en place au niveau de l'entreprise Pôle emploi dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion.

Article 14 | Procédure de règlement des différends

Les différends qui pourraient surgir dans l'application du dispositif d'intéressement se régleront si possible au préalable entre les parties signataires du présent accord de branche. À ce titre, une commission, composée de membres de la direction et de deux représentants par organisations syndicales signataires sera mise en place en cas de différends constatés.

Cette commission propose toute suggestion en vue d'une solution amiable.

En cas de désaccord persistant, le différent pourra être porté devant le tribunal compétent.

Article 15 | Voie de recours sur le calcul de la prime individuelle

À la suite du versement de la prime individuelle d'intéressement, l'agent peut saisir la CNPC (Commission nationale paritaire de conciliation) conformément à l'article 39 de la CCN.

Fait à Paris, le 4 avril 2023.

(Suivent les signatures.)

Annexe 1 Cibles des établissements pour 2023

	ACO2	IND2	ENT2
	Cible 2023	Cible 2023	Cible 2023
National	80,0 %	72,0 %	82,5 %
Direction générale	80,0 % ^[1]	72,0 % ^[1]	82,5 % ^[1]
Direction des systèmes d'information	80,0 % ^[1]	72,0 % ^[1]	82,5 % ^[1]
Auvergne-Rhône-Alpes	80,1 %	71,5 %	82,5 %
Bourgogne-Franche-Comté	80,0 %	71,9 %	82,5 %
Bretagne	80,2 %	72,5 %	82,5 %
Centre-Val de Loire	80,0 %	72,5 %	82,3 %
Corse	80,2 %	73,0 %	82,0 %
Grand Est	80,2 %	73,0 %	83,0 %
Guadeloupe	78,6 %	71,7 %	83,0 %
Guyane	80,0 %	71,3 %	80,0 %
Hauts-de-France	80,0 %	73,0 %	83,0 %
Île-de-France	80,0 %	69,6 %	81,6 %
Martinique	79,2 %	70,4 %	82,5 %
Mayotte	63,8 %	60,5 %	77,0 %
Normandie	80,2 %	72,7 %	83,0 %
Nouvelle-Aquitaine	81,0 %	72,4 %	82,8 %
Occitanie	80,2 %	72,8 %	82,5 %
Pays de la Loire	80,0 %	71,8 %	82,0 %
Pôle emploi services	80,0 % ^[1]	74,5 %	82,5 % ^[1]
Provence-Alpes-Côte d'azur	80,2 %	72,5 %	81,5 %
Réunion	80,0 %	73,0 %	83,0 %
[1] Les cibles sont les cibles nationales et les résultats sont issus des résultats nationaux.			

Annexe 2 Fiche indicateur ACO 2

Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement ACO 2
Objectif de l'indicateur / argumentaire	<p>La mesure de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à ce titre, accessibles à tous, agence par agence. Les évolutions de l'offre de service portée dans cette convention ont vocation à améliorer la satisfaction des usagers en leur apportant des réponses mieux personnalisées.</p> <p>L'objectif de l'indicateur est de pouvoir mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis du suivi dont ils bénéficient.</p>
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ En ligne (mail) • <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Hebdomadaire (Restitution mensuelle) • <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Les demandeurs d'emploi en portefeuille ayant plus de 3 mois d'ancienneté et suivis depuis au moins 2 mois dans la même modalité de suivi accompagnement (MSA) • <u>Règles de non sur-sollicitation</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois ◦ Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité sur ce sujet pendant 2 mois
Portée géographique	<p>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale ▪ Régionale ▪ Territoriale ▪ Locale (si répondants ≥30)

(Voir page suivante.)

Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p>Question de l'ICT</p> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Question ouverte : Pouvez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ? • Suite du questionnaire
	<p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'appui de votre conseiller pour faire le point sur votre expérience professionnelle, vos qualifications et vos savoir-faire • L'appui de votre conseiller pour obtenir des informations sur les métiers et secteurs qui recrutent • L'appui de votre conseiller pour étudier avec vous votre projet de formation, afin de faciliter votre retour à l'emploi ou votre reconversion professionnelle (+ MODALITE « Non concerné(e) ») • [L'information délivrée par] / [L'appui de] votre conseiller sur l'utilisation des services numériques (pole-emploi.fr, emploi store, applications mobiles...) • La fréquence des contacts avec Pôle emploi
	<p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous eu un ou plusieurs contact(s) avec votre conseiller référent (à votre initiative ou à celle de votre conseiller) ?</p> <p>1 Oui 2 Non, mais vous n'en avez pas eu besoin 3 Non, mais vous l'auriez souhaité</p>
	<p>[Si Non, mais vous l'auriez souhaité] Pouvez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ?</p> <p>Sélectionnez le ou les items.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obtenir des informations sur les formations 2. Obtenir des informations sur les offres d'emploi disponibles ou les secteurs qui recrutent 3. Obtenir des informations sur votre éventuelle allocation 4. Etre conseillé(e) sur votre projet professionnel 5. Etre conseillé(e) sur votre CV/lettre de motivation 6. Préparer un entretien d'embauche 7. Etre conseillé(e) dans vos démarches en ligne sur l'emploi-store ou pole-emploi.fr 8. Autre

Annexe 3 Fiche indicateur IND 2

Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation <i>IND 2</i>
Objectif de l'indicateur / argumentaire	<p>En cohérence avec la mise en place du conseiller référent indemnisation, cet indicateur permet de mesurer à des moments clés la satisfaction des DE quant aux informations obtenues sur les sujets liés à leur indemnisation.</p> <p>L'indicateur vise à sécuriser les informations délivrées sur l'allocation et augmenter la satisfaction des demandeurs d'emploi.</p>
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ En ligne (mail) • <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Hebdomadaire (Restitution mensuelle) • <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Les demandeurs d'emploi ayant, au-cours de la troisième semaine précédant la date d'envoi des questionnaires, reçu un des courriers liés aux quatre événements déclencheurs suivants: <ol style="list-style-type: none"> 1) On me notifie mes droits : inscription/réinscription (Date de saisie de l'inscription < ou = 8 semaines) <ul style="list-style-type: none"> Notification d'une admission/rejet/rechargement/reprise ARE Notification d'une admission/rejet/reprise ASS 2) On me notifie mes droits tout au long du parcours (Date de saisie de l'inscription > 8 semaines) <ul style="list-style-type: none"> Notification d'une admission/rejet/rechargement/reprise ARE Notification d'une admission/rejet/reprise ASS 3) Je change de situation <ul style="list-style-type: none"> Information reprise d'activité 4) Mon indemnisation va s'arrêter <ul style="list-style-type: none"> Information rechargement de droits Demande allocation ASS • <u>Règles de non sur-sollicitation</u> : <ol style="list-style-type: none"> 1) Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois 2) Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité pendant 2 mois si l'événement déclencheur est le même
Portée géographique	<p>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale ▪ Régionale ▪ Territoriale ▪ Locale (si répondants ≥ 30)

(Voir page suivante.)

Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p>Question de l'ICT : la question de l'indicateur est adaptée à la nature de l'événement auquel elle se rapporte</p> <ul style="list-style-type: none"> o Cas 1 : Depuis votre inscription, quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre éventuelle allocation ? o Cas 2 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre nouvelle notification de droits ? o Cas 3 : Vous avez récemment déclaré une reprise d'activité. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues à propos des conséquences éventuelles de ce changement de situation sur votre indemnisation ? o Cas 4 : Vos droits actuels à l'allocation se terminent. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur les démarches à effectuer ? <ul style="list-style-type: none"> • Question ouverte : <ul style="list-style-type: none"> o Pouvez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ? • Suite du questionnaire : <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (Très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Le délai dans lequel vous avez été informé(e) 2. La clarté de l'information présente dans le courrier/mail qui vous a été adressé <p>Au cours de ce dernier mois, avez-vous eu un ou plusieurs contact(s) avec un conseiller pour échanger autour de votre éventuelle allocation ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Oui 2. Non, mais vous n'en avez pas eu besoin 3. Non, mais vous l'auriez souhaité <p>Si oui, votre dernier contact était-il ?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. À votre initiative 2. À l'initiative de Pôle emploi <p>[Si oui], Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de cet échange ? (Très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <p>[Si Non, mais vous n'en avez pas eu besoin] Pouvez-vous préciser pour quelle(s) raison(s) vous estimez ne pas en avoir eu besoin ? (Question ouverte)</p> <p>[Si Non, mais vous l'auriez souhaité] Pouvez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ? (Question ouverte)</p>

Annexe 4 Fiche indicateur ENT 2

Thème	Entreprise
Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi ENT 2
Objectif de l'indicateur / argumentaire	<p>La mesure de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à ce titre, accessibles à tous, agence par agence. Les évolutions de l'offre de service entreprise portées dans cette convention ont vocation à améliorer la satisfaction des entreprises en leur proposant des services plus modulaires adaptés à leurs besoins.</p> <p>Cet indicateur nous permet de recueillir la satisfaction des entreprises vis-à-vis des services dont ils bénéficient.</p>
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ En ligne (mail) • <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Hebdomadaire (Restitution mensuelle) • <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sont interrogées toutes les entreprises ayant vécu au cours de la semaine précédant la date d'envoi des questionnaires un des événements suivant : <ol style="list-style-type: none"> 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi (visite d'un conseiller en entreprise d'un conseiller, venue d'une entreprise en agence) 2) La promotion de profil (Présentation par un conseiller d'une candidature à une entreprise sans que celle-ci ait déposée une offre d'emploi) 3) La clôture de l'offre • <u>Règles de non sur-sollicitation</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Chaque entreprise ne peut être interrogée qu'au maximum sur un seul événement par semaine (en cas de plusieurs événements dans la semaine, c'est la règle de priorisation qui détermine l'événement qui sera interrogé) • <u>Règles de priorisation</u> : <ol style="list-style-type: none"> 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi 2) La promotion de profil 3) La clôture de l'offre
Portée géographique	Une restitution de l'indicateur à chaque maille : <ul style="list-style-type: none"> • Nationale • Régionale • Territoriale • Locale (si répondants ≥ 30)
Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p>Le questionnaire est adapté à l'événement qui le déclenche :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Question proposée pour l'ICT</u> : <ol style="list-style-type: none"> 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi : Vous avez récemment rencontré un conseiller Pôle emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? 2) La promotion de profil : Votre conseiller Pôle emploi vous a spontanément présenté un ou des profils. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? 3) La clôture de l'offre : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi ? • <u>Question ouverte</u> : <ul style="list-style-type: none"> • Pouvez-vous préciser la <u>raison</u> principale pour laquelle vous êtes ?