



Inspection générale  
des affaires sociales  
RM2012-163P

# Le contrat de sécurisation professionnelle : Premier bilan d'un dispositif individualisé de retour à l'emploi et d'accès à la formation, analyses et préconisations

**RAPPORT DEFINITIF**

Établi par

Philippe DOLE  
Membre de l'Inspection générale des affaires sociales

- Février 2013



## Synthèse

- [1] Les mutations économiques, industrielles et technologiques impliquent des périodes d'ajustement difficiles accompagnées de conséquences sociales lourdes. Elles génèrent de graves difficultés (secteurs industriels en déclin, défaillances d'entreprises, suppressions définitives d'emploi) amplifiées par l'instabilité du marché du travail, pour laquelle les passages plus ou moins longs au chômage, la faible qualification et l'âge constituent des facteurs aggravants. Dès lors, ce n'est plus seulement la prise en charge des victimes du marché du travail mais l'accompagnement des transitions professionnelles qui doit être au cœur de la politique de l'emploi. La privation d'emploi en épisode récurrent contraint les parcours de mobilité professionnelle. Le basculement dans le système du chômage met en cause l'identité professionnelle et personnelle. C'est en conséquence la sécurisation des phases de transition, qui requiert dans ce contexte des efforts sur la sécurisation du parcours professionnel du salarié et sur l'efficacité de son retour à l'emploi.
- [2] Dans le cadre de la sécurisation des parcours professionnels, a été signé l'accord national interprofessionnel du 31 mai 2011 relatif au contrat de sécurisation professionnelle (CSP) et adoptée, le 28 juillet 2011, la loi pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels, qui prévoient au profit des salariés licenciés pour motif économique la mise en œuvre d'un contrat de sécurisation professionnelle.
- [3] Ce contrat institue un accompagnement personnalisé et renforcé des salariés licenciés pour motif économique dans les entreprises de moins de 1000 salariés et les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire. De plus les partenaires sociaux ont décidé dans l'art.4 de l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 31 mai 2011 une expérimentation de l'accompagnement CSP au profit de publics précaires, engagée sur 39 bassins d'emplois : l'accompagnement des bénéficiaires du CSP peut être proposé à un demandeur d'emploi justifiant des conditions d'accès à la prestation, conformément aux textes prévoyant le principe et la mise en œuvre de cette expérimentation (ANI, convention et cahier des charges de l'accompagnement) : justifiant d'une fin de CDD, CTT ou d'un contrat conclu pour la durée d'un chantier.
- [4] Le déploiement du contrat de sécurisation professionnelle est réalisé sous la responsabilité conjointe de l'Etat et des organisations représentatives d'employeurs et de salariés, négociatrices de l'accord national interprofessionnel du 31 mai. La mise en œuvre du CSP est confiée à Pôle emploi qui s'adjoint les services d'opérateurs privés. Le CSP a d'ores et déjà bénéficié des six années durant lesquelles, le contrat de transition professionnelle et la convention de reclassement personnalisée ont été mis en œuvre, comme des organisations, méthodes, apprentissages, et de la mobilisation nationale et territoriale des acteurs qu'ils ont suscités. La DGEFP et la direction générale de Pôle emploi ont notamment adopté des instructions communes en direction de leurs réseaux territoriaux pour faciliter la mise en œuvre du CSP et son articulation avec les plans de sauvegarde de l'emploi.
- [5] Le présent rapport dresse le « Bilan et recommandations de la mission d'appui sur le fonctionnement du CSP » et s'attache, en vue de leur capitalisation, à formuler des analyses tirées du terrain sur les conditions de déploiement de l'accompagnement, son articulation avec les dispositifs de formation, les attentes et opinions des bénéficiaires et le coût de revient du dispositif. Il appréhende successivement l'économie générale du CSP et les conditions de sa mise en œuvre, les processus d'accès à l'emploi, l'expérimentation de cette forme d'accompagnement au profit des personnes en fin de contrats précaires, la construction des transitions professionnelles et l'accès à la formation, le partenariat territorial et le pilotage, le management opérationnel et le système d'information, les perspectives d'évolution pour l'accompagnement des mobilités professionnelles et la sécurisation du retour à l'emploi.

- [6] Le financement du CSP est assuré par les entreprises au moment du licenciement (versement du préavis et des charges) et l'assurance chômage, l'accompagnement est pris en charge par l'assurance chômage et l'Etat, l'effort de formation est financé par le FPSPP avec le concours du FSE, complété le cas échéant par les régions et Pôle emploi. La mission établit à cet égard une comparaison avec les dispositifs d'accompagnement des chômeurs indemnisés et constate que l'écart de la dépense globale (hors formation) porte principalement sur l'indemnisation, soit 13,5K€ pour 9,4K€ dans le cadre de l'accompagnement de droit commun. Cette différence est financée par versement du préavis et pour 20 % par l'Etat au titre de sa contribution aux dépenses d'accompagnement. Le CSP ne saurait en conséquence obérer les moyens consacrés par ailleurs à l'accompagnement des demandeurs d'emploi de droit commun.
- [7] Les bénéficiaires auditionnés déclarent apprécier la qualité globale du dispositif et les premiers constats relatifs au retour à l'emploi qu'autorise l'outil de suivi (malgré des insuffisances relatives à la complétude des données) suivent des tendances conformes aux observations réalisées en 2010 pour les dispositifs CTP, comme à celles publiées pour 2011 par AGEFOS-PME et OPCALIA, qu'une évaluation sérieuse au printemps 2013 devra conforter. Les reprises d'emploi durables représentent plus des deux tiers des sorties du dispositif restituées dans l'outil de suivi.
- [8] Les dispositifs CTP et CRP qui ont précédé le CSP ont facilité le développement de méthodes et savoir-faire, et des progrès se manifestent à l'occasion de la généralisation de ce dispositif d'accompagnement individualisé. L'investissement de Pôle emploi dans un réseau d'agences, de personnels et directeurs spécialisés, une relation revisitée avec les opérateurs prestataires, permettent de développer une démarche proactive de relation avec les entreprises et d'accès à l'emploi. L'engagement des OPCA et du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels, le partenariat avec les régions contribuent de façon décisive à la qualité de l'accompagnement des transitions vers l'emploi au moyen des efforts de formation mobilisés grâce à leur expertise et connaissance des contenus et organismes de formation.
- [9] La relation à l'entreprise, l'accès à l'emploi, la personnalisation de l'accompagnement et l'accès des bénéficiaires à la formation sont facilités par la mobilisation concertée de l'ensemble de ces partenaires, et parmi les constats dressés la formation bénéficie, à la faveur d'un processus souple et personnalisé adapté aux opportunités d'emplois local, à quatre fois plus de demandeurs d'emplois que dans le cadre du droit commun.
- [10] Le rapport formule également des propositions permettant de répondre aux meilleures conditions aux différents objectifs de cette politique d'accompagnement des transitions vers l'emploi. Une réduction du délai moyen d'accès initial à l'accompagnement (actuellement de 40 jours) permettra à la fois de se conformer au cahier des charges et d'ajuster au plus près chaque parcours de retour à l'emploi. La généralisation d'un appui social lorsque les situations le nécessitent contribuera à la réduction des freins périphériques à l'emploi.
- [11] La connaissance approfondie du marché local de l'emploi et des modes de recrutement doit être partagée avec les bénéficiaires, afin de considérer toutes les opportunités d'emploi dans la démarche de projet co-construite avec eux, et d'appréhender dans leur diversité au plan territorial l'ensemble des flux d'emplois. La mission observe que le recours aux périodes travaillées en cours d'accompagnement, à l'instar des constats réalisés précédemment pour le CTP, facilite l'accès à l'emploi durable et contribue à la pertinence des projets de retour à l'emploi. Un effort particulier pour en développer l'usage actuellement inégal est recommandé.
- [12] S'agissant de l'accès à la formation, sont recommandées une coordination renforcée entre financeurs au profit de la prise en charge individualisée des projets de formation et de la continuité des parcours, ainsi que la suppression de l'opposabilité au projet de formation du critère de métier en tension (qui provoque certaines incompréhensions). La mobilisation des organismes de formation au plan territorial, l'organisation plus régulière de jurys d'examen, et des facilités de prise en charges de la mobilité devraient permettre une réduction des délais d'accès aux formations qualifiantes.

- [13] Les comités de pilotage sont incités à déployer une analyse de la qualité de service délivré comme le précise actuellement aux Direccte la DGEFP dans le cadre de son dialogue annuel de gestion. Pôle emploi est invité à instaurer également un dialogue de performance avec ses équipes territoriales sur le dispositif, et à consolider son outil de suivi de parcours. Les partenaires sociaux, les régions, et le gouvernement doivent pouvoir s'assurer ainsi de la conformité des objectifs et des moyens mobilisés par l'ensemble des opérateurs chargés de cet accompagnement spécifique dédié à la sécurisation de parcours professionnels en fonction des finalités poursuivies.
- [14] Enfin les méthodes d'accompagnement expérimentée dans le « CSP ANI 4 » témoignent de réels avantages au regard des services délivrés par Pôle emploi qui devraient être capitalisés avec profit dans l'offre de service d'accompagnement renforcé comme y incitent les objectifs du plan stratégique 2015 de Pôle emploi. Le rapport soulève les difficultés posées par la précarité des ressources à laquelle se trouvent confrontée une partie des adhérents. Il examine pour autant les conditions organisationnelles de mise en œuvre d'un processus spécifique ouvert à certaines catégories de demandeurs d'emploi sur la base d'hypothèses qu'il appartiendra éventuellement aux partenaires sociaux et pouvoirs publics de retenir. Les modalités d'un accès individualisé à la formation sont ainsi notamment décrites. Etendues à une part significative des demandeurs d'emploi, et compte tenu du niveau d'investissement proposé dans les hypothèses chiffrées par la mission (0,7Md€ pour 500 000 bénéficiaires), cette prise en charge appellerait par redéploiement une adaptation des cadres de gestion assurés actuellement par les régions dans la gestion des actions de formation. La prise en charge des projets individuels déjà pratiquée par celles-ci dans le cadre de la continuité des parcours crédibilise cette option.
- [15] Le contrat de sécurisation professionnelle éclaire également les conditions dans lesquelles se nouent dans chaque territoire et au niveau des bénéficiaires et des entreprises, les relations entre la formation et l'emploi. Les analyses des 40 000 engagements de formation associés à cet accompagnement pourraient être mis à profit pour ajuster l'ensemble des politiques de formation dédiées au retour à l'emploi.
- [16] Le CSP contribue, au regard de l'accompagnement mobilisé, à la sécurisation de l'emploi que les partenaires sociaux et le gouvernement ont souhaité proposer aux salariés privés d'emploi pour motif économique. Les travaux d'évaluation qui seront conduits en 2013 devraient permettre d'apprécier sur le registre du retour à l'emploi durable, la portée de son apport pour la sécurisation professionnelle des salariés en activité dans notre pays, soit près de 16,5 millions de personnes assurées auprès de l'UNEDIC.



# Sommaire

|   |          |
|---|----------|
| <b>SYNTHESE .....</b>   | <b>3</b> |
| INTRODUCTION .....  | 11       |
| 1. LE CONTRAT DE SECURISATION PROFESSIONNELLE : UN ACCOMPAGNEMENT SOLIDAIRE ET UN AJUSTEMENT PERSONNALISE AUX OPPORTUNITES DE RETOUR A L'EMPLOI DURABLE.....  | 14       |
| 1.1. <i>Le CSP : un dispositif de continuité professionnelle fondé sur des garanties de ressources, un engagement volontaire des bénéficiaires et un accompagnement personnalisé.</i>   | 14       |
| 1.2. <i>La mise œuvre progressive d'une offre de services désormais unifiée sur l'ensemble du territoire .....</i>  | 17       |
| 1.3. <i>L'accès au dispositif implique employeurs, bénéficiaires, entreprises et mandataires, Direccte et Pôle emploi .....</i>   | 19       |
| 1.3.1. <i>L'accès des bénéficiaires au dispositif est accompagné par une communication soutenue par les Direccte et Pôle emploi .....</i>   | 19       |
| 1.3.2. <i>Une coopération s'instaure entre Direccte et Pôle emploi : échanges d'informations sur tout projet de licenciement collectif donnant lieu à PSE .....</i>   | 20       |
| 1.3.3. <i>Une prestation nouvelle pour le cas particulier d'entreprises en redressement ou liquidation judiciaire .....</i>   | 20       |
| 1.3.4. <i>Le contenu des PSE appelle une articulation et complémentarité avec le CSP.....</i>   | 20       |
| 1.4. <i>Pour atteindre l'objectif de retour à l'emploi durable : une démarche proactive et personnalisée soutient l'accès à l'entreprise .....</i>  | 21       |
| 1.4.1. <i>Les modes de recherche d'emploi et les relations avec les entreprises développés par Pôle emploi sont diversifiés. Leur usage intensif faciliteront l'obtention des meilleurs résultats .....</i>                             | 22       |
| 1.4.2. <i>La pratique d'activité salariée en cours de CSP contribue au retour à l'emploi et capitalise les apports de l'expérimentation du CTP.....</i>   | 23       |
| 1.4.3. <i>Pour favoriser le retour durable à l'emploi, l'élargissement des cibles professionnelles et l'usage des divers modes d'appariement avec les entreprises, doivent être développés. ....</i>                                    | 26       |
| 1.4.4. <i>La connaissance du marché du travail local (notamment dit caché) comme des différents modes de recrutement conditionnent la pertinence des plans d'action individuels de retour à l'emploi. ....</i>                          | 29       |
| 1.5. <i>Un accompagnement vers l'entreprise dont les premiers effets observés sont très encourageants et apprécié des bénéficiaires, mais les outils pour une évaluation objective manquent .....</i>                                   | 31       |
| 1.6. <i>L'appui social permettrait un traitement préventif de l'exclusion sociale .....</i>   | 32       |
| 1.7. <i>L'expérimentation de l'accompagnement du CSP au profit des personnes en fin de contrats précaire (ANI 4) ouvre des perspectives nouvelles .....</i>   | 33       |
| 1.7.1. <i>Cet accompagnement motive l'adhésion mais rencontre des freins liés à la précarité des ressources .....</i>   | 34       |
| 1.7.2. <i>Les méthodes pratiquées pour s'adresser aux publics et les accompagner.....</i>   | 35       |
| 1.7.3. <i>Les effets positifs de l'accompagnement personnalisé et de l'accès à la formation sont atténués par une continuité de parcours délicate qui constitue pour les publics en ANI 4 un frein à la sortie de la précarité.....</i> | 36       |

|   |    |
|---|----|
| 2. LES PARTENARIATS AVEC LE FPSPP, LES OPCA, ET LES REGIONS STRUCTURENT L'ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES : LA FORMATION PROFITE AINSI A CEUX QUI EN ONT BESOIN .....   | 38 |
| 2.1. <i>L'accompagnement des transitions professionnelles contribue au développement des compétences des bénéficiaires et à la sécurisation de l'emploi.</i> .....  | 38 |
| 2.1.1. Orienter c'est contribuer par le conseil à l'expression et la co-construction du projet  | 38 |
| 2.1.2. La formation soutient les projets individualisés de transition professionnelle et profite à ceux qui en ont besoin. ....   | 40 |
| 2.2. <i>Cet effort de formation mobilise le FPSPP et les OPCA sur des fonctions d'expertise et de gestion décisifs.</i> .....   | 44 |
| 2.2.1. Un processus de gestion réactif, unifié et coordonné .....   | 46 |
| 2.2.2. Que complètent une ingénierie, une expertise et un appui territorial multiforme, qui contribuent à la qualité des projets de retour durable à l'emploi .....   | 47 |
| 2.3. <i>Le partenariat avec les collectivités territoriales conforte la continuité des parcours</i> .....   | 48 |
| 2.4. <i>Mais des difficultés persistent sur la réactivité de l'appareil de formation et la qualité des réponses.</i> .....  | 50 |
| 3. LA TERRITORIALISATION DES DISPOSITIFS ET LEUR GOUVERNANCE .....  | 52 |
| 3.1. <i>Un copilotage national implique les partenaires sociaux et l'Etat</i> .....   | 52 |
| [160] Une session de formation préparée avec l'INTEFP et la Direccte Auvergne (à la suite d'une journée de travail organisée à Clermont Ferrand à cet effet le 10/07) vise à conforter cet objectif.....                              | 54 |
| 3.2. <i>Le territoire et les partenariats qui s'y nouent consolident le CSP</i> .....   | 54 |
| 4. LE MANAGEMENT OPERATIONNEL DU CSP S'APPUIE SUR UNE ORGANISATION DE POLE EMPLOI QUI MERITE D'ETRE CONSOLIDEE .....  | 57 |
| 4.1. <i>L'investissement de Pôle emploi dans un management opérationnel de proximité et des agences A2S spécialisées profite au dispositif.</i> .....   | 57 |
| 4.1.1. Le CSP est déployé au plan territorial sous l'autorité d'un directeur d'agence spécialisée et bénéficie d'un environnement porteur .....   | 57 |
| 4.1.2. Mais les ressources humaines affectées ne respectent pas toujours les charges de portefeuille prévues .....  | 58 |
| 4.2. <i>L'investissement réalisé dans la professionnalisation des conseillers doit être consolidé mais les insuffisances du système d'information et de suivi des parcours risquent de compromettre les résultats attendus.</i> ..... | 60 |
| 4.2.1. L'effort entrepris sur les ressources humaines affectées au CSP doit être conforté..   | 60 |
| 4.2.2. Un important effort de professionnalisation des conseillers a été déployé et mérite d'être amplifié.....   | 61 |
| 4.3. <i>Les OPP contribuent à la délivrance de services et à l'obtention des résultats, leur action doit être mieux intégrée</i> .....  | 62 |
| 4.4. <i>Le Système d'information présente des insuffisances et peine à répondre aux enjeux du pilotage et contrôle de gestion.</i> .....  | 63 |
| 5. LES PROPOSITIONS ET ESQUISSES D'ELARGISSEMENT APPELLENT DES EVOLUTIONS JURIDIQUES ET L'ADOPTION DE MODELES D'ORGANISATION APPROPRIES.....  | 66 |
| 5.1. <i>Quelques perspectives en vue d'un élargissement de ces formes d'accompagnement à l'ensemble des personnes licenciées pour motif économique.</i> .....   | 66 |
| 5.1.1. Le cas des entreprises occupant plus de 1000 salariés .....  | 66 |
| 5.1.2. Le cas des entreprises occupant moins de 1000 salariés soumises à l'obligation d'un PSE .....  | 67 |



|  |            |
|--|------------|
| 5.2. Propositions pour un dispositif d'accompagnement personnalisé au retour à l'emploi élargi à d'autres publics.....               | 67         |
| <b>CONCLUSION.....</b>   | <b>72</b>  |
| <b>LISTE DES RECOMMANDATIONS .....</b>   | <b>75</b>  |
| <b>LETTRE DE MISSION.....</b>  | <b>79</b>  |
| <b>LISTE DES PERSONNES RENCONTREES .....</b>   | <b>83</b>  |
| <b>OBSERVATIONS DE LA DGEFP .....</b>  | <b>89</b>  |
| <b>OBSERVATIONS DE LA MISSION RELATIVE A LA REPONSE DE LA DELEGATION GENERALE A L'EMPLOI ET A LA FORMATION PROFESSIONNELLE .....</b> | <b>101</b> |
| <b>OBSERVATIONS DU DIRECTEUR GENERAL POLE EMPLOI.....</b>  | <b>103</b> |
| <b>OBSERVATIONS DE LA MISSION RELATIVE A LA REPONSE DE LA DIRECTION GENERALE DE POLE EMPLOI.....</b>                                 | <b>111</b> |
| <b>PIECE JOINTE : EXEMPLES DE PARCOURS DE FORMATION CONSTRUITS DANS LE CADRE DE L'ANI ART 4.....</b>                                 | <b>113</b> |
| <b>ANNEXE 1 : TEXTES, POSITIONNEMENT DE LA MISSION ET BILAN DU CSP : FICHE METHODOLOGIQUE.....</b>                                   | <b>119</b> |
| <b>ANNEXE 2 : DEPLOIEMENT ART 4 ANI.....</b>   | <b>123</b> |
| <b>ANNEXE 3 : FOCUS SUR LES COUTS ET EQUILIBRES FINANCIERS .....</b>   | <b>125</b> |
| <b>ANNEXE 4 : APPUI SOCIAL .....</b>   | <b>131</b> |
| <b>ANNEXE 5 : OBSERVATOIRES DES TRANSITIONS ET USAGE DES OUTILS DE CONNAISSANCE DE L'EMPLOI .....</b>                                | <b>133</b> |
| <b>ANNEXE 6 : EVALUATION DU CSP (PROPOSITIONS VALIDEES PAR LE COPIL NATIONAL) ET PILOTAGE.....</b>                                   | <b>137</b> |
| <b>ANNEXE 7 : EXEMPLES D'OUTILS PROPOSES DE PROFESSIONNALISATION SUR LES FONCTIONS D'ORIENTATION ET DE CONSEILLER .....</b>          | <b>151</b> |
| <b>SIGLES UTILISES .....</b>   | <b>155</b> |
| <b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>  | <b>157</b> |



## INTRODUCTION

- [17] Le contexte de mutations économiques, industrielles et technologiques comporte pour les entreprises, leurs salariés et les bassins d'emploi, des périodes d'ajustement difficiles avec des conséquences sociales lourdes. L'analyse des mutations économiques observées depuis 2008 met en relief les difficultés graves que rencontrent certains territoires (secteurs industriels en déclin, population faiblement qualifiée, accumulation de défaillances d'entreprises, suppressions définitives d'emploi liées à des difficultés temporaires...) en raison des conséquences sociales de ces mutations. Le reclassement des salariés y est en effet souvent plus difficile qu'ailleurs et nombre d'entre eux, devenus chômeurs de longue durée, requièrent une intervention ultérieure lourde et coûteuse du service public de l'emploi. Ces mutations du système productif entraînent une grande instabilité des trajectoires individuelles sur le marché du travail. Celle-ci se traduit par des passages plus ou moins longs au chômage qui fluctuent au gré de l'environnement macroéconomique, mais dont la faible qualification et l'âge constituent des facteurs aggravants. Dès lors, ce n'est plus seulement la prise en charge des victimes du marché du travail mais l'accompagnement des transitions professionnelles qui doit être au cœur de la politique de l'emploi. En effet, la privation d'emploi apparaît de moins en moins comme un accident irréversible mais comme un épisode récurrent dans les processus d'évolution de la main d'œuvre vers les secteurs porteurs ou dans les parcours de mobilité professionnelle. Elle fait aujourd'hui partie intégrante des trajectoires professionnelles.
- [18] L'idée de sécurisation des parcours professionnels, dissociant les aléas économiques des conséquences qu'ils entraînent pour les travailleurs et leurs familles, traverse de nombreux courants de pensée, syndicats de salariés, économistes et responsables politiques. Jacques ATTALI conseiller du Président François MITTERAND en avait défini les premiers postulats dès 1983, dont sont issus les premiers congés de conversion.
- [19] Le licenciement reste vécu comme une rupture traumatisante par les salariés. Au delà des conséquences en termes de perte de revenu, c'est bien le basculement dans le système du chômage qui suscite une forte déstabilisation psychologique et met en cause leur identité professionnelle et personnelle. Dans une économie où les salariés ont conscience qu'ils ne pourront occuper leur emploi à vie, le sentiment de sécurité ne semble plus passer par la sécurisation de l'emploi occupé, mais davantage par la sécurisation des phases de transition, qui repose sur un double aspect : une sécurisation financière (taux de remplacement élevé des prestations chômage) et une sécurisation du retour à l'emploi (existence de mesures actives pour le retour à l'emploi), en concentrant ainsi les efforts sur la sécurisation du parcours professionnel du salarié et sur l'efficacité de son retour à l'emploi.
- [20] Les accords nationaux interprofessionnels (ANI) relatifs à la formation professionnelle tout au long de la vie de décembre 2003 et janvier 2009, l'ANI relatif à la flexibilité du marché du travail de janvier 2008, la loi du 24 novembre 2009 relative à l'orientation et la formation professionnelle tout au long de la vie, dessinent une nouvelle forme de protection autour du droit de chaque personne active à gérer la construction et l'évolution de sa vie professionnelle tout en étant responsable de son employabilité.
- [21] Dans le prolongement de ces initiatives, a été signé l'accord national interprofessionnel du 31 mai 2011 et adoptée, le 28 juillet dernier, la loi pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels (dite Loi Cherpion), qui prévoient au profit des salariés licenciés pour motif économique la mise en œuvre d'un contrat de sécurisation professionnelle.

- [22] Ce contrat institue un accompagnement personnalisé et renforcé des salariés licenciés pour motif économique dans les entreprises de moins de 1000 salariés et les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire. L'ensemble du territoire national est désormais concerné par ce dispositif qui remplace le contrat de transition professionnelle (CTP) et la convention de reclassement personnalisé (CRP). Le déploiement du contrat de sécurisation professionnelle est réalisé sous la responsabilité conjointe de l'Etat et des organisations représentatives d'employeurs et de salariés, négociatrices de l'accord national interprofessionnel du 31 mai. La mise en œuvre du CSP est confiée à Pôle Emploi qui s'adjoit les services d'opérateurs privés et bénéficie de l'expérience acquise dans le cadre du CTP par la filiale de l'AFPA (SG CTP) sur certains sites (cf. l'historique ci après sur le contrat de transition professionnelle et la convention de reclassement personnalisé)<sup>1</sup>.

### **Les objectifs et la méthode afférents à la mission**

- [23] Le Ministre du Travail et de la Santé, Monsieur Xavier BERTRAND a demandé qu'un inspecteur général soit désigné en qualité de « responsable du programme contrat de sécurisation professionnelle » afin d'assurer, pour le compte de l'Etat et des partenaires sociaux, la responsabilité de la supervision du déploiement du dispositif sur l'ensemble du territoire national, et la préparation des instances de pilotage et de suivi. Cette mission confiée à Philippe DOLE, prévue pour une durée de 12 mois à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2011 prend fin le 31/10/2012. La mission a été présentée au premier comité de pilotage du dispositif présidée par le Ministre 03/10/11. Un rapport de fin de mission a été commenté le 06/11/12 lors de la réunion du comité de pilotage national et remis à Monsieur Michel SAPIN, Ministre du Travail de l'Emploi de la formation professionnelle et du dialogue social, Monsieur Thierry REPENTIN, Ministre chargé de la Formation professionnelle et aux partenaires sociaux signataires de l'ANI CSP.
- [24] Le suivi du contrat de sécurisation professionnelle et l'évaluation de ses résultats en matière de retour à l'emploi sont assurés par un comité de pilotage présidé par le ministre chargé de l'emploi, qui inclut les représentants des organisations représentatives d'employeurs et de salariés négociatrices de l'accord national interprofessionnel et de l'Etat. Le pilotage régional du dispositif est réalisé dans le cadre du Service public de l'emploi régional (SPER). Au niveau infra-régional, le suivi de la mise en œuvre du nouveau dispositif d'accompagnement est assuré par un comité de pilotage mis en place sur un département ou sur un bassin d'emploi.
- [25] La mission a ainsi développé auprès des acteurs de terrain et des partenaires et institutions mobilisés des observations et analyses selon les principes méthodologiques et points clés suivants :

1. **Le déploiement du dispositif sur le terrain** : en particulier l'offre de service mobilisée par Pôle emploi et les OPP, les conditions de mise en œuvre de l'accompagnement personnalisé, et d'appui aux transitions professionnelles ; l'expérimentation mise en œuvre au titre de l'art.4 de l'ANI au profit des personnes en fin de contrat précaire ; la coordination entre les différents acteurs et notamment les opérateurs privés missionnés en mode marché ; l'intervention et les apports des OPCA partenaires aussi bien dans les relations avec les entreprises adhérentes que dans l'appui à la construction des projets de formation et leur prise en charge financière ; le mode d'intervention des collectivités territoriales ; également la répartition des tâches et des responsabilités, la professionnalisation des équipes de conseillers, le management et les indicateurs de résultat, le système informatique de suivi des bénéficiaires, le pilotage et le fonctionnement des instances. Ceci s'appuie sur des analyses de terrain, la rencontre des différents intervenants et l'exploitation de documents de gestion et de suivi des publics bénéficiaires. La mission a également rencontré les responsables nationaux concernés.

---

<sup>1</sup> Il faut noter que trois rapports relatifs au CTP et à la CRP ont été réalisés par l'IGAS entre 2007 et 2010, le premier dans le cadre d'une première mission destinée à proposer des aménagements aussi bien au plan juridique qu'au plan des dispositions organisationnelles propres au processus d'accompagnement du CTP, le second par l'IGAS également destiné à mesurer à mi-parcours les effets du dispositif, le troisième dans le cadre de l'évaluation du CTP et de la CRP afin de proposer les conditions d'une fusion de ces dispositifs.

2. **La pertinence d'une articulation du CSP avec les dispositifs de financement et l'offre de formation.** C'est un aspect du point précédent, particulièrement important, dans la mesure où l'accent est mis sur la sécurisation des parcours par la qualification et la formation, et où, comme l'a souligné le rapport IGAS 2010 relatif à l'évaluation du CTP et des la CRP<sup>2</sup>, la mise en œuvre rapide, sur le terrain des formations pertinentes, n'est pas toujours facile.
3. **Les attentes et opinions des bénéficiaires** sur le dispositif : la mission a auditionné directement des conseillers et bénéficiaires de CSP et de l'ANI 4 à Annecy, le Havre, Mulhouse.
4. **Le coût de revient du dispositif** afin de permettre lors de l'évaluation une appréciation de l'efficacité : au-delà du coût des indemnisations, bien repéré, la mission s'efforce de mieux cerner les coûts de fonctionnement, et les prestations mobilisées. Il va de soi que c'est un élément important dans une perspective de développement de ce type d'accompagnement. Dans ses analyses (cf. Annexe 3), la mission s'attache également à identifier les parts respectives des différents financeurs.

[26] C'est à la lumière de ces quatre éléments que la mission rend compte, en vue de leur capitalisation, des analyses effectuées et identifie les facteurs de réussite, comme les **conditions d'optimisation de sa mise en œuvre opérationnelle**. Elle a appréhendé le rôle et les attentes des membres des comités de pilotage territoriaux, des collectivités territoriales et des OPCA et Fongecif. Elle a de plus évalué, conformément aux hypothèses définies avec les partenaires sociaux les aménagements éventuellement souhaitables et les **conditions particulières d'un élargissement de l'accompagnement défini par l'ANI 4 à d'autres publics demandeurs d'emplois**.

[27] La mission a également sollicité les partenaires sociaux et des personnes qualifiées au sein **d'une instance d'orientation de l'évaluation**, pour définir les questionnements et sélectionner les champs d'analyse les plus utiles, apporter les éléments d'un cadrage pertinent pour l'évaluation finale, notamment en ce qui concerne les éléments comparatifs (et pour lesquels un rapprochement avec la DARES a été réalisé).

[28] La mission a procédé avec l'appui de la DGEFP, de la DARES, du centre d'études de l'emploi, de Pôle emploi, du PRISME, et de nombreux partenaires territoriaux à des **travaux d'analyse relatifs au fonctionnement du marché de l'emploi**. Elle s'est attaché à prendre en compte des aspects jugés importants au regard de la sécurisation de l'emploi tels la question des droits à ressources pour les salariés précaires, et la continuité des parcours.

[29] **Un premier rapport de fin de mission de pilotage** remis aux Ministres et aux membres du comité de pilotage national décrit l'apport spécifique lié au pilotage national et territorial de ces dispositifs, son articulation avec les acteurs territoriaux, la place des partenaires sociaux.

[30] **Ce second rapport vise à dresser un premier bilan sur le déploiement du dispositif** et à examiner dans le contexte de négociation de la sécurisation de l'emploi, les **points clefs d'une évolution du dispositif dit de l'art.4 de l'ANI CSP**. Il appréhende successivement :

- l'économie générale du CSP et les conditions de sa mise en œuvre
- les processus d'accès à l'emploi
- l'expérimentation de cette forme d'accompagnement au profit des personnes en fin de contrats précaires
- la construction des transitions professionnelles et l'accès à la formation
- le partenariat territorial et le pilotage
- le management opérationnel et système d'information
- les perspectives d'évolution pour l'accompagnement des mobilités professionnelles et la sécurisation du retour à l'emploi.

---

<sup>2</sup> Rapport IGAS Février 2007 du même auteur relatif à l'évaluation à mi-parcours du contrat de transition professionnelle

- [31] L'annexe 1 décrit les caractéristiques de la mission, la genèse du CSP, les textes fondateurs ainsi que les personnes et institutions qui ont contribué à sa réalisation.
- [32] L'annexe 3 examine les conditions dans lesquelles est assuré l'équilibre du financement du CSP.

## **1. LE CONTRAT DE SECURISATION PROFESSIONNELLE : UN ACCOMPAGNEMENT SOLIDAIRE ET UN AJUSTEMENT PERSONNALISE AUX OPPORTUNITES DE RETOUR A L'EMPLOI DURABLE**

### ***1.1. Le CSP : un dispositif de continuité professionnelle fondé sur des garanties de ressources, un engagement volontaire des bénéficiaires et un accompagnement personnalisé***

- [33] Le contrat de sécurisation professionnelle (CSP), créé par la loi n° 2011-893 du 28 juillet 2011 et l'accord national interprofessionnel du 31/05/11, s'adresse aux salariés dont le licenciement économique est envisagé dans une entreprise non soumise à l'obligation de proposer un congé de reclassement (entreprises de moins de mille salariés). Ce contrat, d'une durée maximale de 12 mois, a pour objet l'organisation et le déroulement d'un parcours de retour à l'emploi, le cas échéant au moyen d'une reconversion ou d'une création ou reprise d'entreprise. Pendant la durée de ce contrat, et en dehors des périodes durant lesquelles il exerce une activité rémunérée, le titulaire du CSP perçoit une « allocation spécifique de sécurisation professionnelle » (ASP) égale à 80 % du salaire journalier de référence (soit à peu près l'équivalent du salaire net) pour les salariés justifiant d'un an d'ancienneté dans l'entreprise.
- [34] **Le contrat de sécurisation professionnelle a été construit dans l'objectif d'assurer la continuité professionnelle à l'issue d'un contrat de travail à durée indéterminée, pour détacher le motif économique de la rupture des conséquences sociales de celle-ci, et garantir un niveau de ressources équivalent à la situation quittée comme le maintien et développement de l'employabilité et un statut de stagiaire de la formation professionnelle.** Il se distingue en cela du statut de demandeur d'emploi de droit commun et repose sur une **adhésion volontaire** assortie d'obligations réciproques de « **mise en tension d'activités** » concourant à la reprise durable de l'emploi, au développement des compétences personnelles, et au ciblage de projets et **parcours co-construits** à cet effet.
- [35] **Le financement du CSP** se distingue du régime assurance chômage de droit commun : l'allocation de sécurisation professionnelle (dépense prévisionnelle annuelle d'un Milliard €) est assurée par une contribution des entreprises au moment du licenciement (versement du préavis et des charges), par l'assurance chômage, et par l'Etat (pour les personnes ne disposant pas de droits suffisants à l'allocation de retour à l'emploi). L'accompagnement des bénéficiaires est financé à parité par l'assurance chômage et par l'Etat (forfait individuel de 1 600€), l'effort de formation est financé par le FPSPP (dépense prévisionnelle annuelle de 130M€) avec le concours du FSE, complété le cas échéant par les régions et Pôle emploi.

Dépense prévisionnelle sur 1 an pour 100 000 bénéficiaires : 1.085 Mds € en allocations de sécurisation professionnelle 146 M€ en accompagnement, 130 M€ en formation.  
Cout total moyen par bénéficiaire sans formation : 13 472€ (allocations + accompagnement)  
Cout total moyen par bénéficiaire avec formation : 16 816 € (pour une durée moyenne de 8 mois de présence par bénéficiaire, financé par les employeurs, l'UNEDIC, le FPSPP et l'Etat) (*Cf. analyses des couts et financements et comparaisons avec l'accompagnement de droit commun en annexe 3*) : pour un demandeur d'emploi indemnisé la dépense moyenne pour 8 mois ressort à 8 518€ d'allocations (au taux de 57,4 %) le cout moyen d'accompagnement par Pôle emploi dans le cadre du suivi mensuel personnalisé était de l'ordre de 900€, soit 4k€ d'écart couverts dans le cas du CSP pour 80 % par le versement du préavis chargé, et pour 20 % par l'Etat ( participation aux dépenses d'accompagnement).

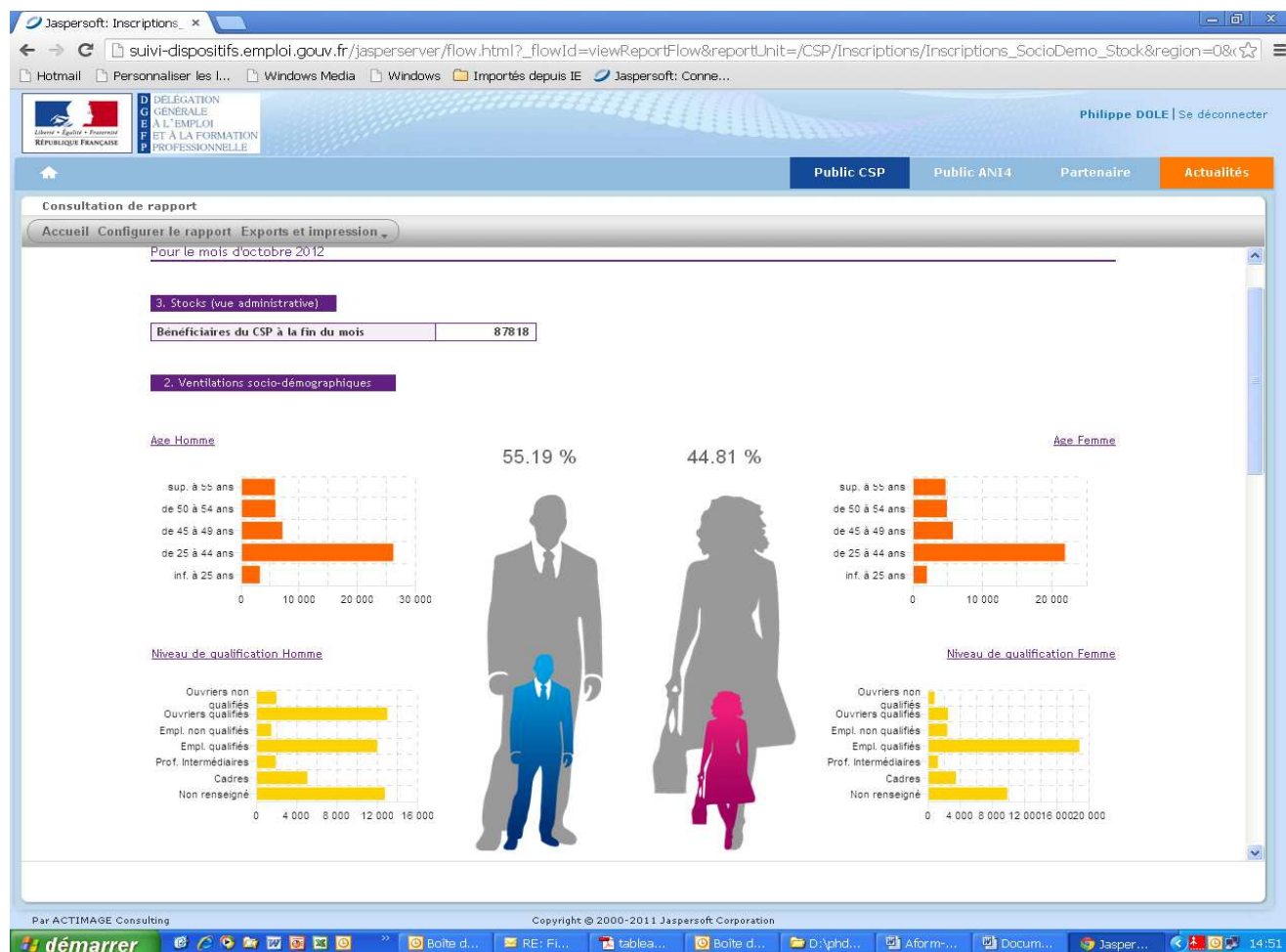
- [36] La négociation du CSP s'est accompagnée d'un engagement des partenaires sociaux à financer l'effort de formation par le truchement du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP) et de dix organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA). La mission souligne par ce propos liminaire que le CSP n'est pas un dispositif relevant seulement de l'accompagnement de demandeurs d'emplois, et que **le statut spécifique** (statut de stagiaire de la formation professionnelle assorti d'un contrat d'engagements) **proposé à l'engagement contractuel s'en distingue volontairement et participe de l'idée de flexicurité<sup>3</sup>**.

---

<sup>3</sup> Cf. sur ce point les travaux de Yves CHASSARD, Jean-Yves KERBOURC'H  
« Les institutions de la flexicurité » La revue de l'IRES, numéro spécial « Flexicurité, sécurisation des parcours professionnels et protection sociales », n°63 - 2009/4  
<http://www.ires-fr.org/images/files/Revues/Revue63/R63-5.pdf> et  
Laurent DUCLOS

« La flexicurité et la question des sécurités adéquates » La revue de l'IRES, numéro spécial « Flexicurité, sécurisation des parcours professionnels et protection sociales », n°63 - 2009/4.  
<http://www.ires-fr.org/images/files/Revues/Revue63/R63-3.pdf>

Tableau 1 : Inscriptions-socio démo-stocks



Source : Extranet CSP

Le dispositif du contrat de sécurisation professionnelle est entré en vigueur le 1er septembre 2011. Il remplace les dispositifs de la « Convention de reclassement personnalisé » (CRP) et du « Contrat de transition professionnelle » (CTP). Les CRP et les CTP en cours continuent toutefois de s'exécuter, jusqu'à leur terme, dans les conditions prévues lors de leur conclusion.

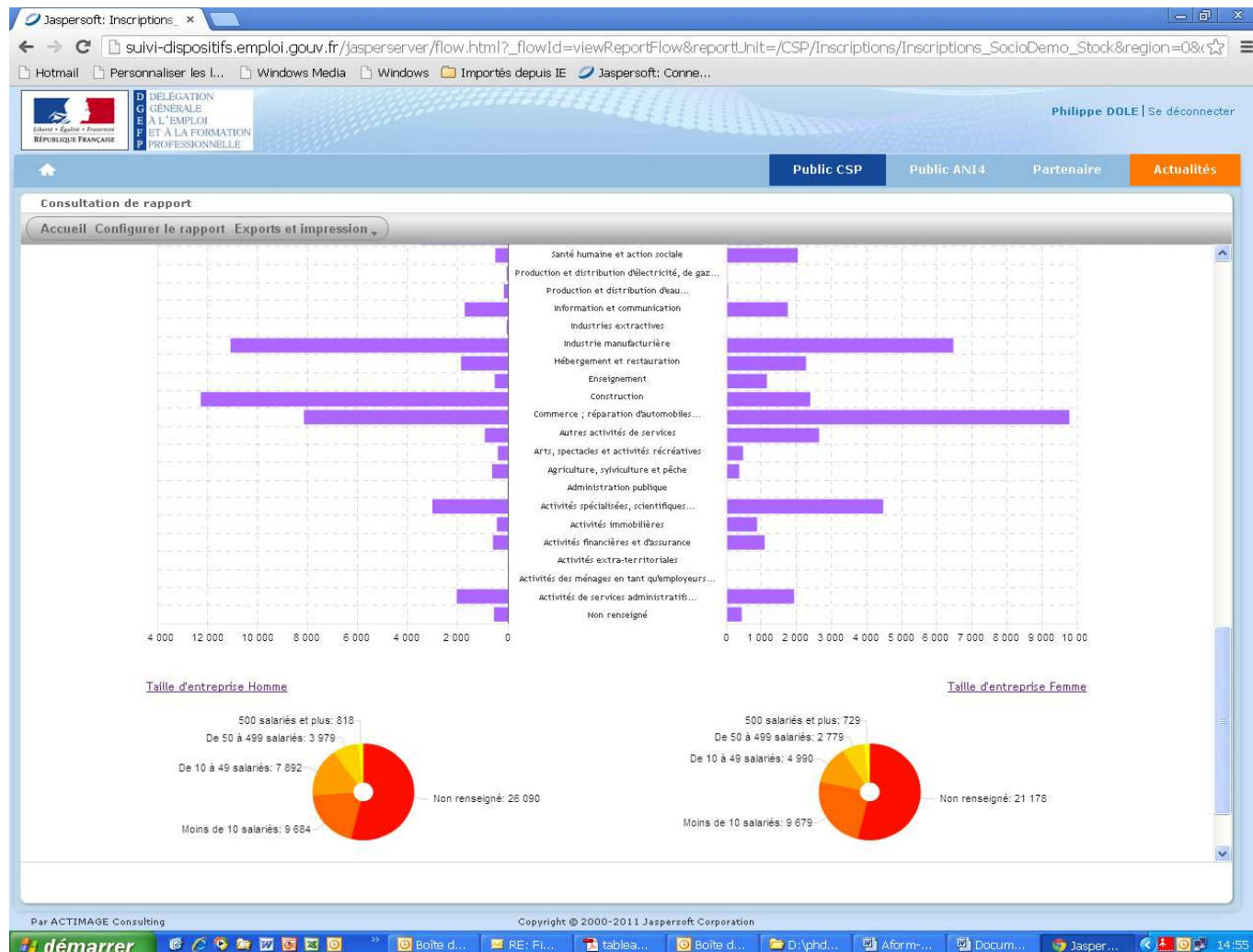
[37] Le titulaire d'un CSP bénéficie de diverses prestations d'accompagnement et d'incitations au retour rapide à l'emploi durable conformément aux stipulations du cahier des charges du 03/10/2011 annexé à l'ANI du 31/05/11 :

- une allocation égale à 80 % du salaire brut de référence, et l'affiliation aux caisses de retraite complémentaires
- un suivi personnalisé renforcé par l'intermédiaire d'un référent unique destiné à l'accompagner dans tous les niveaux de son projet professionnel ;
- des mesures d'accompagnement à la recherche d'emploi et d'aide à la création ou à la reprise d'entreprise ;
- des possibilités d'effectuer des périodes en entreprise permettant d'envisager une reconversion professionnelle ;
- des parcours de formation selon le projet individuel défini entre le bénéficiaire et son référent. Les conseils régionaux des sites concernés sont incités par voie de conventions signées avec l'Etat, à participer au financement des formations poursuivies par le bénéficiaire d'un CTP.



- Les OPCA sont invités, par appel d'offres du FPSPP, à participer au financement de la formation proposée aux bénéficiaires et reçoivent dans ce cadre le concours du FPSPP et du fonds social européen (FSE).

Tableau 2 : Inscriptions-socio démo-stocks



Source : Extranet CSP

Nota : ce tableau illustre pour la partie renseignée par Pôle emploi que 79 % des adhérents sont issus d'entreprises de moins de 50 salariés, non soumises à l'obligation de PSE. Le CSP contribue d'autant plus à la sécurisation de l'emploi pour ces salariés.

## 1.2. La mise œuvre progressive d'une offre de services désormais unifiée sur l'ensemble du territoire

[38] Le déploiement du CSP par Pôle emploi, s'est déroulé dans des conditions facilitées par l'expérimentation du CTP dans trente bassins d'emplois et l'ajustement de la CRP sur l'ensemble du territoire national. Pôle emploi s'est engagé contractuellement à mobiliser les services adéquats tant au plan des ressources humaines affectées au programme qu'à celui des outils de suivi et de pilotage qui étaient notoirement insuffisants depuis l'origine de la CRP. La mission observe que les allocations garanties contractuellement ont pu être versées à bref délai aux bénéficiaires.

*Les adhésions au dispositif CSP ont connu un rythme comparable à celui des dispositifs CT-CRP, qui est toutefois en train de se stabiliser (91 400 personnes bénéficiaient du dispositif CSP fin septembre 2012). On note que le rythme mensuel d'inscriptions varie entre 8 000 et 12 000 inscriptions dans le mois.*

- [39] Pôle emploi prend en charge les bénéficiaires dans le cadre d'un accompagnement renforcé et personnalisé. L'équipe est composée comme suit :
- un directeur a été désigné au sein de chacune des agences départementales de service spécialisées agences A2S) ;
  - un adjoint référent, animateur des référents (profil AEP de Pôle emploi) ;
  - un conseiller référent « en appui sur le champ de la formation » ;
  - un conseiller dit « référent » par groupe de 50 bénéficiaires de CSP.
- [40] Pôle emploi délivre les services prévus au contrat, et doit assurer à cet effet un rendez-vous chaque semaine avec chacun des adhérents pour établir en commun un plan d'actions adapté au déroulement du parcours.
- [41] Au sein de la DG Pôle emploi, un Chef de Projet National CTP CRP CSP a été désigné (la titulaire de ce poste accompagne l'expérimentation du CTP depuis 2006). Elle facilite en liaison avec les équipes territoriales, la préparation et l'accompagnement de la mise œuvre des décisions de la DG notamment dans les champs des Ressources Humaines, du système d'information de la communication et du déploiement de l'offre de service. L'ensemble des directions: DGA services clients, DGA RH, DGA SI, DGA affaires financières, DGA communication ont contribué au lancement du CSP. Une permanence de type hot line est mise à disposition des équipes locales, et les questions de nature juridique et budgétaires sont régulièrement traitées en liaison avec la DGEFP au sein d'un comité ad hoc. Des supports de communication ont été élaborés et mis en ligne. Les premiers mois ont été consacrés à l'installation matérielle, le recrutement et la composition des équipes de conseillers. On doit souligner à cet égard que la gestion des fonctions d'indemnisation puis d'actualisation a été assurée par Pôle emploi sans incident de paiement (premier élément contribuant à la sécurisation du parcours de transition<sup>4</sup>).
- [42] Les opérateurs privés de placement (OPP) assurent la mise à disposition d'un consultant par groupe de 50 bénéficiaires dans le cadre d'une gestion de proximité au moyen du marché conclu à cet effet par Pôle emploi.

---

<sup>4</sup> A noter que l'allocation de sécurisation professionnelle est considérée comme l'équivalent d'une rémunération, elle permet aux bénéficiaires de s'investir dans une démarche de retour durable à l'emploi, et de réinvestir dans leur parcours professionnel.

### **1.3. L'accès au dispositif implique employeurs, bénéficiaires, entreprises et mandataires, Direccte et Pôle emploi**

Depuis septembre 2011 l'adhésion au dispositif est soutenue : les équipes locales de Pôle emploi en estiment<sup>5</sup> le taux à 80 %.

Le niveau de pénalités actionnées pour défaut de proposition par l'employeur semble confirmer cette appréciation (il s'établit à 0,55 % des contributions encaissées par Pôle emploi).

#### **1.3.1. L'accès des bénéficiaires au dispositif est accompagné par une communication soutenue par les Direccte et Pôle emploi**

- [43] **L'information des employeurs** a donné lieu pour le CSP à un plan de communication soutenu : courriers ont été adressés par les UT des Direccte à toutes les entreprises ; les experts comptables, les mandataires de justice ont été rencontrés, l'ensemble des réseaux précités du monde économique ont pu être mobilisés. Les UT des Direccte informent Pôle emploi sur la survenance de plans de sauvegarde de l'emploi. Des informations collectives des salariés sont organisées au sein des entreprises. Sont également organisées par regroupement dans les communes importantes des actions d'information à destination des salariés licenciés dans un cadre individuel. Cette action mériterait d'être généralisée.
- [44] Cet effort de communication est facilité par l'ancrage territorial des équipes, et des supports d'information sont remis aux candidats potentiels, souvent dans l'entreprise même.
- [45] Des retards interviennent au moment de leur inscription pour les bénéficiaires de certains sites en raison de **dossiers incomplets transmis par les entreprises**<sup>6</sup> provoquent des retards récurrents de rémunération et de prise en charge pouvant atteindre jusqu'à 3 mois, préjudiciable à la qualité de l'accompagnement. Des retards subséquents apparaissent dans l'indemnisation des bénéficiaires pour lesquels un principe de versement d'avances permettrait de ne pas les pénaliser. La concertation étroite entre les directeurs des UT de la Direccte et ceux des équipes de Pôle emploi, est indispensable pour réguler les besoins d'information des différents acteurs locaux (mandataires, experts-comptables, entreprises, réseaux professionnels).
- [46] La méconnaissance du dispositif et de ses spécificités peut expliquer la résurgence ici et là de revendications pour mise en place de cellule de reclassement, mais aussi une certaine défiance vis-à-vis des prestations d'accompagnement proposées par Pôle emploi, et par delà le refus d'adhérer. Or la mise en œuvre simultanée de cellules de reclassement crée (comme la mission a pu le voir dans l'Aube : dossier COMAREG HebdoPrint) des litiges d'appréciation au détriment des bénéficiaires et réduit l'efficacité du dispositif CSP<sup>7</sup>.
- [47] Une régulation de cette situation a été recherchée conjointement avec les DIRECCTE afin d'éviter doublons et sur-financements, et **le financement par l'Etat de prestations d'accompagnement est désormais exclusivement réservé à des situations exceptionnelles ne permettant pas un accompagnement adapté par Pôle emploi.**

**Recommandation n°1 : Etudier les conditions d'une avance sur liquidation des droits en cas de non complétude de dossiers**

<sup>5</sup> Ce taux n'est pas intégré dans l'applicatif de gestion CSP de Pôle emploi

<sup>6</sup> Le cas se produit régulièrement notamment dans des entreprises en RJ ou LJ

<sup>7</sup> La mise en œuvre des dispositifs CRP puis CSP a pu s'avérer obérée par l'existence de cellules de reclassement fonctionnant concomitamment sur les territoires. Les conseillers sont alors distraits de leur temps d'accompagnement individuel par des tâches de double suivi avec les consultants des cellules, de coordination, et de présence en commissions mensuelles de suivi et s'accompagne d'un **sentiment de confusion** dans les décisions mises en œuvre.

### 1.3.2. Une coopération s'instaure entre Direccte et Pôle emploi : échanges d'informations sur tout projet de licenciement collectif donnant lieu à PSE

- [48] L'anticipation des difficultés des entreprises et des licenciements économiques collectifs conduit à organiser les échanges d'informations entre les services de la DIRECCTE et de Pôle emploi. Ce partage des informations le plus tôt possible facilite notamment l'ajustement des moyens nécessaires à l'accompagnement des bénéficiaires du CSP.
- [49] De manière générale, les services de l'UT de la DIRECCTE ont connaissance en premier lieu du projet de licenciement collectif d'une entreprise qui est tenue de l'en informer dans des délais fixés par le code du travail., le Responsable de l'Unité Territoriale (RUT) du département concerné en informe la Direction territoriale de Pôle emploi et peut également communiquer une appréciation sur le climat social.

### 1.3.3. Une prestation nouvelle pour le cas particulier d'entreprises en redressement ou liquidation judiciaire

- [50] Dans le cas particulier d'entreprises placées en redressement ou liquidation judiciaire dont les difficultés provoqueraient le licenciement d'au moins vingt salariés dans le cadre d'un PSE, peut être mise en place une prestation d'appui à la sécurisation professionnelle, sur une durée de 45 jours maximum. Cette prestation est financée par l'Etat.

Les salariés licenciés bénéficient alors d'une prestation de conseil collectif et personnalisé allant au-delà de la seule information sur le CSP. La cellule leur apporte une connaissance du marché local de l'emploi et une aide à la définition de projets de retour à l'emploi. Elle établit des bilans individuels écrits posant les pistes des actions à mettre en œuvre dans le cadre du CSP (instruction commune du 23 janvier 2012). La prestation est mise en œuvre par l'opérateur de Pôle emploi sur décision de l'UT et validation de la DGEFP.

### 1.3.4. Le contenu des PSE appelle une articulation et complémentarité avec le CSP

- [51] Lors de l'examen des procédures de PSE dont elles sont en charge, il revient aux UT d'informer les entreprises et leurs représentants du personnel, et de les inciter à adopter des mesures de reclassement externe complémentaires aux moyens d'accompagnement prévus dans le cadre du CSP.
- [52] Une articulation dans la mobilisation des moyens d'accompagnement des personnels licenciés s'impose en **favorisant la négociation des PSE sur des efforts en matière de formation, d'appui à la mobilité, d'appui à la création d'entreprise**, et d'appui social et psychologique si nécessaire, en assurant les conditions d'une délivrance de services CSP dans des locaux dédiés. Enfin les partenaires sociaux et élus sont impliqués dans le pilotage au plan territorial, et un effort de communication sur le dispositif et l'accompagnement qu'il prodigue est assuré.

**Recommandation n°2 : Inciter les entreprises à articuler les mesures du PSE avec celles comprises dans le CSP en vue d'une complémentarité, sur une période de 12 mois équivalente à celle de l'offre de services du CSP.**

- [53] Une coopération effective est souhaitable entre les services de l'UT et le correspondant PSE de Pôle emploi sur les observations ou propositions qui peuvent être adressées à l'entreprise sur le contenu du PSE. Le cas échéant, des échanges communs avec la direction de l'entreprise et les représentants du personnel sont organisés pour les informer sur le CSP et l'opportunité de coordonner avec celui-ci les mesures du PSE dans l'intérêt des bénéficiaires. Pôle emploi est également sollicité pour rendre compte en commission de suivi de PSE, des actions engagées dans le cadre du CSP au profit des personnes licenciées, et ces restitutions contribuent à asseoir son image sur le territoire.

- [54] Une convention de coopération peut utilement définir les modalités concrètes d'échanges d'informations et plus largement de collaboration entre le correspondant PSE de Pôle emploi et l'entreprise sur, notamment, la mobilisation coordonnée des mesures du PSE avec le CSP et le suivi du reclassement des licenciés.
- [55] Selon les circonstances, liées à l'ampleur du licenciement collectif ou au climat social entourant la procédure, les services de l'UT participent avec Pôle emploi à l'organisation matérielle de ces informations collectives.

**Recommandation n°3 :** Développer la coordination entre les DIRECCTE et Pôle emploi : par une bonne information des salariés (Inspection du travail, service de renseignement, conseillers de salariés, Pôle emploi) ; développer avec Pôle emploi une veille partagée des flux de sortie d'emplois, et les formats de restitutions en commission de suivi de PSE.

**1.4. Pour atteindre l'objectif de retour à l'emploi durable : une démarche proactive et personnalisée soutient l'accès à l'entreprise**

- [56] Les modes de recherche d'emploi et de mise en relation avec les entreprises participent d'une volonté d'adaptation et d'une réactivité recherchée par Pôle emploi et ses prestataires au plan territorial vis-à-vis des entreprises locales. Ils s'inscrivent dans une démarche dynamique et proactive d'exploration et d'usage des opportunités d'emploi, qui structure le plan personnalisé de retour à l'emploi construit avec chaque bénéficiaire. Ils déterminent de façon itérative la meilleure allocation entre la demande d'emploi et l'offre connue ou non que recèle le marché de l'emploi.

Graphique 1 : Activités du bénéficiaire

## Activités du bénéficiaire et fonctions du CSP



Source : Modélisation par la mission Synthèse DGEFP Séminaire CSP du 16/10/12

[57] Conformément aux objectifs adoptés par le comité de pilotage national, ont été organisés par L'Etat, les partenaires sociaux, et Pôle emploi des séminaires et comités de pilotage à destination des directeurs des Direccte et de leurs Unités territoriales, des directeurs régionaux, territoriaux et des agences spécialisées de Pôle emploi, et une capitalisation et diffusion des « bonnes pratiques » (dont celles observées par la mission) sont assurés<sup>8</sup>.

[58] Cf. notamment sur ce point le dossier du séminaire CSP du 16/10/12

[59] <http://www.emploi.gouv.fr/actualites/seminaire-contrat-securisation-professionnelle-16-octobre-2012>

**Discours d'ouverture de Thierry Repentin**, Ministre délégué auprès du Ministre délégué auprès du Ministre du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social, chargé de la formation professionnelle et de l'apprentissage

- Groupe de travail Information et Intermédiation – Recueil des travaux Février 2012 - Juillet 2012, Dossier documentaire – ressources en ligne, Les supports présentés lors des tables rondes
- Accompagnement et enjeux de sécurisation des projets, Immersions, périodes travaillées et stratégie d'intermédiation, Formation et problématique d'ajustement des parcours

#### **1.4.1. Les modes de recherche d'emploi et les relations avec les entreprises développés par Pôle emploi sont diversifiés. Leur usage intensif faciliteront l'obtention des meilleurs résultats**

[60] La relation avec les entreprises constitue la pierre angulaire de l'accès à l'emploi. Elle s'appuie sur la notoriété de ces dispositifs au plan territorial recherchée par les directeurs d'agence A2S, le CSP pouvant constituer une plateforme RH où l'on vient recruter du « sur mesure » comme cela a été précisé à la mission par des entrepreneurs et partenaires institutionnels à Annecy, à Clermont Ferrand, au Havre, à Mulhouse, à Tours<sup>9</sup>, et souligné par les directeurs d'agence A2S de Pôle emploi. En sus de l'action d'intermédiation sur le fichier des offres à partir du métier ROME d'inscription, **une prospection ciblée sur des secteurs d'activité** est principalement réalisée **à partir des profils et projets professionnels des bénéficiaires**<sup>10</sup>. Ainsi l'agence A2S de Pôle emploi à Annecy (comme le prestataire AFPA Transition rencontré à Saint Dié des Vosges) procèdent à des contacts préparés par téléphone et ciblés qui leur permettent d'optimiser les contacts et de planifier les visites. La mise en œuvre d'évaluation en milieu de travail, les AFPR, la MRS, le recours aux ETT pour faciliter le placement en périodes d'activité ou pour pratiquer des EMT, la sollicitation des entreprises pour éclairer les choix d'orientation à l'occasion de séquence de présentation de leurs organisations et métiers, **entretiennent les relations avec les entreprises et permettent de constituer des portefeuilles d'entreprises associées au dispositif.**

<sup>8</sup> Des synthèses des relevés de conclusions des Copil et des supports méthodologiques viennent compléter les informations et échanges effectués lors des déplacements de la mission (53) et réunions nationales (cf. annexe 6)

<sup>9</sup> Cette notoriété du CSP et des services que les agences A2S proposent aux entreprises ont été mises en valeur par les cadres qui témoignaient pour Pôle emploi lors du séminaire CSP du 16/10/12.

<sup>10</sup> La combinaison de mises en relations sur des offres et de prospections ciblées à partir des profils et aptitude permet de s'affranchir des limites et contraintes que dénoncent les employeurs quant à l'usage du ROME comme outil de rapprochement.

- [61] L'exploitation des opportunités d'emplois ou de mise en situation est assurée par une coordination et des échanges entre les équipes CSP et les unités territoriales situées dans leur proximité. La relation entreprise est assurée directement par les conseillers en charge du CSP pour les bénéficiaires qu'ils accompagnent afin de permettre un accès rapide à toute forme de relation permettant le retour à l'emploi. La coordination nécessaire des interventions des équipes de Pôle emploi sur le territoire ne semble pas soulever d'opposition à cet objectif. Si l'intermédiation sur les offres publiées au regard du métier d'inscription (ROME) est exploitée, c'est également par candidature directe, et usage de réseaux relationnels que les bénéficiaires sollicitent des contacts avec les entreprises et décrochent des opportunités. **Lorsque ces approches sont préparées en ateliers collectifs, elles contribuent à rompre le sentiment d'isolement, favorisent des effets de synergies comme une meilleure appréhension des portefeuilles entre conseillers.** Dans le cas de difficultés à la prise de RV, les conseillers assurent une assistance efficace en accompagnant la démarche auprès des employeurs potentiels, voire même en se rendant dans l'entreprise contactée pour faciliter la relation. Les conseillers n'associent pas suffisamment les entreprises d'accueil lors des sorties de périodes en entreprises à la restitution. **La relation entreprise apparaît ainsi dans l'ensemble bien développée par les conseillers au sein des sites visités et ces méthodes mériteraient d'être capitalisées et diffusées au sein de Pôle emploi.**

#### 1.4.2. La pratique d'activité salariée en cours de CSP contribue au retour à l'emploi et capitalise les apports de l'expérimentation du CTP

- [62] « Pour les chefs d'entreprises et particulièrement des très petites entreprises(TPE), la pratique des contrats courts (CDD ou CTT) permet de vérifier que la décision de recruter et son équilibre économique, bien souvent fondée sur l'intuition d'un besoin, est confirmée par la pratique. **Elle permet de s'assurer que la personne choisie dispose des qualités professionnelles et relationnelles attendues ou révélées par l'activité du salarié** » précisent des chefs d'entreprises rencontrés par la mission.



Tableau 3 : Méthodes et outils désignés comme les plus efficaces par les directeurs d'agences A2S

| <i>OBJECTIFS POURSUIVIS</i> | <i>METHODES, OUTILS, AIDES ET MESURES LES PLUS EFFICACES</i>   |
|-----------------------------|--|
| <i>DEFINITION DE PROJET</i> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestations Appui au projet de reconversion et Bilan à mi carrière (prestation AFPA)</li> <li>- évaluation en milieu de travail pour confrontation projet et réalité du métier</li> <li>- enquête métiers</li> </ul>  |
| <i>RECHERCHE D'EMPLOI</i>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- utilisation des Services à Distance (SAD)</li> <li>- prospection en entreprise</li> <li>- partenariat avec entreprises intérimaires</li> <li>- contact avec les équipes professionnelles de PÔLE EMPLOI (partage des informations dur les recrutements)</li> <li>- partage des informations sur les projets de recrutement sur le territoire avec les acteurs économiques locaux (CCI, chambre de métiers, maison de l'emploi...)</li> </ul>  |
| <i>MISE EN ACTIVITE</i>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- prospection en entreprise, recherche des niches d'emplois</li> <li>- partenariat avec entreprises intérimaires</li> <li>- contact avec les équipes professionnelles de PÔLE EMPLOI (partage des informations dur les recrutements)</li> <li>- partage des informations sur les projets de recrutement sur le territoire avec les acteurs économiques locaux (CCI, chambre de métiers, maison de l'emploi...)</li> <li>- EMT PR, aides à la mobilité,</li> <li>- ARES CTP</li> </ul> |

Source : Directeurs d'agences A2S Pôle emploi

[63] **L'activité salariée en cours de CSP constitue un tremplin pour le retour à l'emploi durable.** Le recours aux périodes d'activité contribue à la recherche d'opportunité d'emplois comme au confortement du projet. « La recherche de période d'activité favorise une prospection accrue sur le « marché caché » du travail et facilite souvent l'obtention d'un CDI » (propos du directeur de l'agence A2S de Haute Savoie recueilli par la mission en septembre 2012).

[64] Ce point corrobore les observations réalisées en 2010, notamment au regard des spécificités du marché du travail à Morlaix, Valenciennes et Vitré lors de l'évaluation du dispositif CTP-CRP : « L'exercice d'une activité salariée pendant le CTP doit être développée et facilitée. Elle permet d'entretenir l'employabilité et de conforter des projets par l'immersion prolongée dans le milieu de travail ». Le même directeur ajoute qu'« elle contribue à la définition du projet de formation et à l'évaluation des besoins, sous réserve qu'une liaison soit assurée par le conseiller avec l'entreprise ».

[65] **La pratique d'activité salariée en cours de CSP,** a pour ces raisons été intégré par les partenaires sociaux dans l'art 16 de l'ANI CSP, et a fait l'objet d'un ajustement des règles de gestion par un avenant adopté lors du comité national de pilotage du 23/01/12, et répondant ainsi à une meilleure facilité d'usage souhaitée par les équipes de Pôle emploi.



Tableau 4 : CTP Périodes d'activité et retour durable à l'emploi

Résultats au 12<sup>o</sup> mois : Données communiquées pour TransitoCTP

| Les chiffres clés du dispositif CTP au : 31/12/2009 |   |   |                    | Depuis JANVIER 2009   |   |  |
|---|---|---|--------------------|---|---|--|
| Sites   | Nombre d'adhésions cumulées depuis Janvier 2009 | Nombre d'allocataires en fin de période | Taux d'acceptation | Pour les cohortes ayant terminé le CTP                                  |   |  |
|   |   |   |                    | Taux de reclassement sorties durables (adhésions nettes/sorties nettes) | % age des adhérents ayant bénéficié au moins d'une période travaillée | % age des adhérents ayant bénéficié au moins d'une formation de plus de 35 h |
| Charleville-Mézières                                | 798   | 666                                     | 80,0%              | 47,6%   | 26,8%   | 42,6%  |
| Montbéliard   | 1139  | 972                                     | 81,4%              | 48,7%   | 25,1%   | 43,6%  |
| Morlaix   | 243   | 188                                     | 80,0%              | 54,7%   | 35,3%   | 57,3%  |
| Saint-Dié   | 718   | 635                                     | 86,4%              | 36,7%   | 24,6%   | 38,6%  |
| Toulon  | 701   | 548                                     | 79,8%              | 47,3%   | 25,3%   | 33,2%  |
| Valenciennes  | 625   | 510                                     | 85,0%              | 43,7%   | 33,3%   | 41,4%  |
| Vitre   | 950   | 792                                     | 80,0%              | 64,6%   | 42,9%   | 49,7%  |
| <b>Total</b>  | <b>5174</b>                                     | <b>4311</b>                             | <b>81,7%</b>       | <b>48,1%</b>  | <b>29,2%</b>  | <b>41,9%</b>   |

Source : Extrait rapport évaluation IGAS CTP-CRP juin 2010

Nota : les formations de reconversion dont le terme excédait le terme du CTP ne sont pas pris en compte. Ils représentaient 12 % des adhésions nettes pour la même période, et accroissent en conséquence les résultats mentionnés dans le tableau ci-dessus ».

[66] **Pour le CSP** parmi l'ensemble des personnes recensées en accompagnement dans l'outil de suivi des parcours, 9 % ont effectué une période d'activité rémunérée (contre 29,2 % dans le dispositif CTP précédent). Poussée dans certaines équipes (Haute Normandie, Haute Savoie, Alsace), elle reste encore globalement insuffisamment mise en œuvre au sein des équipes de Pôle emploi. Toutefois **les données relatives aux périodes d'activité communiquées à la mission constituent des tendances à observer avec précaution en raison de l'insuffisance de recul au regard du nombre de mois d'accompagnement dispensés**. Ont également été soulignées des difficultés pour les reprises d'emploi à temps partiel et notamment celles dont le salaire n'est pas inférieur à 15 % de leurs salaire antérieur. Par ailleurs les règles d'application de l'indemnité différentielle de reclassement (IDR) pour le cas d'une reprise de l'emploi à temps partiel, et de l'allocation différentielle pour les périodes travaillées, sont parfois méconnues et doivent être précisées.

**L'exercice d'une activité salariée pendant le CSP doit être développée et facilitée. Elle permet d'entretenir l'employabilité et de conforter des projets par l'immersion prolongée dans le milieu de travail.**

**Recommandation n°4 :** Accroître et optimiser la prospection, les opportunités de relations avec les entreprises, et les mises en situation ou immersion. Développer l'usage des périodes d'activités rémunérées en entreprises, et intégrer ces objectifs dans un dialogue de gestion et de performance.

### 1.4.3. Pour favoriser le retour durable à l'emploi, l'élargissement des cibles professionnelles et l'usage des divers modes d'appariement avec les entreprises, doivent être développés.

[67] La gestion équilibrée des parcours d'adaptation à l'emploi conduit à combiner confrontation au marché du travail, périodes d'activité, et effort de formation pour coller au mieux aux réalités du marché de l'emploi en développant le potentiel et l'employabilité. Le reclassement de poste à poste s'avère difficile dans un contexte de chômage élevé et la définition de projets s'appuyant sur les opportunités du territoire comme sur les capacités individuelles doit permettre au bénéficiaire d'envisager de « vivre et travailler au pays ». **Or la connaissance du marché de l'emploi s'avère encore parcellaire, et insuffisamment opérationnelle.** Pour pallier ces difficultés et permettre une orientation choisie, les conseillers disposent de différents outils : mon marché du travail, le bilan de compétences, les prestations cible-emploi, la plateforme de vocation (peu mobilisée dans la plupart de sites. Les équipes CSP activent des sessions dénommées « les mardi (ou jeudi) de l'information sur les métiers », que des professionnels d'entreprises, d'anciens bénéficiaires du programme, des organismes de formation viennent animer pour éclairer les choix et susciter l'envie de découvrir certains secteurs parfois méconnus. Cette pratique se développe également dans le champ de la création d'entreprise.

[68] **Les conseillers rencontrés par la mission estiment être régulièrement confrontés à des demandes d'orientation.** Ils estiment pour la majorité d'entre eux qu'environ un tiers de leur portefeuille d'adhérents est concerné par cette problématique à un moment ou l'autre de leur accompagnement. Ils déclarent recevoir des bénéficiaires disposant d'un seul projet, ou sans projet défini, ou parfois muni d'un projet inspiré par mimétisme de groupes ou milieux rencontrés, voire même défini à partir de l'offre de formation locale<sup>11</sup>.

[69] Si les méthodes d'accompagnement et de confrontation au milieu professionnel trouvent ici tout leur sens, elles appellent pour autant une **prise en compte diversifiée des modes de recrutement et un élargissement des cibles professionnelles.**

Les outils « mon marché du travail », et IOP- offres sont utiles mais insuffisants pour témoigner d'une réalité du marché de l'emploi sur laquelle seule l'expérience accumulée par les conseillers, et les échanges avec les unités locales sur l'offre collectée semblent apporter une connaissance plus précise, mais par essence très empirique et insuffisamment partagée. En effet si les directions régionales de Pôle emploi, les UT des DIRECCTE, les régions et les équipes locales de TransitioCTP et de Pôle emploi partagent et présentent en instance de pilotage les analyses statistiques sur l'évolution de l'économie, de l'emploi et de la demande d'emploi, sur les besoins de recrutement (enquêtes BMO réalisées auprès des entreprises), c'est plus rarement le cas des DPAE (présentées par code NAF) et des projections en besoin de formation dans les territoires (offre de formation des Régions). Ces données quel qu'en soit l'intérêt ne répondent pas aux questions qui se posent dans l'accompagnement vers l'emploi et l'activité des bénéficiaires. Elles ne permettent pas en effet d'éclairer les décisions quant à la recherche d'emploi, quant à la pertinence des efforts de formation consentis vers les métiers qui recrutent, ou l'engagement de projets de création d'entreprise. Les directions régionales de Pôle emploi, les DIRECCTE, les OREF avec le concours des Régions devraient être en capacité d'enrichir les outils de connaissance des métiers qui recrutent et des mobilités professionnelles, en investissant avec d'autres partenaires du champ des transitions professionnelles (tels les FONGECIF et OPCA) dans la connaissance approfondie des domaines de recrutement et de l'évolution du contenu des métiers, et les mettre à disposition des équipes locales de Pôle emploi et des bénéficiaires

Source : rapport IGAS CTP CRP précité Juin2010

<sup>11</sup> Cf. également pour ce point le verbatim de l'équipe CRP du Morbihan dans l'encadré ci dessous

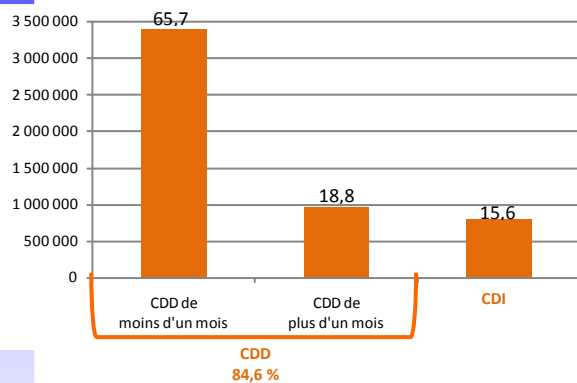
- [70] **Les recrutements dépassent la seule intermédiation sur l'offre et ne se limitent pas aux seuls métiers dits en tension<sup>12</sup>**: cet indicateur doit être relativisé au regard des autres canaux de recrutement, et son opposabilité aux projets professionnels et de formation individuels doit être révisée. Il est ainsi admis que Pôle emploi recouvre entre 25 et 30 % du marché en CDI et 4 à 5 % seulement sur les CDD<sup>13</sup>. Pour disposer d'une personne opérationnelle, l'entreprise utilisatrice est paradoxalement prête à prendre un risque qu'elle ne prendrait pas sur un recrutement en CDI (communication faite par le représentant du PRISME lors du séminaire CSP du 16/10/12).
- [71] Ce fonctionnement du marché de l'emploi conduit à utiliser les contrats courts comme un moyen d'accès et de retour durable à l'emploi (**toute opportunité de contact et de recrutement est bonne à prendre**). « L'usage des contrats courts facilite l'appariement entre l'employeur et son futur salarié et permet l'accès aux CDI qui est somme toute l'objectif du CSP » déclarent à la mission les conseillers rencontrés.
- [72] Cet appariement est emprunté par les entreprises et bénéficiaires. L'appariement par l'immersion renvoie à l'expérience au cours de laquelle chaque partie fait l'apprentissage de l'autre (mises en relation, contrats courts, mises en situations) ouvrant aux potentialités du territoire. Cela conduit à proposer des potentiels et profils à des entreprises qui n'ont rien demandé (c'est la technique du « pied dans la porte, on amène à l'entreprise du vivier sur l'avenir »). **Aux dires des témoins représentant les entreprises rencontrés par la mission en Bretagne, le CSP est cité comme un « acteur de l'emploi », à Montbéliard c'est la GPEC in vivo que visitent les équipes CSP.**

<sup>12</sup> Cf. sur ce point la note explicative en annexe 5 et Marc-Antoine ESTRADÉ « la mobilité professionnelle : de quoi parle-t-on ? <http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/2009-11-45-1.pdf>

<sup>13</sup> Cf. les précautions d'interprétations mentionnées par Pôle emploi dans l'outil Mon marché du travail : « le ratio de tension ne rend qu'imparfaitement compte du phénomène de déséquilibre entre l'offre et la demande d'emploi pour un métier dans la mesure où Pôle emploi ne collecte pas l'exhaustivité des offres d'emploi disponibles sur le marché »

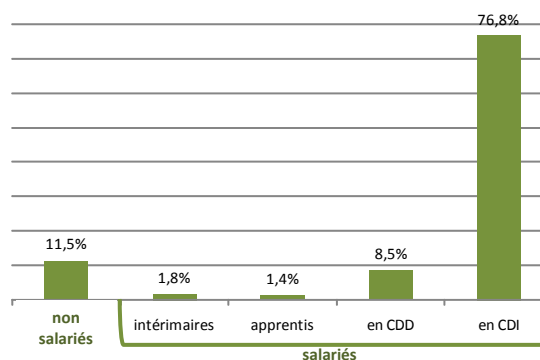
Graphique 2 : Les recrutements et contrats courts

## → Recrutements et contrats courts



Déclarations uniques d'embauche  
par type de contrat, au 1<sup>er</sup> trimestre 2012

La répartition de l'emploi en stock



28

Source : Insee, enquêtes Emploi du 1<sup>er</sup> au 4<sup>ème</sup> trimestre 2010

Source : Mission Synthèse DGEFP séminaire CSP du 16/10/12

#### 1.4.4. La connaissance du marché du travail local (notamment dit caché<sup>14</sup>) comme des différents modes de recrutement conditionnent la pertinence des plans d'action individuels de retour à l'emploi.

- [73] La connaissance du marché local de l'emploi (notamment par les bénéficiaires eux même) est centrale pour l'orientation professionnelle des demandeurs d'emploi, la formation des publics en transition professionnelle, et la réponse aux besoins de recrutement. **La seule mesure dite « des métiers en tension » est inappropriée<sup>15</sup> car elle repose sur des données incomplètes : les offres collectées au Pôle emploi (3,2 M en 2011 sont d'un niveau de représentativité relativement faible au regard de l'ensemble des mouvements d'emplois, et dans tous les cas inégal et aléatoire selon les secteurs d'activité et la nature des emplois).** D'autre part les données recueillies par déclarations d'intention (enquêtes BMO) doivent être considérées comme un simple indicateur de tendance. Ainsi le volume d'intentions de recrutement publié par Pôle emploi pour l'année (1,7 M de recrutements projetés), doit il être rapproché du nombre de recrutements enregistrés sur une année (32 à 36 M<sup>16</sup>). Un investissement méthodologique s'imposait pour permettre une progression sur ce point qui ne relève ni de la seule responsabilité de Pôle emploi, ni du seul registre du CSP (propos liminaires séminaire CSP du 16/10/12).
- [74] Le graphique n°2 met en évidence la prévalence des volumes de recrutement effectués en CDD et a contrario celle des personnes en emploi sous statut de CDI : **si les mouvements d'emploi empruntent massivement la voie des contrats précaires et de l'intérim, le CDI constitue pour autant le statut de 87,6 % des personnes en emploi (76,6 % en intégrant les non salariés),** ce qui témoigne d'un processus de transformation de CDD en CDI à l'œuvre lié à la rotation des emplois. **La mesure de cette transformation, notamment pour les personnes issues du chômage, est intégrée dans les attendus du processus d'évaluation proposé, afin d'identifier au regard de l'accompagnement mobilisé, les freins résiduels s'opposant à cet accès au CDI.** Elle est au cœur des débats actuels sur la limitation de l'emploi précaire.
- [75] Dans le cadre de la mise en œuvre du CSP, la DGEFP et le responsable du programme CSP ont lancé **une réflexion collective portant sur la connaissance du marché du travail et le déploiement de la fonction d'intermédiation.** Cette action a associé des experts et praticiens des Direccte, Pôle emploi, des OPCA, du FPSPP, du travail temporaire, de l'entrepreneuriat social, de l'AFPA, de la DARES, du Centre d'études de l'Emploi.
- [76] Le principe de cette démarche a été adopté lors d'un comité de pilotage national du dispositif, ce qui est important, dans la mesure où le CSP est aujourd'hui le seul dispositif de la politique de l'emploi faisant l'objet, dès sa conception et son démarrage d'un copilotage Etat/partenaires sociaux. Il s'agissait de tirer profit des avancées et des difficultés rencontrées non seulement à l'occasion de la mise en œuvre du CSP, mais aussi de démarches de reclassement innovantes, des contrats aidés, de la territorialisation et de l'individualisation de l'offre de service de Pôle emploi, des ambitions de ce dernier à accéder au marché caché et à présenter une offre de service crédible pour les TPE/PME.

<sup>14</sup> Il s'agit des recrutements qui s'opèrent directement dans le cadre de changement d'employeur sans transition par le chômage (55 % des recrutements opérés) et des recrutements de demandeurs d'emploi ne donnant pas lieu à dépôt d'offres (estimés par Pôle emploi et la DARES à 80 % des flux enregistrés).

<sup>15</sup> « Compte tenu des finalités assignées à l'identification des métiers en tension, et de la fragilité évidente de l'indicateur OEE/DEE, il apparaît essentiel de ne pas fonder l'analyse des ajustements offre/demande d'emploi sur cette seule base » note n°14 Bref Ile de France et avertissement /outil Mon marché du travail de Pôle emploi.

<sup>16</sup> Les données rapportées au Conseil d'orientation de l'emploi (COE) sous la rubrique des mobilités professionnelles précisent que 55 % de ces recrutements s'opèrent par mobilité directe d'entreprise à entreprise, et que pour 36M en 2005, 4 M concernent des CDI, 11 M des CDD, le solde relève de CTT ou de recrutements ponctuels de gré à gré. Le tableau 5 (source Dares) énonce pour 2011 que pour 20M de DUE, 75 % se font en CDD de 1 à 6 mois, auxquels on doit ajouter 16M de CTT de 1,8 semaine en moyenne

- [77] « La démarche a pour but de permettre une large appropriation des constats et des propositions testés et validés par un groupe plus restreint, composé d'acteurs des politiques d'emploi et de formation. Elle vise en effet à répondre à deux préoccupations majeures d'ordre opérationnel, sur lesquels nombre d'acteurs se sentent aujourd'hui démunis alors qu'il est possible d'apporter des éléments de réponse concrets : **comment produire et permettre la mobilisation d'informations utiles sur les opportunités d'emplois offertes par les marchés locaux du travail, afin d'éclairer les choix individuels en temps réel ?**

**cf. sur ce point**

#### OBSERVATOIRE DES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES

« Les transitions professionnelles des salariés en CIF de l'emploi à la formation »

Ed. La Manivelle, juin 2012, -pp. 24 – 78.

[http://www.fongecif-idf.fr/fileadmin/user\\_upload/docs\\_enligne/emailing/cp/etude-OTP-2012.pdf](http://www.fongecif-idf.fr/fileadmin/user_upload/docs_enligne/emailing/cp/etude-OTP-2012.pdf)

#### OBSERVATOIRE DES MÉTIERS ET DE L'EMPLOI

« Trajectoires et devenir de 5000 intérimaires »

Les Dossiers de l'Observatoire des Métiers et de l'Emploi, novembre 2011, 33 p.

<http://www.observatoire-travail-temporaire.com/medias/trajecitoires.pdf>

Bouchra NINY

« La matrice métiers-secteurs en Ile de France »

OREF IDF, Focale, n° 2, août 2006.

[http://www.oref-idf.org/docs/pub\\_focale/focale\\_2.pdf](http://www.oref-idf.org/docs/pub_focale/focale_2.pdf)

Olivier MÉRIAUX « Les parcours professionnels : définition, cadre et perspectives »

ÉDUCATION PERMANENTE, n° 181/2009-4

<http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00655542/>

Source : Mission Synthèse DGEFP-dossier documentaire séminaire CSP du 16/10/12

Tableau 5 : Synthèse relative aux mouvements d'emplois (mission IGAS)

### **Le marché de l'emploi: un processus segmenté et en mouvement permanent**

Un taux de rotation de la main d'œuvre de 51,7% en 2011 (64% dans le tertiaire, 25,6% dans la construction, 18,7% dans l'industrie)

Les mouvements sont plus fréquents dans les petits établissements de l'industrie et de la construction

#### **Données hors intérim**

75% des recrutements se font en CDD, 7 sorties sur 10 en CDD

Le taux de rotation des ouvriers non qualifiés est de 85,1% (80,5 pour les employés)

75% des CDD d'au moins 1 mois ont duré moins de 6 mois.

+ ou - 20 M de DUE/an

#### **Données Intérim**

Fin 2° trimestre 2012, 548 800 salariés en intérim (-3,3% / 1° trim.)

La durée moyenne des missions s'établit à 1,8 semaine

16 M de missions/an

**Une approche lucide et documentée des statistiques est nécessaire au plan local pour appréhender et mobiliser l'information relative au système d'emploi**

- [78] Les pouvoirs publics et les demandeurs d'emploi ont des besoins et usages différents d'information sur les besoins en recrutement. La question de l'identification des besoins de recrutement fait ainsi l'objet de diagnostics territoriaux qui visent essentiellement à éclairer des partenaires institutionnels pour répondre aux questions qu'ils se posent en vertu de leurs compétences (construire un CFA, acheter des formations collectives...). **Pour les bénéficiaires, il s'agit par contre de savoir comment étayer des choix d'orientation individuels**, c'est-à-dire notamment de développer des formes d'intermédiation plus dynamiques, permettant de dépasser la seule logique d'accompagnement sur le métier exercé, par la promotion d'une **logique d'appariement, qui engage à la fois l'entreprise et le demandeur d'emploi** dans une démarche d'ajustement réciproque de leurs besoins respectifs. Cette seconde question émerge dès qu'on se situe hors du cas d'un retour à l'emploi sur le métier d'origine, qui peut précisément se satisfaire d'une recherche d'emploi accompagnée d'outils classiques. « Dans le cas d'une recherche ouverte soutenue par les opportunités offertes par le territoire, **le rôle de l'intermédiaire est de construire une stratégie d'appariement portant à la fois sur l'offre et la demande, en rapprochant une personne auteur de son parcours et « qui s'engage » et un employeur qui a une demande de travail mais pas forcément une offre d'emploi « toute faite »**, cette dernière étant également en construction au regard des profils rencontrés sur le territoire ». (Extraits de la note d'information relative au séminaire CSP du 16/10/12 DGEFP/ Cabinets des Ministres Michel SAPIN et Thierry REPENTIN)

**Recommandation n°5 : Développer au plan territorial (Direccte et DR Pôle emploi), au profit des bénéficiaires, la connaissance du marché de l'emploi, des mobilités professionnelles et de l'évolution du contour des métiers par une analyse des DUE et DMMO. Mobiliser le concours des partenaires (OREF, Régions, OPCA et FONGECIF, MDE). Faciliter la définition des projets professionnels et élargir l'exploration des opportunités en utilisant l'ensemble des techniques et canaux de recrutement.**

**1.5. *Un accompagnement vers l'entreprise dont les premiers effets observés sont très encourageants et apprécié des bénéficiaires, mais les outils pour une évaluation objective manquent***

- [79] Le travail en agence A2S modifie la relation avec l'entreprise et les EMT ou périodes travaillées sont négociées au plus près du besoin avec les entreprises. Les profils des bénéficiaires sont proposés directement aux entreprises assortis d'une gamme de services et d'aide au recrutement comme à l'ajustement des compétences : « le sur mesure séduit et l'emporte. On utilise les prestations et l'expertise de chaque équipe et partenaire car on ne peut pas faire cela tout seul ». Cela contraint à une grande pro activité et agilité dans la gestion de l'équipe et son inclusion au sein de l'activité des agences territoriales de Pôle emploi. « **L'échange avec l'entreprise est facilité par le réseau estampillé CSP et la démarche bien caractérisée nous permettant de nous faire connaître et de cerner les besoins, travailler à partir de nos profils en portefeuille** » déclarent les directeurs d'agence A2S. **Ces observations valent également pour le CSP « de droit commun »**. Les résultats du CSP <sup>17</sup> en retour durable à l'emploi sont difficiles à mesurer car l'applicatif de gestion CSP mobilisé par Pôle emploi et son usage connaissent des lacunes non résolues à ce jour<sup>18</sup>. La durée moyenne de présence dans le dispositif selon les équipes rencontrées par la mission ressort désormais à 8 mois. Ceci s'explique par la situation économique, une rotation de l'emploi moins rapide, de plus grandes difficultés au reclassement sur le métier correspondant à l'emploi perdu, et une plus grande importance donnée aux projets de reconversion qui déporte l'observation des résultats dans les 6-12 mois qui suivent la fin du CSP<sup>19</sup>.

<sup>17</sup> Pôle emploi ne dispose pas au 10/10/12 de données précises et homogènes relatives à ces résultats pour l'ensemble des bassins visités ni pour France entière

<sup>18</sup> Les constats et préconisations en sont développés dans le rapport de fin de mission de pilotage

<sup>19</sup> L'évaluation conduite par Agefos-pme et Opicalia auprès de 3000 bénéficiaires du CTP et CRP en 2011 témoignent de l'impact des actions de formation sur la reprise et qualité d'emploi.

- [80] **Les bénéficiaires auditionnés confirment leur grande satisfaction** au regard de la qualité des relations et de l'accompagnement prodigué : « on est considéré, on se sent attendu et notre conseiller est joignable par mail et téléphone. La relation est humaine et les problèmes éventuels sont traités. Je vois mon conseiller chaque semaine. Habituellement dans les agences Pôle emploi, on ne voit personne et notre interlocuteur n'est jamais le même. Je peux également bénéficier d'une aide personnalisée à la formation, qui ne m'est habituellement pas accessible. Avant d'être en CSP sur ce point, j'étais considéré comme un patient à qui l'on prescrit et administre un traitement : ouvrez la bouche j'ai une plaquette... ». La qualité d'un suivi rapproché et le processus mobilisé pour rechercher et financer une formation lorsque celle-ci s'avère nécessaire sont très appréciés.
- [81] **Les conseillers rencontrés témoignent de cette grande motivation des publics accompagnés et de leur grande satisfaction sur le sens donné à leur travail.**

Tableau 6 : Analyse des premières reprises d'emploi enregistrées par Pôle emploi et les prestataires CSP

|   |   |
|---|---|
| <b>Motifs de sortie du CSP</b> pour échantillon total de 10 000 sorties | <b>54 % en reprises d'emplois sous CDI</b>          |
|   | <b>12,56 % en CDD et CTT de plus de 6 mois</b>      |
|   | <b>11,17 % en création ou reprise d'entreprises</b> |
|   | <b>9,51 % en reprise d'emploi non durable</b>       |
|   | <b>10,52 % en sanction/abandon/autres</b>           |
| <b>Sans emploi</b>  | <b>2,3 % en fin de CSP</b>                          |
| <b>Reprise d'emploi avec changement de filières</b>                     | <b>45,5 % des reprises d'emploi</b>                 |

Source : Extranet CSP octobre 2012

Nota : Ces résultats sont fournis actuellement de façon partielle et n'indiquent que des tendances qu'une évaluation sérieuse devra éventuellement confirmer

### 1.6. *L'appui social permettrait un traitement préventif de l'exclusion sociale*

- [82] Au moment de leur licenciement, certains bénéficiaires nécessitent un accompagnement social en raison de difficultés de vie révélées par cet événement (surendettement, rupture de vie familiale, perte du logement, conduite addictive). **Ces difficultés, désignées par les conseillers sous le vocable de difficultés périphériques à l'emploi** et parfois très prégnantes, entravent la bonne marche du processus d'accompagnement, et à défaut d'être traitées peuvent générer un processus d'exclusion sociale. Un rapprochement pourrait être utilement organisé avec les services compétents du Département et éventuellement des CCAS concernés. Le conseil général s'il en est d'accord, sur des situations décelées et signalées par les équipes de procéder aux prises en charge utile dans le cadre d'un accompagnement social adapté. Cette solution avait été pratiquée dans le Nord Pas de Calais dans le cadre du dispositif ARRMEL également mobilisé sur la métropole Lilloise avec l'appui de la maison de l'emploi de Lille<sup>20</sup>, elle a été notamment déployée en Ile et Vilaine à l'initiative du directeur de l'UT de la Direccte. Malgré des dispositions inscrites dans les textes afférents à la CRP depuis 2005, aucun autre moyen que ceux ainsi décrits n'a été consacré à cet objectif.

<sup>20</sup> Voir sur ce point l'ouvrage de Daniel STEYART intitulé Redresseur de moral



- [83] La mission a proposé aux Direccte un mode opératoire permettant avec le concours des Préfets la généralisation d'accords de partenariat avec les départements autorisant de façon préventive l'accompagnement social des publics présentant des difficultés et fragilités sociales ( cf. document annexé). Il est également envisageable de solliciter le concours des entreprises dans le cadre de PSE afin d'abonder par des aides individuelles ad hoc les moyens mobilisés localement à cet effet.

**Recommandation n°6 : Développer avec les Départements une coopération permettant de mobiliser un appui social auprès des publics le nécessitant, prévoir un budget ad hoc dans le cadre de PSE.**

**1.7. L'expérimentation de l'accompagnement du CSP au profit des personnes en fin de contrats précaire (ANI 4) ouvre des perspectives nouvelles**

- [84] Disposé par l'art 4 de l'Accord national interprofessionnel (ANI) du 31/05/11 le CSP peut être proposé à titre expérimental, à un demandeur d'emploi justifiant d'une fin de CDD, CTT ou d'un contrat conclu pour la durée d'un chantier. L'entrée dans le dispositif CSP s'effectue par la signature d'un bulletin d'adhésion par le demandeur d'emploi auprès de Pôle emploi. Suite à cette signature, un référent Pôle emploi (ou par délégation l'un de ses prestataires) est désigné dans les 8 à 15 jours. Ces conditions doivent être considérées à compter de la date d'effet et dans le périmètre géographique retenus à l'issue des décisions prises en COPIL national CSP.

Le Comité national de pilotage du CSP, qui réunit de représentants de l'État et des organisations représentatives d'employeurs et de salariés signataires de l'accord national interprofessionnel du 31 mai 2011 créant le CSP, a acté le 23/01/12 le doublement de l'enveloppe financière consacrée à l'expérimentation du dispositif pour les salariés en fin de CDD, en fin de contrat de travail temporaire et en fin de chantier. Engagée sur 39 bassins d'emplois<sup>21</sup>, cette expérimentation bénéficiera ainsi à près de 9 000 demandeurs d'emploi supplémentaires dans quinze bassins d'emploi identifiés comme prioritaires. En fonction de l'évolution de la conjoncture économique et de ses répercussions au niveau local, d'autres bassins pourront faire partie de l'expérimentation dès le prochain Comité de pilotage national. Les bénéficiaires ne disposent que de leurs droits à l'ARE (pas d'ASP), c'est-à-dire essentiellement les indemnités de droit commun en base 57,4 % du salaire brut de référence.

- [85] L'objectif de cette prestation est le retour rapide à l'emploi durable ou à l'activité des bénéficiaires grâce à un parcours renforcé, soutenu et personnalisé de reclassement. Elle s'adresse aux personnes visées à l'art 4 de l'ANI du 31/05/11 et à l'art 43 de la loi n° 2001-893 du 28 juillet 2011. Les bassins d'emplois comme les périodes pour lesquels l'expérimentation est conduite, sont définis par le COPIL national conformément aux signalements circonstanciés, précisant ces périodes et le périmètre des restructurations susceptibles d'être considérés, et proposés par les IPR au sein des instances régionales de pilotage.
- [86] Ainsi, les partenaires sociaux font le pari d'un investissement sur l'accompagnement et l'appui au projet professionnel, comme **un moyen de sortir d'une situation de chômage récurrent** qui pèse durablement sur la situation sociale, sur l'assurance chômage et à terme les revenus de solidarité.
- [87] Les partenaires sociaux ont également souhaité qu'un suivi post activités soit réalisé par l'opérateur chargé de l'accompagnement, et permette ainsi en fonction de la durée de la reprise d'activité de consolider la reprise d'emploi ou d'envisager une réorientation permettant de redéfinir un nouveau projet, afin de permettre aux bénéficiaires de retrouver un emploi et si possible en CDI à temps plein. Il est demandé que ce suivi comporte des entretiens réalisés sur demande expresse des bénéficiaires, l'accès à l'espace d'accueil et aux services qui y sont proposés.

<sup>21</sup> Il s'agit des bassins de Dunkerque, Boulogne, Calais, Douai, Maubeuge, Roubaix-Tourcoing, Annonay-Tournon, Saint Quentin, Brest, Rennes, Le Havre, Rouen, Limoges, Saint Dié, Rodez, Mulhouse, Belfort-Montbéliard, Héricourt-Metz-Briey, Cherbourg-Octeville-Flamanville, Charleville Mézières- Sedan, Nogent-Arcis sur Aube, Saint Nazaire, Tarbes-Lourdes, Annecy-vallée de l'Arve, Bergerac, Villeneuve sur Lot, Brioude-Issouire, Istres-Martigues, Valenciennes, Guingamp, Ouest Réunion, Poissy, Abymes-Pointe à Pitre-Baie Mahaut, Laon, Abbeville, Péronne, La Thiérache, Vallée de la Bresle-Vimeu

[88] Pour ce faire, Pôle emploi ou l'OPP définit, conjointement avec l'adhérent, un plan d'action pour atteindre la cible de reclassement et de sortie du chômage récurrent. Il accompagne de façon intensive l'adhérent dans ses démarches actives de reclassement professionnel en articulant l'objectif d'une insertion durable, avec la mise en activité et en mobilisant, si nécessaire, un appui à l'élaboration d'un projet professionnel pertinent et des actions de formation permettant le développement des compétences et de la qualification.

[89] Le dispositif mobilise un effort particulier de communication en direction des bénéficiaires potentiels, avec le concours de : Pôle emploi, la Direccte, les partenaires sociaux impliqués dans les territoires, les IPR, le FAFTT, les FONGECIF et OPCA, les réseaux professionnels et les entreprises concernées. Le FPSPP a été sollicité par le responsable du programme pour intégrer ces objectifs, dans un appel à projet spécifique, impliquant le FAFTT et les OPACIF sur le ressort territorial concerné. Les partenaires sociaux ont souhaité mobiliser les financements ad hoc, dans le cadre de moyens spécifiquement dédiés à l'expérimentation afin de ne pas altérer les missions accomplies par ailleurs au profit des publics salariés.

Tableau 7 : Caractéristiques socioprofessionnelles des adhérents à l'accompagnement ANI 4

| Caractéristiques bénéficiaires                                  | Répartition en %   |
|---|--|
| Au <b>08/10/12</b> : <b>7707</b> pers.rencontrées <sup>22</sup> | <b>34 % d'adhésions soit 2650</b>  |
| Au <b>08/11/12</b> : <b>9008</b> pers.rencontrées               | 35,6 % d'adhésions soit <b>3207</b>  |
| Genre des bénéficiaires   | <b>43,3 % femmes, 56,7 % hommes</b>  |
| Jeunes  | 20 % (contre 5 % en CSP)   |
| Catégorie socioprofessionnelle                                  | 28 % ouvriers et employés non qualifiés  |
| Niveau formation lors de l'adhésion                             | 25 % niveau 5, 20 % niveau 4, 21 % niveau 3  |
| Ancienneté dans l'emploi quitté                                 | <b>28 % &lt; 4 mois<sup>23</sup> ; 39 % &gt; 4 mois et &lt; 2 ans</b><br><b>33 % &gt; à 2 ans<sup>24</sup></b> |
| Comparaison ancienneté CSP de droit commun                      | 0,5 % < 4 mois ; 22,8 % > 4 mois < 2 ans<br>76,6 % > 2ans  |

Source : Extranet CSPANI 4

### 1.7.1. Cet accompagnement motive l'adhésion mais rencontre des freins liés à la précarité des ressources

[90] Les bénéficiaires expriment une volonté d'évoluer, de « mieux faire mon métier, d'élargir ou approfondir mes connaissances » et une partie d'entre eux poursuivent ainsi leur parcours dans le métier exercé en obtenant une situation plus stable et compatible avec leurs contraintes de vie (par ex facilité d'accès au logement, à la propriété...). D'autres s'engagent dans le CSP ANI 4 pour connaître les opportunités, et développer des atouts personnels. Il en va de même pour l'accompagnement par un référent unique « que je peux joindre par tel ou mail à tout moment, qui m'aide à préparer chaque entretien de recrutement, et à orienter mes recherches » ; « je suis coaché et accompagné et bénéficie d'un ensemble de services ».

<sup>22</sup> Il s'agit des publics en fin de contrats courts potentiellement concernés par l'art 4 de l'ANI CSP

<sup>23</sup> Cette catégorie est la plus sujette à une faible durée de droit à l'ARE le plus souvent inférieure à 6 mois

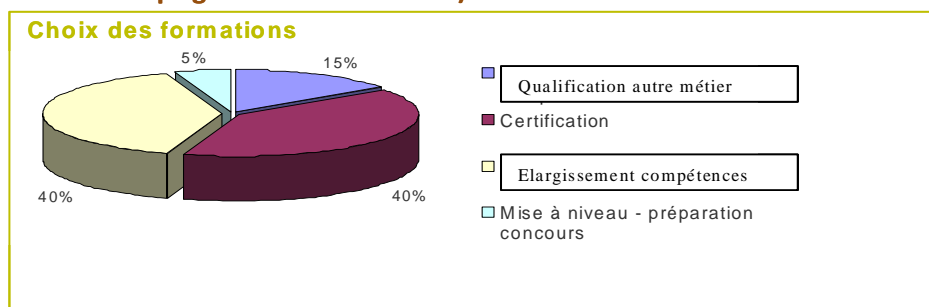
<sup>24</sup> Cette catégorie est éligible au CIF CDD (congé individuel de formation pour les CDD)

- [91] **Les personnes en fin de CDD semblent plus sensibles que les intérimaires à la perspective d'un accès au CDI.** Pour l'intérimaire le choix est « cornélien », on ne veut pas « se griller vis-à-vis des agences d'emploi avec lesquelles on enchaîne des missions ». L'agence A2S conçoit très bien que les agences d'emploi cherchent à fidéliser leurs salariés et sont dès lors peu enclines à communiquer sur le dispositif. **« Nous arrivons à capter ceux qui ont un souhait de formation, on rend possible une idée ».** Il est signifiant qu'en vallée de l'Arve l'éloignement du lieu d'accueil puisse être à 40KM du domicile sans soulever de difficulté d'adhésion. **C'est la perspective d'un suivi personnalisé avec un référent unique et de pouvoir accéder à des formations qui suscite l'adhésion,** malgré l'absence d'avantage lié aux ressources. **Le référent unique déploie en effet une relation personnalisée au moyen du mail et téléphone mobile, il est considéré comme un expert de l'emploi et assure une véritable assistance au projet.**

Graphique 1 :

### Domaines de formation «ANI 4»

**ANI 4 (fins de CDD,CTT, chantiers : 36% des publics accompagnés en formation)**



Source: A2S Annecy, Berre, Le Havre, Mulhouse, Rouen, Rodez (base = 100 actions)

Source : Agences A2S Pôle emploi illustration Mission

- [92] **L'atout formation est également déterminant et les bénéficiaires (notamment ceux habitués à travailler en intérim) rencontrés par la mission ont souligné que les facilités d'accès à la formation constituaient un facteur décisif dans leur décision d'adhésion :** « suivre une formation me permet d'accéder à des emplois mieux rémunérés ». Les équipes de Pôle emploi font ainsi valoir des arguments tels que « puisque vous éprouvez des difficultés à stabiliser votre parcours professionnel, il faut travailler sur un projet qui permette de sortir de l'enchaînement de missions et emplois précaires ».

L'échantillonnage de 160 dossiers individuels étudiés par la mission met en évidence une part de 3 % de préparation à **un titre professionnel ou diplôme** pour les bénéficiaires (en formation) en fin de CTT et de **20 % pour les bénéficiaires(en formation) en fin de CDD. Toutefois les publics en fin de CTT accèdent plus volontiers aux actions de formation.**

#### 1.7.2. Les méthodes pratiquées pour s'adresser aux publics et les accompagner

- [93] Ce sont des campagnes téléphoniques, des repérages lors de rendez vous formation, et des informations collectives auxquelles le FAF TT est associé qui permettent de recruter des bénéficiaires, beaucoup plus qu'une inscription lors de flux de sortie d'emploi. Les taux d'adhésions restent relativement bas : à titre d'exemple au Havre et à Rouen, il a fallu inviter 3 200 personnes pour en faire venir 900 et en inscrire 420. D'une façon générale le tableau annexé (annexe 2) témoigne d'un taux de présence aux informations collectives variant le plus souvent de 30 à 60 % suivi d'un taux d'adhésion pour les présents du même ordre : **soit une proportion de 34,4 % d'adhésion parmi les personnes rencontrées par Pôle emploi.**

- [94] **S'agissant du travail temporaire**, une information a été organisée en direction des personnels chargés de clientèle des agences d'emploi, avec le concours du FAF TT et du PRISME ; pour autant cette action n'a pas eu d'effet et les équipes de Pôle emploi s'interrogent sur l'intérêt des agences d'emploi à se séparer momentanément de salariés susceptibles de satisfaire leurs clients et qu'ils préfèrent sans doute savoir disponibles . Cette disponibilité est également soulevée par les bénéficiaires eux même : « j'attends une mission, est ce que l'accompagnement que vous me proposez ne va pas être trop contraignant ? ». Sur ce point, la faculté ouverte par le cahier des charges de pouvoir interrompre et reprendre l'accompagnement à l'occasion d'une reprise d'emploi est tout de même appréciée tant par les bénéficiaires que par les conseillers rencontrés.
- [95] Le premier entretien se tient dans les 15 jours suivant l'information collective : « on ne donne pas de RV dans le délai de réflexion » précise le directeur d'agence A2S d'Annecy. La gestion du parcours par les conseillers est rendue d'autant plus complexe, que les bénéficiaires disposent de droits réduits à l'allocation (ARE), ce qui réduit d'autant le parcours d'accompagnement et sa portée : « on est vigilant sur la durée du parcours mais aussi sur sa cohérence en fonction de la durée des droits à l'ARE ». Quoiqu'au départ, une sélection de personnes invitées en information collective a pu être privilégiée pour disposer de droits de durée de 12 mois environ, l'accès est bien ouvert dès l'ouverture des 4 mois de droits à l'ARE. La connaissance de la réglementation (ARE, ASS, RSA, conditions de réouverture de droits...) par les conseillers est indispensable pour pouvoir éclairer les bénéficiaires et gérer avec eux leur parcours d'accompagnement. Ils disposent à cet effet d'un outil de simulation, d'un appui régional, mais surtout des compétences de certains de leurs collègues qui maîtrisent la fonction indemnisation. **Les conseillers observent la forte motivation des personnes qu'ils accompagnent, et une forte demande d'écoute.** Certains connaissent des problèmes d'ordre social pour lesquels les services apportés par les psychologues du travail s'avèrent utiles quoiqu'insuffisants pour fournir certaines réponses (cf. sur ce point le § 1.6).

### **1.7.3. Les effets positifs de l'accompagnement personnalisé et de l'accès à la formation sont atténués par une continuité de parcours délicate qui constitue pour les publics en ANI 4 un frein à la sortie de la précarité**

- [96] S'agissant de la prise en charge d'actions de formation, la mobilisation du FAF TT ou du FONGECIF permet la prise en charge du projet individuel à bref délai<sup>25</sup>. Fin septembre, 471 actions de formation étaient engagées par le FAF TT et les FONGECIF pour 1 275 bénéficiaires en accompagnement à fin juillet ( ce qui correspond à un délai réel moyen d'élaboration de projet en cette période d'été compris entre 2 et 3 mois), soit **36 % de bénéficiaires accédant à la formation et près de quatre fois plus que le taux habituel d'accès des demandeurs d'emplois à la formation ( 9,6 % en 2011 selon l'INSEE).**
- [97] Pour autant se pose le plus souvent en cours de parcours la question de la continuité des ressources au regard de l'interruption de l'ARE : **structurellement les bénéficiaires potentiels de l'art 4 de l'ANI du 31/05/11 disposent pour 57 % d'entre eux de droits à l'ARE inférieurs à 12 mois. Ce chiffre est à rapprocher des 28 % de personnes accompagnées dans le cadre de l'expérimentation, qui ont une ancienneté dans le dernier emploi occupé inférieure à 4 mois** et explicite un taux d'abandon plutôt élevé. Au regard des exemples de parcours analysés, plus l'itération entre emplois et périodes de chômage est accélérée (ce qui est plutôt le cas en CTT), plus elle s'avère dans ce cas constituer un frein à un accompagnement prolongé, et obérer les capacités à accéder à une qualification<sup>26</sup>.

<sup>25</sup> sous réserve pour les FONGECIF que ne soit pas opposé à la prise en charge des projets la réunion préalable d'une instance interne délibérative

<sup>26</sup> Cf. la notion d'ajustement de parcours et de concordance des temps dans le chapitre consacré à l'accompagnement des transitions professionnelles sur le CSP

- [98] L'allocation est en effet versée selon les droits acquis au titre de l'assurance chômage. Or les dispositifs de formation mobilisés par les régions n'apportent pas de solution sur ce point du fait des cadres juridiques régissant la rémunération des stagiaires et les minima sociaux : tel ce bénéficiaire au Havre qui arrive au terme de ses droits à l'ARE et précise pour un stage qualifiant de maçon à l'AFPA financé par la Région ne pouvoir prétendre qu'à 300€ par mois. Le conseiller de Pôle emploi ne dispose dès lors que d'un recours éventuel à une aide individuelle à la formation ou à l'allocation de fin de formation, dont les conditions d'accès et le faible niveau de ressources couvrent dissuadent ceux qui en ont précisément le plus besoin de poursuivre leur parcours de formation. Dans le cas de ce public confronté à la précarité de l'emploi, seuls les bénéficiaires susceptibles de pouvoir accéder au congé individuel de formation CDD<sup>27</sup> ont ainsi un réel avantage pour poursuivre une formation qualifiante assortie d'une rémunération.
- [99] **La question des ressources et du temps disponible pour le parcours, conditionne très largement à la fois le niveau d'adhésion** (et un niveau de sorties dont abandon de 18 % très supérieur à celui du CSP) **mais limite également la capacité du dispositif expérimental à faciliter une amélioration des conditions d'exercice d'emploi de ces publics.** Cela se manifeste également par des actions de formation contraintes par le temps, et de ce fait majoritairement positionnées sur l'élargissement des compétences et la certification (80 % au total), comme par une **absence de recours aux formations dans les savoirs de base.**
- [100] Autre conséquence : le recours aux périodes travaillées en entreprise est plus soutenu que dans le CSP de droit commun, contraint par les besoins de ressources et facilité par l'accoutumance à ces formes d'activité salariée (sur les **premières tendances** observées selon les données partielles intégrées dans l'extranet CSP 31,52 % des mouvements de reprises d'emploi sont signalés en reprise d'emploi non durable pour 28,2 % de sorties durables en CDI, 16,7 % en CDD et CCT de + 6 mois, 4,5 % en création et reprise d'entreprises).
- [101] **En conclusion les avantages procurés par le dispositif expérimental** quant à la nature de l'accompagnement mis en place, l'accès individuel à la formation qu'il autorise, et les appréciations que lui portent les bénéficiaires plaident pour leur développement et capitalisation. Pour autant l'insuffisance de recul sur les effets de l'expérimentation quant à la qualité de l'emploi repris appelle une évaluation.

#### **Synthèse des actes métiers associés à l'accompagnement d'un adhérent au CSP**

##### **Quelques éléments supplémentaires quant à la sécurisation des parcours :**

Certains projets ne sont pas menés à terme en lien avec les tuilages d'indemnisation (ARE, puis AREF, puis RFF). Le cas le plus souvent rencontré est l'adhérent qui bénéficie d'une Allocation de Retour à l'Emploi qui ne couvre pas l'intégralité de la formation. Dans ce cas après avoir bénéficié de l'AREF, il peut sous certaines conditions bénéficier de la RFF et malgré tout renoncer à son projet car le delta entre le montant de l'AREF et celui de la RFF (652.02 euros) ne permet pas de subvenir à ses besoins et ne sécurise pas son parcours. Certains secteurs sont plus impactés que d'autres tels que le secteur de la santé (infirmier DE...) .Par ailleurs, la recherche du financeur est déterminante pour la sécurisation du parcours, en effet, le financement par un OPCA pour un demandeur non indemnisé ne génère pas d'indemnisation.

Le conseiller aura tout intérêt à orienter ses recherches vers un financement Etat ou Région pour pouvoir déclencher une indemnisation au titre du régime public de rémunération des stagiaires. Il est à noter que sur notre région un adhérent sur 2 suit au moins une formation durant son accompagnement. Cf. en annexe 2 l'exemple des actes associés à la construction de projet d'un adhérent suivi actuellement à l'A2S du Havre dans le cadre du CSP article 4.

Source : Agence A2S Le Havre

<sup>27</sup> La proportion de ces publics éligibles au CIF CDD est actuellement potentiellement de 33 %

**Recommandation n°7 :** Assortir la prise en charge de projets de formation (notamment qualifiante) d'un droit à allocation ou rémunération ajusté sur la durée de l'action de formation constituerait un atout pour la sécurisation de l'emploi.

## **2. LES PARTENARIATS AVEC LE FPSPP, LES OPCA, ET LES REGIONS STRUCTURENT L'ACCOMPAGNEMENT DES TRANSITIONS PROFESSIONNELLES : LA FORMATION PROFITE AINSI A CEUX QUI EN ONT BESOIN**

[102] Le CSP éclaire, sur une échelle numérique significative, les conditions dans lesquelles se nouent dans chaque territoire et au niveau des bénéficiaires et des entreprises, les relations entre la formation et l'accès à l'emploi. **Les points clés de cet accompagnement pourraient être mis à profit pour ajuster l'ensemble des politiques de formation dédiées au retour à l'emploi.**

### **2.1. *L'accompagnement des transitions professionnelles contribue au développement des compétences des bénéficiaires et à la sécurisation de l'emploi.***

#### **2.1.1. Orienter c'est contribuer par le conseil à l'expression et la co-construction du projet**

[103] **Orienter inclut la nécessité de définir un projet personnel et professionnel**, cohérent au regard de ses aptitudes mais aussi des contraintes de vie personnelle (mobilité géographique, vie personnelle et familiale, rythmes de travail..), appelle la mise en perspective du parcours projeté au regard de représentations personnelles sur les conditions de travail et d'exercice de tel ou tel métier ou fonction. Ces représentations doivent pouvoir être réalisées par les personnes en situation d'orientation, à partir d'explorations personnelles leur permettant d'appréhender les réalités socio-économiques des activités, et de **venir ainsi chercher auprès des professionnels de l'orientation les compléments d'information indispensables à la construction puis réalisation de leurs projets**. Le CSP se fonde sur une adhésion au dispositif et la co-construction du diagnostic et du projet. « Dès l'accueil, la phase de personnalisation de la relation vise à comprendre et analyser la situation dans laquelle se trouve l'adhérent. Les adhérents nous font part de diverses problématiques avant de parler de construction de projet. Ils viennent avec une demande d'écoute, de réassurance, d'aide à la recherche d'emploi, parfois avec une demande déjà formulée de formation, des demandes d'aide à l'orientation et à l'accompagnement » précise la chef de projet chargée du CSP à la DG Pôle emploi.

[104] « Conseiller n'est pas mettre la personne dans une case, c'est la transformer en enquêteur, élargir l'horizon, changer sa représentation sur l'emploi et les métiers, ne pas l'enfermer dans l'offre de formation, ne pas prescrire » précisait la directrice du Fongecif Alsace au séminaire CSP du 16/10/12. **L'étendue des possibles pour le bénéficiaire se situe en dehors de la donnée statistique, et s'éclaire d'exemples de trajectoires réussies** (cf. l'observatoire des transitions des Fongecif). Autrement dit, **orienter c'est contribuer par le conseil à l'expression et la formation du projet.**

Cf. également sur ce point : CARIF ESPACE COMPÉTENCES PACA

« Quel processus d'information dans le conseil et l'accompagnement ? : Les enjeux et les méthodes d'appropriation de l'information socio-économique dans les pratiques d'accompagnement et d'orientation » L'Essentiel – Études, n° 8, janvier 2012.

<http://actualite.espace-competences.org/File/5730.pdf>

- [105] Le projet de retour à l'emploi sur le métier d'origine est contraint par le marché de l'emploi et les occurrences de mise en relation. Le bénéficiaire s'informe, expérimente (mises en situation, entretiens de recrutement...), et construit par récurrence son parcours. Le projet peut évoluer au gré des retours d'expériences jusqu'à la reprise d'emploi. Le projet de retour à l'emploi ou l'activité peut s'inscrire dans une reconversion ou la création reprise d'une entreprise: il requiert alors une échelle de temps et un accompagnement adaptés. **L'accompagnement fait alterner des démarches en travail collectif, des contacts de terrain, et le face à face individuel.**
- [106] **Au plan de l'orientation et de la définition des projets**, et selon les observations de la mission, les démarches de recherche personnelle s'appuient sur des ateliers collectifs destinés à outiller les bénéficiaires, à bousculer leurs représentations sur les métiers qui recrutent, à leur apporter les méthodes leur permettant de mieux se connaître et de valoriser leurs atouts au moment d'un entretien de recrutement. Les « enquêtes terrain », les évaluations en milieu de travail (EMT), les conférences organisées avec des professionnels poursuivent ce même objectif. Un état descriptif de ces mises en situation accompagne chaque dossier de formation présenté aux OPCA et contribue à la qualité de préparation des projets. C'est une étape incontournable et préalable à tout projet de reclassement, dont le postulat et la méthodologie sont systématiquement vérifiés par le conseiller avant validation.
- [107] Ici trouvent tout leur sens les informations et méthodes mobilisées pour appréhender le marché local de l'emploi, afin de réserver au contractant une capacité de décision et choix dans la démarche d'accès à l'emploi et de construction du projet de formation.
- [108] Les mises en situation, périodes d'activité, renforcent les occurrences d'opportunités de reclassement durables. Le travail sur l'offre visible s'enrichit d'une exploration et d'un élargissement des cibles professionnelles (techniques d'appariement). Une phase d'exploration et de confrontation au milieu de travail précède la prise en compte du projet, le choix est ainsi fait par le bénéficiaire, par confrontation au milieu, évaluation, essais. Ce mode d'élaboration de projet s'inscrit dans un **processus non prescriptif, accompagné dans une logique de services collectifs et solidaires** par un processus personnalisé et des partenaires mobilisés à cet effet.

**Le soutien à l'initiative individuelle<sup>28</sup> est un changement de paradigme, une autre façon de percevoir et d'agir pour mettre en œuvre des dispositifs de formation.**

**En premier lieu, être dans cette logique mène à penser la formation non plus en termes de procédures linéaires mais comme un processus de co-construction où l'engagement éclairé des personnes est une condition centrale de réussite.**

En deuxième lieu, les besoins d'appui, de conseil et d'accompagnement des salariés sont interrogés et les logiques prescriptives sont remises en cause, particulièrement quand l'engagement en formation (ou dans une orientation professionnelle) est le résultat de l'injonction d'autrui ou d'une « institution ». Les conseillers et les formateurs en connaissent les conséquences négatives sur les processus d'apprentissage. Dit autrement, le soutien à l'initiative individuelle en formation suppose certes des dispositifs adaptés, mais aussi des dispositions (accueil-conseil-accompagnement) capables de soutenir cette résolution personnelle (Maryse Larivière, étude et recensement des dispositifs de soutien à l'initiative individuelle en 2006 au sein de l'Union Européenne, ou Cahier de transfert, 2007, sous la direction de Patrick DUGAS, Université de Laval/commission des partenaires du marché du travail, Québec).

<sup>28</sup> Si la notion de responsabilité et de droit à l'initiative individuelle est ainsi affirmée, elle sous-tend la déclinaison de dispositifs adaptés autorisant sous différentes phases la définition puis la mise en œuvre par chaque personne concernée d'un parcours professionnel, et pour ce qui nous intéresse ici un parcours de formation, adaptés aux circonstances économiques et sociales et aux moments dans lesquels les solutions doivent être recherchées (Philippe Dole « La sécurisation des parcours professionnels sollicite initiative, accompagnement personnalisé et coresponsabilité : regards croisés avec les bénéficiaires » revue POUR octobre 2010)

**Recommandation n°8 :** Capitaliser au sein de Pôle emploi et des réseaux chargés de l'orientation les principes d'autonomie et méthodes qui doivent guider l'aide aux choix et l'appui aux stratégies d'accès à l'emploi et à la formation. Les professionnels chargés de l'orientation pourraient utilement faire l'objet d'une procédure de certification de leurs compétences, des méthodes mises en œuvre, et d'une remise à niveau régulière.

**2.1.2. La formation soutient les projets individualisés de transition professionnelle et profite à ceux qui en ont besoin.**

Tableau 8 : Caractéristiques des actions de formation en CSP

| Bénéficiaires de formation CSP  | Durée et caractéristiques   |
|---|---|
| Durée moyenne unitaire de formation                                   | 259h (ils étaient de 260 h pour le CTP et 160h pour la CRP en 2009)                           |
| Durée moyenne de formation cumulée (pour les bénéficiaires concernés) | <b>358h</b>   |
| Cout moyen d'une formation (FPSP-OPCA et frais de gestion inclus)     | <b>3 344 €</b>  |
| Changement de métier et reconversions                                 | 42 % des engagements formation  |
| Certification, titres professionnels ou diplôme                       | 61 % selon sources OPCA sur échantillon de 24 147 dossiers d'engagements                      |
| Délai moyen d'accès à la formation                                    | 3 mois 19 jours (décompté en octobre depuis les entrées en accompagnement à fin juillet 2012) |

Source : Extranet CSP octobre 2012

[109] Les transitions professionnelles observées dans le dispositif CSP recouvrent des changements d'emploi et d'entreprise, mais participent également de la mobilité des bénéficiaires. Ces transitions empruntent les outils diversifiés de l'orientation, des démarches personnelles, de la formation, de la VAE, des périodes d'activité, de la création ou reprise d'entreprise, et se construisent sur un mode encore principalement empirique. Ces transitions appellent une ingénierie de l'accompagnement combinant la motivation propre de chaque bénéficiaire avec les moyens de construction d'un parcours composite. Selon les données issues de l'Extranet CSP net, **45,5 % des bénéficiaires avec sorties vers l'emploi avaient changé de filières (cf. infra tableau n°6).**

[110] Le développement des compétences est un objectif transversal qui s'inscrit en soutien des projets de retour à l'emploi ou à l'activité, notamment le déploiement des formations permettant un accès à INTERNET qui participe de l'autonomie des bénéficiaires tant dans leur recherche d'emplois que dans leurs travaux d'élaboration et de construction de projet.

[111] La capacité à aller chercher l'emploi dans des secteurs différents de celui d'appartenance du dernier emploi exercé est accompagnée d'une mise en valeur des compétences relationnelles, comportementales, managériales le cas échéant, et techniques (c'est notamment le cas dans de nombreuses fonctions administratives de gestion ou d'encadrement). L'effort de formation facilite ainsi **un retour à l'emploi, durable au regard du potentiel dont dispose le bénéficiaire de cette formation et rapide au regard des opportunités du moment qu'offre le territoire de projet. Cette approche souple fondée sur la co-construction des projets, se distingue des opérations ciblées qui présentent certaines limites au regard de l'objectif de retour à l'emploi (cf § 2.4).**



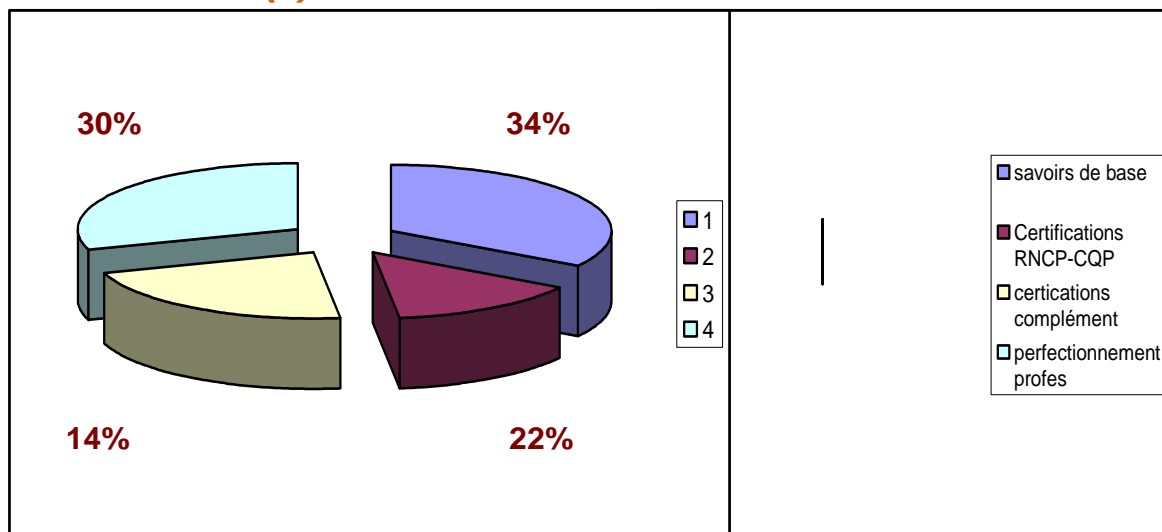
91 % des bénéficiaires se disent satisfaits par le contenu des formations. Ils en tirent un bilan positif pour se perfectionner, obtenir une compétence supplémentaire (82 %), se remobiliser, reprendre confiance en soi (68 %), obtenir une certification, une habilitation, un titre ou un diplôme (62 %), redéfinir leur projet professionnel (53 %) source : enquête 2011 Agefos-pme et Opicalia

- [112] **Cette gestion personnalisée du projet de formation quadruple l'accès à la formation des DE**, par rapport au modèle de gestion usité pour l'ensemble des autres demandeurs d'emplois (cf tableau ci-dessous). Le retour à l'emploi est ainsi facilité par le processus naturellement diversifié et échelonné qui caractérise les opportunités d'emplois, et qui ne sauraient se réduire aux métiers dits en tension or cet indicateur fonde toujours certaines décisions d'acceptation de financement des actions de formation par Pôle emploi). Par comparaison avec le CSP, **le modèle de gestion dominant de la formation des demandeurs d'emplois qui associe une prescription autorisant un accès à des actions préprogrammées est ainsi questionné sur son efficacité**, tant du point de vue de la pertinence au regard de l'accès à l'emploi, que du point de vue du cout cumulé action de formation et allocations de chômage.
- [113] **Eu égard aux 30 000 dossiers déjà engagés sur l'exercice 2012 à fin septembre, on peut considérer cette gestion personnalisée de la formation et sa segmentation comme représentative dans chaque territoire, de la réalité des besoins de formation liés au retour à l'emploi.** Une analyse approfondie des 40 000 engagements de formation qu'autorise désormais l'extranet CSP permettra de contribuer de façon utile à la conception des politiques territoriales de formation.

Graphique 3 : Domaines principaux de formation mobilisés pour le CSP à fin septembre 2012

## CSP: principaux domaines de formation

- **40% des personnes accompagnées sont en formation (\*)** source FPSP Extrane CSP sept 2012 (cohortes 1<sup>er</sup> sem )



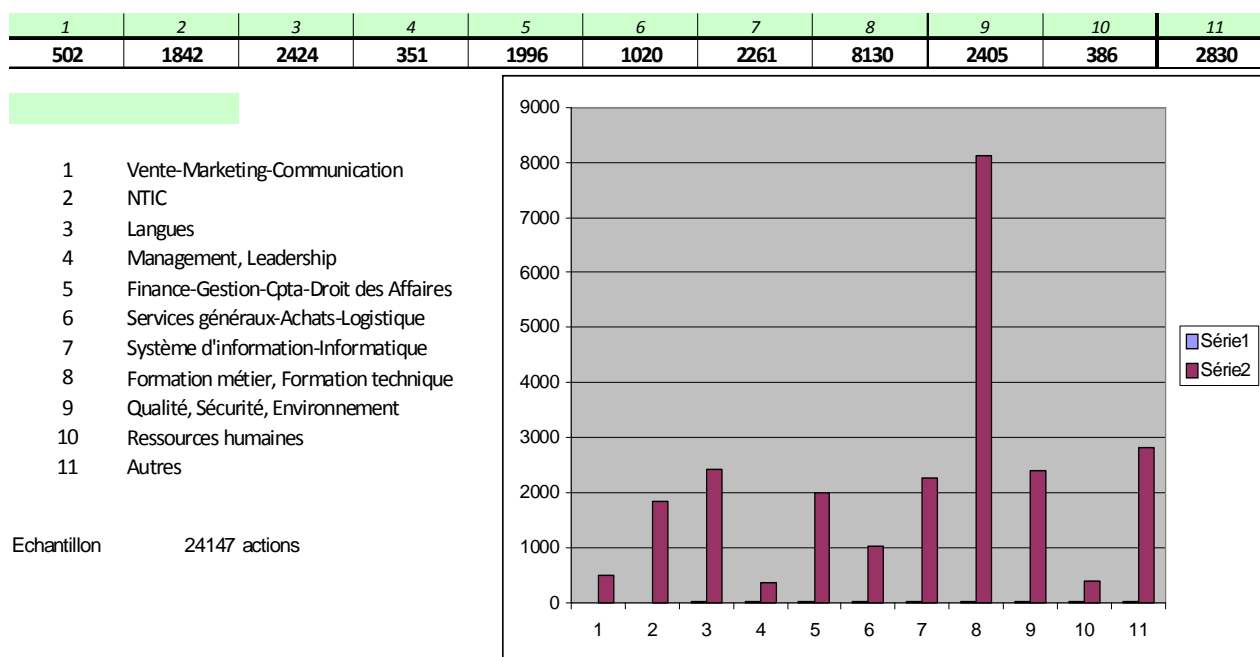
- (\*) 9,2% des DE entrent en formation ( source INSEE Aout 2012)

Source : Extrane CSP données OPCA, graphique mission

Nota : la donnée « reconversion » sur un autre métier est d'acception large, elle accompagne un changement de fonction et intègre des actions de certification, comme de qualification<sup>29</sup>.

- [114] La formation sert des objectifs d'adaptation à l'emploi (avec des contenus construits en liaison avec l'entreprise dans le cadre d'AFPR), de perfectionnement (addition de compétences techniques, certification et qualification professionnelle), de reconversion (vers des métiers qui recrutent ou pour consolider un projet de création ou reprise d'entreprise). Les projets de formation sont validés après confrontation systématique au milieu et réalisation d'un positionnement en liaison avec l'organisme d'accueil.
- [115] **La mission observe que la formation soutient essentiellement des objectifs de perfectionnement ou d'élargissement des compétences professionnelles, ou plus simplement de certification que le mode de gestion personnalisé accompagne de façon efficace.** Elle permet également d'accompagner pour 42 % des publics un changement de métier par l'obtention d'une qualification.
- [116] **Pour 18 % des bénéficiaires l'accès à une formation longue est également sanctionné par un diplôme ou un titre professionnel lié à leur projet,** notamment pour les cas de reconversion. Elle soutient également les projets de création et reprise d'entreprises. **La formation accompagne ainsi une valeur perçue par les bénéficiaires comme essentielle du point de vue de l'employabilité et du maintien des compétences.**

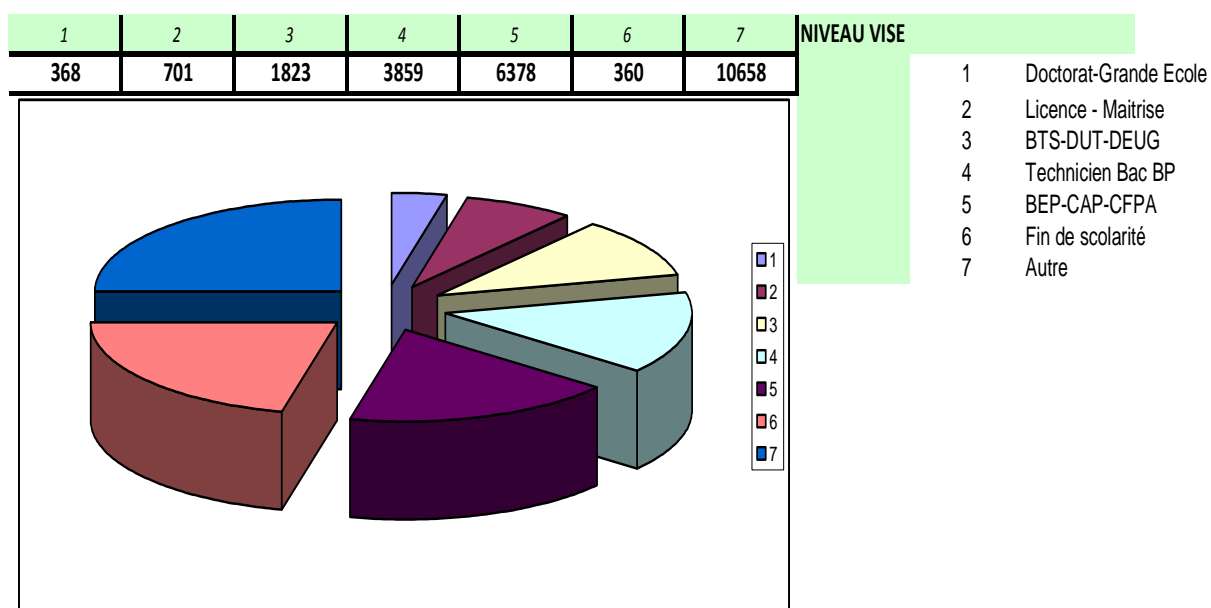
Graphique 4 : CSP ex de spécialités de formation



Source : données de gestion, exemple OPCALIA sept 2012- tableaux IGAS

<sup>29</sup> Ces données éclairent le lien entre formation et mobilité professionnelle, et la proportion de 40 % de bénéficiaires conforte les observations réalisées en 2010 sur l'CTP et la CRP. On peut raisonnablement en déduire que cette proportion correspond à la réalité des besoins en formation des demandeurs d'emploi ayant préalablement travaillé.

Graphique 5 : CSP niveaux de formation visés



Source : données de gestion, exemple OPCALIA sept 2012- tableaux IGAS

- [117] **La validation des acquis de l'expérience** est mobilisée mais peine à s'intégrer avec la réactivité nécessaire (l'adhérent et son conseiller travaillent sur un projet professionnel immédiat simultanément avec le parcours en VAE). En effet si l'utilité de ce mode de reconnaissance de l'expérience et des savoirs n'est pas à démontrer, force est de constater que le travail produit par les équipes CSP se heurte essentiellement encore aujourd'hui à l'insuffisance de structures d'accueil spécialisées dans la préparation des démarches de VAE, comme du trop faible nombre de sessions de jury programmées à cet effet, qui entravent la mise en œuvre de tels projets et neutralisent l'intérêt pourtant réel de ce droit. L'offre de certification demeure en jachère.

Les données transmises par le Contrôle de gestion de la DG Pôle emploi chiffreraient à 60 pour la CRP et 3 pour le CTP le nombre d'aides au projet de VAE mobilisées (pour les raisons déjà exposées/ données saisies, la sommation des données relevées par la mission sur l'ensemble des 22 sites visités atteint 270 bénéficiaires). A titre illustratif, les équipes CTP de Calais et d'Istres, CRP de Marseille organisent des sessions de sensibilisation d'une durée de 2h pour informer les bénéficiaires potentiels des conditions de mise en œuvre de la démarche, des ressources locales en appui et des modalités de prise en charge de ce type de projet.

Source : .rapport IGAS 2010 précité

- [118] L'ajustement des parcours de formation gagnerait pourtant à s'appuyer sur un usage extensif de la VAE<sup>30</sup>, afin de consolider les apprentissages acquis par expérience et organiser les actions de formations visant une qualification dans une approche souple, complémentaire et personnalisée.

**Recommandation n°9 :** développer la VAE en appui des projets individuels de formations qualifiantes. Organiser au sein de chaque région des dispositifs d'appui aux projets de VAE assortis d'un pôle de certification

<sup>30</sup> Une extension de l'usage de la VAE contribuerait à faciliter l'accès à la qualification et à réduire les dépenses unitaires de formation, avec un effet positif sur l'appétence des bénéficiaires à se former.

- [119] **L'accent est également mis sur les difficultés relatives au calcul et à la lecture**, et la mobilisation de prestations de consolidation des savoirs de base. Cette dimension peut s'avérer incontournable pour un retour durable à l'emploi : à défaut le salarié éprouve des difficultés à s'adapter à l'environnement de son poste (même pour des emplois de niveau simple). Les programmes compétences CLEF ont été mobilisés à cet effet par les DIRECCTE dans l'ensemble des régions, mais la capitalisation des méthodes et solutions pratiquées n'a pu être réalisée. Il a été demandé que les conditions d'accès à ces programmes de formation soient analysées en COPIL pour veiller à leur usage effectif avec une réactivité suffisante.

Un référentiel des compétences clés en situation professionnelle (RCCSP) a été élaboré avec les OPCA sous la direction de l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI) il y a maintenant trois ans. Cette action vise à « outiller » la prise en charge des personnes en CSP et permet d'identifier les compétences de base transverses déjà maîtrisées par les bénéficiaires accueillis en vue de préciser leurs besoins en formation. L'outil est destiné aux conseillers de pôle emploi. Il est utile de souligner qu'en Basse Normandie, le Conseil régional, l'Etat (Dirccte-compétences clés) et les OPCA ont imposé dans leur cahier des charges l'utilisation du RCCSP par les organismes de formation. Cela a permis de mettre en place une démarche qualité associant les prestataires. Tous les acteurs utilisent donc les mêmes références ce qui facilite et améliore les transitions entre accueil, orientation, formation et réinvestissement des compétences de base maîtrisées dans l'emploi ou le futur emploi.

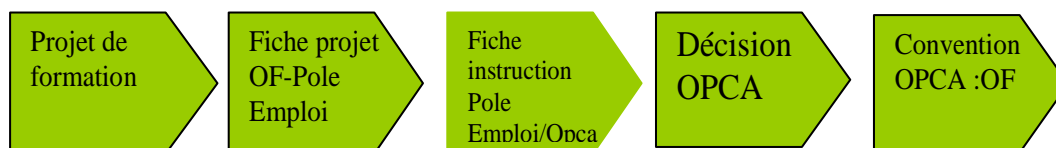
Ces références communes fondées sur les degrés de sortie de l'illettrisme et reconnues par tous, offrent aussi la garantie que les personnes concernées par les plus grosses difficultés avec les compétences de base sont réellement prises en charge. L'ANLCI observe que dans les régions où il n'est pas fait application du RCCSP, les bénéficiaires entrant dans le dispositif compétences clés ne sont pas, dans leur grande majorité, concernés par l'illettrisme et qu'aucune articulation n'est proposée avec l'emploi.

*Source : Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI)*

## 2.2. *Cet effort de formation mobilise le FPSPP et les OPCA sur des fonctions d'expertise et de gestion décisifs*

**Les engagements financiers des OPCA sont de 270h en moyenne par bénéficiaire et de 3500€ (frais de gestion inclus) : couverture par le FPSPP de 150 M€ en 2012 (cumul CTP-CRP-CSP)**

- [120] Le mode de présentation des projets efficace et compris par les conseillers, vient atténuer le caractère plutôt empirique des modes de connaissance du marché local de l'emploi précédemment décrits.



- [121] Aucun projet de formation présenté aux OPCA n'a donné lieu à un rejet définitif (le projet donne lieu à une proposition alternative), le mode de prise en charge privilégie la recherche de la réponse la plus adaptée. L'examen des projets soulève régulièrement au plan local des interrogations au sein des comités de coordination par rapport aux critères de « métiers dits en tension » parfois retenus dans les décisions d'accès à des programmes de formation collectifs ou individuels.

- [122] Les stipulations du cahier des charges de l'accompagnement du CSP et le fait que la décision de prise en charge soit réservée en premier chef aux OPCA facilitent la forte diversification et adaptabilité des projets de formation. La mission relève le caractère discutable de refus opposés aux projets de formation de demandeurs d'emplois qui auraient pour seul motif une non inscription sur une liste de métiers en tension

**Enquêtes CRP/CTP OPCALIA et AGEFOS PME (3000 bénéficiaires audités pour 2011)**

Les bénéficiaires des CTP (Contrat de transition professionnelle) et CRP (Convention de reclassement personnalisé) accompagnés retrouvent plus rapidement une activité professionnelle que les demandeurs d'emploi n'ayant pas profité de ces dispositifs.

| OPCALIA   | AGEFOS PME   |
|---|--|
| <b>62%</b> (53% de salariés et 9% de créateurs d'entreprise) des personnes ont retrouvé une activité professionnelle. | <b>63.5%</b> des bénéficiaires sont en activité 6 mois après la formation. |
| <b>46%</b> d'entre elles ont retrouvé un emploi dans les 3 mois et <b>21%</b> entre 3 et 6 mois après la formation.   |  |

| ➤ <b>53%</b> (des actifs au moment de l'enquête) sont CDI ; | ➤ <b>49.3%</b> (des actifs au moment de l'enquête) sont CDI ; |
|---|---|
| ➤ <b>15%</b> sont en CDD de plus de 6 mois ;                | ➤ <b>16.7%</b> sont en CDD de plus de 6 mois ;                |
| ➤ <b>16%</b> sont en CDD de moins de 6 mois ;               | ➤ <b>16.9%</b> sont en CDD de moins de 6 mois ;               |
| ➤ <b>15%</b> sont à la tête d'une entreprise.               | ➤ <b>14%</b> sont à la tête d'une entreprise.                 |

Source : Enquêtes CRP/CTP OPCALIA et AGEFOS PME

- [123] Dans leur Accord National Interprofessionnel du 5 octobre 2009, les organisations représentatives d'employeurs et de salariés au niveau national et interprofessionnel étaient convenues d'amplifier les actions au bénéfice des salariés et des demandeurs d'emploi dont le déficit de formation fragilise leur entrée, leur maintien, leur évolution ou leur retour dans un emploi.

[124] Par accord du 09/01/10 portant sur l'affectation des ressources du **Fonds Paritaire de Sécurisation des Parcours Professionnels (FPSPP)**, et conformément à l'article L.6332-21 5ième et 6ième alinéas du code du travail, les partenaires sociaux avaient souhaité prolonger pour 2010 le dispositif exceptionnel de formation professionnelle au bénéfice des actifs, salariés ou demandeurs d'emploi et des entreprises particulièrement affectées par la crise économique et financière, conclu le 21 avril 2009 entre le FUP et l'Etat<sup>31</sup>. Il s'agissait de favoriser le financement des actions de formation mises en œuvre dans le cadre de la Convention de Reclassement Personnalisé (CRP) et du Contrat de Transition Professionnelle (CTP). Le cofinancement du FPSPP porte désormais pour le CSP sur la prise en charge des coûts pédagogiques et des éventuels frais annexes relatifs à la mise en œuvre de ces formations. La question essentielle de la continuité des parcours de formation, au delà du terme du dispositif unifié appelle des postures de gestion souples et multiformes. **Les partenaires sociaux, tout en acceptant le principe d'une continuité de financement<sup>32</sup> ont en effet rappelé à la mission que les régions et Pôle emploi disposaient des compétences de droit commun qui ouvraient aux bénéficiaires un droit à la prise en charge de leur parcours de formation** ( les parcours se poursuivent actuellement au delà du terme des 12 mois sous statut de DELD).

[125] Les contrats de plan régionaux des formations (CPRDF) disposé par la loi du 24/11/09 relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie ont également permis de définir les règles de gestion entre financeurs permettant de résoudre cette importante question. **La pratique des comités de financeurs** observée par la mission favorise non seulement la recherche coordonnée de solutions mais également la mobilisation concertée avec les organismes de formation de solutions permettant de répondre aux besoins de prestations personnalisées dans des délais compatibles avec la dynamique recherchée<sup>33</sup>.

### 2.2.1. Un processus de gestion réactif, unifié et coordonné

[126] Pour le CTP, AGEFOS - PME et OPCALIA jouaient un rôle moteur, grâce à l'accord national du 08/01/09 décliné sur chaque site en apportant l'ingénierie et les souplesses financières indispensables à la construction des parcours de formation. **Ce facteur de sécurisation du financement, associé à un processus rapide et structuré de validation a été considéré comme facilitateur par les équipes locales de conseillers.** AGEFOS – PME et OPCALIA se sont également associés auprès des équipes CTP à l'ingénierie de projets, parfois même au signalement d'opportunités de recrutements. **Ces organisations ont été capitalisées et généralisées dans le CSP. La mission considère qu'elles sont également transférables à d'autres types d'accompagnements.**

[127] **Pour le CSP**, dans le cadre de l'appel d'offre du FPSPP, les deux OPCA interprofessionnels AGEFOS-PME et OPCALIA, CONSTRUCTYS, OPCAIM, OPCALIM, OPCADEFI, FAFIEC, FAFIH, FORCO, OPCA Transports, FAFTT et les FONGECIF des régions dans lesquelles est expérimenté « l'ANI 4 » ont mis en place une **procédure de prise en charge commune** qui facilite opportunément la mise en œuvre d'actions de formation au profit des bénéficiaires. Cette organisation reste parfois complexe pour effectuer le rattachement des ouvertures de droits (au regard de l'assujettissement de l'entreprise ayant licencié). L'effort de formation ainsi financé contribue au maintien de l'employabilité, à la réduction des freins au retour à l'emploi (maîtrise des savoirs de base, usage autonome d'Internet), comme à l'effort de développement des compétences, des projets de reconversion vers des métiers qui recrutent, ou d'appui à la création d'entreprise. Les besoins de reconversion en croissance compte tenu de l'effondrement de certains secteurs d'activité amplifient ces derniers objectifs.

<sup>31</sup> 70 M€ ont été provisionnés à cet effet dont la moitié en concours du FSE. Les OPCA interprofessionnels et le FSE se sont engagés pour 20M€ pour le CTP en 2009 et 2010 (cf. tableau n° 24)

<sup>32</sup> Une délibération favorable à ce principe a été adoptée le 01/04/10 par le bureau exécutif du FPSPP

<sup>33</sup> Il conviendra de procéder dans l'Extranet CSP, à une extraction des données afférentes aux cofinancements

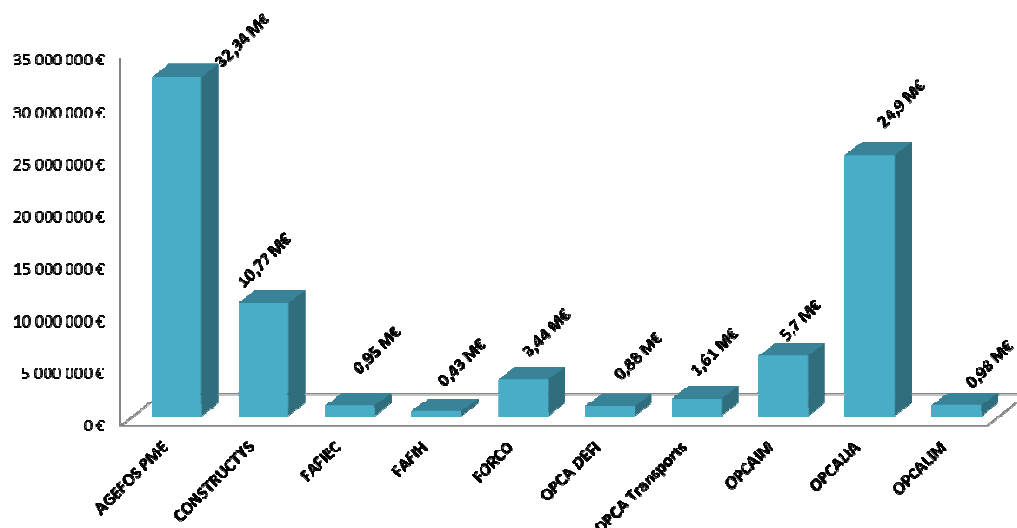
Graphique 6 : Engagements financiers des OPCA sur le CSP septembre 2012

CONVENTION CADRE FPSPP / ETAT  
2010 / 2012

## Le Contrat de Sécurisation Professionnelle

1

### Répartition par OPCA des Engagements 2012



Source : FPSPP tableau

#### 2.2.2. Que complètent une ingénierie, une expertise et un appui territorial multiforme, qui contribuent à la qualité des projets de retour durable à l'emploi

[128] Les OPCA permettent le financement des actions de formation<sup>34</sup>, ainsi qu'une souplesse de financement (pas de durée mini ou maxi, pas de critères de niveau ...). Ils ont également une connaissance des organismes de formation (OF), et viennent en appui à la professionnalisation des conseillers Pôle emploi sur les dispositifs, le volet "opérationnel" et l'incitation à utiliser des cofinancements. La coordination avec les conseillers CSP est parfois problématique : les OPCA soulignent que des conseillers sont parfois peu au fait des dispositifs et de leurs modalités de fonctionnement, des possibilités de cofinancement. De même les dates butoir pour l'engagement des actions ont pu freiner les enthousiasmes et génèrent des effets de « stop and go » préjudiciables au dispositif. Pour autant dans le cadre du CSP les dossiers sont désormais construits par les conseillers sur une procédure unique et s'avèrent aujourd'hui le plus souvent complets et argumentés dès le premier envoi. Cela autorise une réelle réactivité, et une demande de formation traitée en flux (décisions<sup>35</sup> fréquemment dans les 48h rarement au delà de la semaine).

<sup>34</sup> Leur rôle et les coûts de gestion induits sont détaillés dans l'annexe financière du présent rapport

<sup>35</sup> Le délai de décision par le financeur est distinct du délai d'entrée en formation qui relève de l'offre de formation (cf. § 2.4)

- [129] **L'appui et la coordination du FPSPP** sur ce point s'est avéré décisif, tant du point de vue des méthodes de gestion adoptées que du pilotage financier et des couvertures d'engagements, que certains OPCA ont sollicité lorsque ceux-ci dépassaient leurs capacités de financement, jouant ainsi parfaitement son rôle de mutualisateur de la ressource. Le bureau du FPSPP a été sollicité à deux reprises par la mission pour adapter les objectifs financiers au flux croissant constaté des dossiers soumis à cette procédure de financement, et a su prendre les décisions utiles à la continuité des prises en charge des projets. **Le FPSPP doit rester vigilant sur la souplesse indispensable que seule une mutualisation à une échelle suffisante autorise.** Cette question se pose notamment pour les Fongecif et le FAF TT en raison de la modicité des objectifs de l'expérimentation. Le FPSPP a également mis au point avec les deux OPCA interprofessionnels une analyse territoriale des besoins de formation, afin de mieux sélectionner les organismes de formation (sur une programmation indicative par exemple) permettant d'optimiser les coûts et de réduire les délais d'accès à la formation.
- [130] L'appui des OPCA se manifeste également sur les registres de l'expertise, de l'appui à la recherche d'organismes de formation (en mobilisant ceux travaillant plus souvent pour les entreprises), de la connaissance des contenus de métiers et de leur évolution. Ainsi les conseillers des OPCA apportent leur expertise sur la définition des compétences transférables de secteurs à secteurs d'activités, comme des contenus de compétences liées à l'exercice de tel ou tel métier. AGEFOS-PME et OPCALIA ont précisé à la mission dans la plupart des régions être disposés à faciliter la recherche si nécessaire d'entreprises d'accueil pour des EMT ou périodes en entreprises.
- [131] Les OPCA AGEFOS-PME et OPCALIA, mais aussi les OPCA de branches associées sur le programme CSP proposent de partager avec Pôle emploi les analyses sur le marché du travail local et les contenus de métiers en évolution dans les secteurs de leur ressort.

### **2.3. *Le partenariat avec les collectivités territoriales conforte la continuité des parcours***

- [132] **Les collectivités territoriales** : le rôle particulier assuré par les régions doit être souligné. L'engagement des Régions et des collectivités locales dans les schémas de développement économique, les initiatives d'appui à la création et reprise d'entreprises, les partenariats noués avec les départements pour répondre aux besoins d'appui social ou de mobilité, l'implication de nombre de Maisons de l'Emploi dans le partenariat avec les équipes, contribuent à amplifier l'impact des dispositifs dans le processus de retour à l'emploi durable. La coordination entre financeurs permet de peser sur la réactivité des organismes de formation<sup>36</sup>.
- [133] En Bretagne dès 2006 dans le cadre du CTP, un accord de partenariat a été signé entre la Région et l'Etat, et permet aux bénéficiaires de disposer des avantages liés aux dispositifs de prise en charge individualisée de la formation mis en place par cette collectivité territoriale. Il en a été de même en Nord Pas de Calais en 2009 par un accord relatif à la continuité des parcours professionnels qui couvre les dispositifs CTP et CRP, en allouant également un complément de moyens d'accompagnement et une enveloppe pour financer des actions individualisées. Dans les autres Régions, ce partenariat avec l'Etat n'a pu être formalisé mais fonctionne pour autant, avec la mobilisation de réponses individualisées inscrites dans leur programme ou commande publique.

---

<sup>36</sup> cf. sur ce point Laurent DUCLOS « Les conférences des financeurs » Les notes du département des Synthèses, n° 4, DGEFP, mars 2011 [http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/lien\\_3-\\_Note01cc.pdf](http://www.regions-et-formation.fr/IMG/pdf/lien_3-_Note01cc.pdf)



- [134] Ainsi en Rhône-Alpes est mis en place un « pass reconversion » dont la gestion est confiée à Pôle emploi, qui permet de financer des continuités de parcours dans la limite individuelle de 10000€. Les régions Alsace, Centre, Champagne Ardennes, Franche Comté, Basse Normandie Limousin, mobilisent des solutions individualisées sur ce point en complément d'un accès ouvert à l'offre territoriale de formation qu'elles financent. La région Lorraine pratique également le décaissement direct auprès de bénéficiaires d'aides individuelles à la formation. En Provence Alpes Cote d'Azur la continuité de financement est assurée dans le cadre du programme IRIS. A défaut de telles facilités dans les programmes de droit commun mobilisés par les régions (ex Poitou-Charentes avec un programme collectif et très peu de souplesse dans les accès à son offre de formation) les parcours en CTP, CRP CSP ne sont pris en charge que lorsque l'offre de formation territoriale présente des vacances de places<sup>37</sup>. **Se pose également dans un tel cas, la question de l'égalité d'accès aux dispositifs publics de formation, pour des bénéficiaires relevant territorialement d'autres régions (cette difficulté est actuellement souvent opposée aux projets des demandeurs d'emplois).**
- [135] Les régions se sont ainsi globalement engagées dans un partenariat d'un niveau inégal mais dont les implications sont positives au regard de la régulation de l'offre de formation, et de leur participation à la prise en charge des projets. Les continuités de parcours de reconversion bénéficient ainsi de concours des Régions (chèque individuel formation, et places accessibles sur l'offre territoriale de formation programmée).
- [136] Enfin Pôle emploi a adopté dans la suite du rapport IGAS précité de 2010 des solutions permettant l'usage du dispositif de formation dans un cadre individualisé : les actions individuelles de formation (AIF). Pôle emploi mobilise par ailleurs l'outil AFPR<sup>38</sup>, en appui à l'adaptation à un emploi repéré. Cet outil qui mobilise une formation dispensée le plus souvent par l'entreprise, est également bien maîtrisé par les conseillers. Pôle emploi assure également la prise en charge de frais de déplacement au moyen des ADAF.
- [137] Les achats de formation (AFC et AIF) engagés par Pôle emploi ont été également mobilisés. Les marchés lancés par Pôle emploi s'avèrent par contre inadaptés à ces deux dispositifs, car ils ont été conçus sur un objectif d'achat collectif facturé forfaitairement en heure groupe. La gestion de la commande se décline en référencement puis en marché subséquent, après nouvelle mise en concurrence sur l'action considérée. Cette gestion de la formation s'avère peu compatible avec la prise en compte de projets individuels. La mission a cependant observé en Poitou-Charentes que la DR Pôle emploi au moyen d'un dispositif centralisé de traitement de la demande de formation et des services associés (aide à la mobilité notamment), parvient à financer les continuités de parcours professionnels (post financement OPCA) à défaut de telles facilités dans les programmes de droit commun mobilisés par la Région.

Depuis 2009, la **Région Bretagne** a décidé de venir en complément par le « chèque reconversion CSP ». Pour le bénéficiaire final, c'est lui apporter un financement complémentaire pour lui garantir son parcours de formation mais c'est aussi l'expression d'une solidarité dans une situation difficile. Un travail est également fait pour assurer une cohérence de l'offre de formation et notamment l'offre de formation de proximité qui peut dans ce cadre être mobilisée;

- Pour les différents partenaires intervenant dans le cadre du CSP (pôle emploi, UT Direccte, OPCA,...) c'est une manière efficace de mieux se connaître et d'articuler nos différentes interventions au bénéfice des demandeurs d'emploi mais aussi des salariés les plus fragiles;

<sup>37</sup> Ex : les adhérents éprouvent des difficultés d'accès aux dispositifs qualifiants AFPA financés par la région pour lesquels sont opposées d'autres priorités

<sup>38</sup> 456 actions de formation préalable au recrutement AFPR et 93 préparations opérationnelle à l'emploi POE avaient été mobilisées par Pôle emploi fin octobre 2012 (source Extranet CSP)

Il est également utile de mieux connaître ensemble les opportunités ( ce que notre positionnement dans le champ de l'action économique facilite) et de favoriser l'adaptation de l'offre de formation ( les projets itératifs s'alimentent également d'une offre de formation de plus en plus souple et agile). On le fait autour de la sécurisation, car un an cela va vite, l'entrée dans le processus de décision nous permet de relayer et garantir la sécurité des parcours (ex aides soignants, infirmières...). La mutualisation des fonds est intéressante. Enfin, sur le plan de l'économie et du développement des territoires, la Région est à bien des titres partie prenante de ces enjeux.

*Extrait des propos du Directeur de la formation de la Région Bretagne lors du séminaire CSP du 16/10/12 à Paris*

#### **2.4. Mais des difficultés persistent sur la réactivité de l'appareil de formation et la qualité des réponses**

- [138] Si le mode de présentation des projets destiné aux OPCA et FONGECIF, facilite leur décision de prise en charge à bref délai, **le délai d'entrée en formation est quant à lui contraint par la disponibilité du prestataire de formation. La facilité d'accès à la formation s'avère de ce fait d'une qualité inégale selon les sites**, De plus un délai long d'accès à la formation contrarie la qualité de la démarche d'ensemble et génère des surcoûts inutiles d'allocation de sécurisation professionnelle. La personnalisation des parcours nécessite la plus grande réactivité<sup>39</sup>, et les conseillers auditionnés sur les sites ont pu confirmer que nombre de projets ont été reconsidérés au regard de l'effort de mobilité qu'ils sous-tendaient, souvent même en fonction de la nature de l'offre de formation disponible. Un effort de sensibilisation des organismes de formation présents dans la proximité de chaque lieu de mobilisation des services CSP a été entrepris, mais l'individualisation des accès et parcours reste souvent au rang de leurs intentions, et les délais d'accès à certaines formations sont souvent anormalement longs (plusieurs mois pour nombre de formations qualifiantes, soit en raison de la saturation de l'offre (ex : installateur thermique et sanitaire), soit en raison de l'incapacité à individualiser les accès en dehors de périodes prédéterminées (ex : métiers de la santé).
- [139] **Cette insuffisante réactivité concerne les formations diplômantes ou conduisant à un titre professionnel en raison des sujétions particulières induites par l'organisation d'épreuves soumises à des jurys.** Or les Organismes de formation concernés s'attachent à répondre au principal aux appels d'offres des financeurs publics, et dans une moindre mesure aux sollicitations des entreprises et salariés (contrats de professionnalisation, congés individuels de formation). Comme l'explicite le rapport IGAS de Mai 2012 relatif au pilotage de la formation professionnelle par les conseils régionaux, « le pilotage de la formation des demandeurs d'emplois relève de choix coordonnés par les régions avec les autres financeurs et les prescripteurs ».
- [140] A cet égard la mission a pu observer que les marchés publics de formation recouvraient des domaines professionnels très différents au regard de leurs modalités d'accès à l'emploi. Ainsi l'accès aux qualifications permettant **l'exercice de professions réglementées** (cf. le site du CIEP <http://www.ciep.fr/enic-naricfr/professions-reglementees.php>) tels que les métiers qualifiés de la santé et petite enfance, de l'artisanat, de bouche, professions juridiques...) **s'accommode bien d'une programmation territoriale de l'offre de formation** (au moyen de diagnostics fins et partagés avec les représentants des professions concernées), et débouche ainsi relativement aisément sur l'emploi ou sur une activité rétribuée.

<sup>39</sup> La personnalisation des actions de formation est réalisée plus aisément par les organismes de formation sur des périodes courtes de formation, compatibles avec des entrées –sorties régulières. Dans les processus qualifiants, l'organisation pédagogique peut tenir compte des savoirs acquis et procéder à des entrées décalées, sous la double réserve de disposer de plusieurs formateurs et de capacités techniques adéquates. Les organismes de formation pour disposer de telles capacités doivent pouvoir s'organiser avec des marchés lisibles et des règles de gestion comme des politiques de prix ajustés au regard des charges induites.

- [141] **En revanche dans l'ensemble des autres domaines professionnels, la formation s'articule avec l'emploi en fonction de sa capacité à s'ajuster aux opportunités que génèrent les mouvements d'emplois et l'activité économique.** Il s'ensuit que les actions de formation programmées à date fixe (pour répondre par ex aux contraintes d'un jury d'examens), s'accompagnent de décalages du fait de la dispersion tout au long de l'année des projets individuels, mais présentent aussi des effets contra cycliques et de ralentissement par rapport aux flux d'emploi et de recrutement. Dans le cas d'un recrutement local, elles provoquent également des effets de thrombose par une remise simultanée et surabondante sur le marché de l'emploi de personnes qualifiées sur le territoire où se déroule l'action de formation. De plus les moyens de formation ainsi ciblés s'avèrent paradoxalement distraits des objectifs de réduction du chômage recherchés en contrariant l'effet de dispersion propice au fonctionnement fluide du marché de l'emploi.
- [142] **La concertation au plan territorial entre les autorités publiques, les autres financeurs et les organismes de formation permettra d'adapter les appareils de formation pour apporter les souplesses indispensables, d'organiser plusieurs sessions d'examens par an, et de compléter ces facilités si nécessaire par une mobilité inter région.**
- [143] L'offre des organismes de formation pourrait en effet être réalisée par modules ou certificats avec un accès séquencé chaque quinzaine ou mois par exemple, et ainsi apporter un élément de souplesse déterminant dans la gestion rapide de ces parcours individualisés. Il en est de même des parcours construits en partenariat avec les entreprises (action de formation préalable à l'embauche, AFPR, contrats de professionnalisation). La difficulté à mobiliser rapidement une action de formation qualifiante nécessite à défaut de solution locale un effort de mobilité vers d'autres bassins d'emploi ou Régions, qui requièrent des facilités d'accueil et de prise en charge de tels projets (ce à quoi toutes les régions ne semblent pas prêtes à ce jour), ainsi que des aides à la mobilité (mais qui connaissent des limites de budgets pour Pôle emploi, comme parfois dans les PSE des entreprises).
- [144] Enfin compte tenu des objectifs du CSP, les actions de formation mobilisées devraient être systématiquement évaluées au regard du retour à l'emploi constaté dans les six mois suivant l'issue d'une formation. Les enquêtes conduites en 2011 par AGEFOS-PME et OPCALIA<sup>40</sup> témoignent de cette préoccupation et mériteront d'être généralisées (l'Extranet CSP le permet désormais) et publiées. **La mission considère que ce type d'évaluation pourrait être étendu à l'ensemble des dispositifs de formation (quel que soit le financeur, y compris les régions) proposés aux demandeurs d'emploi.**

**Recommandation n°10 : Développer la coordination entre financeurs (Etat, OPCA, Pôle emploi, Régions) et s'assurer auprès de l'ensemble des financeurs et notamment les régions, de critères de prise en charge ouverts à des projets individuels de formation des demandeurs d'emploi assortis d'une procédure nationale unifiée. Réformer l'opposabilité aux projets de formation fondée sur la non inscription du métier envisagé sur la liste des métiers dits en tension**

- [145] Au plan des bénéficiaires, les processus d'aide à la définition de projet doivent s'inscrire dans un protocole cohérent au regard des conditions de prise en charge organisationnelle et financière comme de l'aide au choix. Les organismes de formation pourraient ainsi être mieux impliqués dans ce processus en facilitant par des phases de découverte et des tests de positionnement la finalisation du projet. Ils pourraient également accompagner les démarches des bénéficiaires par une communication et la formalisation des projets ajustés sur les règles de gestion et de prise en charge définies par les différents financeurs.
- [146] **L'accompagnement au projet est un acte professionnel qui doit être partagé par le conseiller, l'organisme de formation, les financeurs afin d'offrir la garantie d'un service d'appui au projet, solidaire et sécurisé au bénéficiaire. Cette garantie d'un projet sécurisé (GPS) recouvre l'information et la constitution des droits à ressources, la finalisation du projet de formation, sa prise en charge**

---

<sup>40</sup> Cf. infra § 3.2

- [147] Certaines Régions ont toutefois fait observer le caractère répétitif de certains projets, leur limitation aux domaines couverts par les organismes locaux, et ont souhaité la mise en œuvre d'un examen collégial et systématique en comité des financeurs des parcours de formation projetés, pratique que les Direccte se sont engagés à mettre en œuvre rapidement. Ces comités permettent de limiter les effets d'aubaine que certains organismes de manquent pas d'exploiter, en présentant parfois des variables tarifaires de 1 à 3. La Région Nord-Pas de Calais s'attache également à répondre aux besoins de façon individualisé, et soutient l'importance d'un choix fait par les bénéficiaires eux-mêmes. **La définition d'un cadre juridique contractuel entre les régions et le FPSPP, assorti d'un protocole de gestion partagé, permettrait de mieux organiser et fluidifier la continuité professionnelle au plan du financement de la formation. Un droit au recours en cas de décision négative devrait être également instauré.** C'est un sujet dont les partenaires sociaux pourraient s'emparer dans le cadre de la négociation qui s'ouvre sur la sécurisation de l'emploi.

**Recommandation n°11 : Mettre en place une contractualisation entre les régions et le FPSPP afin de définir les conditions de prise en charge d'une continuité de parcours professionnels et les voies de recours éventuel. Inciter les organismes de formation à la plus grande réactivité pour une prise en charge individualisée de parcours et la rapidité d'accès en formation (délais tendant à ne pas dépasser 45j pour l'accès à la formation).**

### 3. LA TERRITORIALISATION DES DISPOSITIFS ET LEUR GOUVERNANCE

#### 3.1. *Un copilotage national implique les partenaires sociaux et l'Etat*

- [148] L'Etat et les partenaires sociaux ont choisi dès sa conception et son démarrage un **mode de copilotage inédit** : le CSP est aujourd'hui le seul dispositif de la politique de l'emploi donnant lieu à un copilotage de cette nature. Ainsi, conformément à l'art 22 de l'ANI du 31/05/11, un comité de pilotage national (réuni une fois par trimestre) est composé des partenaires sociaux signataires de cet accord et des représentants de l'Etat afin de piloter la mise en œuvre de cet accord, de son suivi et de son évaluation. Il a établi le cahier des charges que Pôle Emploi doit faire respecter par les opérateurs chargés des salariés adhérents à un contrat de sécurisation professionnelle. Le rapport de fin de mission énoncé en introduction détaille les points résumés au présent paragraphe.
- [149] L'UNEDIC assure, conjointement avec la DGEFP, le secrétariat technique du dispositif. Les organismes nationaux intéressés par ce dispositif (Pôle Emploi, FPSPP, OPCA ...) sont associés aux travaux du comité de pilotage en tant que de besoin.
- [150] Dans le cadre de l'art 23 de l'accord, les partenaires sociaux signataires ont confié à leurs représentants au sein des instances paritaires régionales (IPR) la responsabilité de veiller à la mise en œuvre de cet accord et des décisions du comité de pilotage national.
- [151] Pour ce faire, ils ont constitué avec les représentants de l'Etat :
- dans chaque bassin d'emploi, ou au niveau départemental (quand la taille du département le justifie), un comité de pilotage autour de l'opérateur désigné pour la gestion du contrat de sécurisation professionnelle. Les opérateurs intervenant sur le dispositif local sont associés à ses travaux et rendent compte directement de leurs travaux.
  - un comité régional qui réunit l'ensemble des parties pour tirer un bilan du fonctionnement du dispositif et veiller à l'articulation des besoins repérées dans les bassins d'emploi avec les offres de formation développées.
- [152] De même conformément aux disposition de l'art 4 de l'ANI, le comité de pilotage national a défini le **cadre et les paramètres de l'expérimentation** d'un accompagnement de type CSP au profit des demandeurs d'emplois en fin de contrats précaires, en a déterminé les bassins d'emplois éligibles et suivi la mise en œuvre.

- [153] Le Copil national a **adopté également d'importantes décisions** relatives aux modalités de fonctionnement des comités de pilotage, et révisé les termes de l'art 16 de l'ANI CSP relatif aux conditions d'exercice des périodes travaillées. Ces révisions ont été discutées et adoptées au regard des premières remontées effectuées par la mission, sur les difficultés à mobiliser les périodes travaillées au regard des règles de gestion adoptées initialement sur ce point. La mission lui proposera lors de la réunion de novembre 2012 de se saisir des conditions d'amélioration des droits afférents aux créateurs repreneurs d'entreprises. De même a été élaboré puis adopté par le COPIL national le cahier des charges de **l'évaluation du dispositif**<sup>41</sup>.

Comme mentionné en infra l'évaluation qualitative comme la mesure d'impact du dispositif ont été préparés par la mission (cf. Annexe 6), et actées en COPIL national. Elle impliquera notamment une enquête bénéficiaire et un suivi de cohortes effectués par Pôle emploi, ainsi qu'une étude circonstanciée réalisée par la DARES au cours du premier semestre 2013.

- [154] Les partenaires sociaux se tiennent régulièrement informés des conditions de déploiement du CSP, et la mission a multiplié les retours d'information par des contacts multiples et la diffusion de synthèses afférentes à ses déplacements et aux conditions du pilotage. Il en a été de même en ce qui concerne le FPSPP qui, conformément aux termes de la convention Etat Partenaires sociaux du 30/06/11, mobilise un important concours de fonds pour assurer la prise en charge des projets de formation. La mission a assuré des liaisons constantes avec les membres paritaires du bureau du FPSPP, tant en ce qui concerne l'ajustement de l'enveloppe financière dédiée au dispositif, que pour faciliter des contacts et partenariats avec les autorités régionales. Le FPSPP participe au Copil national. L'échange entre Etat et partenaires sociaux est essentiel à la gouvernance du dispositif et place Pôle emploi comme l'opérateur pivot de cette politique<sup>42</sup> « Pôle emploi est opérateur par rapport à des objectifs définis par l'Etat et les partenaires sociaux ».
- [155] **Le pilotage local du CSP** est assuré au plan territorial en régions et départements<sup>43</sup>. Les comités de pilotage associent le préfet ou son représentant, les représentants des collectivités territoriales concernées, les membres du service public de l'emploi, les partenaires sociaux choisis parmi les membres des instances paritaires régionales de Pôle emploi, plus rarement les représentants du monde économique. L'effort doit être poursuivi pour mieux impliquer opérateurs et partenaires sociaux sur l'analyse qualitative des parcours et la DGEFP a intégré cet objectif dans le cadre du dialogue annuel de gestion avec les Direccte
- [156] La mission a pu à cet effet avec l'appui de MISI DGEFP développer un outil de suivi des instances de pilotage (CSP Pilote), qui s'appuie sur le cahier des charges de l'accompagnement du CSP.
- [157] **Le pilotage du CSP doit ainsi consister au sein des instances territoriales à : préparer et suivre au plan qualitatif la mise en œuvre du dispositif, apporter les correctifs nécessaires, partager les constats, analyses et propositions avec les partenaires sociaux et membres des comités de pilotage, faciliter la réalisation de synthèses au plan régional en liaison avec l'échelon national ; capitaliser les pratiques et les diffuser.**

**Recommandation n°12 :** Organiser, sous forme de séminaires de partage des pratiques, un accompagnement méthodologique au pilotage. Les COPIL territoriaux doivent s'assurer de l'usage optimal des périodes d'activité, de la mise en relation avec les entreprises et réseaux professionnels, de la fluidité du parcours et de la rapidité d'accès à la formation.

<sup>41</sup> Ce cahier des charges est intégré dans le projet de lettre de saisine des corps d'inspection proposée aux Ministres

<sup>42</sup> Propos tenus par les partenaires sociaux lors de la 4<sup>e</sup> table ronde du séminaire CSP du 16/10/12

<sup>43</sup> Sur le plan territorial, une instruction préparée par la DGEFP a permis avec le concours des Préfets et services déconcentrés de l'Etat, de préparer avec les partenaires concernés : collectivités territoriales, OPCA, acteurs économiques, la mise en œuvre des instances de pilotage et d'apporter toute contribution utile à la réussite de ce dispositif de reclassement et de reconversion professionnels. La mission s'est assurée également auprès des Préfets de la tenue régulière des comités de pilotage territoriaux et régionaux, et a procédé à de multiples rencontres locales avec les opérateurs et partenaires mobilisés, et participations aux instances territoriales de pilotage et de suivi.



- [158] **Illustration opérationnelle de ces principes:** plus globalement il s'agit pour les Direccte de s'assurer auprès de Pôle emploi de **la rapidité de prise en charge des adhérents** : affectation des conseillers et liquidation des allocations. La coopération entre les Direccte et Pôle emploi permettra de s'assurer des bonnes conditions d'information des entreprises, des mandataires, et des bénéficiaires pour s'assurer de **la complétude des dossiers**.
- [159] De même l'examen des conditions permettant la fluidité et célérité de mise en œuvre des différentes actions constitutives de l'accompagnement, comme de leur la qualité conditionne l'obtention des résultats attendus. Les COPILS doivent permettre de s'assurer du respect de la **taille des portefeuilles** confiés en accompagnement, **de l'orientation régulière vers les OPP**, et du respect de la moyenne départementale d'un conseiller pour 50 bénéficiaires, et de la limite maximale absolue de 60. S'agissant de l'accès à l'emploi, **l'usage des périodes travaillées** et plus globalement sous différentes formes de l'immersion en entreprise facilité les opportunités d'emploi et de retour durable à ce dernier. A titre indicatif, pour le CTP, nous avons pu observer que lorsque ce taux relevait de 40 % des cohortes accompagnées, on observait un retour à l'emploi durable de 70 à 80 %.
- [160] Une session de formation préparée avec l'INTEFP et la Direccte Auvergne (à la suite d'une journée de travail organisée à Clermont Ferrand à cet effet le 10/07) vise à conforter cet objectif.
- [161] S'agissant des actions de formation, les COPILS sont invités à examiner la meilleure allocation possible des ressources, en évitant notamment l'allongement inutile des périodes non actives ( qui pèsent sur le budget d'allocation) et en limitant autant que faire se peut le recours à des actions collectives de formation qui auraient pour effet de libérer à date fixe sur le marché de l'emploi local un nombre important de personnes qualifiées disposant de même profils. Les Direccte sont invitées à **s'assurer de la présentation effective et rapide par les OPP des projets de formation auprès des OPCA**, comme des régions et de Pôle emploi, ainsi que des facilités d'accès des OPP aux dispositifs et mesures mobilisés par Pôle emploi.

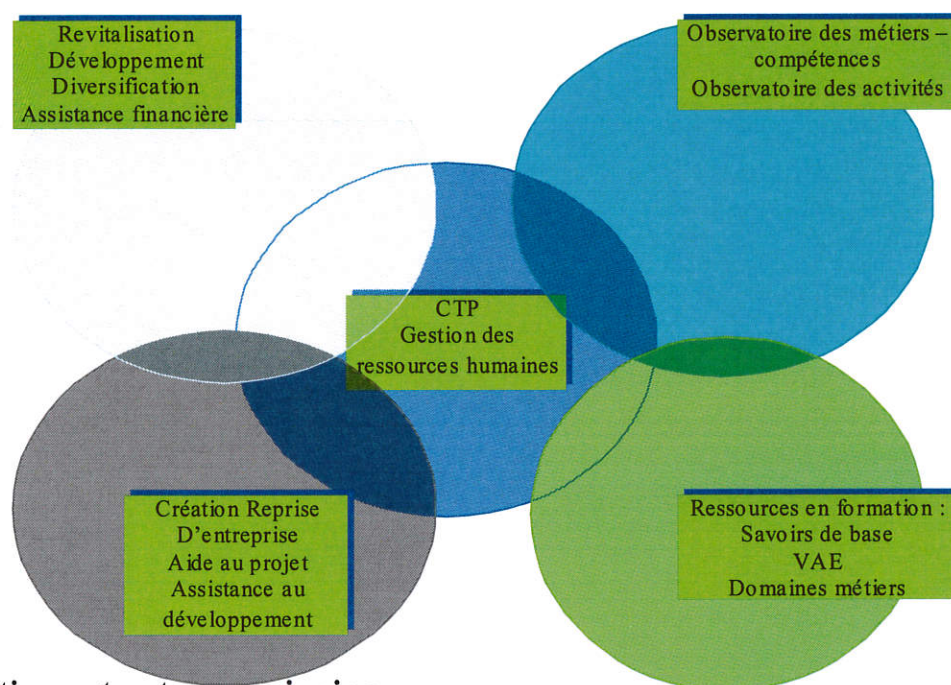
**Recommandation n°13 :** Les Direccte sont invitées à analyser l'environnement territorial du CSP et des services délivrés, et à le partager avec l'ensemble des opérateurs et partenaires afin d'en optimiser les effets. Elles doivent conduire avec les partenaires sociaux, Régions et opérateurs, le pilotage qualitatif du CSP

### **3.2. Le territoire et les partenariats qui s'y nouent consolident le CSP**

- [162] L'ancrage territorial du CSP présente un intérêt particulier au regard de la mobilisation des acteurs locaux, et de l'appui supplémentaire qu'il procure aux équipes chargées de l'accompagnement. Ainsi les coopérations nouées sous l'égide des Sous Préfets pour faciliter le dialogue constant sur les opportunités de travail commun entre équipes CTP et acteurs du développement économique (ces pratiques ont pu être observées lors de la mission d'évaluation réalisée en 2010 notamment à Bonneville, Calais, Istres –étang de Berre, Saint Dié, Montbéliard-Belfort, Rennes –Redon-Vitré, Niort).
- [163] La mission a observé l'appui aux équipes locales que les Maisons de l'Emploi (lorsqu'elles existent) soutiennent parfois. Ainsi l'observation territoriale de l'emploi, des métiers et activités, est très utile pour favoriser une représentation réaliste des opportunités d'emploi, des évolutions et tendances constatées, des domaines d'activité susceptibles d'être développés, des opportunités de reprise d'entreprise (cf également l'observatoire des transitions professionnelles développé par les FONGECIF [http://www.fongecif-idf.fr/fileadmin/user\\_upload/docs\\_enligne/emailing/cp/etude-OTP-2012.pdf](http://www.fongecif-idf.fr/fileadmin/user_upload/docs_enligne/emailing/cp/etude-OTP-2012.pdf)).
- [164] S'agissant de la création et reprise d'entreprises, les objectifs importants développés dans le cadre de l'expérimentation ont conduit à une sollicitation forte des acteurs locaux spécialisés, mais peu articulés entre eux, et parfois concurrents. Ici encore l'action coordonnée au sein de Maisons de l'Emploi (Bonneville, Mulhouse, Montbéliard, Belfort) ou des Régions (ex du programme PRCTE du Nord-pas de Calais) permet l'optimisation des réponses techniques apportées, et constitue en soi un enjeu de développement local et d'efficacité des politiques d'appui à la création et transmission d'entreprises qui dépasse le cadre strict du CSP.

Graphique 7 : Présentation systémique des domaines d'interactions (mission IGAS 2009 Appui CTP CRP)

## Territoire et CTP domaines et fonctions clefs

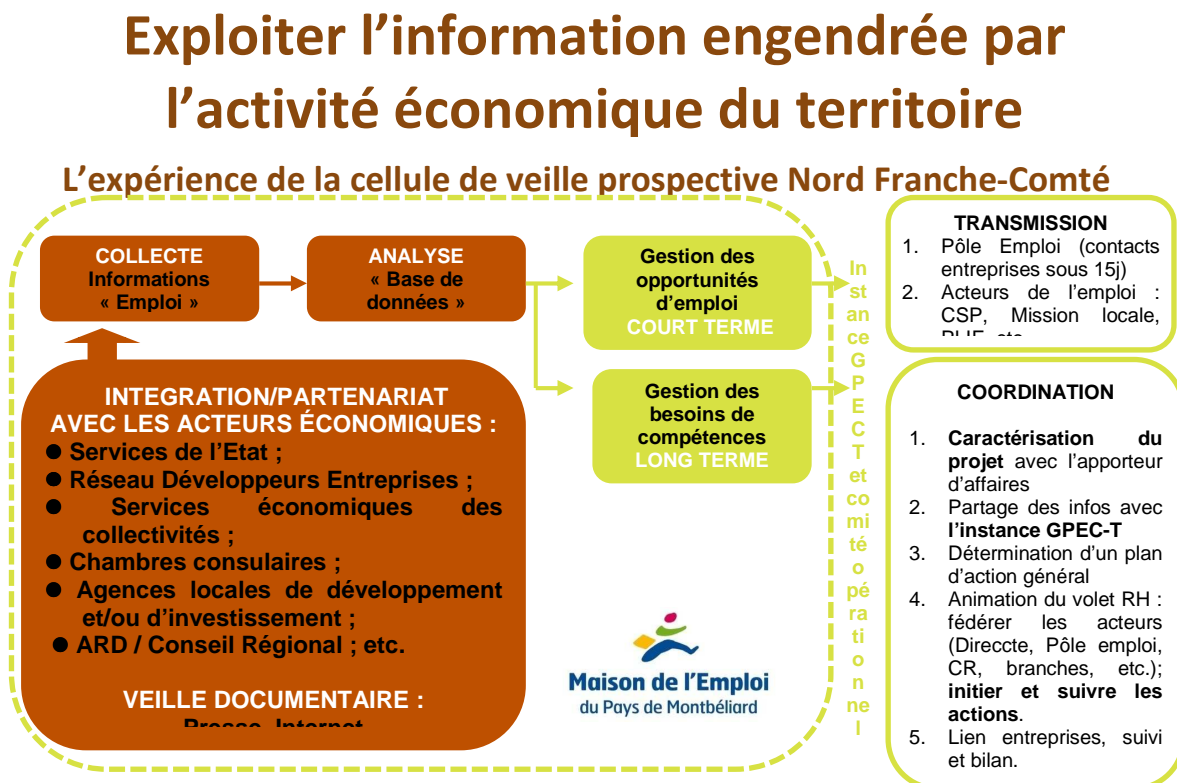


## Institutions et acteurs principaux

Collectivités locales et territoriales  
 Consulaires  
 Agence de développement  
 Banques et Plateforme d'initiative  
 Réseaux d'appui à la création  
 Conseils spécialisés, avocats

Organisations professionnelles  
 Syndicats de salariés  
 Maison de l'Emploi  
 OPCA, FONGECIF  
 Organismes de formation  
 Service public de l'Emploi

Graphique 8 : Exemple de coordination des acteurs économiques et des acteurs de l'emploi et de la formation



Source : Maison de l'emploi et de la formation de Montbéliard, présenté lors du séminaire CSP du 16/10/12

- [165] La gouvernance et la mobilisation des partenariats territoriaux doit être confortée au niveau départemental (Préfets) dans le cadre d'un pilotage par la qualité, et associer les partenaires sociaux et collectivités au sein des CCREFP sous l'égide des Préfets de régions. **Le pilotage territorial** par l'Etat et les partenaires sociaux s'est avéré **facteur de cohésion et réactivité**, soutenu par les représentants des salariés, collectivités et partenaires du dispositif. La mobilisation des acteurs, informations, et moyens qu'il favorise, le rôle des Préfets auprès des porteurs d'initiatives de développement, conditionneront le succès du déploiement du dispositif, comme en témoignent les pratiques observées au profit de la coordination avec les acteurs du développement et de la revitalisation économique dans les sites CTP auprès des Préfets de Région et de Département. La gouvernance actuelle du programme assurée par le Ministre et les partenaires sociaux dans un comité national de pilotage, est complétée également de l'association des représentants des collectivités au plan territorial, et prolongée par des instances de pilotage de proximité. La question de l'utilité et du lien entre politique de formation et marché de l'emploi fait l'objet de multiples approches et débats<sup>44</sup>. **La mission observe que le CSP éclaire de façon précise et détaillée les conditions dans lesquelles se nouent dans chaque territoire et au niveau des bénéficiaires et des entreprises, les relations entre la formation et l'emploi.** Cette observation est particulièrement riche d'enseignements pour la conduite territoriale des politiques d'emploi et de formation.

**Recommandation n°14 :** S'assurer de la coordination avec les acteurs économiques en impliquant les instances de pilotage au niveau territorial approprié.

<sup>44</sup> Cf. notamment sur ce point Jean-Louis DAYAN « À quoi sert la formation professionnelle continue ? » CAS - La Note de veille, n°62, juin 2007 <http://www.strategie.gouv.fr/IMG/pdf/NoteVeille62V3.pdf>; Jean-Marie MARX (prés.) « La formation professionnelle des demandeurs d'emploi » Rapport du groupe présidé par Jean-Marie Marx au Secrétaire d'Etat à l'Emploi. La Documentation française janvier 2010 [http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/cgi-bin/brp/telestats.cgi?brp\\_ref=104000070&brp\\_file=0000.pdf](http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/cgi-bin/brp/telestats.cgi?brp_ref=104000070&brp_file=0000.pdf)



#### 4. LE MANAGEMENT OPERATIONNEL DU CSP S'APPUIE SUR UNE ORGANISATION DE POLE EMPLOI QUI MERITE D'ETRE CONSOLIDEE

##### 4.1. *L'investissement de Pôle emploi dans un management opérationnel de proximité et des agences A2S spécialisées profite au dispositif*

[166] Afin de piloter, tant de manière quantitative que qualitative le dispositif, la Direction Générale de PE a mis en place une animation différenciée suivant les thématiques abordées (via la mission licencié économique). Ainsi, l'organisation retenue est la suivante :

- le CSP de façon générale est animé via son réseau de correspondants régionaux par un séminaire mensuel (complété par des instructions, questions/réponses....),
- l'expérimentation ANI 4 CSP est animée par une conférence téléphonique tous les 15 jours. Ce rythme soutenu permet d'ajuster de manière réactive les problématiques soulevées par les équipes. Un questionnaire qualitatif des parcours vient d'être déployé auprès des équipes et donnera lieu à un bilan intermédiaire de l'expérimentation,
- le suivi des PSE est assuré pour chacun des plans en fonction des besoins identifiés (territoires, régions, national) et des volumes associés (conformément aux instructions communes DGEFP/PE).

[167] La cheffe de projet à la DG Pôle emploi participe aux instances techniques de coordination réunies par la DGEFP, mais aussi par le FPSPP. Elle s'est associée très souvent aux déplacements de la mission et a facilité ses contacts avec les équipes opérationnelles de Pôle emploi. Cette organisation a permis de qualifier et documenter les difficultés rencontrées par le réseau sur l'application des périodes de travail, sur l'ajustement/régulation nécessaire des enveloppes formation gérées par le FPSPP, ...) De même elle a permis, d'enrichir l'offre de service de l'orientation (mise en place de l'aide Individuelle à la Formation – AIF -, du passeport de l'orientation, d'atelier « Identifier ses atouts et ses compétences »...).

##### 4.1.1. **Le CSP est déployé au plan territorial sous l'autorité d'un directeur d'agence spécialisée et bénéficie d'un environnement porteur**

[168] Le déploiement du CSP s'appuie désormais<sup>45</sup> au sein de Pôle emploi sur des **agences spécialisées A2S**. Les équipes officient dans des locaux dédiés et sont rattachées de manière quasi exclusive à un directeur d'Agence de Service Spécialisées (A2S) dans une logique territoriale. Elles bénéficient ainsi d'un management permanent du dispositif visant au respect du cahier des charges, à l'ajustement des moyens, et l'analyse des parcours. Les agences A2S assurent le suivi de programmes spécifiques (cap vers l'entreprise, programme jeunes, CTP et CRP) et des services tels la méthode de recrutement par simulation et des prestations d'orientation et de bilan. ceci permet de travailler les synergies entre les activités dites d'orientation, d'élaboration de projet et d'accompagnement.

---

<sup>45</sup> Dès la publication de l'ordonnance du 13 Avril 2006 relative au CTP, la configuration des équipes avait été assortie d'un chef de projet dont la mission consistait en interne à organiser dans la proximité le travail de l'équipe de conseillers, répartir les charges d'activité, réguler les modes d'accompagnement, veiller à la diversification de l'offre de service, mobiliser les budgets et prestations en conséquences, préparer les décisions de recrutement et sélectionner les conseillers en liaison avec les services RH de la direction régionale ( *source rapport IGAS évaluation du CTP et de la CRP*).

- [169] Le directeur d'agence A2S fait partie de l'équipe territoriale de direction de Pôle emploi, qui assure également la relation avec les autorités locales et partenaires du SPE : Préfet, DIRECCTE, AFPA, Région, collectivités locales, et avec les nombreux partenaires impliqués dans le déploiement de l'offre de services auprès des bénéficiaires : OPCA et FONGECIF, organismes de formation, organisations professionnelles, chambres consulaires, Maisons de l'Emploi, réseaux spécialisés dans l'appui à la création d'entreprises, agences de développement, AGEPHIP et MDPH, parfois même entreprises d'insertion.
- [170] L'investissement réalisé, tant dans les relations avec l'environnement et les institutions partenaires, que dans l'adaptation locale voire la construction d'outils, sollicite de la part des conseillers, engagement, esprit d'ouverture, créativité, esprit d'initiative et rigueur. D'autre part un temps significatif de l'accompagnement est dédié à la gestion administrative du dossier du demandeur, outre le PSP, le SI de pôle emploi et l'outil WEB, l'investissement temps est, de l'avis des conseillers rencontrés, considérablement augmenté lors de la mise en place d'un parcours de formation.
- [171] De la qualité de ces relations et de la créativité collective qu'elle autorise (par exemple dans le champ de la revitalisation des territoires, la gestion territoriale et anticipée des compétences, la création ou reprise d'entreprises..) dépend la capacité du dispositif à dépasser son aire d'impact immédiat sur le retour à l'emploi, et à obtenir dans des environnements économiques parfois très dégradés, des résultats sensiblement élevés au regard du retour à l'emploi ou à l'activité.
- [172] Le directeur d'agence A2S assure également la relation avec l'OPP, et veille à la coordination et qualité des services délivrés dans ce cadre. Lors des rencontres effectuées par la mission sur les sites avec les équipes, les relations entre Pôle emploi et ses OPP s'attachaient à une coordination sur la gestion des entrées, des moyens mobilisés et des difficultés rencontrées.
- [173] La mission relève les effets positifs de ces décisions d'organisation, et les progrès réalisés ainsi depuis 2010 par rapport à la CRP. La responsabilité exercée par les directeurs d'agence A2S permet à la fois d'assurer une supervision opérationnelle du travail réalisé, et de tisser des liens étroits avec les autorités locales et partenaires mobilisés sur le dispositif. D'autre part les conseillers expriment une grande satisfaction quant au sens que confère à leur métier le processus d'accompagnement individualisé mis en œuvre par leur soin. La mission souligne enfin l'intérêt qu'ils ressentent à accompagner des publics à la motivation desquels ils estiment contribuer.

#### **4.1.2. Mais les ressources humaines affectées ne respectent pas toujours les charges de portefeuille prévues**

- [174] Pôle emploi s'est engagé contractuellement à mettre à disposition l'ensemble des référents (1 pour 50 bénéficiaires maximum) et peut à cet effet faire appel aux prestations de sociétés spécialisées (OPP).
- [175] Cet objectif ne s'avère pas toujours atteint pour une partie des équipes rencontrées au sein des régions visitées lors du premier semestre 2012 comme en témoigne le tableau ci après. A noter que des confusions entre portefeuilles actifs et inactifs peuvent altérer la fiabilité de ces données (la mission relève ici les données déclarées par les équipes rencontrées, elles peuvent s'avérer différentes de celles connues par le contrôle de gestion : un contrôle interne suivi (par sondage par exemple) d'un contrôle du service fait paraît nécessaire<sup>46</sup>).

---

<sup>46</sup> Cette recommandation a été faite auprès des financeurs : Unedic et DGEFP

Tableau 9 : Taille moyenne des portefeuilles CRP-CTP-CSP

| Régions (portefeuille moyen) | 50 | 50 à 75 | >75 |
|------------------------------|----|---------|-----|
| Hérault                      |    |         | X   |
| Indre et Loire               |    | X       |     |
| Haute Savoie                 | X  |         |     |
| Savoie                       |    |         | X   |
| Maine et Loire               |    | X       |     |
| Lorraine                     |    | X       |     |
| Normandie                    |    |         | X   |
| Picardie                     |    |         | X   |
| Poitou-Charentes             |    | X       |     |
| Vaucluse                     |    | X       |     |
| Bretagne                     |    |         | X   |

Source : Mission : données relevées auprès des membres des Copil rencontrées (portefeuille dit actif cumulant les cohortes en CTP-CRP-CSP)

- [176] En effet dans nombre de bassins d'emploi les ressources en personnels susceptibles d'être affectés en renfort connaissent certaines limites, les personnels affectés sont quelquefois en situation de temps partiel à 80 %, et Pôle emploi a pu au profit de la mise en œuvre du CSP stabiliser sous CDI ses recrutements de conseillers. De même selon les régions, les prises de fonction des nouveaux référents ne sont pas toujours précédées d'une formation préalable relative aux dispositifs.
- [177] **Le délai d'accès à l'accompagnement et la fréquence des entretiens individuels avec les bénéficiaires doit également être rapprochée des objectifs cible définis dans la nouvelle offre de service à la demande des partenaires sociaux.** Ainsi, selon les données communiquées à la mission lors de ses déplacements la persistance sur certains territoires d'une taille élevée des portefeuilles (moyennes comprise entre 60 et 90) connue pour le 1<sup>er</sup> semestre 2012 et l'accompagnement formation encore incomplet des conseillers et cadres pèsent sur le délai de prise en charge des adhérents en premier entretien<sup>47</sup>, risquent d'appauvrir la qualité de l'accompagnement prodigué, et d'altérer de façon visible les résultats observés<sup>48</sup>.
- [178] **La qualité de délivrance de services n'entre pas dans le dialogue de performance** entre la DG et les échelons territoriaux, celle-ci étant tributaire de l'accent mis par le responsable de l'agence A2S ou directeur territorial ou adjoint au directeur territorial s'intéressant au dispositif<sup>49</sup> parmi l'ensemble de ses nombreuses tâches quotidiennes et missions.
- [179] La relation avec les OPP est assurée pour l'essentiel au niveau régional du directeur des opérations et des personnels en charge de la facturation. Certains cadres (ou animateurs) de sites ont développé une coopération sur la dimension formation comme sur la délivrance de services (Annecy, Mulhouse, Rouen- Le Havre). S'ensuit une meilleure performance d'ensemble et lisibilité du travail réalisé pour les bénéficiaires (propos recueillis lors des auditions de bénéficiaires).

<sup>47</sup> Ce délai variait entre 30 et 45 jours dans les régions visitées selon les informations recueillies par la mission

<sup>48</sup> Ceci est à rapprocher des conditions dans lesquelles sont progressivement intégrées (sur 3 mois glissants) dans l'Extranet CSP les entrées du mois N-1

<sup>49</sup> Et de leur propre vision et point de vue sur les actions à conduire, le précédent Directeur Général de Pôle emploi rencontré en Mars 2010 convenait de la pertinence d'une ligne managériale dédiée au programme.

**Recommandation n°15 :** Ajuster les effectifs affectés à l'accompagnement CSP lorsque ceux-ci sont supérieurs au ratio défini, s'assurer du respect des délais d'accompagnement définis au cahier des charges et poursuivre le déploiement des actions de formation et professionnalisation des conseillers et cadres affectés à ce dispositif.

**Recommandation n°16 :** Introduire la gestion du CSP dans le dialogue de performance vis-à-vis des résultats attendus, lui associer le suivi des ressources humaines, budgétaires. Impliquer l'encadrement dans le pilotage opérationnel du CSP sur l'ensemble de la ligne hiérarchique et préciser les niveaux de responsabilité (du niveau national au niveau local) .

**4.2. *L'investissement réalisé dans la professionnalisation des conseillers doit être consolidé mais les insuffisances du système d'information et de suivi des parcours risquent de compromettre les résultats attendus***

**4.2.1. L'effort entrepris sur les ressources humaines affectées au CSP doit être conforté**

[180] Pôle emploi a mis en place, depuis bientôt trois ans au travers des dispositifs CRP et CTP, et désormais du CSP, des conseillers référents dédiés à l'accompagnement au dispositif.

[181] Pour ce faire le DRH de Pôle emploi précise à la mission que, « la Direction Générale de PE a mis en place un système de dialogue de performance<sup>50</sup> avec ses régions leur permettant d'avoir dès l'amorce du dispositif les ressources attendues (en CDI) telles que prévues au cahier des charges du CSP. Pour repère en 2012, 515 CDI ont été positionnés, les autres besoins sont couverts en CDD. Par ailleurs, un mécanisme d'ajustement est possible. En effet, afin de tenir compte de licenciements massifs pouvant intervenir sur un territoire (mise en place d'un PSE), les moyens peuvent à tout moment être actualisés sur demandes régionales. En complément de cette ressource, Pôle emploi dispose par ailleurs d'un réseau de prestataires- sous-traitant lui permettant de couvrir l'ensemble du territoire et de garantir un flux annuel d'au moins 300 bénéficiaires par lieu d'exécution ». Mais à ce jour, la mission n'a pu obtenir de la DG Pôle emploi le nombre précis d'ETP mobilisés au total sur le dispositif.

[182] Pour autant le décompte des effectifs affectés dans les portefeuilles ne semblait pas donner lieu au niveau des régions visitées à l'observation de règles de gestion précises. Les rattachements de cohortes en CRP et CSP n'étaient pas mentionnés dans les communications faites en COPIL et les charges d'activité qui en découlent corroborent les délais moyens élevés pour le début de l'accompagnement. Par ailleurs, selon les observations effectuées dans les sites visités, 50 % des personnels affectés sur l'accompagnement des programmes CTP et CRP et CSP ont été recrutés sous CCD. Il s'ensuit une rotation dans le suivi individualisé qui est préjudiciable à la qualité du service délivré aux bénéficiaires et interroge quant à la capacité à respecter le principe du référent unique de parcours inscrit dans le cahier des charges de l'accompagnement CSP défini par les partenaires sociaux et l'Etat. Cette rotation mobilise en effet les chefs de projet et agents d'encadrement de manière récurrente sur les opérations de recrutement et d'appui à la prise des fonctions et les distrait inutilement des tâches de management et de relations avec les partenaires de ces programmes. S'il est nécessaire de disposer de personnels en CDD pour pallier les difficultés d'affectation et les ajustements en personnels permanents au regard des fluctuations d'activité et des disponibilités, la proportion élevée et soulignée de conseillers sous statut CDD fragilise la performance de l'organisation mise en œuvre. Elle provoquera inéluctablement des ruptures de prise en charge dans l'accompagnement des bénéficiaires.

[183] Si le recrutement et l'affectation des ressources semble régulée selon les propos du DRH avec la montée en charge des portefeuilles confiés aux OPP, il convient pour autant de résoudre les difficultés organisationnelles soulignées, et il paraît utile de rechercher au plan, local et régional les marges d'ajustement permettant de conserver dans toute la mesure possible auprès de Pôle emploi les ressources humaines aujourd'hui préparées à ce nouveau mode d'accompagnement.

<sup>50</sup> Ce dialogue de performance est de portée plus générale et n'intègre pas à ce jour le suivi qualitatif et les effets sur le retour à l'emploi du CSP

**Recommandation n°17 : Au plan de la gestion des ressources humaines affectées, équilibrer la relation avec les OPP et stabiliser les équipes et leurs managers dans la durée. Équilibrer les charges en personnels titulaires, et OPP.**

- [184] La fonction indemnisation essentielle au regard de la sécurisation des ressources et de l'actualisation des dossiers bénéficiaires mobilise une expertise souvent rare qui peut affecter en cas de défaillance de façon durable la qualité des services délivrés dans leur ensemble. Cette fonction n'est pas quantifiée dans les dotations en RH. Selon les informations recueillies, une personne à temps plein au minimum est nécessaire pour traiter des dossiers d'indemnisation (souvent 2), de gestion des mesures spécifiques (périodes d'activité, IDR, ARES, ARCE...), de réponses et traitement des réclamations, d'information des entreprises pour une complétude des dossiers de prise en charge<sup>51</sup>. Ce défaut de complétude de dossier produit un décalage dans le versement de l'indemnisation comme dans le début de l'accompagnement<sup>52</sup>. A Laon, les conseillers CTP assurent les tâches d'indemnisation pour les adhérents qui leur sont confiés pour l'équivalent d'une demi journée par semaine. En Haute Normandie, le premier niveau de service est intégré par les conseillers avec l'appui de personnels spécialisés pour les situations qui le nécessitent et cette organisation semble leur donner satisfaction.

**4.2.2. Un important effort de professionnalisation des conseillers a été déployé et mérite d'être amplifié**

- [185] Le directeur général adjoint chargé des Ressources Humaines rencontré en septembre 2012 sur ces sujets a présenté à la mission un programme d'actions de professionnalisation préparé dans un cadre participatif avec les chefs de projets et certains centres régionaux de formation (CRDC). Les finalités et contenus présentés à la mission ont paru de nature à faciliter le développement des compétences des conseillers et managers dans des conditions adaptées à la variété et l'étendue de leurs missions.
- [186] Compte tenu des enjeux d'accompagnement renforcé (dans une logique d'orientation et d'élaboration de projet professionnel) un programme de professionnalisation des conseillers a été mis en place dès l'année 2011<sup>53</sup>.
- [187] Ainsi, depuis mai 2011, la Direction de la formation des RH propose un parcours de professionnalisation composé de 7 modules de formation destinés aux collaborateurs en charge de l'accompagnement des adhérents au dispositif CSP. 388 stagiaires à fin août 2012 ont bénéficié de tout ou partie du parcours de formation. Au total, cela représente 2746 journées stagiaires. Il est programmé 49 sessions de formation sur la période du 1er septembre au 31 décembre 2012 sur l'ensemble des 7 modules.
- [188] **La mission observe les progrès accomplis sur ce point depuis la mission d'évaluation du CTP et de la CRP du printemps 2010.** Elle encourage la DG Pôle emploi à systématiser la formation et l'accompagnement à la prise de fonction des personnels de Pôle emploi (ainsi que ceux chargés de l'encadrement) au regard des réalités de leur poste.
- [189] Il conviendrait de s'assurer que les programmes de formation engagés au plan local prennent suffisamment en compte les objectifs recherchés par les partenaires sociaux, et particulièrement la connaissance du marché de l'emploi et du territoire, la dimension accompagnement des bénéficiaires des dispositifs, la détection et réduction des handicaps liés à la maîtrise des savoirs de base et le développement de l'effort individualisé de formation.

<sup>51</sup> Le délai moyen de réception de dossier est compris entre 3 et 4 semaines

<sup>52</sup> Ce point a été évoqué en infra

<sup>53</sup> Cet effort est consécutif aux décisions annoncées par le DG de Pôle emploi à l'issue du rapport d'évaluation des dispositifs CTP CRP de Juin 2010

#### 4.3. *Les OPP contribuent à la délivrance de services et à l'obtention des résultats, leur action doit être mieux intégrée*

- [190] Le CSP a été mis en œuvre avec le concours d'OPP qui avaient été désignés dans le cadre d'un marché lancé par Pôle emploi en Avril 2009. La mobilisation opérationnelle des OPP s'est accompagnée de difficultés organisationnelles multiples liées aussi bien à la configuration du marché, à la capacité des titulaires de lots de répondre rapidement aux besoins énoncés par les DR Pôle emploi, qu'aux équipes de PE d'assurer convenablement le chainage des opérations d'orientation, de régulation de l'offre de service ainsi assurée.
- [191] Au regard des objectifs adoptés sur ce point dans le cahier des charges de l'accompagnement du CSP la préparation du **nouveau marché** pour 2012 et 2013 a été engagée. Pôle emploi a été conduit à préciser les règles de gestion envisagées pour cet appel d'offres, et préparer une note informative à destination des partenaires sociaux membres du COPIL national CSP comme du CA de Pôle emploi<sup>54</sup>.
- [192] Nombre des opérateurs privés sélectionnés sont depuis le CTP et la CRP maîtrisent ces méthodes<sup>55</sup>, et l'examen des parcours auquel s'est livré la mission n'a pas révélé d'écart significatif au plan des méthodes avec ceux présentés par les conseillers de Pôle Emploi. Indépendamment des conditions d'implantation territoriale définies par le marché, et après une période de rodage de l'ordre d'un mois, la réactivité des équipes et les modalités de prises en charge des publics s'avèrent aujourd'hui plutôt satisfaisantes : ainsi pour l'art 4 de l'ANI CSP les flux de bénéficiaires sont orientés (parfois lors de réunions communes) et programmés à date fixe suivies de réceptions individuelles dans les jours qui suivent (jamais au delà de la semaine). Le flux mensuel de personnes orientées sur les prestataires est désormais en moyenne au plan national de 42 %<sup>56</sup>. De plus l'accompagnement des projets de formation est désormais pris en compte, et intégré dans les conditions de paiement des prestations. Au travers de la mise en place de ces marchés, Pôle Emploi attend que les Opérateurs Privés fassent la preuve de la qualité de leur intervention mais aussi de leur capacité à assumer un fort degré de flexibilité (capacité à s'adapter à une grande diversité de profils de candidats, capacité à assumer des flux d'entrées par nature peu prévisibles et donc une forte variabilité de la charge, qualité des réseaux d'entreprises garantissant une bonne accessibilité aux emplois, réactivité dans les process, méthodologies et organisations mises en place).
- [193] Un ajustement rapide des ressources humaines et logistiques aux besoins réels (par nature irréguliers) nécessite une anticipation que seul un copilotage régulier et renforcé avec Pôle Emploi, au niveau régional et au niveau local, peut permettre d'anticiper. La relation de Pôle emploi avec ses OPP<sup>57</sup> gagnera à évoluer vers une relation plus confiante<sup>58</sup>, intégrant la production de services comme une valeur ajoutée à ceux exercés par ses propres agents, donnant lieu à la mise en place d'une assurance qualité et d'une mesure partagée qualitative et quantitative des résultats.
- [194] **Cette coordination devrait désormais s'accompagner d'un contrôle des résultats plutôt que de celui des process.**

*« Le recours à des opérateurs privés de placement (OPP) est profitable au service public. Il permet en effet de répondre quantitativement à certains besoins que l'opérateur ne peut prendre en charge lui-même, il apporte aussi une capacité d'innovation stimulante dans la prise en charge dont les autres opérateurs pourront profiter, il peut enfin répondre à des problématiques spécifiques » (rapport IGAS JM Boulanger Avril 2008).*

<sup>54</sup> La préparation du marché a intégré un mode d'examen des dossiers de réponse et de prise de décisions pour lesquels l'Etat et les partenaires sociaux ont siégé au sein de la commission de marchés

<sup>55</sup> Ce qui est notamment le cas de TransitoCTP(AFPA) et de ses prestataires associés que l'on retrouve sur le marché CSP 2012

<sup>56</sup> Il connaît cependant des disparités importantes entre régions telles la Bretagne et le Centre

<sup>57</sup> On les désigne aujourd'hui prestataires

<sup>58</sup> la mobilisation des actions de formation soumises à validation préalable par Pôle Emploi a été globalement maintenue jusqu'à l'été. Elle ralentit les process, et alourdit la gestion propre de Pôle emploi.

**Recommandation n°18 : Associer régulièrement les consultants des prestataires aux réunions d'équipe afin d'harmoniser et enrichir l'offre de service délivrée globalement.**

**4.4. Le Système d'information présente des insuffisances et peine à répondre aux enjeux du pilotage et contrôle de gestion**

- [195] Le cadre institutionnel du pilotage défini par l'ANI du 31/05 et la loi du 28/07/11, comme la pluralité d'acteurs intervenants (Pôle emploi, OP, FPSPP et OPCA, collectivités...) ont nécessité qu'un outil de suivi et de pilotage soit bâti et rapidement mis à disposition de l'ensemble des acteurs concernés.
- [196] Espace de pilotage partagé sous Extranet, l'outil CSP Net est destiné au pilotage afin de s'assurer d'un bon déploiement du dispositif, de la mobilisation de l'ensemble des moyens et ressources actées dans les textes adoptés, de piloter la dépense allouée au dispositif, et de contribuer aux travaux d'évaluation<sup>59</sup>.
- [197] Les dispositions arrêtées dans le cahier des charges de l'offre de service mises en œuvre par les prestataires du contrat de sécurisation professionnelle, stipulent :

*« Une série succincte d'indicateurs de résultats sera définie par le comité de pilotage national et renseignée chaque mois par l'ensemble des opérateurs, dont Pôle emploi. Ces indicateurs seront consultables dans un extranet destiné à aider au pilotage du dispositif par l'Etat et les partenaires sociaux.*

***L'extranet sera mis en place au 1<sup>er</sup> janvier 2012.***

***Ces indicateurs seront alimentés au moyen de données sources fournies par les prestataires et pourront être notamment alimentés par des éléments issus des déclarations d'embauche. Pour cela, des travaux seront conduits entre la DGEFP, l'Unedic et Pôle emploi en lien avec l'ACOSS.***

*Dans l'attente, les indicateurs de pilotage décrits ci-dessous devront être renseignés par tous les prestataires du CSP. Ils seront transmis directement et mensuellement par les prestataires aux membres des comités de pilotage, à chaque niveau territorial ».*

- [198] Comme voulu par l'Etat et les partenaires sociaux, **cet extranet permet de rassembler les données de Pôle emploi, des OPP et des OPCA** afin de pouvoir les croiser à partir de l'identifiant IDE (inscription demandeur d'emploi) et disposer ainsi d'un outil de suivi, d'évaluation et de pilotage précis (100 000 bénéficiaires sont attendus sur 12 mois).
- [199] L'outil reflète les données que chaque fournisseur y dépose (chaque fournisseur est donc responsable des données qu'il y transfère, et un suivi de cohérence est assuré par MISI DGEFP auprès de chacun d'entre eux)<sup>60</sup>. L'intérêt pour l'outil et les attentes des personnels et partenaires rencontrés à cette occasion sont très soutenus, malgré la non disponibilité de l'intégralité des données. La résolution de ces difficultés fait l'objet aujourd'hui au plan technique d'une importante collaboration conjointe de la mission informatique (MISI) à la DGEFP et de ses interlocuteurs à la DG Pôle emploi.

**Pôle emploi a mobilisé un outil interne de suivi du CSP mais le suivi des actes d'accompagnement comme le décompte des sorties sur l'emploi durable sont affectés par des retards dans la mise à jour des données comme l'absence de complétude des données fournies.**

<sup>59</sup> La CRP n'a jamais fait l'objet, comme les partenaires sociaux le précisent eux-mêmes, d'un pilotage territorial partagé. Ceci explique aujourd'hui encore la faiblesse endémique du système d'information au regard des objectifs de suivi et de pilotage du dispositif CSP qui lui a succédé.

<sup>60</sup> Le système d'information était le parent pauvre de l'expérimentation du CTP mais également de la gestion de la CRP depuis l'origine. L'ex ANPE n'avait en effet pas investi dans un outil de suivi de ce programme et des déficiences dans le contrôle de gestion et le pilotage en découlent encore aujourd'hui. La connaissance de la sortie sur l'emploi n'est connue qu'au regard de la non réinscription des bénéficiaires sur la liste des demandeurs d'emplois.



- [200] Pour ce qui concerne les autres fournisseurs des données, la mise à jour des données se déroule sans incidents technique en ce qui concerne les OPP. Toutefois quelques OPP, dont le marché souscrit en 2009 avec Pôle emploi n'est pas reconduit, ont cessé (ou n'ont jamais fourni) leurs livraisons de données<sup>61</sup>. Pour les OPCA la gestion 2011 a été intégrée avec le concours du FPSPP. L'incrémentation des données est conforme au calendrier retenu. Les données sont disponibles depuis mi Octobre, ce dont témoignent les analyses développées plus haut.
- [201] Les problèmes rencontrés par la mission sur ce point pour disposer de données homogènes et reflétant l'activité se poseront sans aucun doute lorsqu'au printemps 2013 le moment de cette évaluation surviendra. Il s'ensuit que **les insuffisances actuelles du SI n'autorisent ni le suivi des bénéficiaires ni le pilotage interne du dispositif et ne permettent donc pas la mise en œuvre d'un dialogue de gestion**. Un suivi des cohortes mensuelles et la consolidation des résultats au « mois le mois » sont indispensables à la régulation de l'activité et l'obtention des meilleurs résultats<sup>62</sup>.
- [202] **En conclusion il est indispensable à la réussite commune de ce projet que Pôle emploi s'assure de la complétude et fiabilité des données et fasse partager à tous niveaux l'enjeu relatif à la qualité des données transmises. Un comité de lecture des données commun à la DGEFP et Pôle emploi permettrait de s'en assurer. La discipline de chaque fournisseur de données, rappelée à chacun des partenaires, conditionne désormais la réussite du pilotage général et partagé du CSP<sup>63</sup>.**

**Recommandation n°19 : Doter Pôle emploi des outils permettant aux équipes d'effectuer le suivi des parcours et un pilotage rigoureux. Reprendre les historiques pour qualifier les sorties du dispositif. Discipliner l'ensemble des fournisseurs sur la fiabilité de leurs données**

---

<sup>61</sup> Il a été demandé à la DG Pôle emploi d'étudier ce point et intervenir si nécessaire auprès des OPP concernés afin d'identifier la nature des écarts constatés.

<sup>62</sup> En Haute Normandie et Nord Pas de Calais, la mission avait pu apprécier la construction par les équipes de Pôle emploi d'outils de qualité et au demeurant automatisés autorisant un suivi nominatif des parcours comme la production des données de synthèse individuelle et de pilotage, dont elle avait recommandé à la DG Pôle emploi la généralisation.

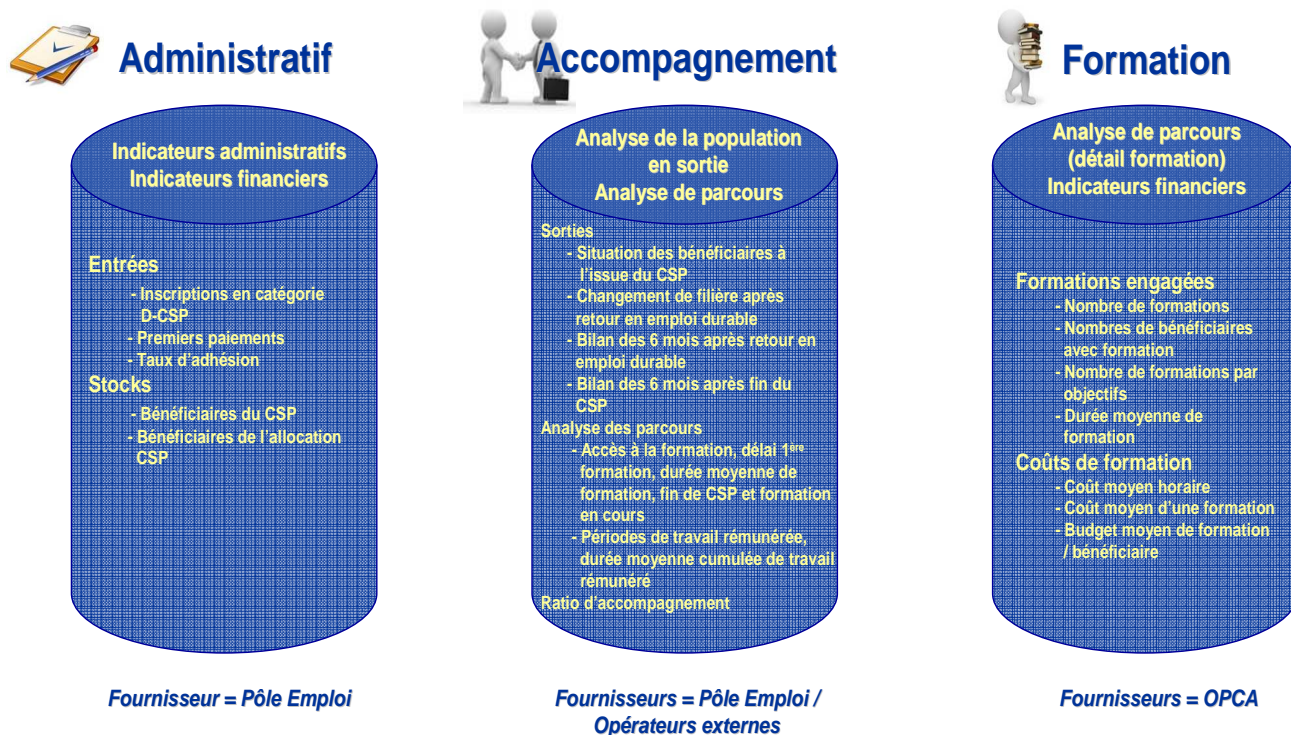
<sup>63</sup> Ces recommandations ont été formulées en COPIL national





Source : DGEFP

## Trois espaces de données pour trois types d'indicateurs



Source : DGEFP

## 5. LES PROPOSITIONS ET ESQUISSES D'ÉLARGISSEMENT APPELLENT DES ÉVOLUTIONS JURIDIQUES ET L'ADOPTION DE MODELES D'ORGANISATION APPROPRIÉS

### 5.1. *Quelques perspectives en vue d'un élargissement de ces formes d'accompagnement à l'ensemble des personnes licenciées pour motif économique*

[203] L'élargissement du dispositif d'accompagnement au retour à l'emploi est un objectif auquel souscrivent les partenaires sociaux, au regard de sa performance intrinsèque, et de l'application souhaitée pour l'ensemble des salariés concernés des process les plus efficaces.

[204] Cette question interroge en premier lieu aussi bien l'ensemble des entreprises procédant à un licenciement pour motif économique, que les entreprises occupant moins de 1000 salariés, soumises à la fois à la proposition d'un CSP, à l'obligation d'un plan de sauvegarde de l'emploi et à la mise en œuvre de moyens d'appui au reclassement (externe pour ce qui nous intéresse ici) des salariés licenciés.

#### 5.1.1. Le cas des entreprises occupant plus de 1000 salariés

[205] La question relative aux **moyens mobilisés par les entreprises de plus de 1000 salariés** en France et en Europe, procédant au licenciement de personnels pour le même motif, a souvent été évoquée par les partenaires sociaux en cours de mission. Nul doute du point de vue des seuils de garanties sociales que les partenaires sociaux seront conduits à négocier, que celles-ci ne soient également concernées, notamment quant au bornage de la durée des congés de reclassement ( qui pourrait être portée à 12 mois au lieu de 9), et la qualité de l'accompagnement prodigué.

[206] La mission rappelle que **la responsabilité sociale et matérielle de l'entreprise**, reste le principe que les partenaires sociaux réaffirment avec constance, de même que les organisations professionnelles souhaitent **renforcer la sécurité juridique** attachée à la rupture et à l'accompagnement personnalisé des contractants. Sur ce point le rôle de l'administration pourrait être d'examiner les conditions formelles de déroulement des procédures d'élaboration des PSE et de consultations des instances représentatives du personnel, et de rendre un avis si nécessaire de nature arbitrale sur le contenu des mesures proposées. Enfin au maintien d'un niveau de ressources pour une durée maximale d'un an, pourrait être associée **une labellisation professionnelle<sup>64</sup> des prestataires mobilisés sur l'accompagnement**, et l'engagement par contrat des bénéficiaires assorti d'une possible exclusion en cas de non respect des obligations. Il semble ici possible d'étendre par la voie contractuelle et conformément aux principes régissant la responsabilité sociale des entreprises de plus de mille salariés, les processus d'accompagnement personnalisé des personnes licenciées pour motif économique. Un protocole méthodologique d'accompagnement pourrait garantir le niveau de prestations délivrées par les opérateurs et par une assurance qualité.

---

<sup>64</sup> Un tel système existe en Allemagne assorti de « contrats de transferts »

### 5.1.2. Le cas des entreprises occupant moins de 1000 salariés soumises à l'obligation d'un PSE

- [207] Se pose en tout état de cause pour les entreprises de moins de 1000 salariés soumises à l'obligation d'un PSE, la question de la **complémentarité des moyens de reclassement** financés par les entreprises ou plus encore par l'Etat (ce point constitue en infra notre recommandation n°1). Au delà de la simple coordination des acteurs, la complémentarité des mesures d'appui au reclassement doit être examinée avec le souci de l'efficacité, en interdisant tout doublonnage dans l'accompagnement proposé aux personnels licenciés<sup>65</sup>. Ainsi l'adoption d'un protocole méthodologique, assorti d'une assurance qualité voire d'une certification, permettrait de garantir la qualité de l'accompagnement mis en œuvre quel que soit l'opérateur et son mode financement. Ces questions pourront relever du champ de la négociation sur la sécurisation de l'emploi.
- [208] **La question de l'unicité de dispositif ne se réduit donc pas à la nature de l'accompagnement prodigué, ni même aux questions indemnitaires mais à la conjugaison de ces garanties avec la signature d'un contrat d'engagements qui vient prolonger le contrat de travail pour accompagner la transition vers un autre emploi.**

### 5.2. Propositions pour un dispositif d'accompagnement personnalisé au retour à l'emploi élargi à d'autres publics

- [209] Cette question est en définitive partagée par les partenaires sociaux rencontrés à nouveau à la fin de l'été 2012 par la mission, au regard des attentes qu'ils expriment vis-à-vis de Pôle emploi, et des services qu'ils souhaitent voir délivrés aux usagers demandeurs d'emplois comme entrepreneurs. Ce point de vue a été exprimé par les partenaires sociaux lors de la table ronde conclusive du séminaire CSP du 16/10/12 : **« ce dispositif est un prototype qui doit essayer, c'est une méthode novatrice, exemplaire qui doit inspirer les politiques de l'emploi ; au regard de l'acte III de décentralisation en cours de préparation nous nous interrogeons à cet égard dès à présent sur la façon dont on peut faire intervenir les régions dans ce processus »**.
- [210] La question de l'élargissement aux salariés précaires (en fin de CDD et fin de CTT) a donné lieu comme mentionné ci-dessus à un accord de la part des partenaires sociaux, et l'acceptation du principe d'une expérimentation dans 39 bassins d'emploi (dont les modalités ont été définies avec les partenaires sociaux, la DGEFP et la DG Pôle emploi pour 100 à 400 bénéficiaires par bassin).
- [211] La mission a pu également s'entretenir à l'occasion de ses déplacements en régions avec les responsables territoriaux et régionaux de Pôle emploi des conditions dans lesquelles la délivrance de services pouvait être ajustée au plus près des besoins des usagers. Le chapitre 1.7 détaille pour les bénéficiaires, les avantages procurés par le dispositif quant à la nature de l'accompagnement mis en place, l'accès individuel à la formation qu'il autorise, et les appréciations qu'ils lui portent. Pour autant la mission ne dispose pas de recul sur les effets de l'expérimentation quant à la qualité de l'emploi repris. Il reste que les atouts de cette forme d'accompagnement déjà observés plaident pour leur intégration dans le processus d'accompagnement renforcé que Pôle emploi souhaite désormais déployer.

<sup>65</sup> L'article L1233-62 du code du travail dispose : « Le plan de sauvegarde de l'emploi prévoit des mesures telles que : 3° Des actions favorisant le reclassement externe à l'entreprise, notamment par le soutien à la réactivation du bassin d'emploi ; 4° Des actions de soutien à la création d'activités nouvelles ou à la reprise d'activités existantes par les salariés ; 5° Des actions de formation, de validation des acquis de l'expérience ou de reconversion de nature à faciliter le reclassement interne ou externe des salariés sur des emplois équivalents ». Ces actions de reclassement ne sont ainsi pas réduites ni conditionnées à la mise en place de cellules de reclassement. Le reclassement nécessite par contre dans tous les cas (quelle que soit la taille de l'entreprise) un accompagnement et des méthodes efficaces.

- [212] La mission relève que **la mise à profit du CSP comme de l'expérimentation au profit des publics en fin de contrats précaires pour un ajustement de l'offre de service de Pôle emploi suppose le développement en son sein d'une forte compétence sur le dispositif CSP dont la transférabilité<sup>66</sup> méthodologique est avérée au regard de l'ensemble des observations dont la mission rend compte.**
- [213] Si la question de la taille des portefeuilles confiés aux conseillers est importante au regard d'un accompagnement élargi à d'autres publics, elle n'éteint pas la question d'une conception de l'organisation des services, répondant mieux à des besoins diversifiés<sup>67</sup>. Ainsi les travaux d'évaluation conduits par la DARES, l'IGAS et d'autres observateurs qualifiés sur les dispositifs de reclassement et l'analyse des modalités de retour à l'emploi, ont acté le fait qu'une proportion d'environ un tiers des publics en demande d'emploi retrouvent un emploi dans un délai de 3 mois, sans besoin d'un accompagnement soutenu. Par contre ces publics présentant un socio-type « autonome » ont besoin de trouver auprès des services publics ou d'opérateurs spécialisés, des informations expertes et utiles à la construction de leurs stratégies personnelles de retour à l'emploi et de formation (il peut s'agir de VAE, certification, mise à jour des connaissances sur tel ou tel logiciel...)<sup>68</sup>. De même l'entrepreneur attend de Pôle emploi une aide à la sélection de personnes à la recherche d'un emploi, disposant des qualités et du profil adapté... **Se pose ainsi la question de la diversification des niveaux de services et leur adaptation à la nature des publics auxquels Pôle emploi s'adresse** (ce point figure dans la convention tripartite Etat Unedic Pôle emploi, comme dans le plan stratégique de Pôle emploi 2015).
- [214] Les méthodes mobilisées par Pôle emploi pour l'accompagnement des publics licenciés pour motif économique sont par nature transposables à d'autres publics, jeunes, adultes, jeunes ou adultes handicapés, personnes en difficultés sociales à la recherche d'un emploi, et les partenaires sociaux ont parfaitement l'intérêt de ces méthodes pour mieux répondre aux besoins de notre économie et de nos concitoyens. La mission conclut que ces méthodes pourraient utilement être intégrées dans le dispositif d'accompagnement renforcé retenu comme l'une des priorités du plan stratégique 2015.
- [215] **Quelques hypothèses chiffrées** permettront d'éclairer le débat : ainsi à titre d'exemple le nombre de demandeurs d'emplois inscrits en fin de mois en catégorie B et C connaissant un chômage récurrent ressort à 1,6 M personnes. Un accompagnement proposé à des volontaires parmi des demandeurs d'emplois correctement informés des avantages inhérents à cette offre de service peut susciter une adhésion selon les taux observés de 34 % dans le cadre de l'expérimentation d'environ **500 000 personnes**.
- [216] **Au plan de l'accompagnement :**
- [217] L'impact pour l'organisation de Pôle emploi consiste en un redéploiement des ressources d'accompagnement à partir de celles normalement affectées au suivi d'un DE. Il importe de vérifier, dans un premier temps à effectifs constant, comment transférer des charges par une organisation plus différenciée. Dans l'hypothèse d'un accompagnement assuré par un prestataire, il conviendrait éventuellement d'examiner la part de financement qui devrait s'ajouter aux charges actuelles d'activité retenues dans la convention tripartite Etat – UNEDIC- Pôle emploi.

---

<sup>66</sup> Pôle emploi est associé comme la mission l'a énoncé plus haut depuis 2006 à l'expérimentation du CTP. Cette implication a effectivement facilité la mise en œuvre du dispositif sur les nouveaux sites

<sup>67</sup> La mission se réfère également aux hypothèses tracées par le rapport IGAS (JM Boulanger avril 2008) relatif à la préparation de la convention tripartite Etat Unedic et la nouvelle institution créée par la loi du 13 février 2008.

<sup>68</sup> On observe des organisations performantes dans les FONGECIF pour partie des publics qui préparent de façon autonomes un projet de congé individuel de formation ( cf. rapport IGAS « L'évaluation du service rendu aux usagers par les FAF, OPCA et FONGECIF » avril 2008).

[218] Ces hypothèses mériteraient d'être établies de façon globale et interactive au regard de l'ensemble des services attendus dans les unités territoriales de Pôle emploi. Il convient de s'interroger sur les modes actuels de fonctionnement, très consommateurs de temps et n'apportant pas de plus value dans la mise au point et le suivi de parcours : tels la prescription préalable à l'entrée de formation<sup>69</sup> exigée encore par les financeurs pour les demandeurs d'emplois, les multiples activités de saisie liées à un SI non intégré. Le service aux nouveaux publics pourrait également être en partie confié à un opérateur de marché associé, selon les configurations territoriales et charges d'activité.


[219] **Au plan de l'effort de formation :**

[220] Si on retient le ratio de 40 % de bénéficiaires d'actions de formation précédemment décrit dans le cadre de l'ANI 4, **l'accompagnement formation** (FPSPP + Régions) peut être estimé pour 200 000 personnes à **700 millions d'euros**. Les données susvisées relatives à l'effort de formation ne constituent que des esquisses permettant d'éclairer le débat public sur les effets induits sur les dépenses de formation par un tel repositionnement de l'accompagnement. **On doit considérer que la participation des Régions à cet effort ( dont la compétence doit être rappelée) , s'inscrit pour des demandeurs d'emplois dans le cadre d'un redéploiement assorti d'un mode de gestion qui doit être adapté à la prise en compte de projets individuels et personnalisés.**

Tableau 10 : Esquisses physiques et financières pour un accompagnement étendu à d'autres publics

**Hypothèses pour l'élargissement d'un accompagnement renforcé de type CSP (durée moyenne 8 mois)**

| <b>Nombre<br/>conseillers</b> | <b>nombre<br/>accompagnement</b> | <b>nombre bénéficiaires<br/>formation</b> | <b>cout<br/>formation</b> |
|-------------------------------|----------------------------------|---|---------------------------|
| 6000                          | 500 000                          | 200 000                                   | 3500 € cout unit          |
| 1 pour 50<br>bénéficiaires    |                                  |   | <b>700 M €</b> cout total |

|  | en Milliards€        |            | Ressources affectées à la formation DE en 2011                                       |
|--|----------------------|------------|--|
|  | Régions              | 2,5        |  |
|  | Pôle emploi          | 0,6        |  |
|  | FPSP                 | 0,3        |  |
|  | sous Total           | <b>3,4</b> |  |
|  | Régions prog. jeunes | 0,6        |  |
|  | <b>Total</b>         | <b>4,0</b> |  |
|  |                      |            |  |
|  |                      |            |  |
|  |                      |            |  |
|  |                      |            |  |

Source : Données DARES et DGEFP calculs mission IGAS

<sup>69</sup> La mise en œuvre de méthodes d'appui à la définition de projet et de prise en charge individualisée de ces projets rend effectivement inutile l'acte de prescription préalable à une action de formation

Nota : Les données susvisées ne constituent que des esquisses permettant d'éclairer le débat public sur les effets induits sur les dépenses de formation par un tel repositionnement de l'accompagnement.

[221] La mobilisation des publics précaires nécessite par ailleurs que soient apportées des réponses aux différentes contraintes qu'ils subissent du fait même de la précarité de leurs ressources, telles que la mission les a énoncées en infra.

[222] Retenons que la construction d'un projet de formation et le délai d'accès conduisent par effet cumulatif à différer l'entrée en formation de 3 mois par rapport à l'entrée en accompagnement. Il s'ensuit que pour une durée de 800H de formation (cas de formation qualifiantes), l'accompagnement couvre une période minimale de 9 mois, et bien plus lorsque le délai d'accès à la formation qualifiante s'allonge (ce qui correspond encore aujourd'hui aux situations les plus fréquentes). Plusieurs solutions sont envisageables à cet égard :

- droits rechargeables à l'assurance chômage en cas de reprise d'activité
- capital temps de travail (sous forme d'épargne temps par ex)
- prime d'ajustement de parcours pour les personnes ne disposant pas de ces facilités (cette prime pourrait être comprise entre 1000 ou 2000€ selon la durée du parcours de formation excédant les droits à l'ARE)

[223] Ces hypothèses situent l'impact organisationnel et financier d'une décision éventuelle de généralisation de l'accompagnement des publics en fin de CDD ou de CTT ou de contrat de chantier. **De tels choix relèvent de la négociation et décision commune des partenaires sociaux et pouvoirs publics.** L'accompagnement différencié des demandeurs d'emploi ne relève pas exclusivement de choix d'organisation, somme toute possible au regard des éléments de raisonnement qui précèdent, mais plutôt de choix conceptuels qui relèvent de la négociation sur la sécurisation de l'emploi entre les partenaires sociaux, des conditions de mobilisation des Régions (chefs de file des politiques de formation) et de décisions de politique publique du Gouvernement.

[224] La mission observe d'une part qu'au delà des avis positifs recueillis auprès des bénéficiaires comme des conseillers, l'expérimentation devra faire l'objet d'une évaluation quant à ses effets sur le retour à l'emploi, et que d'autre part la mise en œuvre des mécanismes compensatoires permettant de couvrir les périodes de formation dépassant les droits ouverts à l'ARE est nécessaire pour conforter le retour durable à l'emploi des bénéficiaires.

[225] La mission a pu constater lors de ses auditions dans les bassins expérimentant cet accompagnement auprès des personnes privées d'emploi en fin de contrat CDD, CTT, ou de chantier, que nombre de ces publics candidaient pour en bénéficier alors même qu'elles ne disposaient pas de droits à l'ARE. **Cette possibilité pourrait être expérimentée sur un bassin d'emploi.**

[226] La mission propose pour le cas d'un élargissement de l'accompagnement de type CSP vers d'autres publics, que soient négociés entre les partenaires sociaux et avec les pouvoirs publics :

**a) le périmètre juridique d'application** du dispositif élargi au regard des niveaux de contributions des parties selon les constats posés plus haut.

Il s'agit sur ce point de définir au regard des analyses qui précèdent, s'il faut maintenir l'accès au dispositif d'accompagnement indifféremment de ses droits à l'assurance chômage<sup>70</sup> ; s'il convient de favoriser pour les précaires le rechargement de droits à allocation, ou l'attribution d'une aide forfaitaire à la poursuite de parcours

**b) les conditions de mise en œuvre de l'accompagnement par Pôle emploi, par des opérateurs associés, et la nécessaire harmonisation de la délivrance de services**

La qualité de l'accompagnement prodigué est un engagement constitutif du contrat entre le bénéficiaire et Pôle emploi. Pôle emploi comme l'opérateur de marché associé doivent être tenus à un engagement identique par une assurance qualité garantissant le niveau de prestations délivrées.

<sup>70</sup> La compensation pour les non assurés relève logiquement de la puissance publique, c'est-à-dire l'Etat.

L'organisation du recours aux OPP ne doit pas être vue seulement comme un moyen d'absorber la charge de l'opérateur mais doit permettre la structuration d'un marché d'acteurs performants associés à la qualité du contrat relatif au futur dispositif unifié. Les opérateurs doivent être impliqués dans la qualité des services déployés, associés à la vision de son évolution. Une approche pluriannuelle (ex : 5ans au Royaume Uni) et sur des périmètres élargis au plan territorial (inter-régions) doivent permettre une gestion intelligente des ressources affectées et le renforcement de la pluridisciplinarité. Les règles de marché sont ici compatibles avec le mandat de gestion qui pourrait faciliter une gestion déléguée et responsable.

**c) La création d'une direction de programme au sein de la DG Pôle emploi, rattachée** directement à son DG, disposant des ressources humaines, budgétaires, et d'un système d'information performant en constitue de toute évidence au regard des constats qui précèdent la première condition.

Les unités territoriales de délivrance du service sont désormais rattachées à un cadre hiérarchique dédié, disposant de l'autorité et des budgets nécessaires à l'accomplissement de l'ensemble des actes de gestion. Les fonctions d'indemnisation devront être intégrées en dotation de moyens suffisants et adaptés. Un **pilotage opérationnel par la performance** doit responsabiliser l'ensemble de la chaîne hiérarchique du niveau national au niveau local et permettre grâce à un dialogue de gestion approprié, et à un système d'information et de suivi de parcours adapté, la régulation de l'ensemble des actes concourant à la qualité et la performance des résultats souhaités.

**d) un cadre juridique contractuel impliquant l'Etat, les régions et les partenaires sociaux pour l'accompagnement**

Le financement de la formation des demandeurs d'emplois relève de la compétence des Régions. Sans préjuger des modifications structurelles apportées à ce titre par l'acte III de décentralisation, il est vraisemblable que la gestion des fonds de formation gérés par Pôle emploi soit transférée aux régions, à tout le moins dans le cadre d'une généralisation des achats sous forme de groupements de commande. Au regard des constats qui précèdent un cadre de prise en charge individualisé préservant les acquis de l'AIF doit être instauré. **Le protocole d'accompagnement défini par les partenaires sociaux et l'Etat doit ainsi être complété d'un accord entre le FPSPP et les régions, afin qu'un cadre de référence garantisse la qualité de service et la continuité et cohérence des parcours au bénéficiaire.** Cet accord élaboré dans le respect des compétences de chaque partenaire, s'inscrirait dans le sens des inflexions et décisions adoptées dans le cadre des textes législatifs et conventionnels relatifs à l'acte III de décentralisation et à la négociation sur la sécurisation de l'emploi. Il veillerait ainsi à traduire de façon opérationnelle les articulations de compétences entre les collectivités et les partenaires sociaux notamment dans le champ de la formation professionnelle. Les travaux préparatoires afférents à la création d'un compte individuel formation, pourraient intégrer les constats assurés par la présente mission en intégrant les acquis réalisés autour du CSP et des pratiques de FONGECIF en matière d'appui à la définition de projet professionnel et de formation, et les propositions que les partenaires sociaux seront amenés à négocier quant à diverses formes de compensation des droits réduits à l'ARE. Parmi ces pistes, la mission suggère de revisiter le droit au capital temps de travail<sup>71</sup> comme la portabilité des droits<sup>72</sup>, et de solliciter les régions qui se sont engagées dans une démarche de solvabilisation des continuités professionnelles.

**Recommandation n°20 : Négocier un cadre juridique contractuel impliquant l'Etat, les régions et les partenaires sociaux pour sécuriser l'accompagnement et la continuité des parcours**

<sup>71</sup> Cf. sur ce point les analyses afférentes à la question du temps de travail dans le rapport IGAS Juin 2011 relatif à l'égal accès aux responsabilités familiales

<sup>72</sup> Cette portabilité pourrait concerner : l'épargne formation au travers du droit individuel à la formation (DIF), l'épargne-temps, au travers du compte épargne-temps (CET), l'épargne salariale, les indemnités de rupture, les droits à l'assurance chômage, et s'ajouter aux droits mutualisés que recouvreraient le CIF et un droit à la solvabilité de projet de formation auprès des Régions (formation des demandeurs d'emploi) accompagné de voies de recours en cas de décision négative.

## CONCLUSION

- [227] Le contrat de sécurisation professionnelle a bénéficié des apports de l'expérimentation du CTP et de la CRP qui l'ont précédé. Il contribue à la sécurisation de l'emploi que les partenaires sociaux et le gouvernement ont souhaité proposer aux salariés privés d'emploi pour motif économique. La pertinence de la sécurisation statutaire, financière et de construction des parcours de transition, comme de la personnalisation de l'accompagnement et de la mobilisation de l'effort de formation sont confirmés tant par les éléments recueillis par la mission auprès de l'ensemble des acteurs concernés que par les bénéficiaires qui ont répondu à l'enquête diligentée à cet effet. Cette approche systémique de l'accompagnement contribue au retour durable à l'emploi, en donnant à chaque bénéficiaire les moyens d'accroître son niveau d'employabilité, d'élever si nécessaire son niveau de compétences et s'inscrit dans une meilleure adéquation au territoire de vie qu'il s'est choisi. La reprise de l'emploi ou la création d'activité empruntent les opportunités qui se présentent dans le « moment de transition » traversé par les bénéficiaires.
- [228] Le CSP est financé par une contribution de l'entreprise complétant celle de l'assurance chômage, l'Etat intervenant selon le principe de solidarité pour les salariés ne disposant pas de droits à l'ARE. Ce mode de financement n'empiète pas ainsi les moyens consacrés par ailleurs à l'accompagnement des demandeurs d'emploi de droit commun.
- [229] Ainsi grâce à la capitalisation et aux enseignements tirés des dispositifs CTP et CRP qui ont précédé le CSP, l'investissement de Pôle emploi dans un réseau d'agences et de personnels spécialisés, celui des OPCA et du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels, une relation revisitée avec les opérateurs prestataires, le partenariat avec les régions contribuent de façon décisive à la qualité de l'accompagnement vers l'emploi et à celle des efforts de formation mobilisés. La relation à l'entreprise, l'accès à l'emploi, l'individualisation de l'accompagnement et l'accès des bénéficiaires à la formation s'en trouvent facilités, et parmi les constats dressés la formation bénéficie à quatre fois plus de demandeurs d'emplois que dans le cadre du droit commun. Au demeurant cette gestion personnalisée de la formation éclaire le lien entre formation et mobilité professionnelle, et la proportion de 40 % de bénéficiaires conforte les observations réalisées en 2010 sur le CTP et la CRP. On peut raisonnablement en déduire que cette proportion correspond à la réalité des besoins en formation des demandeurs d'emploi ayant préalablement travaillé
- [230] La participation et le niveau d'engagement des régions ainsi que celle de Pôle emploi sont indispensables à la qualité de ces process au regard pour les premières de leurs compétences dans le champ du développement économique et celui de la formation professionnelle, pour le second de ses compétences relatives à l'emploi. Cette coordination entre l'Etat, les OPCA, Pôle emploi, et les régions contribue à la cohérence territoriale propice à la continuité des parcours et la mobilisation de l'appareil de formation. Le CSP éclaire en effet les conditions dans lesquelles se nouent dans chaque territoire et au niveau des bénéficiaires et des entreprises, les relations entre la formation et l'emploi.
- [231] Ce dispositif présente des marges de progrès pour atteindre l'ensemble des objectifs visés. Est soulignée l'importance des méthodes et connaissances qui contribuent au retour à l'emploi comme celle des process d'orientation dont la pertinence dépasse le cadre strict de ce programme. Ces investissements sur la connaissance fine du marché de l'emploi et la définition de projets réalistes seront utiles pour conforter et faire progresser le fonctionnement du marché de l'emploi dans notre pays. Le pilotage opérationnel doit résolument appréhender la qualité des services délivrés. Pôle emploi doit notamment réduire le délai d'accès à l'accompagnement et se doter d'une ligne managériale dédiée à ces dispositifs et engagée auprès du Directeur Général par un pilotage de performance et un dialogue de gestion constant avec les équipes. La mise en œuvre au sein de Pôle emploi d'un système d'information et de suivi de parcours à la hauteur des enjeux de ce programme d'accompagnement des salariés licenciés pour motif économique est une nécessité impérieuse. Ses insuffisances actuelles handicapent la qualité du suivi et du pilotage territorial et national assuré aujourd'hui.



- [232] Les partenaires sociaux, les régions , et le gouvernement doivent en effet pouvoir s'assurer dans ce cadre de la conformité des objectifs et des moyens mobilisés par l'ensemble des opérateurs chargés de cet accompagnement spécifique dédié à la sécurisation de parcours professionnels en fonction des finalités poursuivies.
- [233] Au regard de ce bilan global, la transposition des méthodes d'accompagnement expérimentée dans le « CSP ANI 4 » dans un processus spécifique ouvert à d'autres catégories de demandeurs d'emploi paraît constituer un objectif pertinent et réaliste, sous réserve de reconsidérer dans leur globalité comme y invite le plan stratégique 2015 de Pôle emploi, les finalités et services poursuivis par Pôle emploi, et de s'appliquer à leur pilotage opérationnel. Quoiqu'une partie des adhérents à cette expérimentation rencontrent des difficultés liées à la précarité de leurs ressources, cette démarche a permis de réels progrès dans la qualité de service délivrée par Pôle emploi, dont les marges de progrès sont accessibles, et devrait être dès lors capitalisée avec profit dans l'offre de service d'accompagnement renforcé de Pôle emploi.
- [234] Etendues à une part significative des demandeurs d'emploi, et compte tenu du niveau d'investissement proposé dans les hypothèses chiffrées par la mission (0,7 Md€ pour 500 000 bénéficiaires), cette prise en charge appellerait par redéploiement une adaptation des cadres de gestion assurés actuellement par les régions dans la gestion des actions de formation. La prise en charge des projets individuels déjà pratiquée par celles-ci dans le cadre de la continuité des parcours crédibilise cette option.
- [235] Ce rapport de mission est par nature limité à la fois dans certains constats opérés comme dans les analyses corollaires qui n'ont pu être conduites avec un recul temporel suffisant, et une évaluation du CSP comme de l'expérimentation de l'accompagnement au profit de publics précaires permettra notamment d'en mesurer l'impact sur le retour durable à l'emploi. La sécurisation des parcours professionnels a d'ores et déjà trouvé dans le cadre du contrat de sécurisation professionnelle une traduction concrète dont l'ensemble des effets mériteront d'être appréciés dans quelques mois sur l'étendue de leurs résultats.

Philippe DOLE



## Liste des recommandations

| N° | Recommandation   | Autorité responsable                      | Echéance                   |
|----|--|---|----------------------------|
| 1  | Etudier les conditions d'une avance sur liquidation des droits en cas de non complétude de dossiers  | UNEDIC                                    | 1 <sup>er</sup> trim. 2013 |
| 2  | Inciter les entreprises à articuler les mesures du PSE avec celles comprises dans le CSP en vue d'une complémentarité, sur une période de 12 mois équivalente à celle de l'offre de services du CSP  | DGEFP-Direccte                            | immédiat                   |
| 3  | Développer la coordination entre les DIRECCTE et Pôle emploi : par une information adaptée en direction des salariés (Inspection du travail, service de renseignement, conseillers de salariés, Pôle emploi) ; développer avec Pôle emploi une veille partagée des flux de sortie d'emplois, et les formats de restitutions en commission de suivi de PSE  | DG Pôle emploi<br>DGEFP-Direccte          | immédiat                   |
| 4  | Accroître et optimiser la prospection, les opportunités de relations avec les entreprises, et les mises en situation ou immersion. Développer l'usage des périodes d'activités rémunérées en entreprises, et intégrer ces objectifs dans un dialogue de gestion et de performance  | DG Pôle emploi<br>DGEFP-Direccte          | immédiat                   |
| 5  | Développer au plan territorial (Direccte et DR Pôle emploi), au profit des bénéficiaires, la connaissance du marché de l'emploi, des mobilités professionnelles et de l'évolution du contour des métiers par une analyse des DUE et DMMO. Mobiliser le concours des partenaires (OREF, Régions, OPCA et FONGECIF, MDE). Faciliter la définition des projets professionnels et élargir l'exploration des opportunités en utilisant l'ensemble des techniques et canaux de recrutement | DG Pôle emploi<br>DGEFP-Direccte          | 1 <sup>er</sup> sem. 2013  |
| 6  | Développer avec les Départements une coopération permettant de mobiliser un appui social auprès des publics le nécessitant, prévoir un budget ad hoc dans le cadre de PSE  | DGEFP-Direccte<br>Préfets<br>Départements | 1 <sup>er</sup> sem. 2013  |
| 7  | Assortir la prise en charge de projets de formation (notamment qualifiante) d'un droit à allocation ou rémunération ajusté sur la durée de l'action de formation constituerait un atout pour la sécurisation de l'emploi   | UNEDIC                                    | 1 <sup>er</sup> trim. 2013 |
| 8  | capitaliser au sein de Pôle emploi et des réseaux chargés de l'orientation les principes d'autonomie et méthodes qui doivent guider l'aide aux choix et l'appui aux stratégies d'accès à l'emploi et à la formation. Les professionnels chargés de l'orientation pourraient utilement faire l'objet d'une procédure de certification de leurs compétences, des méthodes mises en œuvre, et de leur remise à niveau régulière.  | DG Pôle emploi<br>DGEFP<br>Réseaux AIO    | 1 <sup>er</sup> sem. 2013  |

|           |  |   |                            |
|-----------|--|---|----------------------------|
|           |  |   |                            |
| <b>9</b>  | Développer la VAE en appui des projets individuels de formations qualifiantes. Organiser au sein de chaque Région des dispositifs d'appui aux projets de VAE assortis d'un pôle de certification   | DGEFP<br>Régions  | Année 2013                 |
| <b>10</b> | Développer la coordination entre financeurs (Etat, OPCA, Pôle emploi, Régions) et s'assurer auprès de l'ensemble des financeurs et notamment les régions, de critères de prise en charge ouverts à des projets individuels de formation des demandeurs d'emploi assortis d'une procédure nationale unifiée. Réformer dans ce cadre l'opposabilité aux projets de formation des critères de « métiers en tension »                | DGEFP DG<br>Pôle emploi<br>Régions  | Année 2013                 |
| <b>11</b> | Mettre en place une contractualisation entre les régions et le FPSPP afin de définir les conditions de prise en charge d'une continuité de parcours professionnels et les voies de recours éventuel. Inciter les organismes de formation à la plus grande réactivité pour une prise en charge individualisée de parcours et la rapidité d'accès en formation (délais tendant à ne pas dépasser 45j pour l'accès à la formation). | Direccte OPCA<br>Régions<br>Organismes de<br>formation                      | 1 <sup>er</sup> sem. 2013  |
| <b>12</b> | Organiser, sous forme de séminaires de partage des pratiques, un accompagnement méthodologique au pilotage. Les COPIL territoriaux doivent s'assurer de l'usage optimal des périodes d'activité, de la mise en relation avec les entreprises et réseaux professionnels, de la fluidité du parcours et de la rapidité d'accès à la formation  | DGEFP<br>partenaires<br>sociaux<br>Direccte<br>INTEFP                       | 1 <sup>er</sup> sem. 2013  |
| <b>13</b> | Les Direccte sont invitées à analyser l'environnement territorial du CSP et des services délivrés, et à le partager avec l'ensemble des opérateurs et partenaires afin d'en optimiser les effets. Elles doivent conduire avec les partenaires sociaux, Régions et opérateurs, le pilotage qualitatif du CSP  | DGEFP-<br>Direccte<br>Partenaires<br>sociaux<br>OPCA Régions<br>Pôle emploi | 1 <sup>er</sup> sem. 2013  |
| <b>14</b> | S'assurer de la coordination avec les acteurs économiques en impliquant les instances de pilotage au niveau territorial approprié  | DGEFP-<br>Direccte<br>Préfets   | 1 <sup>er</sup> trim. 2013 |
| <b>15</b> | Ajuster les effectifs affectés à l'accompagnement CSP lorsque ceux-ci sont supérieurs au ratio défini, s'assurer du respect des délais d'accompagnement définis au cahier des charges et poursuivre le déploiement des actions de formation et professionnalisation des conseillers et cadres affectés à ce dispositif   | DG Pôle emploi  | Immédiat puis<br>permanent |
| <b>16</b> | Introduire la gestion du CSP dans le dialogue de performance vis-à-vis des résultats attendus, lui associer le suivi des ressources humaines, budgétaires. Impliquer l'encadrement dans le pilotage opérationnel du CSP sur l'ensemble de la ligne hiérarchique et préciser les niveaux de responsabilité (du niveau national au niveau local).  | DG Pôle emploi  | 1 <sup>er</sup> trim. 2013 |

|           |   |  |                            |
|-----------|---|--|----------------------------|
|           |   |  |                            |
| <b>17</b> | Au plan de la gestion des ressources humaines affectées, équilibrer la relation avec les OPP et stabiliser les équipes et leurs managers dans la durée. Equilibrer les charges en personnels titulaires, CDD, et OPP  | DG Pôle emploi   | 1 <sup>er</sup> trim. 2013 |
| <b>18</b> | Associer régulièrement les consultants des prestataires aux réunions d'équipe afin d'harmoniser et enrichir l'offre de service délivrée globalement   | DR Pôle emploi   | Année 2013                 |
| <b>19</b> | Doter Pôle emploi des outils permettant aux équipes d'effectuer le suivi des parcours et un pilotage rigoureux. Reprendre les historiques pour qualifier les sorties du dispositif. Discipliner l'ensemble des fournisseurs sur la fiabilité de leurs données | DG Pôle emploi<br>DGEFP<br>FPSP<br>Prestataires et<br>OPCA | 1 <sup>er</sup> sem.2013   |
| <b>20</b> | Négocier un cadre juridique contractuel impliquant l'Etat, les régions et les partenaires sociaux pour sécuriser l'accompagnement et la continuité des parcours   | DGEFP<br>Partenaires<br>sociaux<br>Régions                 | Année 2013                 |



# Lettre de mission



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

*Le Ministre*

Nos réf. : FM/D11017070

PARIS, LE 15 SEP. 2011

Monsieur le Chef du Service,

L'accord national interprofessionnel du 31 mai 2011 relatif au contrat de sécurisation professionnelle et la loi pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels du 28 juillet 2011 prévoient la mise en œuvre d'un contrat de sécurisation professionnelle au profit des salariés licenciés pour motif économique au 1<sup>er</sup> septembre 2011.

Ce contrat institue un accompagnement personnalisé et renforcé des salariés licenciés pour motif économique dans les entreprises de moins de 1000 salariés et les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire. L'ensemble du territoire national est désormais concerné par ce dispositif qui remplace le CTP et la CRP.

Le déploiement du contrat de sécurisation professionnelle est réalisé sous la responsabilité conjointe de l'Etat et des organisations représentatives d'employeurs et de salariés, négociatrices de l'accord national interprofessionnel du 31 mai. La mise en œuvre du CSP est confiée à Pôle Emploi qui pourra s'adjoindre les services d'opérateurs privés et bénéficier de l'expérience acquise dans le cadre du CTP par la filiale de l'AFPA (SG CTP) sur certains sites.

Le suivi du contrat de sécurisation professionnelle et l'évaluation de ses résultats en matière de retour à l'emploi sont assurés par un comité de pilotage présidé par le ministre chargé de l'emploi, qui inclut les représentants des organisations représentatives d'employeurs et de salariés négociatrices de l'accord national interprofessionnel et de l'Etat. Le pilotage régional du dispositif est réalisé dans le cadre du Service public de l'emploi régional (SPER). Au niveau infra-régional, le suivi de la mise en œuvre du nouveau dispositif d'accompagnement est assuré par un comité de pilotage mis en place sur un département ou sur un bassin d'emploi.

**Monsieur Pierre BOISSIER**  
Chef du Service  
Inspection générale des affaires sociales  
39-43, quai André Citroën  
75739 PARIS Cedex 15

127, RUE DE GRENNELLE – 75007 – PARIS  
TÉLÉPHONE : 01 44 38 38 38 – TÉLÉCOPIE : 01 44 38 20 10

A ce titre, je vous demande de désigner un inspecteur général chargé d'assurer, pour le compte de l'Etat et des partenaires sociaux, la responsabilité de la supervision du déploiement du dispositif sur l'ensemble du territoire national, et la préparation des instances de pilotage et de suivi de ce dispositif, en qualité de « responsable du programme contrat de sécurisation professionnelle ».

Cette mission sera assurée pour une durée de 12 mois à partir du 1er septembre prochain.

Pour assurer cette mission, l'inspecteur général désigné pourra être accueilli au sein de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle et disposer au sein de la DGEFP des moyens nécessaires à l'accomplissement de la mission.

Il participera notamment à la préparation des réunions du comité de pilotage national en lien avec les services de l'Etat compétents et les services de l'Unédic, Pôle emploi, et rendra compte de votre activité devant le comité. Il coordonnera également l'évaluation du CSP, qui sera réalisée conjointement par l'Etat (DARES et DGEFP) et l'Unédic, sous l'égide du comité de pilotage national.

Je souhaite que dans la mise en œuvre de la mission, une attention particulière soit portée à la qualité des relations à construire avec les services de l'Unédic, Pôle emploi et le fond paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).

Dans ce cadre, le Directeur général et les services de Pôle emploi apporteront également leur appui. A cet effet, le Directeur général de Pôle emploi sera destinataire d'une demande relative aux remontées statistiques et juridiques nécessaires au pilotage du CSP. Il sera également informé de la nécessité d'organiser dans les meilleures conditions l'accès aux données concernant la mission et notamment : la mobilisation des moyens humains et matériels, la délivrance de l'offre de service, la gestion, le système d'information et l'outil de suivi des parcours.

L'inspecteur général désigné disposera également de l'appui de la DARES, et de l'ensemble des opérateurs du SPE mobilisés sur le terrain pour la mise en œuvre de ce dispositif.

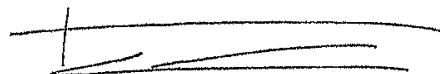
Sur le plan territorial, une instruction préparée par la DGEFP et adressée aux Préfets, aux DIRECCTE et leurs responsables d'unité territoriale sera transmise dans les prochains jours. Cette instruction permettra avec le concours des Préfets et services déconcentrés de l'Etat, de préparer avec les partenaires concernés : collectivités territoriales, OPCA, acteurs économiques, la mise en œuvre des instances de pilotage et d'apporter toute contribution utile à la réussite de ce dispositif de reclassement et de reconversion professionnels.

L'inspecteur général désigné s'assurera, au moins chaque trimestre, auprès de l'ensemble des acteurs et conformément au cahier des charges signé avec Pôle Emploi et ses opérateurs externes désignés, de la qualité des informations nécessaires au comité de pilotage que je présiderai, et bénéficiera du concours de l'ensemble des services et opérateurs concernés. Il s'assurera également auprès des Préfets de la tenue régulière des comités de pilotage territoriaux et régionaux, et procèdera quand il l'estimera utile à toute rencontre locale avec les opérateurs et partenaires mobilisés, ou participation aux instances territoriales de pilotage et de suivi.



Je vous invite à me tenir informé régulièrement des conditions de mise en œuvre et de toute difficulté relatives à l'exécution de cette mission

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Chef du Service, l'expression de ma considération distinguée.

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of horizontal strokes and a vertical line, representing the name Xavier BERTRAND.

**Xavier BERTRAND**



# Liste des personnes rencontrées

## Au plan national

### Cabinet du Ministre de l'Emploi et de la santé

Marguerite BERARD Directrice  
Frank MOREL Directeur adjoint  
Antoine FOUCHER Conseiller

### Cabinet du Ministre du Travail, de l'emploi, du dialogue social et de la formation professionnelle

Nicolas GRIVEL Directeur adjoint  
Pierre André IMBERT Conseiller  
Emmanuel BATARD Conseiller

### Cabinet du Ministre chargé de la formation professionnelle

Christian VILLE Directeur  
Jérôme GIUDICELLI Directeur adjoint  
Catherine BEAUVOIS Conseillère  
Jeremy HOUSTRAETE Conseiller

### DGEFP

Bertrand MARTINOT Délégué général  
Isabelle EYNAUD CHEVALIER DGEFP Chef de Service  
Jean-François ROBINET Sous directeur  
Pierre RAMAIN Sous directeur  
Marie MOREL Sous directrice  
Cédric PUYDEBOIS DAT  
Nadine RICHARD Cheffe de mission  
Yves RANCON Chargé de mission  
Jean Michel MAZOUTH Chef de mission  
Laurent DURAIN adjoint  
Marc Antoine ESTRADE Chef de mission  
Laurent DUCLOS adjoint  
Dominique JEREMIASZ Cheffe de mission

### DARES

Antoine MAGNIER Directeur  
Chrystelle COLIN responsable études emploi

### Partenaires sociaux

Dominique TELLIER pour le MEDEF  
Francis DACOSTA président de la CPNFP et vice Président du FPSP  
Alain DRUELLES chef du service formation professionnelle continue MEDEF  
Geneviève ROY vice Présidente CGPME

Pierre BURBAN Directeur Général UPA  
Marjorie LEHELLE UPA  
Michel CHARBONNIER CFTC  
Olivier GOURLE CFTC  
Maurad RAHBI secrétaire confédéral CGT  
Djamal TESKOUK Président du FPSPP  
Laurent BERGER secrétaire confédéral CFDT  
Christian JANIN secrétaire confédéral CFDT  
Jean-Luc GUEUDET CFDT  
Patricia FERRAND secrétaire confédérale CFDT  
Stéphane LARDY secrétaire confédéral CGT FO  
Marie-Françoise LEFLON CGC

## **PÔLE EMPLOI**

Jean BASSERES Directeur Général  
Thomas CAZENAVE DGA  
Carine CHEVRIER DGA Finances  
Alain CAZEUNEUVE chargé de mission auprès du DG  
Jean Yves CRIBIER DGA Ressources Humaines  
Florence DUMONTIER DGA  
Sandrine HERVE chef de projet national CTP- CRP  
Géraldine GRAVOUILH chargée de coordination  
Serge LEMAITRE directeur services clients  
Bruno LUCAS DGA services clients partenariats  
Marc PICQUETTE directeur formation

## **AFPA**

Philippe CAILA Directeur Général  
Anne Marie BJORNSEN-LANDEN Directrice d'AFPA Transition  
Philippe VIGNERON directeur financier  
Jean Lou ORLANDINI chef de projet AFPA Transition  
Patrice BOIS chef de projet AFPA Transition  
Olivier CENDRAS chef de projet AFPA Transition

## **Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP)**

Bernard ABEILLE Directeur  
Victor DAS NEVES Secrétaire général  
Vincent CAPUTO responsable mission animation  
Karine DARTOIS coordonnatrice actions partenariales OPCA

## **Organismes paritaires collecteurs agréés (OPCA)**

### **AGEFOS PME**

Jean Philippe LEROY Président  
Philippe ROSAY Président  
Francis PETEL Président de commission formation  
Yves DERAÏL Vice Président  
Joël RUIZ Directeur Général  
Valérie SORT Déléguée veille stratégique  
Olivia DA SILVA Déléguée à l'action territoriale  
Hervé DAGAND chargé de mission

**OPCALIA**

Francis DACOSTA Président  
Yves HINNEQUINT Directeur Général  
Vincent GRAULET Directeur prospective  
Dominique LECCIA chargée de mission  
David DUVAL chargé de mission  
Xavier ROYER Directeur  
Elodie SOJIC chargée d'études

**OPCALIM**

Jean Marie MARX Directeur Général  
Véronique De BALINCOURT

**FORCO**

Yves GEORGELIN Directeur général

**FAFIH**

Michel GEISER Directeur général

**OPCAIM**

Stéphanie LAGALLE BARANES Directrice  
Julien ROUDIL chargé de mission

**OPCA DEFI****OPCA TRANSPORTS**

Christian GROSJEAN

**CONSTRUCTYS**

David MAZURELLE Directeur général

**FAF TT**

Jacques SOLOVIEFF Directeur  
Pascale DARTOIS Directeur

**Organisations professionnelles****FFB**

François FALISE Directeur de la formation

**PRISME**

Isabelle LAMALLE Directrice des relations sociales  
Martine GOMEZ Présidente des relations sociales  
Michel BOUFFARD

## Rencontres territoriales

Ont été rencontrés : les Préfets ( selon leurs disponibilités), les Vice-présidents de Régions ( idem) les Présidents et Vice Présidents des IPR de Pôle emploi siégeant en instances de pilotage CSP, les DIRECCTE et directeurs d'UT et animateurs territoriaux, les Directeurs régionaux de Pôle emploi, directeurs territoriaux et directeurs d'agences A2S et leurs conseillers, les Directeurs chargés de la formation dans les régions , les OPCA et FONGECIF, les directeurs des Maisons de l'emploi et de la formation, les Prestataires de Pôle emploi missionnés sur le CSP. Compte tenu de leur nombre (53 déplacements) les noms ne sont pas mentionnés.

### Déplacements du responsable de programme CSP

| Sites/ dates | Rencontres régionales  | COPIL régional  | Copil départemental | Réunions avec FPSP |
|--------------|------------------------|-----------------|---------------------|--------------------|
| 30/09        | Haute Normandie        |                 |                     |                    |
| 10 /10       | Lorraine               |                 |                     |                    |
| 11/10        | Champagne Ardennes     |                 |                     |                    |
| 12/10        | Aquitaine              |                 |                     |                    |
| 14/10        | Franche Comte          |                 |                     |                    |
| 17/10        | Interrégionale Sud Est |                 |                     |                    |
| 24/10        | Auvergne               |                 |                     |                    |
| 26/10        | Picardie               |                 |                     |                    |
| 28/10        | Bretagne               |                 |                     |                    |
| 02/11        | Bourgogne              |                 |                     |                    |
| 14/11        | Pays de la Loire       |                 |                     |                    |
| 16/11        | Centre                 |                 |                     |                    |
| 18/11        | Basse Normandie        |                 |                     |                    |
| 23/11        | Poitou Charente        |                 |                     |                    |
| 24/11        | Limousin               |                 |                     |                    |
| 29 /11       | Nord Pas de Calais     |                 |                     |                    |
| 02/12        | PACA                   |                 |                     |                    |
| 06 /12       | Mipy                   |                 |                     |                    |
| 22/12        |                        |                 |                     | Aquitaine          |
| 14/02        |                        | Picardie        |                     |                    |
| 23/02        |                        | Poitou Charente |                     |                    |
| 29/02        |                        | Haute Normandie |                     |                    |
| 01/03        |                        | Ile de France   |                     |                    |
| 02/03        | Nord pas de Calais     |                 |                     |                    |
| 06/03        |                        |                 | Aube                |                    |
| 07/03        |                        |                 | Aisne               |                    |
| 09/03        |                        |                 |                     | Ile de France      |
| 16/03        |                        |                 |                     | Pays de la Loire   |
| 22/03        |                        |                 | Savoie              |                    |
| 26/03        |                        |                 |                     | Poitou Charente    |
| 03/04        |                        |                 |                     | Centre             |
| 04/04        |                        |                 | Mulhouse MDE        |                    |
| 13/04        |                        |                 | Vosges              |                    |
| 17/04        |                        | PACA            |                     |                    |
| 10/05        |                        |                 | Yonne               |                    |
| 22/05        |                        | Auvergne        |                     |                    |

|       |          |                    |                    |             |
|-------|----------|--------------------|--------------------|-------------|
| 06/06 |          |                    | Calvados           |             |
| 07/06 |          |                    | Meurthe et Moselle |             |
| 12/06 |          | Bretagne           |                    |             |
| 14/06 |          |                    | Indre et Loire     |             |
| 25/06 |          |                    | Vaucluse           |             |
| 04/07 |          |                    |                    | Rhône Alpes |
| 10/07 | Auvergne |                    |                    |             |
| 11/07 |          |                    | Maine et Loir      |             |
| 16/07 |          | Champagne Ardennes |                    |             |
| 21/08 |          |                    |                    | INTEFP      |
| 05/09 |          |                    |                    | Hérault     |
| 18/09 |          |                    |                    | Annecy      |
| 20/09 |          |                    |                    | Rouen       |
| 25/09 |          |                    |                    | Mulhouse    |
| 28/09 |          |                    |                    | St Brieuc   |
| 18/10 |          |                    |                    | Marseille   |
| 26/10 |          |                    |                    | Rennes      |





## Observations de la DGEFP



MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI, DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DU DIALOGUE SOCIAL

DELEGATION GÉNÉRALE À L'EMPLOI  
ET À LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Paris, le 08 FEV. 2013

SOUS-DIRECTION DES MUTATIONS ÉCONOMIQUES  
ET DU DÉVELOPPEMENT DE L'EMPLOI  
7 SQUARE MAX HYMANS  
75741 PARIS CEDEX 15

La Déléguée générale à l'emploi  
et à la formation professionnelle

à

**Mission Fonds national de l'emploi**  
Affaire suivie par : Yves RANÇON  
Mél : [mfne.dgefp@emploi.gouv.fr](mailto:mfne.dgefp@emploi.gouv.fr)  
Téléphone : 01 44 38 29 31  
Télécopie : 01 44 38 29 40

Monsieur Pierre BOISSIER,  
Chef de l'Inspection générale des affaires  
sociales

IGAS, Section des rapports  
39-43, quai André Citroën  
75739 PARIS cedex 15

**Objet : Observations relatives au rapport provisoire RM2012-163P " Le contrat de sécurisation professionnelle : 1er bilan d'un dispositif individualisé de retour à l'emploi et d'accès à la formation, analyses et préconisations "**

PJ : Instruction DGEFP / Pôle emploi du 23 janvier 2012

Vous m'avez invitée, par courriel du 16 janvier 2013, à faire part des observations qu'appellerait éventuellement le rapport provisoire relatif au contrat de sécurisation professionnelle (CSP).

D'une façon générale, je souscris aux constats et aux préconisations du rapport, comme j'avais pu l'exprimer lors du comité de pilotage national du dispositif du 6 novembre dernier, au cours duquel Philippe Dole avait présenté les conclusions de sa mission comme responsable de programme du CSP. Je tiens d'ailleurs à lui renouveler mes remerciements pour son action dans ce cadre, qui a permis le déploiement du dispositif au plan territorial et, plus largement, pour le travail accompli avec passion depuis plusieurs années sur le sujet de la sécurisation professionnelle.

Certaines recommandations du rapport ont d'ores et déjà été intégrées dans le plan d'actions de la délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle (DGEFP) :

- **la recommandation n°2 (p.20) : « Inciter les entreprises à articuler les mesures du PSE avec celles du CSP en vue d'une complémentarité, sur une période de 12 mois équivalente à l'offre de services du CSP ».**

Cette recommandation va dans le sens des travaux conduits depuis l'an dernier dans le cadre d'un groupe de travail associant Pôle emploi et les DIRECCTE. L'objectif de ce groupe de travail est l'élaboration d'un guide des plans de sauvegarde de l'emploi (PSE), destiné à préciser les modalités d'intervention des différents acteurs.

Ce guide devrait voir le jour à l'issue des travaux législatifs menés à la suite de l'accord national interprofessionnel (ANI) des partenaires sociaux sur la sécurisation de l'emploi, qui

prévoit l'homologation des PSE. Le guide aura ainsi vocation à faciliter le contrôle de l'administration et à servir de référentiel pour apprécier le contenu des PSE et les efforts réalisés par les entreprises dans de précédents PSE.

- **la recommandation n° 3 (p.21) : Développer une bonne coordination entre les DIRECCTE et Pôle emploi : par une bonne information des salariés (Inspection du travail, services de renseignements, conseillers de salariés, Pôle emploi) ; développer avec Pôle emploi une veille partagée des sorties d'emploi, et les formats de restitution en commissions de suivi des PSE.**

L'amélioration de la coordination entre les services de Pôle emploi et les DIRECCTE dans le cadre des PSE a fait l'objet d'une instruction commune DGEFP / Pôle emploi en date du 23 janvier 2012 (voir pièce jointe). Elle précise les interventions respectives des services de l'Etat et de Pôle emploi à chaque étape de la mise en œuvre d'un PSE et prévoit un reporting sur la situation des adhérents au CSP dans le cadre des commissions de suivi des PSE. Pratiquement, cela se traduit par des interventions coordonnées dans le cadre de dossiers emblématiques tels que celui de Doux ou de Néosécurité.

- **la recommandation n° 4 (p.21) : Accroître et optimiser la prospection, les opportunités de relation avec les entreprises, et les mise en situation ou immersion. Développer l'usage des périodes rémunérées en entreprises et intégrer ces objectifs dans un dialogue de gestion et de performance**

Et

- **la recommandation n° 5 (p.25) : Développer au plan territorial (DIRECCTE / DR de Pôle emploi), au profit des bénéficiaires, la connaissance du marché de l'emploi, des mobilités professionnelle et des contours des métiers par une analyse des DUE et des DMMO. Mobiliser le concours des partenaires (OREF, régions, OPCA et Fongecif, MDE). Faciliter la définition des projets professionnels et élargir l'exploration des opportunités en utilisant l'ensemble des techniques et canaux de recrutement.**

Ces recommandations sont issues des travaux menés dans le cadre du séminaire organisé le 16 octobre 2012 sur la connaissance du marché local de l'emploi et le déploiement de la fonction d'intermédiation. A la suite de cet événement j'ai demandé à l'ensemble des DIRECCTE de préparer un plan d'action permettant de mettre en œuvre ces préconisations. J'ai également rappelé ces points dans le cadre des dialogues de gestion de fin d'année. Sur la base des éléments que les services m'adresseront, un bilan des actions mises en œuvre sera effectué et les bonnes pratiques seront diffusées.

- **la recommandation n° 7 (p.38) : Assortir la prise en charge de projets de formation (notamment qualifiante) d'un droit à allocation ou rémunération ajusté sur la durée de l'action de formation constituerait un atout pour la sécurisation de l'emploi.**

Sur ce point, les partenaires sociaux ont prévu, dans le cadre de l'accord sur la sécurisation de l'emploi, de mettre en place une aide de 1 000 euros, versée au 7ème mois d'accompagnement pour les bénéficiaires du contrat de sécurisation professionnelle expérimenté au bénéfice des salariés précaires (article 4 de l'ANI du 31 mai 2011) engagés dans une formation certifiante ou qualifiante et dont les droits à l'assurance chômage s'éteignent avant la fin de la formation engagée.

Afin de permettre la mise en œuvre de ce point de l'accord, des travaux en vue de sa transcription législative ont été engagés à la DGEFP.

- **Recommandation n°10 : Développer la coordination entre financeurs (Etat, OPCA, Pôle emploi, régions) et s'assurer auprès de l'ensemble des financeurs et notamment les régions de critères de prise en charge ouverts à des projets individuels de formation des demandeurs d'emploi assortis d'une procédure nationale unifiée. Réformer dans ce cadre l'opposabilité aux projets de formation des critères de « métiers en tension ».**

Je partage la recommandation prévoyant le développement coordonné entre les différents financeurs notamment afin de permettre qu'une procédure nationale unifiée puisse conduire à harmoniser les critères de prises en charge ouvert aux projets individuels de formation.

S'agissant de la proposition consistant à réformer l'opposabilité aux projets de formation fondée sur la non inscription du métier envisagé sur la liste des métiers dits en tension, il convient de rappeler que l'objectif du contrat de sécurisation des parcours professionnels est de permettre un retour à l'emploi qui tienne notamment compte de l'évolution des métiers et de la situation du marché du travail.

Aussi, s'il apparaît utile que les opérateurs s'appuient sur des critères comme la liste des métiers en tension et plus généralement sur l'ensemble des sources disponibles, il convient surtout d'appréhender la situation du salarié avec une certaine souplesse et d'examiner ses possibilités de réinsertion dans l'emploi dans le cadre d'un accompagnement personnalisé qui tienne compte de son parcours professionnel, de sa motivation et de la présence sur le territoire d'entreprises susceptibles de l'accueillir.

- **Recommandation n°11 : Mettre en place une contractualisation entre les Régions et le FPSPP afin de définir les conditions de prise en charge d'une continuité de parcours professionnels et les voies de recours éventuel. Inciter les organismes de formation à la plus grande réactivité pour une prise en charge individualisée de parcours et la rapidité d'accès à la formation (délai tendant à ne pas dépasser 45 jours pour l'accès à la formation).**

S'agissant de la mise en place d'une contractualisation entre les Régions et le fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels pour définir les conditions de prise en charge d'une continuité de parcours professionnels et les voies de recours éventuel, je rappelle les points suivants.

En premier lieu, les dispositions actuelles n'empêchent pas, dès à présent, les DIRECCTES, les conseils régionaux et les OPCA engagés directement ou par l'intermédiaire du FPSPP dans la mise en œuvre d'actions de formation dans le cadre du CSP de définir des processus de gestion commun au niveau territorial afin de renforcer la coordination des acteurs locaux dans le cadre de conférences de financeurs.

Par ailleurs, rien ne s'oppose également à ce que le FPSPP dans le cadre de bonnes pratiques contractualise avec les conseils régionaux pour mettre en œuvre un cadre juridique ou un protocole de gestion partagé, mais il conviendrait dans ce cas que les OPCA concernés au plan territorial puissent être associés à cette démarche.

En revanche, si la contractualisation a pour objet de mettre en œuvre des dispositifs de cofinancement pour assurer la prise en charge du dispositif, il convient de rappeler que le

cadre réglementaire actuel ne se prête pas à ce type de montage financier. La convention cadre signée entre l'Etat et le FPSPP en application des dispositions de l'article L6332-21 du code du travail (et qui décline l'accord des partenaires sociaux) n'a pas prévu en effet que dans le cadre des appels à projet lancés par le fonds paritaire, les conseils régionaux soient associés à cette procédure.

Je partage enfin la recommandation incitant les organismes de formation à une plus grande réactivité permettant d'accroître l'accès à la formation. Le délai de 45 jours maximal pour l'accès à la formation paraît sur ce point une proposition à retenir.

- **la recommandation n° 12 (p.53) : Organiser, sous forme de séminaires de partage de pratiques, un accompagnement méthodologique au pilotage. Les COPIL territoriaux doivent s'assurer de l'usage optimal des périodes d'activité, de la mise en relation avec les entreprises et réseaux professionnels, de la fluidité du parcours et de la rapidité d'accès à la formation.**

Il est prévu, en collaboration avec l'Institut National du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (INTEFP), l'élaboration d'un module de formation sur le pilotage des politiques publiques illustrées par le CSP. Ce module sera ouvert aux agents des DIRECCTE impliqués dans les comités de pilotage, afin de les sensibiliser au suivi qualitatif de l'offre de service proposée aux bénéficiaires de CSP et des leviers d'action qui favorisent le retour à l'emploi.

- **La recommandation n° 19 (p.64) : Doter Pôle emploi des outils permettant aux équipes d'effectuer le suivi des parcours et un pilotage rigoureux. Reprendre les historiques pour qualifier les sorties du dispositif. Discipliner l'ensemble des fournisseurs sur la fiabilité de leurs données.**

Certains fournisseurs connaissent des difficultés à transmettre des données régulières et fiables qui peuvent être intégrées à l'extranet mis en œuvre sous l'égide de la DGEFP. Pôle emploi en a notamment connu concernant les données sur les parcours des bénéficiaires (formation, période de travail, sorties...), compte tenu de l'ampleur des adaptations informatiques nécessaires. Je souhaite préciser que la situation est en voie d'amélioration et qu'un plan d'action commun à la DGEFP et à Pôle emploi a été mis en place afin d'améliorer la collecte et l'intégration des données de l'extranet. Dans l'optique de s'assurer de la fourniture régulière de données, il prévoit notamment que la DGEFP donne une visibilité à Pôle emploi sur la régularité et la qualité des données transmises par ses sous-traitants, afin de déclencher, le cas échéant, les sanctions prévues dans le marché qui les lie.

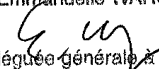
**Enfin, concernant les perspectives d'élargissement du dispositif d'accompagnement à d'autres publics, qui figure dans la 5<sup>e</sup> partie du rapport (à partir de la page 66), je souhaite vous indiquer que :**

- **pour les entreprises soumises au congé de reclassement**, des dispositions législatives vont augmenter la durée maximum du congé de reclassement de 9 à 12 mois et instaurer une procédure d'homologation des PSE, comme le demandent les partenaires sociaux dans le cadre de l'ANI sur la sécurisation de l'emploi. Ces mesures devraient permettre, comme le préconise le rapport, de rapprocher la durée et les modalités d'accompagnement des bénéficiaires du congé de reclassement de celle des adhérents au CSP. En effet, la mise en œuvre d'un accompagnement et d'un revenu de remplacement sensiblement similaires à ceux du CSP constituera une référence pour conduire l'analyse d'homologation. En revanche, la proposition tendant à une labellisation des prestataires chargés de l'accompagnement sur ces bases en contraignant le choix des entreprises

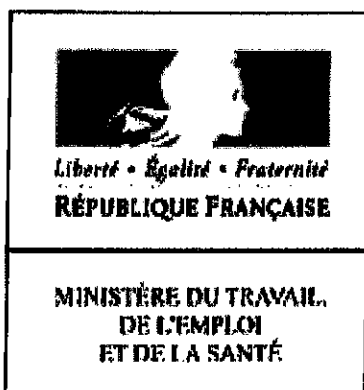
concernant la gestion des restructurations poserait question au regard du droit de la concurrence.

- **pour les entreprises dans le champ du CSP**, là encore, la procédure d'homologation du PSE sera l'occasion, pour l'administration d'inviter les entreprises à mettre en place des mesures complémentaires à celles prévues dans le cadre du CSP plutôt qu'à déployer des actions qui doublonnent celles du CSP ;
- **s'agissant de l'extension à d'autres publics**, il me paraît nécessaire d'attendre les résultats de l'évaluation conduite par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) en 2013. Cette évaluation permettra, par l'analyse des résultats de sorties du CSP et de l'expérimentation aux anciens contrats courts, de déterminer les publics qui peuvent, de façon pertinente, faire l'objet d'un accompagnement renforcé dans le cadre du CSP stricto sensu, sachant que Pôle emploi doit, conformément à son plan stratégique, déployer un accompagnement renforcé pour les demandeurs d'emploi les moins autonomes.

Emmanuelle WARGON

  
Déléguée générale à l'emploi  
et à la formation professionnelle





## **Instruction relative à la gestion des licenciements économiques dans le cadre de PSE**

Paris, le 23 janvier 2012.

**Le Délégué général à l'emploi et à la formation professionnelle**

**A :**

**Messieurs les Préfets de région,**

**Mesdames et Messieurs les Directeurs régionaux des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)**

**Messieurs les Directeurs des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE), des départements et régions d'outre-mer**

**Monsieur le Directeur de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population de Saint-Pierre-et-Miquelon**

**Mesdames et messieurs les Préfets de département.**

**Le Directeur général de Pôle emploi**

**A :**

**Mesdames et Messieurs les directeurs régionaux de Pôle emploi.**

Les partenaires sociaux ont négocié en coordination avec l'Etat un dispositif unique, simplifié et territorialisé, le contrat de sécurisation professionnelle (CSP), tendant à la sécurisation des parcours professionnels des salariés licenciés économiques ne pouvant bénéficier d'un congé de reclassement (Accord national interprofessionnel du 31 mai 2011 et loi n° 2011-893 du 28 juillet 2011 pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels).

La convention d'application comme le cahier des charges de l'accompagnement de ce dispositif précisent que les comités de pilotage régionaux, mis en place dans ce cadre, ont la responsabilité d'organiser les opérations de reclassement des salariés concernés par des licenciements économiques collectifs de manière homogène sur un même territoire, de traiter les questions soulevées au plan local dans le cadre du processus d'identification, d'orientation et de suivi des bénéficiaires concernés et la

recherche de solutions conformes aux principes fondamentaux du dispositif, ainsi que d'assurer un suivi quantitatif et qualitatif des reclassements sur le territoire.

Il convient donc que vous appréhendiez l'organisation des opérations de reclassement de façon structurée dans le cadre des plans de sauvegarde de l'emploi (PSE).

La présente note vise à définir le rôle de chacun des réseaux dans le cadre des PSE et à organiser les échanges d'informations nécessaires à une action coordonnée. Ainsi, les actions mises en place en déclinaison de la présente instruction seront communiquées aux comités de pilotage régionaux et territoriaux du CSP afin d'être, éventuellement, restituées au comité de pilotage national.

La DGEFP et la Direction Générale de Pôle emploi veilleront à capitaliser les initiatives susceptibles d'être diffusées.

La relation renforcée entre Pôle emploi, les acteurs du SPE et les DIRECCTE se construit notamment dans le cadre de ce programme. La qualité de l'accompagnement dans le cadre du CSP devra ainsi s'appuyer sur la capacité de chaque réseau à fédérer, animer et valoriser ce partenariat.

#### **1. La mise en place du CSP nécessite une remise en cohérence des actions du service public de l'emploi avec les PSE**

L'entreprise de cinquante salariés et plus qui envisage de licencier au moins dix salariés a l'obligation de mettre en place un PSE pour éviter les licenciements ou en limiter le nombre et faciliter le reclassement du personnel dont le licenciement ne peut être évité. Le code du travail n'impose pas une obligation de résultat à l'entreprise, mais une obligation de moyen : rechercher toutes les mesures de nature à éviter les licenciements et faciliter le reclassement des salariés licenciés en mobilisant des moyens spécifiques.

Le plan de sauvegarde de l'emploi peut ainsi prévoir des mesures telles que (Art. L1233-62 du code du travail) :

- Des actions favorisant le reclassement externe à l'entreprise, notamment par le soutien à la réactivation d'emploi ;
- Des actions de soutien à la création d'activités nouvelles ou à la reprise d'activités existantes par les salariés ;
- Des actions de formation, de validation d'acquis d'expérience ou de reconversion de nature à faciliter le reclassement interne ou externe des salariés sur des emplois équivalents.

Dans ce cadre, les cellules de reclassement constituaient le socle minimal de tout PSE.

Lorsque l'entreprise avait des difficultés objectives à financer seule cette cellule (notamment dans le cas d'entreprise en redressement ou liquidation judiciaire), l'Etat pouvait financer partiellement ou totalement la mise en place de cette cellule en signant avec l'entreprise une convention de cellule de reclassement. La prise en charge par l'Etat était modulée de la situation financière de l'entreprise et des difficultés de reclassement potentielles des salariés.

Une commission de suivi de la cellule suivait l'activité générale. Elle assurait le lien entre l'entreprise, la cellule, les représentants du personnel, les représentants du service public de l'emploi et le cas échéant les acteurs extérieurs.

La cellule de reclassement et la convention de reclassement personnalisé (CRP) pouvaient être proposées parallèlement aux salariés licenciés pour motif économique dans le cas d'un besoin d'accompagnement renforcé par rapport à celui offert par la seule CRP.



Depuis que les moyens d'accompagnement des bénéficiaires de la CRP en 2009 ont été revus à la hausse (convention du 19 février 2009), deux problèmes d'articulation avec les cellules se posaient :

- La difficile coordination de l'accompagnement de la cellule et de la CRP rendait peu lisible l'offre de service proposée pour les licenciés économiques et pouvait entraîner des redondances créant des dysfonctionnements ;
- Le financement, par l'Etat, de l'accompagnement des bénéficiaires à la fois dans le cadre des cellules et de la CRP.

La mise en place du CSP conduit à repenser les interventions du SPE dans un souci d'une meilleure coordination.

**a) L'Etat ne financera plus qu'exceptionnellement les cellules de reclassement**

Pôle emploi, ses sous-traitants et Transito sont les opérateurs du CSP et sont donc en charge de l'accompagnement de la plupart des licenciés économiques dans le cadre de plans de sauvegarde de l'emploi.

Dans ce cadre, la mise en place de cellules de reclassement n'apparaît plus indispensable.

L'éventualité de la mise en place de cellules de reclassement financées par l'Etat pour une entreprise ou un collectif d'entreprises est désormais soumise à l'appréciation préalable de la DGEFP sur avis du DIRECCTE. Elle est envisageable uniquement en cas de circonstances exceptionnelles (afflux de bénéficiaires potentiels auquel les équipes locales ne sauraient faire face, y compris en mobilisant des moyens humains supplémentaires au sein des équipes de Pôle emploi, de Transito ou des opérateurs privés de placement) et après consultation de Pôle emploi.

**b) Des cellules d'appui à la sécurisation professionnelle pourront être mises en place en amont de l'adhésion au CSP pour les salariés d'entreprises en redressement ou liquidation judiciaire**

D'ici à l'entrée en vigueur du prochain marché de Pôle emploi pour la sous-traitance de l'accompagnement de licenciés économiques, prévue pour le 30 juin 2012, les responsables d'unités territoriales (RUT) pourront exceptionnellement conclure des conventions de cellule d'appui à la sécurisation professionnelle, dans le cas d'un PSE mis en place par une entreprise de plus de 50 salariés en redressement ou liquidation judiciaire, provoquant le licenciement d'au moins 20 salariés et connaissant une situation sociale tendue et nécessitant une prise en charge des salariés licenciés avant leur entrée en CSP.

Cette cellule, d'une durée de 45 jours maximum, assure une prestation de conseil collectif et personnalisé aux licenciés économiques, leur apporte une connaissance du marché local de l'emploi et une aide à la définition de projets de retour à l'emploi. Elle établit des bilans individuels écrits posant les pistes des actions à mettre en œuvre dans le cadre du CSP, les équipes de Pôle emploi ou de ses sous-traitants assurant la suite de l'accompagnement des licenciés.

Cette prestation sera intégrée au marché passé par Pôle emploi pour l'accompagnement des adhérents au CSP, qui doit entrer en vigueur avant le 1er juillet 2012 et pourra être mobilisée par Pôle emploi, sur sollicitation du RUT.

Le déclenchement de ce module ne sera pas systématique. Il sera issu d'une décision de la DIRECCTE en fonction des éléments de contexte de l'entreprise redressée ou liquidée (sensibilité sociale, afflux massif de licenciements sur un bassin ...).

**2. Cette remise en cohérence oblige à une coordination renforcée entre les réseaux de Pôle emploi et de l'Etat**

**c) Rôle des directeurs régionaux (DR) et territoriaux (DT) de Pôle emploi**

**➤ Les DT sont responsables de la délivrance de l'information aux salariés et de l'appui administratif auprès des entreprises**

L'information des salariés potentiellement concernés par le PSE devra être coordonnée et assurée le plus en amont possible dans le cadre de séquences collectives qui seront préparées d'un commun accord par les RUT et les DT. L'information collective pourra en effet avoir lieu au moment de l'annonce de licenciement dans les locaux de l'entreprise. Le RUT prendra soin de s'assurer que les conditions matérielles et organisationnelles permettent une présentation du CSP dans l'entreprise ou à proximité immédiate, et que le moment choisi est opportun au regard du déroulement de la procédure collective. Le processus d'inscription des bénéficiaires concernés pourra être organisé dans l'entreprise mais devra être conforme aux principes fondamentaux du dispositif et notamment au respect de la liberté d'adhésion et du délai de réflexion.

Si le licencié n'a pas reçu d'information au sein de l'entreprise, il pourra être reçu par Pôle emploi pour recueillir des informations sur le CSP au cours du délai de réflexion de 21 jours.

Ce délai étant très court, Pôle emploi doit mettre en place une organisation qui permette de délivrer de l'information sur le CSP afin de sécuriser les futures adhésions.

Par ailleurs, un appui administratif pourra être apporté aux entreprises. Pôle emploi pourra notamment apporter une aide afin de remplir les dossiers CSP de manière allégée si le nombre de dossiers CSP à remplir est important. De même, Pôle emploi veillera à répondre aux sollicitations des entreprises concernant la délivrance de kits employeur et salarié.

**➤ Pôle emploi doit organiser son réseau afin d'accompagner les licenciés économiques issus des PSE**

Pour chaque PSE, Pôle emploi doit affecter une ou plusieurs personnes du réseau qui soi(en)t en charge de la relation avec l'entreprise et de la gestion des salariés adhérents au CSP. Le choix du ou des correspondant (s) PSE peut varier selon les cas :

- Si un seul département est concerné par le PSE, c'est le DT/DTD ou le DAPE de l'A2S concerné qui peuvent être nommés correspondant PSE.
- Si plusieurs départements sont concernés par le PSE (procédure régionale), une coordination entre les départements est à prévoir et un ou des correspondants régionaux devront être désignés. Dans une région donnée, le correspondant PSE devra être le même que le correspondant régional CSP afin qu'il ait une vision globale des thématiques « licenciés économiques ».
- Si la procédure de licenciement est à caractère national ou s'avère sensible, un interlocuteur sera désigné par Pôle emploi au niveau national. Il sera notamment en charge de la coordination des opérations d'accompagnement et du suivi et du pilotage des adhérents CSP de l'entreprise. Un ou des correspondants régionaux pourront également être désignés.

Dans le cas où le correspondant d'un PSE donné se trouve au niveau départemental ou régional, le nom, la fonction et les coordonnées de la personne désignée doivent être communiqués à la chef de mission nationale CSP.

Le rôle des correspondants PSE est le suivant :

- Il échange et coordonne les informations avec le DRH de l'entreprise concernée ou le liquidateur en amont du licenciement, pendant la phase de négociation du PSE. Par exemple, il facilite la mise à disposition des documents CSP et le traitement des dossiers (demande d'allocation, attestation employeur...). Cette coordination doit se faire en collaboration avec le RUT ou la DIRECCTE en fonction de l'ampleur du PSE.
- Il prépare les éléments de reporting de Pôle emploi concernant l'accompagnement des licenciés dans le cadre de PSE. En effet, il est amené à communiquer sur le déroulement des opérations de reclassement assurées et à présenter ces éléments à l'occasion des commissions de suivi. Il consolide et fait remonter les éléments de suivi à la DG de Pôle emploi le cas échéant ou à la DGEFP
- Il communique les résultats obtenus sur le territoire, sur la région ou au niveau national

Lorsque le correspondant est départemental ou régional, il a également le rôle suivant :

- Il organise la transmission des informations aux équipes dédiées afin qu'elles aient le dossier complet des nouveaux adhérents (par exemple les bilans effectués dans le cadre du PSE).
- Il anticipe pour Pôle emploi la charge d'activité prévisionnelle liée au PSE : les informations en entreprise, le traitement des dossiers de demande d'allocation, l'ouverture de droit et la prise en charge de l'accompagnement.

➤ **Pôle emploi doit élaborer un suivi par entreprise**

Pôle emploi doit réaliser le suivi des bénéficiaires du CSP. Dans le cadre de PSE, le suivi des bénéficiaires du CSP devra s'effectuer à l'échelle de l'entreprise.

La consolidation des données de suivi sera réalisée et communiquée en tant que de besoin aux préfets et aux DIRECCTES ou à la DGEFP et au cabinet lorsque celui-ci le demandera.

Lors des premiers comités de suivi, les membres du SPE donneront le niveau et les modalités du reporting attendu. Les DIRECCTES et Pôle emploi s'attachent autant que possible à rester dans le même niveau de reporting que ce qui est défini dans le cadrage du CSP.

**d) Rôle des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et des responsables d'unités territoriales (RUT)**

Lorsque la procédure a un caractère national (exemples des dossiers avoués, COMAREG, MORY...), la DGEFP (mission d'anticipation et d'appui au plan de sauvegarde de l'emploi) procèdera auprès de la Direction Générale de Pôle emploi (DGA CSP) au signalement en amont des PSE projetés et de leur impact.

Au niveau régional, Les DIRECCTE et les directions régionales Pôle emploi doivent veiller à partager le plus tôt possible les informations à caractère économique que chacun détient sur les fragilités des entreprises du territoire. Ce partage d'informations permet d'anticiper les licenciements à caractère économique ce qui contribue à la mise en place des moyens nécessaires à l'accompagnement des bénéficiaires du CSP dans les conditions prévues au sein du cadrage de l'offre de service.

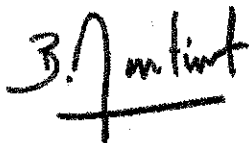
Les DIRECCTE peuvent notamment donner à Pôle emploi des ordres de grandeur des volumétries de licenciés par site afin que Pôle emploi puisse estimer la charge à venir et s'organiser en interne ou le cas échéant prévoir un recours à la sous-traitance.

Toutes les informations seront transmises chaque semaine par le RUT concerné aux Directeurs régionaux et territoriaux de Pôle emploi (DR et DT) et à la DIRECCTE. Le projet de licenciement sera communiqué dès l'issue de la première réunion de consultation du comité d'entreprise sur le projet de PSE.

Les RUT sont invités à inciter les entreprises à coordonner les mesures de reclassement externe ainsi que la contribution des entreprises avec ce qui est fait dans le cadre du CSP. Les RUT s'assureront notamment des modes de contribution des entreprises lors de l'examen des procédures des PSE : contenus appréhendés, articulations des moyens mobilisés par les entreprises avec ceux dont disposeront les acteurs du SPE avec le CSP.

Les RUT en coordination avec les DT peuvent dans le cas de plans collectifs, prévoir si cela s'avère opportun, la mise à disposition de lieux de délivrance de service de proximité avec le concours de l'entreprise ou des collectivités locales.

Le Délégué général à l'emploi  
et à la formation professionnelle



Le Directeur général de Pôle emploi



LE DIRECTEUR GENERAL

Jean BASSERES

## **Observations de la mission relative à la réponse de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle**

La mission prend acte de l'ensemble des réponses formulées par la Délégée générale à l'emploi et à la formation professionnelle, ainsi que des actions engagées tant avec les Direccte qu'avec la Direction générale de Pôle Emploi qui confortent à la fois les constats et recommandations du rapport.

S'agissant tout particulièrement des perspectives d'élargissement du dispositif d'accompagnement vers d'autres publics elle approuve, ainsi que le suggérait le rapport, de prendre en compte les résultats de l'évaluation conduite par la DARES en 2013, dans la détermination des objectifs de l'accompagnement renforcé que doit déployer Pôle Emploi dans le cadre de son plan stratégique.



# Observations du directeur général Pôle emploi

DIRECTION GÉNÉRALE  
Jean BASSÈRES  
DIRECTEUR GÉNÉRAL



Paris, le 15 février 2013

Monsieur Pierre BOISSIER  
Chef de l'inspection générale des  
affaires sociales

IGAS, Section des rapports  
39-43, quai André Citroën  
75739 PARIS cedex 15

[iga-section-rapports@igas.pouv.fr](mailto:iga-section-rapports@igas.pouv.fr)

Réf. : RM2012-163P

Monsieur,

Par courriel en date du 16 janvier 2013, vous m'avez transmis dans le cadre de la procédure contradictoire, le rapport provisoire RM2012-163P « Le contrat de sécurisation professionnelle : 1er bilan d'un dispositif individualisé de retour à l'emploi et d'accès à la formation » établi par Philippe DOLÉ, afin de vous faire part des éventuelles observations de Pôle emploi.

D'une façon générale, je souscris aux constats et aux préconisations du rapport, comme les représentants de la direction générale de Pôle emploi ont pu d'ores et déjà l'exprimer lors du comité de pilotage national du dispositif du 6 novembre dernier.

Au préalable, je tenais à vous informer que l'accès rapide (à moins d'un mois) des bénéficiaires dans le dispositif (**page 19 du rapport provisoire**) constitue l'une des priorités pour Pôle emploi.

Dans cette optique, des évolutions portant sur la formule d'adhésion sont en cours d'instruction auprès de la direction générale de l'Unédic de manière à inscrire et proposer un 1<sup>er</sup> entretien en accompagnement sur la base de ce bulletin d'adhésion. Ceci permettra à terme de simplifier l'inscription (moyennant quelques données sécurisées remontées sur ce bulletin), sans attendre les pièces complémentaires nécessaires à l'instruction du dossier.

Plus particulièrement, je souhaite porter à votre connaissance des éléments de réponse à certaines recommandations du rapport provisoire au regard de la mise en œuvre de notre plan stratégique Pôle emploi 2015 et du dialogue de performance qui en découle, notamment pour ce qui concerne nos priorités pour 2013 :

– **Recommandation n° 3 (page 21) : « Développer la coordination entre les DIRECCTE et Pôle emploi ; par une bonne information des salariés (inspection du travail, service de renseignement, conseillers de salariés, Pôle emploi) ; développer avec Pôle emploi une veille partagée des flux de sortie d'emploi, et les formats de restitution en commission de suivi de PSE »**

Cette recommandation s'inscrit parfaitement dans le cadre des travaux actuellement en cours avec les équipes de la DGEFP (mission FNE) afin d'harmoniser le niveau des suivis des FSE (tableaux guide de procédure,...). Les livrables de ces travaux sont attendus pour le 1<sup>er</sup> trimestre.

– **Recommandation n° 5 (page 31) : « Développer au plan territorial au profit des bénéficiaires, la connaissance du marché de l'emploi, des mobilités professionnelles et de l'évolution du contour des métiers par une analyse des DUE et DMMO »**

De façon globale, Pôle Emploi a prévu de développer pour l'ensemble des demandeurs d'emploi et des entreprises, l'information sur le marché du travail en travaillant sur 3 axes :

**1. L'information auprès des demandeurs d'emploi :**

- Par la mise à disposition sur *Pôle-emploi.fr* et *Pôle-emploi.org*, de dossiers thématiques déclinés régionalement par secteur et de fiches sur les métiers porteurs...
- Par une information contextualisée sur le métier recherché dans le cadre d'un entretien :
  - le nombre d'offres d'emploi disponibles, le nombre de demandeurs d'emploi inscrits et le bassin le plus porteur dans la région,
  - la fourchette de salaire pratiquée localement.

**2. L'outillage des conseillers leur donnant l'accès à des informations sur le marché du travail, lisibles, actualisées et intégrées à nos applicatifs « métiers » :**

- Portail « information sur le marché du travail » sur l'intranet regroupant des informations du site national, des sites régionaux mais aussi de sites externes (DARES, INSEE, APEC...);
- Lien vers l'espace IMT (information sur le marché du travail) permettant au conseiller en situation professionnelle de recueil d'offre ou d'entretien avec un demandeur de délivrer une information adaptée.

**3. La visibilité et la transparence du marché du travail :** Dans le cadre de notre mission de service public et de notre plan stratégique Pôle emploi 2015, Pôle emploi a comme enjeu de favoriser la transparence du marché du travail, notamment, en permettant un rapprochement « fluide » de l'offre et de la demande d'emploi. Ainsi, Pôle emploi a pour projet d'assurer, d'une part, une large publicité des offres d'emploi et des demandes d'emploi et d'autre part de recueillir un maximum d'offres d'emploi. Trois nouveaux services seront mis en place d'ici décembre 2013:

- L'agrégation d'offres d'emploi : les offres d'opérateurs partenaires seront disponibles sur le site *pole-emploi.fr* ;
- La diffusion ciblée d'offres d'emploi : Pôle emploi diffusera plus largement les offres difficiles à pourvoir ;
- La diffusion ciblée de CV : Pôle emploi diffusera aux opérateurs partenaires les CV de demandeurs d'emploi en accompagnement guidé dans le cadre du service 100% Web.

Les travaux d'ores déjà engagés, ont pour objectifs en 2013, de mieux organiser l'information, de la rendre plus synthétique et efficace afin de faciliter le travail sur le projet professionnel, en lien avec les opportunités du marché.

– **Recommandation n°8 (page 40) : « Capitaliser au sein de Pôle emploi et des réseaux chargés de l'orientation les principes d'autonomie et méthodes qui doivent guider l'aide aux choix et l'appui aux stratégies d'accès à l'emploi et à la formation. Les professionnels chargés de l'orientation pourraient utilement faire l'objet d'une procédure de certification de leurs compétences, des méthodes de mise en œuvre, et d'une mise à niveau régulière ».**

Le travail en orientation professionnelle avec les demandeurs d'emploi constitue un axe structurant de la nouvelle stratégie de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi développée dans Pôle emploi 2015.

Il concerne tous les publics et tous les accompagnements (y compris les bénéficiaires du CSP et des équipes dédiées qui les accompagnent).



Une nouvelle offre de services est en cours de déploiement et s'appuiera à terme sur :

- Des conseillers qui seront progressivement formés à cette offre de service, son instrumentation et aux techniques d'entretien spécifiques ;
- Des équipes d'orientation spécialisée composées de psychologues du travail qui interviennent en appui des conseillers en charge de « l'accompagnement guidé » et de « l'accompagnement renforcé ».

– **Recommandation n° 15 (page 60) : « Ajuster les effectifs affectés à l'accompagnement CSP lorsque ceux-ci sont supérieurs au ratio défini, s'assurer du respect des délais d'accompagnement définis au cahier des charges et poursuivre le déploiement des actions de formation et de professionnalisation des conseillers et des cadres affectés à ce dispositif ».**

Et

– **Recommandation n°16 (page 60) : « Introduire la gestion du CSP dans le dialogue de performance vis à vis des résultats attendus, lui associer le suivi des ressources humaines, budgétaires. Impliquer l'encadrement dans le pilotage du CSP sur l'ensemble de la ligne hiérarchique et préciser les niveaux de responsabilités (du niveau national au niveau local) ».**

En droite ligne avec les orientations stratégiques de Pôle emploi 2015 qui prévoit d'une part de laisser plus de marges de manœuvre aux conseillers et aux managers en faisant le pari de la confiance et d'« agir au plus près des territoires », j'ai souhaité un dialogue de performance 2013 renouvelé et centré les résultats visibles, concrets et mesurables.

Par note du 6 octobre 2012 relative au dialogue de performance et ses orientations stratégiques 2013 à l'attention des directeurs régionaux de Pôle emploi (**voir pièce jointe**), j'ai indiqué que la mise en place des nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi, notamment l'accompagnement renforcé (dont le CSP relève) constituait une des priorités sur lesquelles l'action des Directeurs régionaux serait évaluée.

De plus, cette note précise qu'au delà des axes de « Pôle emploi 2015 » « nous contribuerons bien entendu à mettre en œuvre les priorités gouvernementales » mais également des partenaires sociaux, dont fait partie le dispositif CSP.

Le dialogue de performance vise à être décliné au plus près des responsabilités opérationnelles, ainsi le suivi et les nécessaires mesures d'ajustement sont opérés au niveau local afin de répondre au plus près au besoin.

Enfin lors des revues de performance annuelle menées entre la direction générale et les directions régionales, sont abordés les dimensions opérationnelles et budgétaires (suivi OPP, suivi ETP alloué dans le cadre du CSP) des actions relevant des axes prioritaires identifiés dans le dialogue de performance. Des zooms sont opérés sur l'état des prescriptions des prestations et des formations, sur les sorties (à l'appui de tableaux de bord ad hoc), sur les ETP mis à disposition mais aussi sur la mise en place des comités de pilotage.

– **Recommandation n°18 (page 63) : « Associer régulièrement les prestataires aux réunions d'équipe afin d'harmoniser et enrichir l'offre de service délivrée globalement ».**

Les prestataires sont associés aux différents comités de pilotage régionaux du CSP et présentent les projets des adhérents qu'ils accompagnent en direct aux différents financeurs. Ces échanges contribuent à enrichir les pratiques professionnelles des acteurs concernés.

Ils sont animés au sein du réseau de Pôle emploi par les différentes directions régionales qui en ont la charge.

– Recommandation n°19 (page 64) : « Doter Pôle emploi des outils permettant aux équipes d'effectuer le suivi des parcours et un pilotage rigoureux. Reprendre les historiques pour qualifier les sorties du dispositif. Discipliner l'ensemble des fournisseurs sur la fiabilité de leurs données.

Pôle emploi s'est engagé dès le mois de novembre 2012 avec la DGEFP (MISi et FNE) dans la mise en place d'un plan d'action partagé visant à améliorer la qualité des données transmises à l'extranet.

Ainsi à ce jour, les actions suivantes ont été mises en place :

- Analyses et partages réguliers des données transmises par Pôle emploi et intégrées dans l'extranet (toutes les semaines) ;
- Évolution de l'outil interne de saisie et de gestion de Pôle emploi de manière à améliorer la qualité des données transmises (plus d'une vingtaine d'améliorations/évolutions livrées à ce jour) ;
- Pilotage de la sous-traitance : mise en place par la DGEFP d'un tableau d'intégration des données des prestataires. Ce tableau est transmis à Pôle emploi pour pilotage de ses prestataires (accompagnement des données livrées, taux d'alimentation, qualité des données transmises....)

Tels sont les éléments que je souhaitais porter à votre connaissance.



Jean Bassères

PJ : Note 6 octobre 2012 relative au dialogue de performance et ses orientations stratégiques 2013 à l'attention des directeurs régionaux de Pôle emploi.



LE DIRECTEUR GENERAL

- 6 OCT. 2012

## Note pour Mesdames et Messieurs les Directeurs Régionaux

Objet : Dialogue de performance 2013, orientations stratégiques

Avec Pôle Emploi 2015, notre feuille de route est connue et partagée, au niveau local comme au niveau national.

**J'attends de vous une très forte mobilisation autour de ce projet.** Pôle emploi n'est pas le seul à œuvrer pour le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi mais doit tout faire pour contribuer à cet objectif. C'est bien le sens de l'action que nous devons déployer collectivement.

Pour ce faire, la mise en œuvre de Pôle emploi 2015 a été structurée autour de 27 chantiers portés par l'ensemble du comité de direction générale : élaborés à partir d'une large consultation et d'une méthode participative et ouverte, ils sont notre point de référence pour les années à venir et ils vont guider notre dialogue de performance. **Les directions régionales sont au cœur du dispositif et sont responsables du déploiement de Pôle emploi 2015, de ses 6 priorités stratégiques et de ses 27 chantiers sur leur territoire.**

La gouvernance qui va accompagner la mise en œuvre de ces 27 chantiers est en place. Des responsables de chantier ont été désignés et sont responsables, pour le compte du DGA pilote, du respect des échéances définies dans Pôle emploi 2015 et de l'atteinte des résultats. Vous avez vous-mêmes nommé les 27 coordinateurs régionaux qui vous assisteront dans le déploiement de Pôle emploi 2015 dans votre région. Les instances de décisions sont également installées.

Fort de ces éléments, je souhaite qu'en **2013, des éléments de résultats visibles, concrets et mesurables puissent être mis en évidence dans la mise en œuvre de Pôle emploi 2015.** La convention tripartite a identifié des indicateurs dont certains contribueront à évaluer les résultats obtenus en 2013. Enfin, je souhaite qu'une attention particulière soit portée à l'accompagnement des changements associés à Pôle emploi 2015. C'est sur ces trois objectifs que votre action sera évaluée en 2013 dans le respect du budget qui vous sera notifié.

Votre mobilisation autour de notre projet n'est toutefois pas exclusive de nos autres objectifs : nous contribuerons bien entendu à mettre en œuvre les priorités gouvernementales comme les emplois d'avenir.

## **1. Les objectifs associés aux chantiers Pôle emploi 2015.**

**Les modalités de déploiement de chacun des chantiers seront précisées par les responsables de chantier et constitueront le cadre de votre action pour les deux années à venir.**

**Toutefois, sans préjuger des travaux menés par les responsables de chantier, j'identifie d'ores et déjà 6 actions incontournables, pour lesquelles j'attends de vous des résultats probants avant la fin 2013 :**

### *a. Accueil :*

La qualité de l'accueil est fondamentale pour l'ensemble des activités de Pôle emploi. La professionnalisation et la sécurisation de cette activité passent en particulier par la mise en place, dans chaque agence, d'une supervision de l'accueil par un manager membre de l'ELD. Selon des modalités qui seront précisées dans le cadre du chantier « Accueil », le manager à l'accueil développera un fonctionnement en équipe et assurera le pilotage quotidien et prévisionnel, au plus près des prévisions de flux. Il sera en capacité de répondre à l'ensemble des demandes émises et de prendre en charge les situations les plus complexes.

### *b. Suivi et accompagnement des demandeurs d'emploi :*

Pôle emploi a bénéficié de moyens supplémentaires à hauteur de 2 000 CDI pour mettre en place une offre de service d'accompagnement renforcé. Dès le début de l'année 2013, toutes les agences devront la proposer et je veillerai à ce qu'à minima l'équivalent de ces renforts soit bien affecté à cette modalité d'accompagnement. Un objectif de nombre de portefeuilles d'accompagnement renforcé sera fixé pour chaque région, selon une répartition calculée en fonction du poids de la DEFM AB supérieure à 4 mois.

### *c. Simplification et redéploiement :*

L'objectif global d'augmentation d'ici fin 2014 d'un équivalent de 2 000 ETP consacrés au suivi et à l'accompagnement sera notamment atteint par :

- la simplification des actes métiers, des procédures et de l'organisation qui sera mise en œuvre progressivement en 2013 ;
- les redéploiements de fonctions support ainsi que l'effort sur le taux d'encadrement qui devront se poursuivre en 2013.

A ce titre deux indicateurs, avec une cible régionale, seront associés à ce chantier :

- le taux des ETP consacrés à la production de service ;
- le nombre d'encadrants à redéployer.

Les cibles pour 2013 et 2014 vous seront notifiées prochainement ; en particulier, la cible concernant le nombre d'encadrants à redéployer sera élaborée dans le cadre de la révision du référentiel Repère.

### *d. Qualité de service :*

La qualité de service délivrée aux demandeurs d'emploi et aux entreprises constitue un fort enjeu pour Pôle emploi et devra contribuer à améliorer l'efficacité de nos actions. Elle passe en particulier par des engagements de service, qui seront définis en 2012 et qui devront être affichés, connus et respectés avant la fin de l'année 2013. Vous veillerez à ce que l'ensemble des équipes s'approprient ces engagements et sécurisent leur mise en œuvre.

La mise en place et le respect de ces engagements de service seront vérifiés par des modalités d'évaluation et d'enquête en cours d'élaboration.

*e. Partenariat :*

Vous nouerez les partenariats que vous jugerez adaptés en fonction de votre diagnostic territorial et qui devront contribuer en priorité à lever les freins périphériques à l'emploi.

Vous veillerez également à mobiliser les opportunités créées par les partenariats noués au niveau national en assurant leur déclinaison et leur appropriation jusque dans les agences.

*f. Conditions de travail :*

Je vous demande de vous mobiliser pour l'amélioration des conditions de travail. Les résultats nationaux du baromètre social liés à l'appréciation des conditions de travail nous permettront de mesurer les progrès accomplis collectivement dans ce domaine. Pour cela, vous veillerez notamment à :

- tirer les enseignements utiles des résultats du baromètre qui sera lancé d'ici la fin de l'année afin d'adapter vos actions ;
- la tenue régulière de réunions d'équipe et de service ;
- décliner le référentiel Repère actualisé, selon les modalités qui vous seront communiquées;
- décliner le référentiel immobilier transitoire puis le référentiel cible avec comme objectif de finaliser l'unification des sites à fin 2014;
- poursuivre votre engagement en matière de diversité, en particulier vis-à-vis des travailleurs handicapés : ceux-ci devront représenter une part supérieure à 6% de l'effectif dans chaque région.

## **2. Les objectifs associés aux indicateurs de la convention tripartite**

La convention tripartite fournit des indicateurs de résultat pour lesquels vous avez des leviers d'actions au niveau régional. Dans cet esprit, j'attacherai une attention particulière aux indicateurs qui vous seront communiqués dans le cadre de la note « processus DDP » et pour lesquels vous serez amenés à formuler des propositions de cible.

## **3. Les objectifs en matière d'accompagnement du changement**

**Pour atteindre nos objectifs, j'ai à cœur d'initier avec vous une nouvelle démarche, qui consiste à renforcer vos marges de manœuvre et à concentrer notre dialogue autour des résultats.** Il vous appartient de définir votre stratégie régionale et les plans d'actions associés. Je fais avec vous et avec conviction le pari de la confiance et me concentrerai sur les résultats en limitant le reporting. **Je vous demande de décliner ces principes et cette méthode, de vous en inspirer pour conduire votre dialogue de performance infrarégional. Les marges de manœuvres doivent être déclinées jusqu'aux managers et aux conseillers pour leur permettre d'adapter les réponses en fonction des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises.**

J'insiste sur ce point : **Pôle emploi 2015 nous engage vers une évolution profonde, culturelle et opérationnelle**, à la fois des conseillers et du management, qu'il convient d'accompagner et d'ancrer dans la durée.

Compte tenu de ces enjeux, un accompagnement managérial important doit être mis en place : en particulier, **l'évolution du positionnement et de la posture des responsables d'équipe est un enjeu clé pour la réussite de Pôle emploi 2015.** Je vais donc d'ici la fin de l'année me déplacer dans vos régions en ayant le souci tout particulier de les rencontrer et de m'adresser à

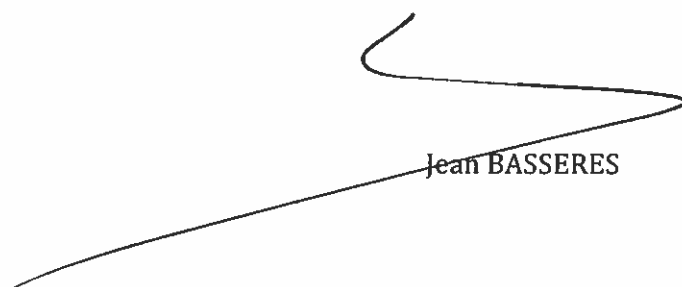
eux. Je souhaite qu'une attention particulière soit portée à leur animation et à leur accompagnement.

**Vous veillerez également au bon positionnement des managers dans les processus de prise de décision :** une première étape (dernier trimestre 2012 et début 2013) est en passe d'être franchie avec la définition d'un cadre commun précisant les domaines et principes de mise en œuvre de la déconcentration aux différents niveaux de la ligne managériale, et avec la mise en œuvre d'actions destinées à renforcer l'implication immédiate des managers opérationnels dans les processus de décision.

**La formation constitue également un axe fort et indispensable dans la gestion et la conduite du changement.** Vous veillerez donc à ce que le plan de formation triennal soit élaboré en fonction des priorités de Pôle emploi 2015, dans le cadre des orientations à venir du chantier « formation » et des priorités déclinées dans le projet Pôle emploi 2015. Ces dernières concernent la professionnalisation de l'accueil, le processus d'indemnisation, la connaissance des bassins d'emploi, l'accompagnement à la gestion des nouvelles marges de manœuvre des managers et conseillers, le diagnostic élaboré lors de l'EID, les modalités de diffusion des offres d'emploi, les services à distance ou encore les fonctions support.

**L'innovation, enfin, est un des leviers puissants de l'accompagnement du changement,** source de mobilisation et de fierté, générateur de partage de bonnes pratiques et d'amélioration des services. Vous contribuerez pleinement aux expérimentations prévues dans le cadre de Pôle emploi 2015 et celles arrêtées dans la programmation nationale.

Pôle emploi 2015 est un projet ambitieux mais je sais pouvoir compter sur votre mobilisation ainsi que celle de vos équipes. J'attends de la direction générale qu'elle vous apporte le soutien et le support nécessaires. Je suis certain que nous réussirons ensemble.



Jean BASSERES

## **Observations de la mission relative à la réponse de la Direction générale de Pôle emploi**

La mission prend acte de l'approbation globale des constats et préconisations comme de l'ensemble des réponses formulées par le Directeur général de Pôle Emploi, ainsi que des actions engagées tant avec les directeurs régionaux qu'avec la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle qui confortent à la fois les constats et recommandations du rapport.

S'agissant tout particulièrement des perspectives du pilotage de la performance et des moyens alloués au dispositif, elle approuve notamment les décisions de nature à faciliter un accès et premier entretien rapide aux bénéficiaires, de même que celles relatives, au « dialogue de performance rénové et centré sur des résultats visibles, concrets et mesurables » comme au plan d'action partagé avec la DGEFP afférent à l'amélioration des données transmises dans l'extranet.





## Pièce jointe : Exemples de parcours de formation construits dans le cadre de l'ANI art 4

| Formation fins de CTT                                     |                      | Formation fins de CTT                     |       | Formation fins CDD   |       |
|---|----------------------|---|-------|--|-------|
| FORMATION   | DUREE<br>(en heures) | FORMATION                                 | DUREE | FORMATION  | DUREE |
| BILAN DE COMPETENCES                                      | 16                   | CACES R389<br>CARISTE<br>CATEGORIE 1 3 5  | 35    | Anglais<br>professionnel                                     | 140   |
| REMISE A NIVEAU<br>PERMIS D + FIMO                        | 145                  | CACES R389<br>CARISTE<br>CATEGORIE 1 3 5  | 35    | BEP<br>accompagnement,<br>soins et services à<br>la personne | 760   |
| CACES GRUE A<br>TOUR                                      | 105                  | SOUDAGE                                   | 35    | CACES R 390 Grue<br>auxiliaire                               | 21    |
| TYAUTEUR<br>INDUSTRIEL                                    | 732                  | SSIAP 2                                   | 77    | Préparation au<br>concours d'infirmier                       | 222   |
| CAP PROLEC  | 627                  | CAP<br>INSTALLATEUR<br>THERMIQUE          | 616   | Agent polyvalent de<br>restauration                          | 805   |
| QSP   | 77                   | INSTALLATEUR<br>THERMIQUE ET<br>SANITAIRE | 999   | PERMIS D + FIMIO   | 126   |
| CACES R389<br>CATEGORIE 1 2 3<br>5                        | 35                   | GESTIONNAIRE DE<br>PAIE EXCEL WORD        | 234   | ANGLAIS<br>PROFESSIONNEL                                     | 151   |
| SST +<br>HABILITATION<br>ELECTRIQUE                       | 54                   | CQP APS + SSIAP<br>1                      | 154   | CACES 1 3 5  | 35    |
| CACES 1, 2, 3 et 5<br>+ CAUS PONT 1 et<br>2 + PONT CABINE | 91                   | PERMIS B                                  | 43,25 | PREF WORD<br>EXCEL<br>COMPTABILITE                           | 234   |
| CACES 1, 2, 3 et 5<br>+ CAUS PONT 1 et<br>2 + PONT CABINE | 91                   | CQP APS + SSIAP<br>1                      | 154   | CACES R 386  | 21    |

|   |              |   |      |                                       |      |
|---|--------------|---|------|---------------------------------------|------|
| CACES 1, 2, 3 et 5<br>+ CAUS PONT 1 et<br>2 + PONT CABINE | 91           | CQP APS + SSIAP<br>1  | 154  | CACES R 386                           | 21   |
| CACES 1, 2, 3 et 5<br>+ CAUS PONT 1 et<br>2 + PONT CABINE | 91           | CACES R389 1, 3<br>ET 5   | 35   | TP cariste<br>d'entrepôt              | 224  |
| ANGLAIS DES<br>AFFAIRES + TOIEC                           | 184          | TP CONDUCTEUR<br>D'INSTALLATION<br>ET MACHINES<br>AUTOMATISEES                      | 552  | CAP ESTHETIQUE                        | 477  |
| <b>Formation fins<br/>de CTT</b>                          | <b>Durée</b> | CACES 1 3 5 +<br>PERMIS EC FIMO   | 455  | FCO MARCHANDISES                      | 35   |
| CACES R386 CAT 3  | 24           | CACES 1, 3 et 5   | 35   | Agent d Escale en<br>Aéroport         | 160  |
| CACES R386 CAT 3<br>+ CAUS                                | 48           | SOUDAGE SEMI<br>AUTOMATIQUE   | 448  | Paie/bureautique                      | 189  |
| RISQUE CHIMIQUE<br>N1                                     | 7            | BTS ETUDES ET<br>ECONOMIE DE LA<br>CONSTRUCTION                                     | 1100 | PERFECTIONNEMENT<br>WORD/EXCEL + PCIE | 77   |
| RISQUE CHIMIQUE<br>N1                                     | 7            | TP CTRMP +<br>CACES 1, 3 et 5   | 420  | autocad 2d 3d                         | 90   |
| EMPLOYE<br>COMMERCIAL                                     | 250          | TECHNICIEN EN<br>MAINTENANCE<br>INFORMATIQUE ET<br>RESEAUX                          | 420  | anglais                               | 295  |
| CAUS 1 et 2   | 24           | CACES GRUE  | 280  | Module AS 70H                         | 70   |
| PR1 OPTION RN<br>QSP HN1                                  | 77           | TITRE<br>PROFESSIONNEL<br>PREPARATEUR DE<br>COMMANDES                               | 308  | Soins ongles                          | 56   |
| DEBOSSAGE SANS<br>PEINTURE                                | 280          | CACES R389  | 35   | Toiletteur canin                      | 630  |
| QSP + PR1<br>OPTION RN                                    | 70           | CACES R372 TP 1,<br>2, 4 et 9   | 70   | anglais                               | 154  |
| QSP + PR1<br>OPTION RN                                    | 70           | INSTALLATEUR<br>THERMIQUE ET<br>SANITAIRE   | 1077 | éducateur spécialisé                  | 5082 |
| QSP + PR1<br>OPTION RN + HN1                              | 77           | CAP FLEURISTE<br>MODULE<br>PROFESSIONNEL<br>RENFORCE                                | 668  | anglais                               | 462  |
| QSP + PR1<br>OPTION RN + HN1                              | 77           | TITRE PRO<br>TECHNICIEN<br>SUPERIEUR EN<br>METHODE ET<br>EXPLOITATION<br>LOGISTIQUE | 910  | formatrice                            | 35   |

|   |     |   |     |                              |      |
|---|-----|---|-----|------------------------------|------|
| CACES 1, 2, 3 et 5                                    | 40  | CACES R389 1, 3, 5 + GESTION INFORMATISEES DES STOCKS                   | 70  | management                   | 14   |
| CACES 1, 2, 3 et 5                                    | 40  | CACES R389 1, 3, 5  | 35  | infographiste multimédia     | 915  |
| CACES R389 1, 2, 3 et 5 + CAUS                        | 64  | CERTIFICAT DE CAPACITE PROFESSIONNELLE DES CONDUCTEURS DE TAXI          | 280 | comptabilité                 | 102  |
| R1 OPTION RN  | 35  | CACES 1 et 5  | 21  | licence B2                   | 100  |
| CACES 1, 2, 3 et 5                                    | 40  | SOUDURE MAGFWPD et MAGBWPCPF, AEEE FPD et AEEE FWPF                     | 573 | fcos                         | 35   |
| CACES R389 CAT 1, 2, 3 ET 5 + CAUS 1, 2 + PONT CABINE | 91  | PERMIS C + FIMO + PERMIS EC + CODE                                      | 350 | anglais                      | 108  |
| CACES R389 CAT 1, 2, 3 ET 5 + CAUS 1, 2 + PONT CABINE | 91  | CACES R389 1 3 5  | 21  | Permis PL                    | 280  |
| CACES R389 1, 2, 3 et 5                               | 35  | PREPARATION AUX EPREUVES ECRITES ET ORALES DU CONCOURS D'AIDE SOIGNANTE | 350 | mécanicien vh de compétition | 2100 |
| CACES R389 1, 2, 3 et 5                               | 35  | CACES 1 et 5  | 35  | Permis PL                    | 280  |
| CACES R389 CAT 1, 2, 3 ET 5 + CAUS 1, 2 + PONT CABINE | 91  | PERMIS C + FIMO + PERMIS EC   | 452 | mécanicien vh de compétition | 2100 |
| CACES R389 1, 2, 3 ET 5                               | 40  | CONSOLIDATION DE PROJET + PREPARATION DE CONCOURS                       | 105 | Permis PL                    | 280  |
| CACES 1 2 3 ET 5                                      | 40  | CACES 1, 3 et 5   | 32  | mécanicien vh de compétition | 2100 |
| FIMO MARCHANDISES                                     | 140 | CACES 1, 2, 3 et 5  | 35  | éleveur ovins                | 792  |

|   |      |  |      |  |      |
|---|------|--|------|--|------|
| QSP + HN1 + HN2<br>+ PR1 OPTION RN                    | 77   | CACES 1, 2, 3 et 5   | 35   | <i>BEP<br/>accompagnement,<br/>soins et services à<br/>la personne</i> | 760  |
| QSP + HN1 + HN2<br>+ PR1 OPTION RN                    | 77   | CAP COIFFURE   | 615  | <i>CACES R 390 Grue<br/>auxiliaire</i>                                 | 21   |
| QSP + PR1<br>OPTION RN                                | 70   | TRE  | 35   | <i>Préparation au<br/>concours d'infirmier</i>                         | 222  |
| QSP + PR1<br>OPTION RN                                | 70   | CARISTE<br>D'ENTREPÔT  | 280  | <i>Agent polyvalent de<br/>restauration</i>                            | 805  |
| PR2   | 14   | FCO<br>MARCHANDISES  | 35   | <i>PERMIS D + FIMIO</i>  | 126  |
| COMPTABILITE<br>COURANTE                              | 225  | CACES R389 CAT 4<br>+ FORMATEUR<br>CACES 1, 2, 3, 4,<br>5          | 84   | <i>ANGLAIS<br/>PROFESSIONNEL</i>                                       | 151  |
| BUREAUTIQUE   | 161  | FIMO<br>MARCHANDISES   | 140  | <i>CACES 1 3 5</i>   | 35   |
| PERMIS D + FIMO                                       | 280  | MONITEUR ECOLE<br>DE CONDUITE                                      | 1169 | <i>PREF WORD<br/>EXCEL<br/>COMPTABILITE</i>                            | 234  |
| CACES R372 TP 1<br>9 4 7                              | 63   | CERTIFICAT<br>D'ENTRAINEUR<br>PREPAREUR<br>PHYSIQUE                | 1039 | <i>CACES R 386</i>   | 21   |
| CONTRÔLEUR NON<br>DESTRUCTIF<br>OPTION PT2 MT2<br>UT1 | 413  | FCO<br>MARCHANDISES  | 35   | <i>TP cariste<br/>d'entrepôt</i>                                       | 224  |
| CQP AGENT DE<br>PREVENTION ET<br>DE SECURITE          | 75   | TP SECRETAIRE<br>ASSISTANTE  | 600  | <i>CAP ESTHETIQUE</i>  | 477  |
| SOUDEUR TIG ET<br>AEE                                 | 707  | FIMO<br>MARCHANDISES   | 140  | <i>ADV F</i>   | 385  |
| INSTALLATEUR<br>THERMIQUE ET<br>SANITAIRE             | 1129 | FCO  | 35   | <i>FCO MARCHANDISES</i>  | 35   |
| N1 + ATEX   | 11   | AGENT DE<br>PREVENTION ET<br>DE SECURITE<br>CONDUCTEUR DE<br>CHIEN | 385  | <i>Agent d Escalé en<br/>Aéroport</i>                                  | 160H |

|   |     |  |     |   |     |
|---|-----|--|-----|---|-----|
| CACES PEMP  | 35  | SECRETAIRE<br>MEDICAL  | 922 | <i>Paie/bureautique</i>                       | 189 |
| CACES R389 CAT 3<br>+ MONTEUR<br>ECHAFFAUDEUR +<br>ARI + ATEX | 70  | TRANSFORMATION<br>B1 VERS B2                                   | 100 | <i>PERFECTIONNEMENT<br/>WORD/EXCEL + PCIE</i> | 77H |
| 1001 LETTRES  | 105 | DIPLÔME D'ETAT<br>DE<br>PUERICULTRICE                          | 776 | <i>autocad 2d 3d</i>                          | 90  |
| FCO<br>MARCHANDISES   | 35  | BREVET NATIONAL<br>DE SECURITE ET<br>DE SAUVETAGE<br>AQUATIQUE | 80  | <i>anglais</i>                                | 295 |

*Source : agences A2S et FAFTT tableau IGAS*



## Annexe 1 : Textes, positionnement de la mission et bilan du CSP : fiche méthodologique

### CSP – LES TEXTES DE RÉFÉRENCE

ANI du 31 mai 2011 « CSP »



- ▶ Accord national interprofessionnel du **31 mai 2011** relatif au CSP  
[http://www.lexisnexis.fr/pdf/DO/ANI\\_31mai2011\\_CSP.pdf](http://www.lexisnexis.fr/pdf/DO/ANI_31mai2011_CSP.pdf)
- ▶ Convention du **19 juillet 2011** relative au Contrat de sécurisation professionnelle définissant les conditions et les modalités d'application du CSP.  
[http://www.lexisnexis.fr/pdf/DO/Conv.\\_19\\_juill.\\_2011\\_relative\\_au\\_CSP.pdf](http://www.lexisnexis.fr/pdf/DO/Conv._19_juill._2011_relative_au_CSP.pdf)
- ▶ Articles 41 et suivants de la loi n° 2011-893 du **28 juillet 2011** pour le développement de l'alternance et la sécurisation des parcours professionnels relatifs au CSP  
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024408887&categorieLien=id>
- ▶ Arrêté du **1er septembre 2011** relatif à la mise en oeuvre du contrat de sécurisation professionnelle  
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024580402&dateTexte=&categorieLien=id>
- ▶ Cadrage de l'offre de service mise en oeuvre par les prestataires du contrat de sécurisation professionnelle – Texte validé en comité de pilotage le **3 octobre 2011**  
[ftp://ftp.arftlv.org/portail/general/\\_CSP\\_cahier\\_des\\_charges\\_.pdf](ftp://ftp.arftlv.org/portail/general/_CSP_cahier_des_charges_.pdf)  
« **L'accompagnement des licenciés économiques repose sur un parcours personnalisé coconstruit avec le bénéficiaire. Il est modifié, voire réorienté, en fonction du résultat des actions menées (actions d'orientation et d'évaluation des compétences et capacités professionnelles, actions vers l'emploi ou création d'entreprise) pendant toute la durée du bénéfice du CSP.** Le prestataire doit solliciter et mettre en oeuvre toutes les actions d'orientation et de formation nécessaires pour les bénéficiaires dont il a la charge, via les différents financeurs inscrits dans un partenariat. Chaque fois que cela est nécessaire, une période d'immersion en milieu de travail (sous forme d'évaluation en milieu de travail (EMT) ou de périodes d'activité professionnelle en entreprise de la convention du 19 juillet 2011 relative au CSP) est mise en place, pour permettre à l'adhérent de découvrir des situations effectives de travail, des conditions d'exercice d'emplois, pour mesurer les écarts entre ses compétences et celles requises pour occuper les emplois ciblés ».
- ▶ Arrêté du **6 octobre 2011** relatif à l'agrément de la convention du 19 juillet 2011 relative au contrat de sécurisation professionnelle  
<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000024691298&dateTexte=&categorieLien=id>
- ▶ Circulaire n°2011-36 du **9 décembre 2011** relative à la mise en oeuvre de la Convention du 19 juillet 2011 relative au contrat de sécurisation professionnelle  
<http://www.unedic.org/sites/default/files/ci201136.pdf>
- ▶ Circulaire commune Agirc-Arrco 2012-3-DRE du **12 janvier 2012** relative à la validation de périodes de privation d'emploi  
[http://www.agirc-arrco.fr/fileadmin/agircarrco/documents/circulaires/agirc\\_arrco/2012/201203dre.pdf](http://www.agirc-arrco.fr/fileadmin/agircarrco/documents/circulaires/agirc_arrco/2012/201203dre.pdf)

## **L'ORIGINALITE D'UNE MISSION PLACEE AUPRES DES PARTENAIRES SOCIAUX ET DE L'ETAT**

- [236] Les conditions de mise en œuvre de cette mission et son rattachement organique témoignent d'une volonté forte d'un co pilotage assuré par l'Etat et les partenaires sociaux. Elles s'inscrivent dans une volonté de faciliter l'appropriation par l'ensemble des acteurs mobilisés, des objectifs qualitatifs recherchés, et de soutenir l'expérimentation de cette forme d'accompagnement auprès de publics précaires par une participation des partenaires sociaux affirmée dans l'ensemble des instances de pilotage.

### ***Une mission auprès des partenaires sociaux et de l'Etat***

- [237] Un inspecteur général désigné à la demande du Ministre du travail et de la Santé en qualité de « responsable du programme contrat de sécurisation professionnelle » s'est assuré, pour le compte de l'Etat et des partenaires sociaux, de la supervision du déploiement du dispositif sur l'ensemble du territoire national, et de la préparation des instances de pilotage et de suivi.
- [238] Cette mission confiée à Philippe DOLE, prévue pour une durée de 12 mois à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2011 a pris fin le 31/10/2012. Les conditions de mise en œuvre de cette mission et son rattachement organique témoignent d'une volonté forte d'un co pilotage assuré par l'Etat et les partenaires sociaux. Elles s'inscrivent dans une volonté de faciliter l'appropriation par l'ensemble des acteurs mobilisés, des objectifs qualitatifs recherchés, et de soutenir l'expérimentation de cette forme d'accompagnement auprès de publics précaires par une participation des partenaires sociaux affirmée dans l'ensemble des instances de pilotage.
- [239] La mission a rendu compte de son activité devant le comité national de pilotage. Elle a établi de multiples contacts avec les signataires de l'accord du 31/05/11 tout au long de la mission, des déplacements en régions et départements au contact des présidents et membres des instances paritaires régionales de Pôle emploi, lors de réunions spécifiques ou de comités de pilotage (toutes les régions de métropole ont été rencontrées). Elle étroitement travaillé avec l'ensemble des sous direction et services de la DGEFP comme avec les cabinets des Ministres, la DG Pôle emploi, le FPSPP, et contribué à l'élaboration des textes, conventions, cahiers des charges de l'offre de service ou de marché régissant le dispositif et sa gestion<sup>73</sup>.
- [240] Elle a coordonné la définition de l'évaluation du CSP, qui sera réalisée conjointement par l'Etat (DARES et DGEFP) et l'Unedic, sous l'égide du comité de pilotage national.
- [241] La mission a bénéficié également de l'appui de la DARES, et de l'ensemble des opérateurs du SPE mobilisés sur le terrain pour la mise en œuvre de ce dispositif. Elle a réalisé 53 déplacements en Régions et départements au cours des 14 mois, dont 9 en présence de la gouvernance ou direction du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels (FPSPP).
- [242] Sur le plan territorial, a été préparée avec le concours des Préfets, services déconcentrés de l'Etat, avec les partenaires concernés : collectivités territoriales, OPCA, acteurs économiques, la mise en œuvre des instances de pilotage. La mission s'est assurée également auprès des Préfets de la tenue régulière des comités de pilotage territoriaux et régionaux, et a procédé à de multiples rencontres locales avec les opérateurs et partenaires mobilisés, et participations aux instances territoriales de pilotage et de suivi ; elle a établi quatre notes d'étape à l'attention des membres du COPIL national sur les conditions de déploiement du dispositif.

---

<sup>73</sup> Pour assurer cette mission, l'inspecteur général désigné a été accueilli au sein de la Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle. Il a participé notamment à la préparation des réunions du comité de pilotage national en lien avec les services de l'Etat compétents et les services de l'Unedic, Pôle emploi. La mission a rendu compte de son activité devant le comité. Elle a coordonné la définition de l'évaluation du CSP, qui sera réalisée conjointement par l'Etat (DARES et DGEFP) et l'Unedic, sous l'égide du comité de pilotage national. La mission a bénéficié également de l'appui de la DARES, et de l'ensemble des opérateurs du SPE mobilisés sur le terrain pour la mise en œuvre de ce dispositif.



[243] Un rapport de fin de mission, remis aux membres du COPIL national décrit l'apport spécifique au pilotage national et territorial de ce dispositif, et appréhende les conditions d'optimisation de son déploiement, d'ancrage sur le marché local de l'emploi, et de suivi et d'évaluation des actions développées par l'ensemble des partenaires mobilisés. De ce fait, les constats et propositions afférentes au pilotage comme au système d'information ne sont que succinctement repris dans le présent rapport.

[244] **Historique de la création du CSP**

[245] *C'est à l'initiative de Jean Louis BORLOO Ministre chargé de l'emploi, et des partenaires sociaux, qu'a été expérimenté dès avril 2006 un **contrat de transition professionnelle** inscrit dans la continuité du contrat de travail initial. Il s'agissait à la fois d'élargir le périmètre des bénéficiaires de l'appui au reclassement en intégrant les « petits licenciement » dépourvus d'un plan de sauvegarde de l'emploi (PSE) et concernant également les licenciements individuels prononcés pour motif économique ; mais également de mettre en œuvre un dispositif sécurisant le niveau de ressources pendant le temps jugé nécessaire pour un retour durable à l'emploi, assorti d'un contrat d'engagements entre le bénéficiaire et l'organisme porteur de cette politique. Enfin il s'agissait d'investir sur le maintien et le développement de l'employabilité et des compétences cognitives et professionnelles en recourant à un accompagnement renforcé (de type coach) et à un effort personnalisé de formation.*

[246] *Or dès le mois d'avril 2005, les partenaires sociaux ( à l'exception notable de la CGT)signaient un accord relatif à la convention de reclassement personnalisé ( CRP) dont la conception s'éloignait des conclusions du rapport SABEG, en s'appuyant sur un objectif de retour rapide à l'emploi associé très logiquement à une dégressivité des allocations dès le 4° mois et un accompagnement limité à 8 mois. Dans ce cadre seul l'effort de formation associé à la prise d'un emploi repéré faisait l'objet d'un accompagnement.*

[247] *Par ailleurs les partenaires sociaux ont renégocié dans le cadre de l'Assurance Chômage la convention de reclassement personnalisé (CRP) entrée en vigueur en juin 2005, en réaménageant le mode d'accompagnement ( la taille des portefeuilles de bénéficiaires confiés aux conseillers ne doit pas dépasser 50, des moyens de financement de la formation sont alloués au dispositif par le FUP et 7 OPCA) et le niveau de l'allocation de remplacement dans des conditions voisines du CTP, pour faciliter également un retour durable à l'emploi. Ce dispositif, qui concernait l'ensemble des salariés privés d'emploi pour motif économique dans les entreprises de moins de 1000 salariés en France, s'est rapproché ainsi du CTP, il concernait entre sept 2010 et aout 2011 90000 salariés. Ces deux dispositifs ont été fusionnés dans le CSP défini par l'ANI du 31/05/11 et la loi du 28/07/11, entré en vigueur en sept 2011<sup>74</sup>.*

---

<sup>74</sup> Cf. sur ce point le rapport d'évaluation de ces dispositifs IGAS juin 2010

## Méthodologie d'analyse

**Objectifs recherchés :** Analyses développées au cours de la mission de pilotage destinées à s'assurer de l'obtention des effets attendus au regard des moyens et partenariats mobilisés et à proposer les préconisations nécessaires à la régulation et l'optimisation de ces dispositifs ainsi qu'à faciliter la préparation des évolutions à venir.

**Périmètre : national** (dont 4 bassins représentatifs choisis parmi les 32 retenus au titre de l'expérimentation définie à l'art 4 de l'ANI CSP, Le Havre, Rouen, Mulhouse, Annecy Vallée de l'Arve, et l'audition de bénéficiaires, et des opérateurs Pôle emploi et prestataires de marché)

### Champs d'analyse :

- l'accompagnement prodigué et la préparation au retour à l'emploi et à l'activité
- le recours aux périodes d'activité et au tutorat
- les transitions professionnelles des bénéficiaires du CTP et de la CRP, et les mécanismes de sécurisation comme de continuité des parcours
- l'apport des OPCA, FONGECIF, et du FUP dans le processus d'accompagnement, la mobilisation de ressources et d'expertises, l'accès à l'offre de formation, sa régulation et son financement. L'ingénierie, l'organisation opérationnelle et les modes de cofinancements.
- l'organisation locale et nationale des opérateurs, de leurs partenaires et prestataires, l'intégration des fonctions indemnisation et d'accompagnement, la professionnalisation des conseillers, le management, le pilotage et le système d'information
- le partenariat territorial
- la structure des coûts de mise en œuvre, de revient de ces dispositifs et des modes de financement

**Outils d'analyse :** outils de suivi, de pilotage, Extranet CSP, SI (sources GEODE, applicatif interne CSP Pôle emploi, guide méthodologique SI et outils de suivi des OPCA) supports méthodologiques, grille de recueil d'informations, questionnaires, outils de gestion, documentation,

Outils techniques, supports et outils de partenaires au plan territorial, tableaux de suivi financier partagés avec UNEDIC, FPSPP, Pôle emploi et DGEFP.

### Méthodes :

- recueil d'informations croisées, analyse de la convergence des données afférentes aux outils de suivi par rapport aux objectifs du programme.
- analyse du management du programme au plan national et local, de la conformité de l'offre de service aux objectifs et processus définis,
- participation des équipes à l'analyse du processus de travail réel, recueil de suggestions et échanges autour de leur pertinence (entretiens de groupe)
- participation de bénéficiaires à l'analyse : entretiens individuels ou collectifs
- participation à des réunions institutionnelles
- entretiens individuels ou collectifs avec les acteurs
- analyses des masses et flux financiers, et projection d'hypothèses
- Mise en évidence des facteurs de succès et des difficultés répertoriées
- Suggestions et préconisations

**Services et partenaires associés :** Pôle emploi, DGEFP, OPCA, FPSPP, Préfets, Direccte, Régions

## Annexe 2 : Déploiement art 4 ANI

| Déploiement du dispositif CSP fin de CDD - CTT.<br>Cumul des entrées par bassin au 8 OCTOBRE 2012   |                   |  |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |
|---|-------------------|--|-----------------------|-----------|-----------------------------|-----------------|----------------|--------------|-----------------------|---|--------------------------|---------------------|---------------------------------------|--------------------|----------------------------|--------------------|---|------------------------------------|---|
| Vague   | Région            | Bassin                                 | Date<br>départ<br>PST | Objectifs | départage<br>accompagnement | Nb<br>convoqués | Nb<br>présents | Nb<br>rejets | Nb Rejets<br>hors CTT | Nb de DE<br>dans le délai<br>de réflexion | Nb adhésions<br>en cours | dont<br>hors<br>CTT | dont<br>hors<br>cours de<br>châtiment | Orientation<br>DPP | Abandon en<br>cours d'acc. | Suivi<br>Transféré | Taux<br>d'adhésions<br>(adhs classés<br>rejets) | #CDD à la<br>clôture<br>(E-0.6-24) | Taux de<br>réalisation<br>de l'objectif<br>(adhs classés) |
| 1ère vague<br>décision du<br>28 janvier<br>2012   | NPE               | Dunkerque                              | 29-jan-12             | 250       | NO                          | 1564            | 723            | 569          |                       | 0   | 170                      | 64                  | 106                                   | 95                 | 4                          |                    | 23,78%  | 74                                 | 70,4%   |
|   |                   | Boulogne                               | 29-jan-12             | 150       | NO                          | 827             | 256            |              |                       | 0   | 111                      | 35                  | 76                                    | 25                 | 2                          |                    | 42,86%  | 37                                 | 75,3%   |
|   |                   | Calais                                 | 29-jan-12             | 150       | NO                          | 578             | 284            |              |                       | 0   | 117                      | 24                  | 93                                    | 19                 | 1                          |                    | 41,26%  | 32                                 | 78,7%   |
|   |                   | Douai                                  | 29-jan-12             | 200       | NO                          | 568             | 203            |              |                       | 0   | 94                       | 57                  | 37                                    |                    | 3                          |                    | 46,31%  | 103                                | 49,5%   |
|   |                   | Maubeuge                               | 29-jan-12             | 200       | NO                          | 578             | 377            | 266          |                       | 0   | 111                      | 30                  | 81                                    | 26                 | 10                         |                    | 29,44%  | 78                                 | 60,5%   |
|   |                   | Reubais / Tourcoing*                   | 29-jan-12             | 600       | NO                          | 4316            | 1533           | 1051         | 305                   | 36  | 316                      | 64                  | 243                                   | 195                | 37                         |                    | 20,61%  | 247                                | 50,8%   |
|   | Rhône-Alpes       | Annonay-Tournon                        | 29-jan-12             | 100       | NO                          | 606             | 262            | 100          |                       | 0   | 60                       | 20                  | 40                                    | 20                 |                            |                    | 27,38%  | 31                                 | 69,0%   |
|   | Picardie          | Saint-Quentin                          | 29-jan-12             | 100       | NO                          | 423             | 171            | 87           |                       | 2   | 78                       | 35                  | 43                                    | 25                 |                            |                    | 45,61%  | 22                                 | 78,0%   |
|   | Bretagne          | Brest                                  | 29-jan-12             | 300       | NO                          | 710             | 276            | 160          |                       | 0   | 160                      | 40                  | 54                                    | 0                  | 2                          | 0                  | 37,65%  | 195                                | 35,0%   |
|   |                   | Reims                                  | 29-jan-12             | 300       | NO                          | 660             | 265            | 160          |                       | 0   | 167                      | 40                  | 60                                    | 0                  |                            | 0                  | 43,67%  | 169                                | 37,0%   |
|   | Haute-Normandie   | Le Havre                               | 29-jan-12             | 200       | NO                          | 1668            | 435            | 227          | 87                    | 0   | 176                      | 79                  | 97                                    | 100                | 3                          |                    | 48,46%  | 21                                 | 89,5%   |
|   |                   | Rouen*                                 | 29-jan-12             | 200       | NO                          | 2754            | 530            | 347          | 68                    | 0   | 226                      | 120                 | 106                                   | 121                | 12                         |                    | 54,34%  | 100                                | 73,6%   |
|   | Limousin          | Limoges                                | 29-jan-12             | 150       | NO                          | 552             | 148            | 43           |                       | 0   | 49                       | 8                   | 40                                    | 28                 | 1                          |                    | 32,43%  | 101                                | 32,7%   |
|   | Lorraine          | Saint-Dié                              | 29-jan-12             | 100       | NO                          | 230             | 101            | 15           |                       | 0   | 42                       | 10                  | 30                                    | 0                  |                            | 43                 | 28,69%  | 58                                 | 40,0%   |
|   | Midi-Pyrénées     | Rodez*                                 | 29-jan-12             | 200       | NO                          | 423             | 162            | 37           | 10                    | 0   | 103                      | 30                  | 73                                    | 14                 | 15                         |                    | 82,86%  | 82                                 | 59,0%   |
| 2ème vague<br>décision du<br>12 avril<br>2012   | Alsace            | Mulhouse                               | 15-mars-12            | 300       | 21-mai-12                   | 16025           | 2763           | 2800         | 490                   | 112                                       | 1935                     | 683                 | 1283                                  | 763                | 64                         | 122                | 33,96%  | 1371                               | 51,1%   |
|   |                   | Belfort-Montbéliard-Héricourt          | 12-avr-12             | 300       | 1-jul-12                    | 368             | 215            | 127          | 37                    | 25  | 64                       | 28                  | 28                                    | 0                  |                            |                    | 29,77%  | 238                                | 21,3%   |
|   | Franche-Comté     |  | 12-avr-12             | 300       | 1-jul-12                    | 824             | 342            | 276          |                       | 5   | 49                       | 16                  | 32                                    | 0                  |                            |                    | 14,04%  | 252                                | 16,0%   |
|   | Lorraine          | Metz (comprend Bricy)                  | 15-mars-12            | 250       | 21-mai-12                   | 354             | 271            | 133          | 118                   | 0   | 138                      | 102                 | 36                                    | 3                  | 0                          | 5                  | 56,92%  | 112                                | 55,2%   |
|   |                   | Cherbourg-Octeville                    | 12-avr-12             | 200       | 28-mai-12                   | 489             | 157            | 95           |                       | 2   | 59                       | 6                   | 50                                    | 0                  | 2                          |                    | 37,58%  | 139                                | 30,5%   |
|   |                   | (comprend Flersville)                  |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |
|   |                   | Charleville-Mézières (comprend Sedan)  | 19-avr-12             | 200       | 1-jul-12                    | 182             | 84             | 50           | 28                    | 0   | 34                       | 18                  | 16                                    | 0                  | 1                          | 0                  | 49,48%  | 182                                | 17,5%   |
|   | Champagne-Ardenne | Arras                                  | 19-avr-12             | 200       | 1-jul-12                    | 77              | 33             | 21           | 13                    | 0   | 22                       | 5                   | 17                                    | 18                 | 1                          | 0                  | 66,67%  | 177                                | 11,5%   |
|   |                   | Nogent-sur-Vernon et canton Archa/Aube |                       |           | 4-jul-12                    |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |
|   | Pays de la Loire  | Saint-Nazaire                          | 12-avr-12             | 150       | 4-jul-12                    | 295             |                | 12           |                       | 0   | 65                       | 24                  | 42                                    | 0                  | 1                          | 0                  | #DIV/0!   | 84                                 | 44,0%   |
|   | Midi-Pyrénées     | Tarbes-Lourdes                         | 12-avr-12             | 150       | 15-avr-12                   |                 |                |              |                       | 0   | 71                       | 22                  | 49                                    | 0                  |                            |                    | #DIV/0!   | 150                                | 0,0%  |
|   |                   | Armeny-Val-de l'Arce                   | 12-avr-12             | 150       | 28-mai-12                   | 538             | 182            | 270          |                       | 0   | 35                       | 22                  | 28                                    | 0                  |                            |                    | 36,58%  | 79                                 | 47,3%   |
|   | Rhône-Alpes       | Beyersac                               | 15-avr-12             | 100       | 4-jul-12                    | 282             | 112            | 78           |                       | 32  | 36                       | 8                   | 28                                    | 0                  |                            |                    | 35,14%  | 64                                 | 36,0%   |
|   | Aquitaine         | Villeneuve-sur-Lot                     | 15-avr-12             | 100       | 4-jul-12                    | 218             | 82             | 46           |                       | 0   | 18                       | 9                   | 18                                    | 0                  |                            |                    | 25,81%  | 84                                 | 18,0%   |
|   | Auvergne          | Brioude                                | 15-avr-12             | 100       | 4-jul-12                    | 62              | 62             | 62           | 62                    | 62  | 62                       | 62                  | 62                                    | 62                 | 62                         |                    | #VALEUR   | 22                                 | 78,0%   |
|   | PACA              | Isère-Martignes                        | 15-avr-12             | 100       | 28-mai-12                   | 1082            | 378            | 285          | 0                     | 22  | 58                       | 15                  | 43                                    | 3                  | 0                          | 0                  | 14,89%  | 44                                 | 56,0%   |
| 3ème vague<br>décision du 13<br>juillet 2012  | NPE               | Valenciennes                           | 30-jan-12             | 300       | 30-jan-12                   | 4587            | 1837           | 1372         | 214                   | 119                                       | 687                      | 294                 | 390                                   | 103                | 5                          | 5                  | 37,46%  | 1608                               | 34,1%   |
|   | Bretagne          | Quimper                                | 15-avr-12             | 100       | 15-avr-12                   | 210             | 183            | 157          | 53                    | 0   | 25                       | 25                  | 1                                     | 0                  | 0                          |                    | 15,81%  |                                    |   |
|   | Normandie         | Caen-Rouen                             | 15-avr-12             | 300       | 15-avr-12                   | 6               | 6              | 2            |                       | 0   | 2                        | 2                   | 0                                     | 0                  | 0                          |                    | 33,33%  |                                    |   |
| Sans vague<br>décision du 18 sept 2012  | DE                | Poligny                                | 18-sept-12            | 250       | 18-sept-12                  | 7707            | 2878           | 2271         | 308                   | 210                                       | 28                       | 458                 | 637                                   | 227                | 8                          | 5                  | 0,97%   | 864                                | 5,1%  |
|   |                   | Alzoum, Pointe à Pion, Beauchast       |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    | #DIV/0!   |                                    |   |
|   | Guadeloupe        |  | 18-sept-12            | 100       | 18-sept-12                  |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    | #DIV/0!   |                                    |   |
| Objectif  |                   |  |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |
| Totaux adhésions DPP art 4  |                   |  |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |
| 6726 20718 7890 4232 294 233 2890 893 1853 768 69 147 34,87% 4001 49,7%   |                   |  |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |
| * en de |                   |  |                       |           |                             |                 |                |              |                       |   |                          |                     |                                       |                    |                            |                    |   |                                    |   |

\* en de cision du 19 septembre, 3 bassins qui avaient atteint ou quasiment atteint leur cible initiale, se sont vus attribuer une cible supplémentaire : Reubais + 200, Rouen + 100, Rodez + 100



## Annexe 3 : Focus sur les coûts et équilibres financiers

### 1. L'EQUILIBRE DU FINANCEMENT DU CSP REPOSE SUR UN EFFORT PARTAGE ENTRE L'ENTREPRISE, L'ASSURANCE CHOMAGE, LE FPSPP ET L'ETAT

- [248] La mission rappelle les données clefs afférentes au financement du CSP. Le CSP a été configurée par les partenaires sociaux sur un modèle globalement équilibré, notamment en ce qui concerne le financement de l'allocation. L'Etat contribue à son financement dans le cadre des moyens d'accompagnement dédiés au programme, à parité avec l'UNEDIC sur les postes de conseillers et d'animateurs d'équipes. Des tableaux financiers sont annexés au présent rapport.
- [249] La gestion du CSP s'inscrit dans un système d'acteurs multiples : Etat, UNEDIC, OPCA, Pôle emploi, Régions et s'inscrit dans les conditions et limites dans lesquelles chacun de ces acteurs ont consenti à contribuer à son financement. Pour contribuer aux dépenses d'accompagnement, l'UNEDIC verse un forfait unique de 800 € par bénéficiaire. L'Etat mobilise également en complément 800 € par bénéficiaire nota: a contrario pour l'art4 de l'ANI, l'Etat verse 900€ et l'Unedic 700€, cette répartition ayant été négociée pour tendre au doublement de l'enveloppe affectée à cette expérimentation initialement négociée par les partenaires sociaux).
- [250] Pour ce qui relève des allocations, l'Etat contribue pour compenser les dépenses non couvertes par l'assurance chômage (bénéficiaires disposant d'une ancienneté entre 1 an et 2 ans avant licenciement).
- [251] Pour ce qui relève de la formation le FPSPP et l'Etat (via le FSE) devrait mobiliser en 2012 140M € dont 8M€ pour l'ANI 4 (110M€ au 30/09) auxquels il convient d'ajouter les dépenses assurées par Pôle emploi et les régions pour 7M€ environ.

#### *1.1. Des dépenses d'allocation assises sur un effort bien réparti*

- [252] **Pôle emploi assure notamment la gestion financière de l'allocation de sécurisation professionnelle (ASP)**, et en raison des échanges financiers quotidiens auquel il procède avec l'UNEDIC (bipartite allocataire), l'ASP est appelée quotidiennement. La convention signée avec l'Etat et l'UNEDIC dispose d'un protocole avec fonds de roulement en avance de régularisation par l'Etat. Les dépenses estimées à M sont rapprochées des dépenses réelles à M+1. Les encaissements de contributions employeurs, comme les prévisions de dépenses d'allocations donnent lieu à un prévisionnel le 20 de chaque mois qui est rétabli le mois suivants au vu des produits constatés. Cette gestion au fil de l'eau permet d'éviter le paiement d'avances. **Pôle emploi ne facture pas de frais de gestion à l'Etat.**
- [253] S'agissant des cotisations de retraite complémentaire, une convention entre l'AGIRC-ARCO et l'Unedic assure la couverture au delà du préavis et dans la limite de durée du CSP.

*A titre de comparaison la contribution de l'Etat aux dépenses d'accompagnement dans les plans de sauvegarde de l'emploi est de 2000 € maximum par salarié. Les coûts d'accompagnement du dispositif s'établissent donc à un niveau voisin de ceux auxquels contribue l'Etat dans les PSE qu'il accompagne.*

**Au total un bénéficiaire mobilise sur 8 mois : 13472€ (1484€/ mois d'allocation X 8 = 11872€ et 1600€ de dépense d'accompagnement) ; enfin l'appui formation mobilise pour les 40 % qui en bénéficient 3344€ (dépenses OPCA frais de gestion inclus) soit 1337€ en moyenne.**

**Soit une dépense moyenne prévisionnelle de 14809 € pour une durée moyenne de 8 mois de présence par bénéficiaire**

Par comparaison : pour un DE indemnisé la dépense moyenne ressort à 8518€ d'allocations (au taux de 57,4 %) le cout moyen d'accompagnement par Pôle emploi dans le cadre du suivi mensuel personnalisé était de l'ordre de 900€. Il était estimé entre 1500 et 2000€ par DE accompagné en sous traitance dans le rapport d'étude comparative des effectifs des SPE publié par l'IGF en avril 2011. La différence avec le CSP ressort à 4K€ dont 80 % sont couverts par le versement du préavis chargé, et le solde par l'Etat au titre de sa contribution à l'accompagnement.

*Observation : ces dépenses sont d'un niveau comparable à celles d'un congé individuel de formation. Elles sont notablement augmentées en cas de recours à un OPP (cout unitaire moyen de 2400 à 2500€ de dépense d'accompagnement selon source TransitoCTP)*

**Dépense prévisionnelle CSP sur 1 an : 1.085Mds € en allocations de sécurisation professionnelle**

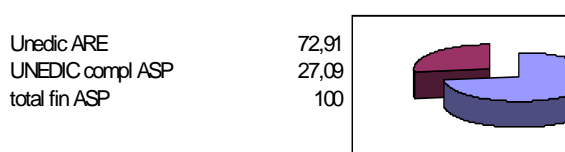
**146 M€ en accompagnement, 130 M€ en formation**

**Cout total moyen par bénéficiaire sans formation : 13472€**

**Cout total moyen par bénéficiaire avec formation : 16816 € (pour une durée moyenne de 8 mois de présence par bénéficiaire, financé par les employeurs, l'UNEDIC, le FPSPP et l'Etat)**

Nota : Le différentiel d'indemnisation entre l'ASP et le taux de droit commun de l'ARE est de 27,09 %<sup>75</sup> cf. graphique n°9. Le complément de financement assuré par les entreprises (versement du préavis chargé) et salariés (renoncement au préavis) recouvre cette différence et contribue également partiellement au financement par l'UNEDIC de la part accompagnement (50 % du cout total pris en charge conjointement avec l'Etat qui verse également 50) cf. graphique n°10.

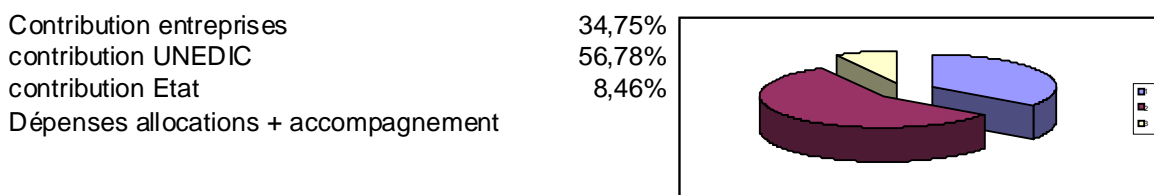
Graphique 9 : Répartition financement de l'allocation de sécurisation (ASP)



Source : DGEFP-UNEDIC graphique mission IGAS

<sup>75</sup> Le montant journalier brut de l'allocation ARE est égal au montant le plus élevé entre 40,4 % du salaire journalier de référence (SJR) + 11,57 € (depuis le 01/07/2012) et 57,4 % du SJR. Ce montant ne peut être inférieur à 28,21 € (depuis le 01/07/2012) ni excéder 75 % du SJR. L'allocation de sécurisation professionnelle est quant à elle égale à 80 % du salaire brut de référence

Graphique 10 : financeurs de l'ASP + accompagnement CSP



Source : DGEFP-UNEDIC graphique mission IGAS

### 1.2. L'accompagnement est financé correctement

[254] Le cout moyen d'accompagnement pour le CTP ressortait à **1752€ par bénéficiaire**. La dotation apportée par l'Unedic (585€) était calculée sur la base de celle affectée pour le suivi CRP en 2005 (sur un ratio d'1 référent par tranche de 120 bénéficiaires). Aujourd'hui, pour l'accompagnement du CSP, l'Etat et l'Unedic contribuent auprès de Pôle emploi à hauteur de 1600€ par bénéficiaire (chacun pour 800€). Pour mémoire le niveau de contribution de l'Etat par bénéficiaire au financement des dispositifs de reclassement était plafonné à 2000€. **La contribution partagée entre les entreprises, l'UNEDIC et l'Etat en fonction de la situation des entreprises assujetties à l'obligation des PSE, et des droits ouverts à l'assurance-chômage paraît équilibrée et peut donc s'ajuster aux fluctuations des sorties d'emploi pour motif économique.**

[255] La question de la généralisation de la prise en charge en accompagnement, des personnes privées d'un renouvellement de CDD ou CTT, comme celle des personnes ne disposant pas d'un droit à l'assurance chômage renvoient aux négociations autour du périmètre des filières d'indemnisation. C'est également un des aspects à considérer au regard des missions confiées à Pôle emploi, et de l'équilibre de l'effort contributif déjà consenti à ce titre par l'Etat et l'UNEDIC.

### 1.3. Pour les OPCA : des coûts de gestion et d'ingénierie qu'il convient de valoriser

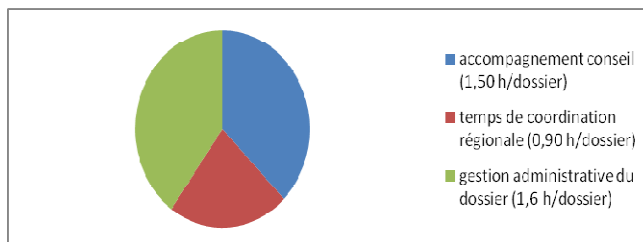
[256] Pour le volet formation de la CSP, le travail d'accompagnement est estimé par les OPCA interprofessionnels comme conséquent (informations complémentaires, pièces parfois manquantes, recherche éventuelle d'autres devis si besoin est, négociation des tarifs, travail sur la modularisation, intégration des bénéficiaires dans des groupes en inter plutôt qu'en individuel, appui à la recherche d'OF, demande de cofinancement conformément au process validé en conférence des financeurs qui a préalablement statué..). Ce travail d'accompagnement, compte tenu du volume et de la qualité des dossiers, représente essentiellement du travail de gestion administrative et financière.

[257] A l'issue des négociations conduites en 2011, entre cabinet/DGEFP et FPSPP – les moyens de mise en œuvre (ingénierie interne et externe de l'OPCA) ont été plafonnés à hauteur de 5,65 % du budget d'intervention. Une fraction (3,5 %) est consacrée à l'ensemble du processus administratif (« back office ») et s'apprécie au final sur le total des engagements financiers effectifs ; tandis que le « front office » s'apprécie sur un budget prévisionnel (0,75 % et 1,4 %) et permet de couvrir des dépenses de pilotage, de communication, de recours à de la prestation externalisée pour initier enquêtes, chantiers... ainsi que les investissements temps homme sur les territoires dans le cadre des instances ad hoc... ;

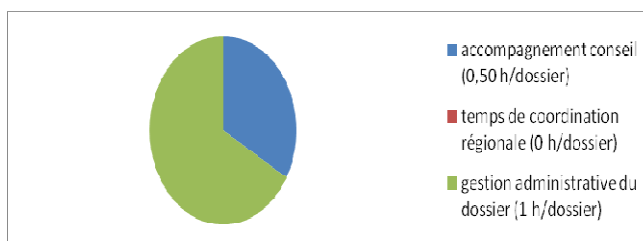
- [258] « On constate ainsi que l'intervention des OPP peut être parfois chronophage pour l'OPCA. Ces derniers ne maîtrisent pas les mesures et les dispositifs de PE, il est souvent nécessaire de retravailler les argumentaires. Il est parfois constaté par nos soins que les relations Pôle emploi/OPP sont tendues et que, par ailleurs, l'information circulant avec difficulté, la procédure n'est pas respectée. Si l'on s'en tient à notre retour d'expérience qui est désormais significatif (+ de 40 000 bénéficiaires accompagnés en métropole et DOM), on consolide le coût de mobilisation et de mise en œuvre autour d'un 6,5 % à rapporter sur le budget engagé au titre des coûts pédagogiques. Comme déjà souligné nous générons un volume d'activité mensuel significatif (1 500 nouveaux bénéficiaires) qui, reflété sur nos structures, peut interroger sur nos organisations (ex : IDF qui génère 15 % de l'activité...) » déclare le Directeur d'un OPCA rencontré à ce sujet par la mission.
- [259] La rémunération de cet investissement humain et la capacité d'intervention du FPSPP sur les coûts de formation des bénéficiaires conditionnent l'engagement de l'OPCA sur le CSP.
- [260] L'investissement et la mobilisation des OPCA, et au premier chef des interprofessionnels, ont contribué à asseoir et à conforter leur notoriété territoriale, leur image auprès des acteurs institutionnels et des partenaires. Réactivité, recherche de solution ad hoc, partenariat avec PE et ses OPP...sont des points régulièrement soulignés. Le travail initié avec Pôle Emploi depuis plusieurs années a été utile pour la mise en œuvre de la POE. L'opérateur public est invité à tirer les enseignements positifs des bonnes pratiques (mode projet et autre) sur les licenciés éco. Les actions mises en œuvre par AGEFOS-PME et par OPCALIA a également été valorisée par l'enquête nationale relative au devenir des bénéficiaires et aux conditions de déroulement des prestations.
- [261] Cette mobilisation a ainsi progressivement permis de faire connaître et reconnaître le rôle des OPCA, leur capacité d'expertise, leur capacité à piloter des opérations nationales qui peuvent prendre en compte des dynamiques territoriales différenciées sans pour autant porter préjudice à l'économie générale du projet (pilotage du 15 €/heure, suivi des coûts plafonnés d'ingénierie...).
- [262] Cette opération a révélé des problématiques locales, des contextes particuliers de bénéficiaires et a été l'occasion de lancer des expérimentations avec PE sur une réponse dédiée à la maîtrise des savoirs de base (mobilisation de la démarche 1001 lettres) par exemple.
- [263] **L'ANI 4 porte sur un engagement des FONGECIF et du FAFTT** pour l'expérimentation du CSP sur 32 bassins d'emploi dans un contexte de mise en œuvre (installation des équipes PE/OPP notamment) et un calendrier de labellisation des territoires dont ils n'ont pas la maîtrise.
- [264] L'appel à projet du FPSPP de Mars 2012 a défini le cadre des modalités financières relatives à **l'ingénierie générale nécessaire pour la mise en œuvre opérationnelle de la gestion des actions de formation**. Les OPCA sont invités à présenter des coûts d'ingénierie plafonnés à 5 % des engagements réalisés au titre des coûts pédagogiques.
- [265] La mission s'est rapprochée des OPCA interprofessionnels pour appréhender la réalité des investissements consentis. On peut ainsi observer le caractère ténu de l'assiette des dépenses éligibles ainsi que du plafond des « 5 % ».



Graphique 11 : Répartition du temps unitaire / dossiers CTP et CRP

**coûts unitaires pour le CSP = 2,90 heure par dossier**

Si l'on compare à une activité plus classique de l'OPCA dans le traitement et la gestion du dossier, les données sont les suivantes : **1,5 heure par dossier.**



**Selon les données communiquées à la mission, le temps globalement consacré pour un « dossier CSP » est doublé par rapport à la gestion habituelle**

Source : OPCA

[266] L'investissement des OPCA doit ainsi continuer à jouer sur *la dynamique d'un dispositif en perpétuelle évolution* : d'abord assurer et assumer le cahier des charges qui invite ensuite à travailler sur une meilleure articulation entre les acteurs, appropriation partagée de la démarche, fonctionnement plus abouti en mode projet... Une ingénierie ainsi revisitée doit autoriser la prise en compte de prestations externalisées qui ont un coût incompressible (portraits statistiques, enquête bénéficiaire, GPEC territoriale...) et nécessite également un co-investissement partagé entre l'OPCA et les opérateurs partenaires.

[267] En conclusion sur ce point, la mission observe que les modes d'accompagnement personnalisés, la prise en compte des besoins de chaque contractant pour apparier offre et demande d'emploi dans le champ de l'ajustement des compétences ou pour faciliter leur développement au regard des exigences de l'emploi, sont accompagnés de façon efficace par les OPCA interprofessionnels et les 9 OPCA de branches et FONGECIF qui les ont rejoint par une procédure de gestion des projets de formation souple et individualisée.



## Annexe 4 : Appui social

### CSP : modalités proposées pour un appui social

La mobilisation d'un appui social dans l'environnement de l'accompagnement du CSP est indispensable pour les personnes qui connaissent des difficultés sociales que le licenciement révèle le plus souvent. Ces difficultés freinent le plus souvent les démarches d'appui au retour à l'emploi, voire les annihilent. Il s'agit de difficultés qui se manifestent sous diverses formes telles :

- illettrisme
- Rupture de vie familiale
- Perte du logement (accessoire du contrat de travail)
- Surendettement
- Conduites addictives
- Difficultés administratives

La prise en charge précoce de ces difficultés par des personnels qualifiés, dans la proximité du domicile des intéressés s'avère permettre la consolidation de leur projet professionnel, et un retour à l'emploi dans des conditions optimales. A défaut, ce sont des personnes fragilisées qui entrent inexorablement dans un processus d'exclusion, qui relèveront en temps que tel des dispositifs lourds d'action sociale.

Il paraît donc légitime et opportun pour un Département de mobiliser les moyens de prise en charge de droit commun, pour ces publics qui rappellent le, ne connaissent pas à ce stade de difficultés relative à leur revenu, résident dans le territoire au sein duquel leur prise en charge pourrait être assurée par les circonscriptions d'intervention sociale. Bien souvent les élus sont à cet égard sollicités par les syndicats de salariés pour apporter leur soutien et appui dans des situations économiques et sociales tendues au plan local.

Cette action préventive peut ainsi s'inscrire dans un partenariat entre les opérateurs du CSP et les services sociaux qualifiés, et donner lieu à un signalement circonstancié réalisé par le conseiller CSP, et transmis au travailleur social du ressort selon un protocole bâti à cet effet.

Pour la mise œuvre concertée d'un tel dispositif, il est nécessaire :

- d'évaluer localement le nombre de personnes susceptibles d'être concernées (de 3 à 8 % des flux d'adhésion),
- de solliciter avec l'appui du Préfet un RV avec le président du Conseil Général, afin de lui présenter les finalités recherchées et solliciter son appui
- de rencontrer ensuite la direction technique compétente au Département,
- de bâtir un protocole de liaison avec les services sociaux traitant des formes de signalement et de suivi de l'accompagnement réalisé.
- d'associer le Département au pilotage du CSP et de valoriser sa participation dans la communication autour du programme, à l'instar de celle effectuée auprès des autres partenaires

Philippe DOLE      Paris le 25/10/11



## Annexe 5 : Observatoires des transitions et usage des outils de connaissance de l'emploi

### LES TENSIONS SUR LE MARCHÉ DU TRAVAIL

#### ☐ L'ensemble des publications de la DARES sur les tensions depuis mars 2005 :

<http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de,76/statistiques,78/metiers-etqualifications,83/les-indicateurs-conjoncturels,230/l-ensemble-des-publications-sur,5457.html>

#### ☐ La dernière publication de l'indicateur :

Xavier VINEY, « Les tensions sur le marché du travail au deuxième trimestre 2012 », DARES – Indicateurs, n°59, septembre 2012  
<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2012-059-2.pdf>

#### ☐ Etude décrivant l'évolution sur les dix dernières années des familles professionnelles et des

#### métiers permettant le repérage des déséquilibres entre offre et demande d'emploi

Monique MERON, Nazib TABET, Xavier VINEY [DARES] ; Jean-Louis ZANDA [Pôle-Emploi]  
« Les tensions sur le marché du travail par familles professionnelles de 1998 à 2008 »  
DARES – PÔLE EMPLOI, Document d'études, n°151, Octobre 2009  
[http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/DE151\\_tensions\\_2008-2.pdf](http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/DE151_tensions_2008-2.pdf)

Tous les trimestres, la DARES publie un indicateur de « tension sur le marché du travail ». L'indicateur rapporte l'importance des flux d'offres d'emploi collectées par Pôle emploi (OEE) aux flux d'entrées de demandeurs d'emploi à Pôle emploi (DEE) sur le même champ et sur la même période (OEE/DEE). Chaque publication de l'indicateur conjoncturel s'accompagne d'un « zoom » sur la situation et l'évolution des tensions sur le marché du travail dans les régions, par grands domaines professionnels, etc. L'indicateur est supérieur à 1 lorsque les offres sont plus nombreuses que les demandes d'emploi, et inférieur à 1 dans le cas contraire.

Une valeur élevée ne doit pas être systématiquement interprétée comme un signe de difficultés de recrutements : les offres ou les recherches d'emploi peuvent passer par d'autres canaux que Pôle Emploi (cet indicateur dépend alors de la « part de marché » de Pôle emploi sur un segment donné) ; la valeur de l'indicateur dépend également des types de contrat offerts, des modes de recrutement et des dynamiques de renouvellement de la main d'œuvre propres au métier considéré. La conjoncture joue également un rôle majeur dans l'évolution de cet indicateur, a fortiori dans l'industrie ou le BTP, encore que le temps nécessaire aux ajustements du marché du travail peut être très différent d'un métier à l'autre.

Pour interpréter la valeur que prend l'indicateur, il est le plus souvent nécessaire de disposer d'informations complémentaires concernant des fonctionnements sous-jacents : des tensions fortes se conjuguant avec une part d'offres durables importantes ne s'analysent pas de la même manière que des tensions fortes s'accompagnant d'offres saisonnières ou précaires plus nombreuses...



### LA « MESURE » DES EMPLOIS VACANTS

Outre l'indicateur de tensions sur le marché du travail qui ne couvre que les offres transitant par Pôle emploi (cf. supra), la notion « d'emploi vacant » peut renvoyer à quatre mesures connexes et à autant de sources, ce qui rend difficiles les rapprochements et les comparaisons :

☐ Les embauches réalisées peuvent être approchées à partir des déclarations et enquêtes sur les

mouvements de main d'oeuvre (**DMMO-EMMO**) dans le secteur marchand non agricole (à l'exception des embauches en intérim ou sur des contrats de moins d'un mois) ou, de façon plus tardive, à partir des déclarations annuelles de données sociales (DADS) ;

□ Les **intentions d'embauche** sont mesurées de façon exhaustive mais peu détaillée à partir des Déclarations uniques d'embauche (DUE). Les **enquêtes Besoins en main d'oeuvre (BMO)** et Recrutement et perspectives des entreprises (REPERE) en donnent une mesure plus restreinte en raison notamment de la nature prospective du questionnement qui conduit les entreprises à mal anticiper certaines embauches, notamment celles de courte durée permettant des ajustements ponctuels de la main d'œuvre ;

□ Les **offres d'emploi** collectées par **PÔLE EMPLOI**. La couverture du marché du travail par les offres collectées par Pôle emploi est partielle et variable selon les secteurs d'activité et les métiers. Par ailleurs, certaines offres pourvues peuvent ne pas avoir été retirées compte tenu des délais variables d'actualisation ;

□ Les **difficultés de recrutement** peuvent être mesurées à partir de l'enquête trimestrielle **ACEMO** sur le champ des plus de 10 salariés ou à partir des enquêtes de conjoncture de l'Insee. Cette notion est assez éloignée des « emplois vacants » définis au sens européen dans la mesure où il ne s'agit que de la part des recrutements pour lesquels il est difficile de trouver un candidat.

### ENQUETES « BESOINS EN MAIN-D'OEUVRE » (BMO)

<http://www.bmo.pole-emploi.org/>

**Tous les ans, Pôle emploi réalise conjointement avec le Crédoc une enquête sur les Besoins en main-d'œuvre (BMO) qui recense les projets de recrutement des établissements.** L'enquête BMO sert notamment à orienter les crédits alloués à la formation des demandeurs d'emploi vers les « métiers en tension ». Cette enquête se présente donc comme un outil d'aide à la décision pour Pôle Emploi. Le questionnement se limite à l'identification des métiers recherchés par les employeurs et, pour chacune de ces professions, au repérage des « difficultés de recrutement » et au poids de l'emploi saisonnier. Au-delà des établissements relevant de l'Assurance chômage, le champ de l'enquête a été étendu en 2010 pour inclure les établissements de 0 salarié ayant émis au moins une déclaration d'embauche au cours des 12 derniers mois, les établissements du secteur agricole, certains établissements du secteur public.

**Cette enquête fait l'objet d'une très large couverture médiatique, alors même que ses résultats sont fragiles eu égard au fonctionnement réel du marché du travail :**

1. En 2010, l'enquête BMO faisait ainsi état de 1,69 million de projets de recrutement. Dans les faits, les entreprises ont déclaré auprès de l'Acoss 19,5 millions de recrutements (hors intérim) pour l'ensemble de l'année. Dit autrement, interrogées en décembre N-1 sur leurs intentions pour l'année N, **les entreprises connaissent à l'avance moins de 10 % de leurs besoins de recrutements ;**

2. Les entreprises ont une plus grande capacité à anticiper leurs recrutements en CDI qu'en CDD. Mais **même sur les emplois durables, la capacité d'anticipation des entreprises est limitée** : en 2010, ils prévoyaient 850 000 recrutements en CDI et en ont effectué plus de 3 millions au final ;

3. Par ailleurs, **près des trois quarts des établissements potentiellement recruteurs envisagent de recourir aux services de Pôle Emploi, alors que dans la pratique seul un recrutement sur six génère**

**Une offre déposée à Pôle Emploi.**

**De surcroît, le recours à Pôle Emploi est plus fréquent quand le recrutement est perçu comme difficile, d'où un risque de surestimation de ces difficultés. Ces éléments doivent conduire à fortement relativiser la portée et les enseignements de cette enquête.** Cette prudence est d'autant plus nécessaire que Pôle Emploi diffuse les résultats de cette enquête à un niveau géographique fin (Le zonage retenu est celui du « bassin d'emploi » au sens de Pôle Emploi, c'est un ensemble cohérent d'agences locales), mais sans indication ou précaution de lecture.

### Et que penser des métiers en tension ?

Tout d'abord, une petite précision. Les métiers en tension sont souvent confondus avec les métiers pour lesquels il y a des difficultés de recrutement. Or ce sont deux notions différentes. Schématiquement, la première est quantitative/statistique et la seconde est d'ordre qualitative/empirique. Un métier peut apparaître statistiquement en tension, sans qu'il n'y ait de difficultés de recrutement, l'inverse est également possible.

Les difficultés de recrutement relèvent de la perception du recruteur. Connue essentiellement par le biais d'enquête (telle que BMO), elle peut être influencée par le contexte (petite structure, pas de service RH, localisation dans un endroit difficile d'accès), par des exigences difficiles à satisfaire (la recherche du « mouton à 5 pattes »), comme par le métier en lui-même (dont l'image peut être négative, avec peu d'évolution de carrière possible, des horaires décalés, une rémunération peu élevée, avec une forte pénibilité...).

L'identification des métiers dits « en tension » s'effectue à partir du fichier des offres et des demandes d'emploi de Pôle emploi. Elle nécessite le calcul de plusieurs indicateurs car non seulement ils peuvent être contradictoires pour un même métier, mais surtout car chacun d'entre eux comportent des « défauts », des biais qui obligent à un raisonnement de type « faisceau d'indices ».

Le principal indice/indicateur est le taux de tension : au cours d'une période, le nombre d'offres confiées à PE est divisé par le nombre de nouvelles inscriptions à PE. S'il y a plus d'offres que de demandes, le résultat de la division est supérieur à 1, le métier est dit en tension. Il n'est pas rare que l'analyse s'arrête là, or le numérateur flux d'offres comporte un biais (vision partielle, car uniquement l'offre transitant par le canal PE) et le dénominateur flux de demandes également (vision partielle, jeunes non indemnisés et pas toujours inscrits à PE, intérimaires pas systématiquement désinscrits/réinscrits entre chaque mission). Cet indicateur est donc extrêmement fragile, d'où la nécessité d'aller au-delà de la seule question y'a-t-il plus d'offres que de demandeurs d'emploi ?

D'autres indicateurs permettent de voir si, pour un métier donné, le nombre d'offres n'est pas artificiellement élevé du fait qu'elles portent sur des contrats de très courte durée, si le nombre de demandeurs d'emploi a tendance à diminuer ou non, s'ils quittent rapidement ou non les fichiers de PE, si PE rencontre ou non des difficultés à satisfaire un recruteur et dans quel délais. Comme le taux de tension, chacun de ces indicateurs comporte des biais. Leur interprétation est donc délicate.

Par exemple si les demandeurs inscrits sur tel ou tel métier trouvent rapidement un emploi, rien n'indique que ce soit celui initialement recherché. Si les offres d'emploi de tel métier sont rapidement satisfaites, rien n'indique non plus que seuls des demandeurs d'emploi inscrits à PE sur ce métier les aient pourvus. De même, affirmer qu'un métier est davantage en tension qu'un autre oblige à comparer des choux à des carottes, car l'ampleur de la non exhaustivité, de l'offre comme de la demande d'emploi, varie d'un métier à l'autre. De plus une grande variété de professions est classée dans un même intitulé de métier. L'analyse des métiers en tension à l'échelle d'un territoire défini est également compliquée, car elle oblige à regarder comment l'offre du territoire et la demande d'emploi de ce même territoire s'ajustent, tel un espace hermétique alors même que les flux domicile/travail indiquent ouverture/échanges entre territoires.

Ces analyses purement statistiques et adéquationnistes sont, malgré leur imprécision et toutes les précautions d'interprétation qui en découlent, nécessaires aux acteurs institutionnels. Elles constituent pour leur action des repères, des données de cadrage, au sens macro. En revanche, la question de leur utilité au sens micro peut être posée. Quel est en effet intérêt pour un demandeur d'emploi de savoir que tel ou tel métier est statistiquement en tension ? Sa probabilité de trouver un emploi, et ce plus ou moins rapidement, en sera-t-elle influencée ? De même, à l'échelle micro :

comment justifier son orientation éventuelle sur les seuls métiers en tension par un conseiller, compte tenu de la fragilité des indicateurs utilisés ?

Quand bien même la méthodologie retenue pour établir telle ou telle liste de métiers en tension peut être interrogée, voire totalement remise en cause, ces listes existent et peuvent néanmoins avoir une incidence à l'échelle micro. Si par exemple le parcours d'un demandeur d'emploi implique une étape formation, les possibilités de son financement peuvent être différentes selon que le métier visé soit considéré ou non comme étant en tension, statistiquement.

Contribution de Maryse Montfort chargée d'études Direccte Ile de France (séminaire CSP du 16/10/12)

Cf également sur ce point : Observatoire des métiers et de l'emploi « trajectoire et devenir de 5000 intérimaires »

<http://www.observatoire-travail-temporaire.com/medias/trajectoires.pdf>



## Annexe 6 : Evaluation du CSP (propositions validées par le COPIL national) et pilotage

**L'évaluation du CSP** préparée avec les partenaires sociaux signataires de l'ANI, l'Unedic, le Centre d'études de l'emploi, la DGEFP, la DARES, doit permettre d'apprécier d'une part la conformité du déploiement par Pôle emploi et les opérateurs privés associés, de l'accompagnement et des conditions de prise en charge des contractants avec le cahier des charges annexé à l'accord Etat-partenaires sociaux du 27/06/11-, d'autre part les conditions de déploiement de l'expérimentation prévue à l'article 4 de l'ANI, prévoyant le bénéfice de cet accompagnement pour des demandeurs d'emploi inscrits en fin de CDD, de CTT ou chantier. **Une évaluation ex post** est prévue d'être conduite sous l'égide de la DARES en 2013, pour mesurer l'impact du dispositif sur le retour durable à l'emploi.

Objectifs et questions validées en COPIL national le 12/04/12

### OBJECTIFS

- Apprécier les conditions de conformité de l'accompagnement et des conditions de prise en charge des contractants au regard du cahier des charges annexé à l'ANI du 31/05/11
- Apprécier les conditions de déploiement de l'expérimentation prévue à l'article 4 de l'ANI, prévoyant le bénéfice de cet accompagnement pour des demandeurs d'emploi inscrits en fin de CDD, de CTT ou chantier
- Analyser les modalités selon lesquelles le pilotage national et territorial du CSP et de l'expérimentation sont déployés, le système et les échanges d'information, comment les décisions s'opèrent et le suivi financier est assuré



1

### Questions évaluatives

- Comment se construisent les transitions vers l'emploi: l'implication du contractant dans la mise en œuvre de sa démarche d'adaptation et de retour à l'emploi, les relations développées avec les entreprises, l'usage des périodes d'activité
- Quels sont les apports de la formation dans l'accès à l'emploi durable, cf. le rôle des OPCA et l'adaptation de l'offre de formation ?
- Quels facteurs contribuent à une mise en œuvre réactive de l'offre de service et quels sont les freins?
- la capitalisation des pratiques est-elle engagée, qui y participe?
- Pôle Emploi, les OPP, les OPCA, les territoires introduisent-ils des variables utiles ou mettent-ils en question l'homogénéité de service attendue?



1

## CSP Pilote Synthèse nationale campagne de septembre 2012

Analyse réalisée par le responsable de programme

Echantillon : 3 Direccte et 33 UT

























































Source : formulaires de suivi des COPIL régionaux et départementaux restitués sous calame software

### Fiche Pilotage CSP : matrice de remontées et de relevé de décisions

Page 1 / 6

23/10/2012

#### Composition des comités (présents)

|   |   |              |
|---|---|--------------|
|    |    | Etat         |
|    |    | MEDEF        |
|   |   | UPA          |
|  |  | CGPME        |
|  |  | CFTC         |
|  |  | CFDT         |
|  |  | CFE-CGC      |
|  |  | CGT          |
|  |  | CGT-FO       |
|  |  | CCI          |
|  |  | CM           |
|  |  | CA           |
|  |  | Région       |
|  |  | Département  |
|  |  | Ville -Agglo |
|  |  | Pôle emploi  |
|  |  | MDE          |
|  |  | CBE          |
|  |  | OPP          |
|  |  | OPCALIM      |
|  |  | AGEFOS- PME  |
|  |  | CONSTRUCTYS  |
|  |  | FAF-TT       |
|  |  | FORCO        |
|  |  | OPCAIM       |
|  |  | OPCALIA      |
|  |  | OPCADEFI     |
|  |  | autres       |

Lecture des cases cochées : à gauche ceux qui siègent systématiquement

à droite ceux qui siègent dans certains territoires

## Résultats (analyse des indicateurs de pilotage et commentaires, selon résultats en lecture de l'Extranet CSP)

### Commentaires:

**Nombre de bénéficiaires (89156 entrés au 15/10/12 source Extranet CSP)**  
**Pour l'ANI 4 2650 entrées au 08/10 dont 1935 sur la première série de bassins.**

*Le nombre d'adhésions se confirme comme proche des flux d'entrées en CTP et CRP en 2010.  
 Pôle emploi ne sait pas restituer des suivis de cohortes au plan territorial, les données de l'Extranet CSP quoiqu'en progrès sont encore incomplètes sur le volet accompagnement*

Page 2 / 6  
 23/10/2012

### Analyse des points clés du parcours : selon cahier des charges de l'accompagnement CSP.

- Analyser la chaîne de traitement de l'information avec les entreprises et bénéficiaires
- Identifier les points de coopération Direccte- Pôle emploi pour l'anticipation et le suivi des PSE
- Procéder à l'examen de parcours pour mettre en évidence les points clef énumérés en 2

## 1 Information

### Information des employeurs

*Celle-ci est assurée :*

*via les lettres d'observations des UT*













*via les relais des organisations professionnelles: réalisé (information en comité régional CSP, réunion des IPR par PE sur le sujet)*

*via les relais d'information (consulaires, experts comptables, mandataires judiciaires...): réunions départementales UT/PE organisées : les conseillers Pôle emploi se déplacent en entreprise dès signalement d'un licenciement collectif significatif. Information correctement assurée au regard du faible nombre de pénalités appelées (UT Loiret)*

### Information des réseaux et institutions professionnelles

  experts comptables

*Lecture des cases cochées : à gauche ceux qui sont toujours informés*

  mandataires judiciaires  
  chambres syndicales  
  compagnies consulaires  
  syndicats  
  conseillers des salariés  
  autres

*à droite ceux qui le sont parfois*

**Coordination Pôle Emploi – DIRECCTE**

Analyse globale régionale conjointe Direccte DR Pôle emploi sur les projets de PSE et autres opérations de reclassement, et les relais d'organisation adoptés pour l'accompagnement des salariés, comme l'information des commissions de suivi des CE concernés

-   réalisée   à réaliser

#### Information-coordination

##### Signalement des opérations collectives (anticipations dans le cadre de PSE)

Des listes sont communiquées au moins chaque mois par les UT des Direccte aux DT et DR de Pôle emploi, l'information orale est assurée en complément « au fil de l'eau ».

  Semaine  
  Chaque mois

##### Signalement de situation particulière/ PSE

Pratique de fiches hebdomadaires de signalement par les UT ; signalement sur certains sites des menaces pour faciliter les anticipations logistiques/ moyens à mobiliser. Informations collectives (mentionnées dans la lettre d'observation sur le PSE en Hérault) en entreprise auxquelles ont participé UT, DT Pôle emploi, La Région ; Présentation du CSP ANI4 aux intérimaires en entreprise utilisatrice à Rennes, en Finistère, comme auprès d'entreprises à PSE national : ex du dossier Doux avec l'articulation de la prestation de cellule d'appui CASP ( source Direccte Bretagne) ;

#### -autre appréciation




##### Désignation d'interlocuteurs Pôle emploi sur ces PSE

  oui   non

Un interlocuteur pour chaque PSE est désigné le plus souvent par le DT Pôle emploi (+ correspondant régional pour les PSE nationaux). Difficultés de Pôle emploi à assurer un suivi de cohorte (signalé par ex en Haute Saône)





Commentaires:

##### Informations collectives en entreprise

•   oui   non  
  Autres

Commentaires:

##### Information des bénéficiaires potentiels (modalités en cas de PSE)

  entreprise  
  en agence

Pour les PSE relativement importants, est organisée une coordination pour assurer l'information des salariés in situ sur le CSP(conjointe par UT et DT Pôle emploi) et peut s'accompagner d'une pré- inscription sur place, de même coordination et suivi au niveau national ( DGEFP-DG Pôle emploi)pour les PSE à dimension nationale.

S'agissant de l'expérimentation ANI 4, une information collective auprès de 300 intérimaires a été réalisée à la demande de l'UT d'Ille et Vilaine sur le site de PSA la Janais suite à l'arrêt de l'équipe de nuit. En Vendée est signalée une information collective conjointe pour la mise en place de la cellule d'appui CSP pour PLYSOROL (liquidation judiciaire - 112 licenciements

### Information des bénéficiaires Commentaires:

Parmi les bonnes pratiques signalées sont organisés de façon récurrente et dans des sites de proximité (agences Pôle emploi, chef lieux de cantons) des ateliers d'information en direction des salariés licenciés en individuel (ex 1° et 3° lundi s du mois à Chambéry, Albertville, Saint Jean de Maurienne) ou sur demande des entreprises à l'île de la Réunion. Les situations sociales particulières sont pointées : ex PSE Doux en Morbihan avec 48 couples et 167 salariés de 51 à 57 ans sur 350 licenciements

Page 3 / 6  
23/10/2012

### Délais de prise en charge des bénéficiaires

#### Règlement de l'allocation CSP

   < 1mois •   < 45j   délai>45j
















Le délai de règlement moyen des allocations est inférieur à 45j, souvent signalé inférieur à 1 mois

Mais des difficultés sont signalées pour certains mandataires pour un défaut de complétude de dossiers (règles de gestion à reconsidérer dans de tels cas ?)

#### Délai de 1°RV avec le conseiller

Rubriques renseignées de façon encore inégale, le délai de convocation varie de 8j à 30j selon les données restituées en COPIL.
















Il est à rapprocher des charges de portefeuille (en cumulant CTP CRP et CSP). Ce délai est signalé compris entre 15j et 1 mois en Finistère, Indre et Loire, Bas Rhin, La Réunion, 8 j en Ariège, Loiret, Haute Saône, Savoie, Seine Maritime. Le délai de réception est en moyenne de 40j

   8J  
   < 15j  
   < 30j  
   >30J  
   information non traitée

## 2 Délivrance de services

Il est recommandé de procéder à un examen de parcours de bénéficiaire. Ce bloc de questions peut être traité en COPIL, ou en réunion technique décalée

#### Définition de projet professionnel

  atelier  
   enquêtes métiers  
  ECCP  
  bilan  
  EMT  
  autres  
  Information non traitée

Rubriques renseignées de façon inégale

Dans une proportion importante, les COPIL n'ont pas abordé l'analyse détaillée des services délivrés

En Ille et Vilaine est signalé la difficulté de prise charge de bilans de compétences. En Indre et Loire l'examen réalisé en Copil sur les parcours confirme la diversité des méthodes mobilisée et particulièrement la confrontation au marché du travail. Dans l'Yonne un focus est fait sur l'industrie: 16,5 % des adhérents viennent de l'industrie et 13,3 % souhaitent y retourner.

L'OPCAIM (Mme ....) précise que ce secteur recrute des OQ et que la branche valide les CQP, il faut améliorer l'image du secteur qui propose de véritable évolution de carrière.

#### Positionnement sur le marché de l'emploi

- |                          |                          |                         |  |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | recueil d offres        | Rubriques renseignées de façon inégale |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | atelier                 |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | période travail         |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | jobdating               |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | autres                  |  |
| ✓                        | <input type="checkbox"/> | Information non traitée |  |

Idem, cependant cette thématique correspond au cœur de métier de Pôle emploi

#### Prise en charge du projet de création ou reprise d'entreprise

- |                          |                          |                                      |  |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | atelier d'appui au projet            | Rubriques renseignées de façon inégale |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | réseau accompagnement                |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | conseil diagnostic projet de reprise |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | plateforme de financement            |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | formation technique                  |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | conseil post création                |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | pépinière-couveuse                   |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | autres                               |  |
| ✓                        | <input type="checkbox"/> | Information non traitée              |  |

Idem : les réseaux d'appui et d'accompagnement à la création et reprise d'entreprises sont plus orientés sur le financement des projets, ou la sensibilisation à la création.

Ce point devra être affiné au plan des territoires et faire l'objet d'un état des lieux suivi de programmes d'actions concertées avec les collectivités territoriales. Dans le Loiret un suivi d'un an post création est proposé par la couveuse d'entreprise

#### - Prise en charge du projet de formation

##### Elaboration projet de formation

- |                          |                          |                         |  |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | enquêtes métiers        | Rubriques renseignées de façon inégale |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | visite OF               |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | positionnement          |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ECAP                    |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | VAE                     |  |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | autres                  |  |
| ✓                        | <input type="checkbox"/> | Information non traitée |  |

Idem : le cahier des charges de l'accompagnement, complété par les règles de gestion adoptées avec le concours du FPSPP détaillent les modes opératoires. Ils semblent être globalement partagés par les conseillers Pôle emploi et les OPCA. Il faudra s'assurer de l'appropriation par les OPP. Les OPCA soulignent dans l'Hérault les insuffisances des informations qui jalonnent les parcours à l'appui des demandes de prise en charge. Un atelier d'élaboration de projet de formation est proposé par le FONGECIF Centre dans le Loiret dans le cadre d'un partenariat avec Pôle emploi

Page 4 / 6  
18/05/2012

### Accès à l'offre de formation

|                                     |                          |                         |   |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai < 1 mois          | <i>Rubriques renseignées de façon inégale</i> |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai < 45 jours        |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai > 45 jours        |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai > 3 mois          |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | offre non disponible    |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | autres                  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Information non traitée |   |

Le délai est variable en fonction de la durée de la formation et du nombre de sessions proposé sur les territoires par les organismes de formation. Ce point mérite un regard particulier **car tout délai excessif d'accès à la formation ralentit le retour à l'emploi et pèse inutilement sur les coûts d'allocation ASP**. Une contractualisation prévisionnelle entre OPCA et OF pourrait permettre de mieux réguler la réponse sur ces objectifs (nota : une initiative est entreprise sur ce point avec les OPCA sous l'égide du FPSPP)

### Délai de prise en charge (décision par le financeur)

|                                     |                          |                         |   |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai < 72h             | <i>Rubriques renseignées de façon inégale</i> |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai < 5j              |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | délai > 5j              |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | autres                  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | information non traitée |   |

les demandes sont traitées par les OPCA « sans délai »

Les risques de dépassement des autorisations d'engagements consentis aux OPCA ont donné lieu à une régulation et des concours financiers complémentaires par le FPSPP

### Cofinancements

|                                     |                          |                         |   |
|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------|---|
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | avec région             | <i>Rubriques renseignées de façon inégale</i> |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | avec entreprise         |   |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | autres                  |   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Information non traitée |   |

Idem : mais les régions interviennent le plus souvent sur la continuité de parcours, et par des mesures de financement individuel, adaptées au mode de gestion CSP (dans quelque cas seuls sont proposés des accès à l'offre programmée). Pôle emploi mobilise également des « chèques formation » AIF, toutefois est signalée en Franche Comte une tension sur les crédits disponibles.. En Ile et Vilaine est également signalé le cofinancement par des entreprises dans le cadre de PSE

### Appui social

|                                     |                          |                                |  |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | outil diagnostic               | <i>Rubrique non renseignée à une exception</i> |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | équipe intervenante            |  |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | prestation appui psychologique |  |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | partenariat département- CCAS  |  |
| <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | autres                         |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Information non traitée        |  |

Les prestations d'appui psychologique sont rarement disponibles. En Calvados, le partenariat avec le Département conduit à des pratiques utiles et régulées. En Bretagne les cellules d'appui à la

sécurisation des parcours professionnels traitent en partie ces situations. En Finistère le COPIL insiste sur l'accompagnement social nécessaire (mobilité, garde d'enfants...). Les facilités de prise en charge des besoins en savoirs fondamentaux, permis de conduire... sont soulignées dans le Morbihan. En Savoie et Haute Savoie Pôle emploi propose la prise en compte des addictions dans un service spécialisé rattaché à l'agence A2S( psychologues du travail).

Appréciation qualitative sur les éléments d'analyse locale remontés relatifs à la qualité de l'ensemble des prestations fournies : commentaire

Dans plus de la moitié des sites de restitution, le Copil n'est pas encore entré dans l'analyse qualitative du fonctionnement et des services délivrés. Cette pratique est désormais sollicitée par les membres des IPR qui souhaitent « dépasser les débats sur les chiffres et s'intéresser aux situations concrètes ».

En Indre et Loire est soulignée la qualité de l'organisation mise en place et les prestations s'accompagnent d'appréciations favorables autour des cas étudiés. Dans l'Aisne un focus sur les formations proposées et des exemples d'accompagnement par Pôle emploi permettent au Copil un premier niveau d'appréciations. Forte attente soulignée en Cote d'Armor, Finistère, Haute Saône pour la disponibilité des données de l'Extranet (Nota : les données afférentes aux OPCA sont depuis le 24/10 disponibles sur l'Extranet). En Lozère les prestations d'accompagnement comme les aides à la création d'entreprise sont jugées pertinentes tant pour le diagnostic que la réalisation des projets. Dans la Loire, les coûts de prise en charge et la nature de la formation donnant lieu à des refus de prise en charge ont été débattus.

**3 Opportunités économie-emplois-formation :** fourniture d'informations et appréciations, ces informations peuvent donner lieu à un OJ spécifique espacé par ex chaque trimestre, pour lequel il est recommandé d'associer des opérateurs et partenaires qualifiés sur ces sujets

Projets relatifs au développement économique

- ☐ ☐ développement commercial
- ☐ ☐ développement industriel
- ☐ ☐ revitalisation
- ☐ ☐ autres
- ☒ ☐ Information non traitée

Rubrique non renseignée.

En Bretagne ce point est évoqué « indirectement dans le cadre d'informations relatives au marché de l'emploi », dans l'Aude est signalée une relation avec un club d'entreprises, en Haute Savoie un groupe RH est porté par la branche Industrie et associe Pôle emploi et la communauté d'agglomération aux projets de développement

Secteurs et métiers qui recrutent : sources utilisées

- ☐ ☐ études Direccte
- ☐ ☐ données OREF
- ☐ ☐ études Pôle emploi
- ☐ ☐ MDE
- ☐ ☐ autres observatoires
- ☐ ☐ autres
- ☒ ☐ Information non traitée

Rubriques renseignées de façon inégale

En Cotes d'Armor, les reprises d'emplois sont signalées comme relevant de secteurs très diffus. L'outillage méthodologique et le séminaire préparés par la DGEFP et la DG Pôle emploi sont très attendus (cf. les travaux publiés sur [emploi.gouv.fr](http://emploi.gouv.fr) rubrique actualités : séminaire CSP du 16/10/12)



Dans l'Yonne présentation par l'URSSAF du bilan 2011 de "l'emploi dans l'Yonne" ainsi que du 1er T 2012.

Page 5 / 6  
06/07/2012

- Appareil et offre de formation: le relevé des appréciations au plan départemental et territorial pourra appeler des décisions du Copil régional

Offre adaptée aux besoins:

Maitrise savoirs de base :

Qualifiant BTP :

Industrie :

Services :

Santé services aux personnes

|   |     |  |     |
|---|-----|--|-----|
| • | oui |  | non |
| • | oui |  | non |
| • | oui |  | non |
| • | oui |  | non |
| • | oui |  | non |
|   | oui |  | non |

Signalement dans le Morbihan d'une absence de plateau technique pour la formation (très demandée localement) de conducteurs de ligne. Aspect également évoqué au plan qualitatif en Haut Rhin et Indre et Loire avec des appréciations satisfaisantes. En Haute Savoie, l'articulation des plannings et des publics bénéficiaires facilite l'accès à la formation. En Ariège le faible nombre d'organismes de formation soulève des difficultés pour disposer de formations ajustées à des coûts adaptés. En Franche Comté l'ingénierie de construction de parcours sur mesure est soulignée. La facilité d'accès à la formation est soulignée dans la Nièvre. Dans la Somme les IPR insistent sur les difficultés liées à l'illettrisme, notamment au sein de la population des jeunes et mettent en évidence la nécessité de travailler sur des savoirs de base.

#### 4 Charge portefeuille et appréciation d'ensemble sur le service délivré

Charge moyenne portefeuilles et équipements: se référer à l'Extranet CSP et aux rencontres techniques avec les équipes A2S et OPP




|  |          |   |                     |   |          |
|--|----------|---|---------------------|---|----------|
|  | $x < 50$ |   | $50 \leq x \leq 60$ | • | $x < 60$ |
|  | $x < 50$ | • | $50 \leq x \leq 60$ |   | $x < 60$ |

Dans certains sites, les équipes CSP sont en charge de l'indemnisation (ce qui affecte le ratio/charges d'activité) ; le ratio de suivi doit intégrer les portefeuilles suivis en CRP et CTP en sus du CSP. Ce ratio (intégrant cette observation) devra être suivi de façon attentive par les Copil  
A noter que le ratio moyen actuel d'orientation vers les prestataires (OPP) du nouveau marché est de 42 %.

Usage d'un outil d'évaluation et de positionnement  
Commentaire

|  |                         |
|--|-------------------------|
|  | Pôle emploi             |
|  | OPP                     |
|  | Information non traitée |




Présence d'une unité mobile sur le territoire



-  Pôle emploi  
 OPP  
 Information non traitée

*Les permanences tenues par les conseillers au sein des agences de Pôle emploi et la multiplicité des implantations des OPP sont estimées adaptées*

#### Qualité des prestations fournies par les opérateurs

##### Commentaires :

-  excellente  
 bonne  
 moyenne

-  médiocre  
 très médiocre

##### Commentaire

*La majorité des Copil ne se prononce pas sur ce point, renvoyant parfois la question à la non disponibilité de l'Extranet (peu de COPIL procèdent à des échanges nourris par des dossiers). Dans l'Eure pas de difficulté signalée, forte orientation formation permettant de conforter le CSP comme un outil de sécurisation des parcours. Un meilleur rendu est signalé en Isère depuis le changement de marché*

Page 6 / 6  
23/10/2012

## 5 Suites et décisions ( ou suggestions) de nature organisationnelle et propositions relatives au dispositif

### Décisions Propositions

#### Décisions- propositions concernant Pôle emploi

*Parmi les objectifs soulignés au niveau régional et départemental : compléter les indicateurs d'accompagnement sur le CSP ; partage d'information avec les UT et Direccte sur les procédures collectives afin d'anticiper l'affectation de conseillers ; stabiliser et professionnaliser l'équipe CSP; mettre en œuvre des commissions de suivi de PSE lorsque la situation sociale le nécessite au sein desquelles Pôle emploi ou l'OPP rapporte sur son action ; identifier les causes de certaines prescriptions tardives de formation pour les bénéficiaires CSP .*

*La nécessité de mise à jour des données de suivi des bénéficiaires permettant l'alimentation de l'Extranet est soulignée par la plupart des Copil (cf. développements en rubrique nationale). Dans le Doubs, - mise en place d'un suivi spécifique des cohortes dans le cadre des PSE et vérification de la complétude des saisies dans Extranet CSP*

*Dans l'Orne, un effort particulier doit être conduit pour informer les employeurs et salariés au regard d'un niveau d'adhésion jugé trop faible.*

*En Haute Garonne, une réunion avec les mandataires judiciaires vise une coordination et anticipation des dispositifs mobilisés (CSP, prestation RJ LJ CAPS,ATD, complétude de dossiers)*

*En Bretagne un suivi mensuel des cohortes sera conduit par chaque UT Direccte et partagé en COPIL autour du travail mené avec les bénéficiaires par un examen de parcours et des services mobilisés en appui. Cette méthode sera également pratiquée dans l'Aude. En Bretagne, la taille moyenne des portefeuilles a été réduite de 90 en Juin à 70 en Morbihan et Ille et Vilaine et 50 pour les deux autres départements. Elle doit être ramenée à l'objectif du CC. Cette moyenne est de 60 dans le Loiret. D'autre part une procédure d'avances est mise au point pour pallier la non complétude de dossiers dans le PSE .... Enfin la DR PE de Bretagne a veillé à ce que la transition entra l'AFPA et le nouveau titulaire ....se déroule dans les meilleures conditions. Dans le Calvados est soulignée un retard conséquent du mandataire (cas de la Sté ...) pour compléter les dossiers, entraînant une faible adhésion et des retards importants pour débiter le parcours d'accompagnement. En Seine Maritime, est projetée une coordination plus étroite des équipes avec CAP Emploi.*

**Décisions- propositions concernant les opérateurs privés**

*La présentation directe par l'OPP aux OPCA des dossiers de formation (clause conditionnelle du marché) est désormais assurée dans les sites où elle n'était pas encore mise en œuvre. Dans la Loire, Pôle emploi organise à cet effet une rencontre entre le prestataire et les OPCA. A l'inverse en Savoie a été demandé aux OPCA d'informer l'OPP prestataire des décisions prises sur les dossiers proposés ;*

*De même doivent ils assister à chaque Copil et y commenter la mise en œuvre de leurs services. En Seine Maritime, le suivi de l'activité de l'OPP prestataire est inscrit à l'ordre du jour du COPIL. En Hérault, l'OPP n'est pas invité à présenter ses activités, un rappel du CC a été effectué en COPIL par le responsable de programme. De plus le projet de suivi qualité des prestations et résultats de l'OPP par l'équipe CSP pour utile qu'il puisse être doit être recadré par la direction de Pôle emploi (temps distrait des activités d'accompagnement). Dans le Bas Rhin, cette participation sera effective lors du prochain COPIL.*

*En Haute Saône, est proposé qu'au sein de l'OPP prestataire, le pilotage et l'expertise dans le champ de la formation permette de mieux gérer l'information et le cas échéant de mutualiser les actions de formation.*

**Décisions- propositions concernant les OPCA**

*Les OPCA souhaitent que l'on puisse avoir une vision régionale des secteurs en développement et des passerelles possibles entre secteurs d'activité ; souhait de présentation en COPIL par un OPCA des métiers dominants de son secteur et de l'offre de formation ; souhait de réunions pour mise en commun des connaissances des secteurs d'activité et territoires ; analyse concertée des besoins pour mieux programmer les actions et réduire les délais d'accès à la formation ; différenciation de taux de prise en charge à réguler avec le FPSPP (confusion chez certains OPCA entre le taux moyen et un plafond). En Savoie est proposé un rapprochement entre les résultats de l'enquête BMO et les entreprises suivies par les OPCA (cf. sur ce point les travaux du séminaire CSP du 16/10 sur [emploi.gouv.fr](http://emploi.gouv.fr))*

*En Bretagne il est rappelé que la prise en charge de bilans de compétence n'est pas prioritaire ( ce besoin éventuel est intégré dans l'accompagnement comme le CC du nouveau marché) et qu'il convient de réfléchir au plan qualitatif aux besoins de formation facilitant ou permettant un accès à l'emploi..*

*Dans la Loire comme dans le Bas Rhin les OPCA proposent de présenter en COPIL une extraction de leurs données pour apprécier la nature de l'effort de formation mobilisé ( NOTA : ces données sont désormais disponibles sur l'EXTRANET). Ce type d'action est nécessaire en Haute Saône où aucune restitution sur les actions mises en œuvre n'a été faite par les opérateurs.*

*A la Réunion, pour l'expérimentation ANI 4 le FAFTT n'est pas présent et le FONGECIF est donc sollicité dans un cadre spécifique pour lequel le FPSPP recherche la meilleure solution. La Dicccte propose un partenariat avec CONSTRUCTYS.*

**Décisions- propositions concernant la Région**

*Rappel des actions menées dans le cadre de la convention tripartite Etat/région/partenaires sociaux relative à la sécurisation des parcours professionnels pour permettre de créer des liens entre les branches professionnelles, et de sécuriser les parcours professionnels (plate formes de sécurisation professionnelle) en Bretagne, le soutien de la Région est acquis et une délibération a été adoptée. Dans le Morbihan est proposée par Pôle emploi une concertation pour une programmation budgétaire. En Haute Saône l'articulation des « prescripteurs » d'actions de formation est souhaitée par la Région (nota : le CSP s'inscrit dans une co construction et non une prescription, mais c'est bien la question des priorités d'accès aux outils de formation qui est posée). En Rhône Alpes travail engagé auprès de la région sur son projet de plateformes de sécurisation professionnelle. Il est demandé à la Région de confirmer la reconduction du Pass reconversion dont l'échéance est fin novembre 2012 ; En Franche Comté, l'articulation des outils de la Région et du CSP fait l'objet d'une concertation. D'une façon générale l'attention des Régions a été appelée pour conforter la continuité des parcours par la prise en charge individualisée des projets de formation des DE en CSP et ANI 4.*

### Décisions propositions énoncées par les partenaires sociaux

Souhait de; disposer d'analyses sur les actions de formation, leurs nature (qualifiante, adaptation...) leurs débouchés sur l'emploi permettant de mieux apprécier le déroulement du parcours ; veiller à l'harmonisation des pratiques entre départements, de même pour la planification des réunions dans une même région.

Les partenaires sociaux rappellent également que le CSP doit servir à lever les freins d'accès à l'emploi par la formation, favoriser la mobilité, et déplorent des lieux de formation très distants en zone rurale.

En Seine Maritime, il est demandé qu'une évaluation soit conduite sur la situation des adhérents à l'issue d'une formation. Les partenaires sociaux constatent que la cessation du CSP pour reprise d'emploi inférieure à 14j pénalise l'utilisation des missions d'intérim comme vecteur d'insertion dans l'emploi, alors même que l'intérim contribue fortement au retour à l'emploi dans le département.

Dans le Morbihan est proposé de développer dans l'accompagnement la sensibilisation à l'intérêt de se former.

En Haute Garonne, la représentante du MEDEF et de l'UIMM propose une rencontre pour communiquer sur les besoins de recrutement (cf. sur ce point les travaux du séminaire CSP du 16/10 sur [emploi.gouv.fr](http://emploi.gouv.fr))

En Hérault sont signalées des difficultés relatives à la qualité des procédures traitées par les mandataires judiciaires. De même dans l'Yonne est souligné que le délai de paiement est de 5 semaines. PE explique ce délai par le décalage dans le paiement (1ère semaine du mois suivant l'inscription), et précise aussi que des délais plus longs peuvent parfois être nécessaires, notamment en cas de dossiers incomplets ou lorsque la personne est en arrêt maladie au moment de son inscription.

Dans le Bas Rhin, les partenaires sociaux souligne l'importance de trouver l'adéquation entre formation et retour à l'emploi. En Haute Saône ils réaffirment leur attachement au suivi et restitutions pour les entreprises où ils sont implantés ; En Franche Comté, une formation à l'usage de l'Extranet est souhaitée : celle-ci doit être assurée comme dans les autres régions par la Direccte ;

### Décisions propositions concernant l'Etat en département ou région

Le dispositif ANI 4 est suivi en comité CSP départemental (décision reprise sur l'ensemble des sites)

**Suivi qualitatif du CSP** : en Bretagne, seront suivis au plan départemental dans le cadre d'une présentation en COPIL, les dossiers présentant des difficultés ou des spécificités : exemples à suivre, suivi de cohortes de jeunes, seniors à faible qualification...). En Finistère un effort sera effectué pour associer au COPIL l'ensemble des OPCA, il est souligné que le suivi des parcours devrait permettre au comité de mieux apprécier au plan qualitatif, le fonctionnement du dispositif. Une cohorte de seniors sera en particulier suivie à cet effet. la Direccte a également assuré la formation à l'outil Extranet des membres du COPIL (rappel : cette pratique a été demandée pour l'ensemble des Direccte en région et Département)

En Rhône Alpes, mise en place d'un groupe technique avec Pôle emploi permettant de travailler au plan qualitatif. En PACA Hautes Alpes a été mis en œuvre un support d'informations centrées sur les questions exprimées par les membres du COPIL à partir de données extraites de l'Extranet CSP. Le Copil régional de Bretagne procède de la même façon ; en Seine Maritime sera réuni un comité des financeurs. En Franche Comté, l'organisation des COPIL s'est adaptée à la diversité des situations : aire urbaine de Belfort Montbéliard, PSE conséquent dans le Jura, cas particulier de Lure.) dans le Doubs, Le comité acte la mise en place d'un groupe de travail en charge du suivi des salariés licenciés dans le cadre des PSE : - Papeterie (données générales+ examen de parcours)

### Décisions- propositions relevant du niveau national

Mise en œuvre du déploiement de l'Extranet et de son usage par tous les fournisseurs de données (OPP, Pôle emploi, OPCA, FPSPP) ; souhait formulé dans la plupart des sites pour disposer sans plus de retard des éléments de suivi permettant une analyse par cohorte, ainsi que de la lisibilité au moyen de l'extranet sur les co financement intervenant en formation .

La cessation du CSP pour reprise d'emploi inférieure à 14j pénalise l'utilisation des missions d'intérim comme vecteur d'insertion dans l'emploi, alors même que l'intérim contribue fortement au retour à l'emploi : il est souhaité qu'un assouplissement soit apporté; dans l'Yonne il est précisé que les reprises de travail peuvent être impactées par différentes raisons : le secteur de l'aide à la personne puisque les reprises de travail à temps partiel pénalisent l'adhérent au niveau de son allocation et ce même si les règles ont été assouplies en début d'année. Il est également demandé (ex : Indre et Loire) d'assouplir les conditions de renouvellement des périodes d'activité professionnelle (augmentation du nombre de renouvellement possible)

Il est souhaitable de **définir des mesures de sauvegarde** permettant en cas de non complétude de dossier, de régler de façon provisoire l'accès au CSP et à l'ASP et de sécuriser la situation du bénéficiaire, sans préjudice d'une régularisation après obtention des pièces par l'employeur ou la mandataire

**S'agissant de l'Extranet, la discipline de chaque fournisseur de données, rappelée à chacun des partenaires, conditionne désormais la réussite du pilotage général et partagé du CSP.** Les données fournies par Pôle emploi relatives aux entrées sont considérées comme cohérentes au regard des dates d'effet de leur transmission. Par contre Pôle emploi doit s'assurer de la complétude et fiabilité des données relative à l'accompagnement ( prestations mobilisées, sorties emploi, périodes travaillées...) transmises depuis son applicatif de gestion et il est proposé qu'un comité de lecture des données commun à la DGEFP et Pôle emploi permette de s'en assurer, à l'instar des pratiques constatées sur le terrain pour la préparation de COPIL.

La mise à jour des données se déroule sans incidents technique en ce qui concerne les OPP. Toutefois quelques OPP, dont le marché souscrit en 2009 avec Pôle emploi n'est pas reconduit, ont cessé (ou n'ont jamais fourni) leurs livraisons de données. Certains opérateurs chargés de l'accompagnement sur le nouveau marché en vigueur depuis juillet 2012 fournissent actuellement dans leurs fichiers un nombre anormalement faible. La DG Pôle emploi est intervenue auprès des OPP concernés afin d'identifier la nature des écarts constatés.

Pour les OPCA la gestion 2011 a été intégrée avec le concours du FPSPP. L'incrémentation des données est conforme au calendrier retenu. Les données sont disponibles depuis mi Octobre.

#### autres informations appréciations et propositions

#### **ANI 4**

Les taux d'adhésions restent relativement bas : à titre d'exemple au Havre et à Rouen, il a fallu inviter 3200 personnes pour en faire venir 900 et en inscrire 420. D'une façon générale le tableau annexé témoigne d'un taux de présence aux informations collectives variant le plus souvent de 30 à 60 % suivi d'un taux d'adhésion pour les présents du même ordre : soit une proportion de 34,4 % d'adhésion parmi les personnes rencontrées par Pôle emploi. Se pose le plus souvent en cours de parcours la question de la continuité des ressources au regard de l'interruption de l'ARE. Cette question, conditionne très largement à la fois le niveau d'adhésion mais également la capacité du dispositif expérimental à faciliter une amélioration des conditions d'exercice d'emploi de ces publics.

En Bretagne est souligné un faible taux d'adhésion à l'ANI 4 ( 33 % des personnes contactées étaient présents et 40,3 % des présents ont adhéré) du le plus souvent à la couverture insuffisante par les droits acquis en ARE de la période d'accompagnement, soit à un effort de mobilité ou à l'accompagnement suivi chaque semaine.... A noter que sur les différents bassins concernés les convocations faites à l'en tête de la Direccte génèrent moins d'absentéisme. Sur Guingamp, l'adhésion a été gérée sur le flux d'inscription avec un niveau d'adhésion qui semble prometteur ( mais dont le nombre est encore réduit :adhésion totale des personnes rencontrées). Une coordination Pôle emploi, OPP, FONGECIF et FAFTT est également souhaitée pour la prise en charge des projets de formation (suivi avec FPSPP).

En Haute Savoie est souhaité le dépassement du contingent initial de 150 personnes accompagnées, il en est de même pour les bassins dont le nombre de bénéficiaires atteint au 08/10 75 % de l'objectif initial : Boulogne, Calais, Le Havre, Rouen, Saint Quentin, Brioude...

**CSP**

*Il est demandé en Indre et Loire d'assouplir à nouveau les conditions de renouvellement des périodes d'activité professionnelle (augmentation du nombre de renouvellement possible) ; en Seine Maritime les partenaires sociaux constatent que la cessation du CSP pour reprise d'emploi inférieure à 14j pénalise l'utilisation des missions d'intérim comme vecteur d'insertion dans l'emploi, alors même que l'intérim contribue fortement au retour à l'emploi dans le département. S'agissant de l'Extranet CSP, il est demandé de pouvoir réaliser des extractions (Nord pas de Calais, PACA, Franche Comté) et de suivre les cohortes au plan territorial et des bassins d'emplois, afin de pouvoir tirer des bilans qualitatifs : un processus de travail concerté a été proposé en ce sens par la mission MISI DGEFP.*

*L'intérêt de la prestation CAPS RJLJ et ses effets positifs sont soulignés en Haute Saône.*

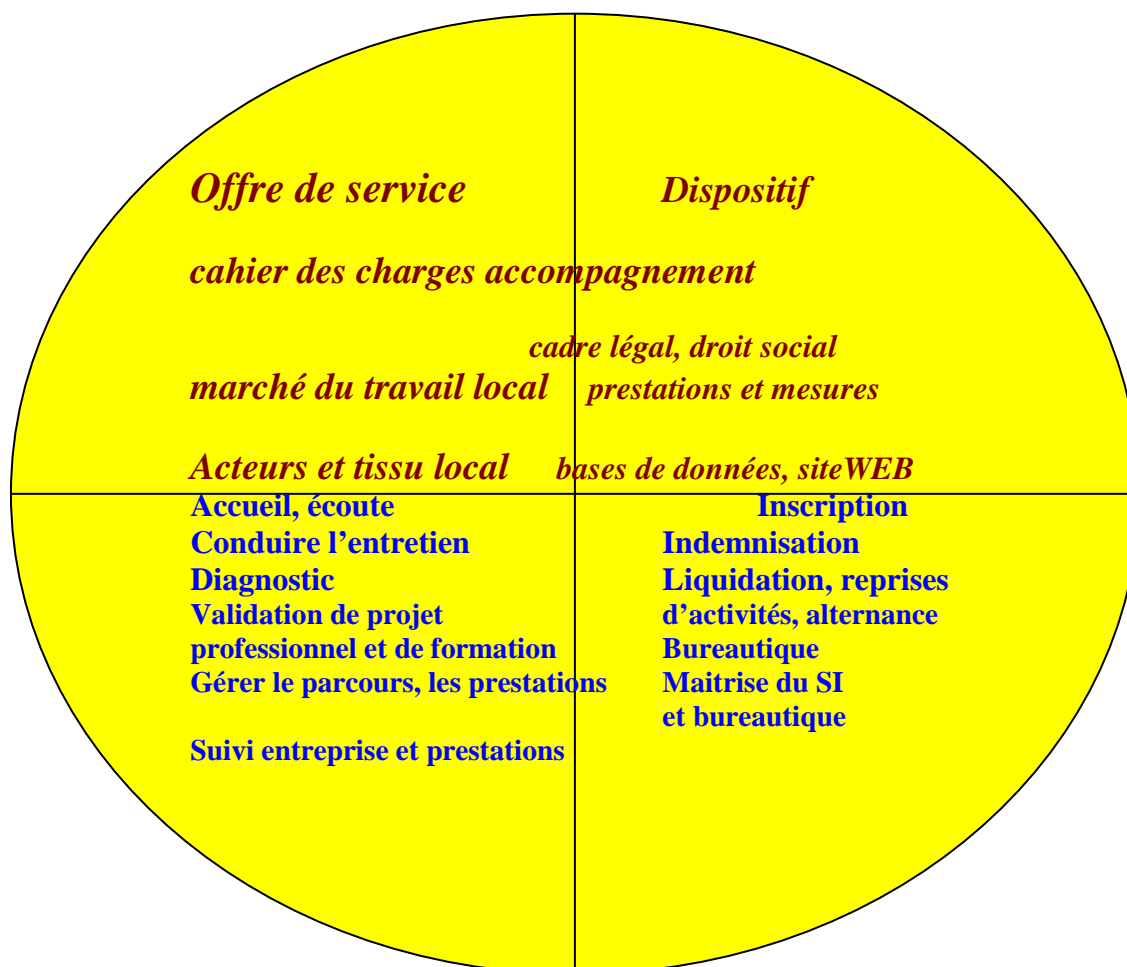
Paris le 30/10/12

Philippe DOLE Responsable de programme



## Annexe 7 : Exemples d'outils proposés de professionnalisation sur les fonctions d'orientation et de conseiller

Schéma 1 : Conseillers CSP diagramme des connaissances et compétences clefs

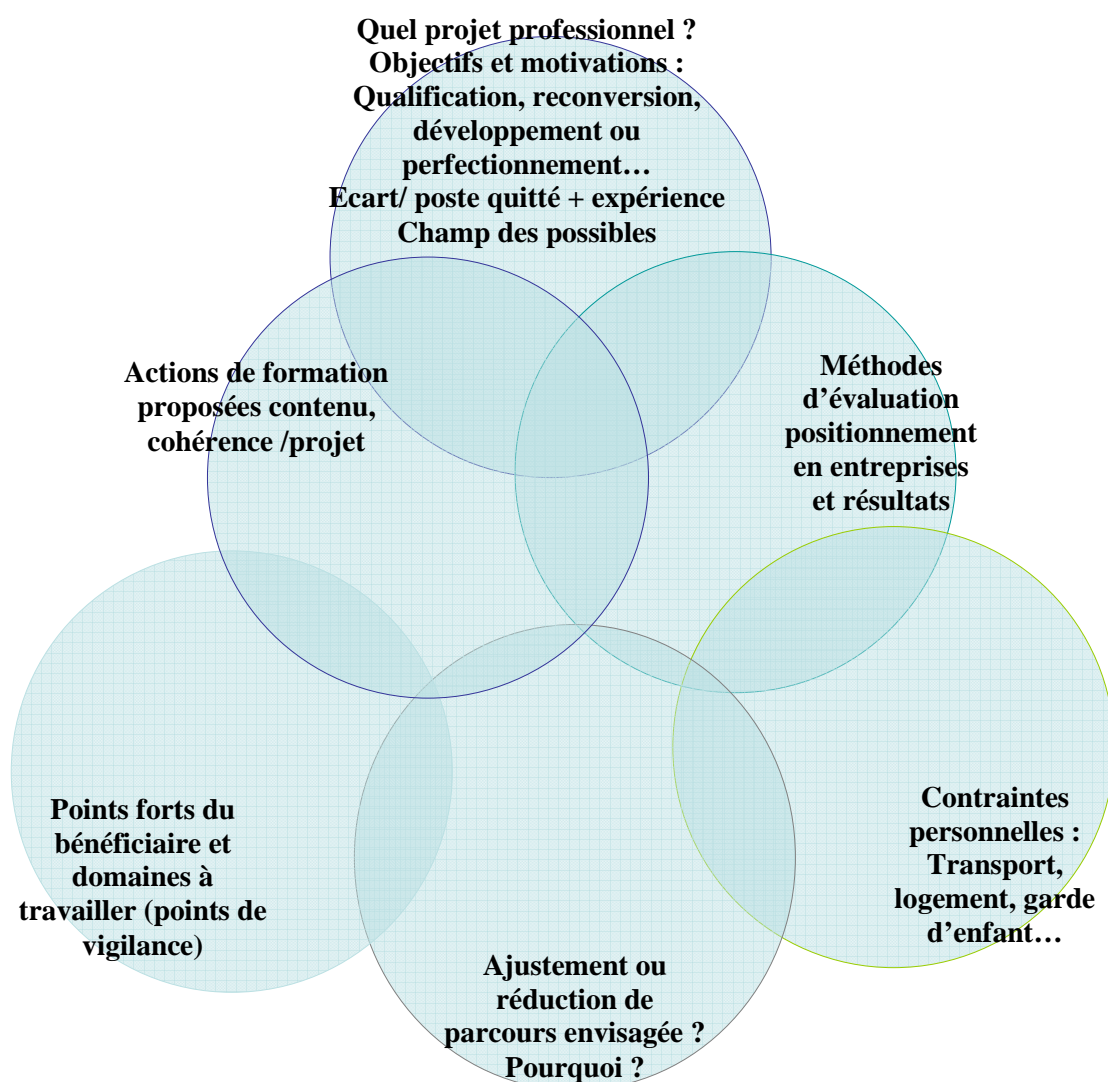


Source : Mission IGAS CTP CRP Philippe DOLE 18/08/09

**Les connaissances** font notamment référence aux textes normatifs et aux spécifications de l'offre de service :

**Les compétences** sont intégrées dans l'exercice professionnel du conseiller et se déclinent en savoir faire opérationnel : objectifs, tâches et technicité :

Schéma 2 : Exemple de questionnements conduits



Source : Mission IGAS-Pôle emploi CTP-CRP 2009



**Orientation : outils repères des conseillers Fongecif :**

*source mission IGAS évaluation du service rendu aux usagers par les OPCA FAF FONGECIF*  
*Rapport public Avril2008*

## DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN

| ETAPES                          | OBJECTIFS   | METHODE   |
|---------------------------------|---|---|
| ACCUEIL                         | <b>Mettre en confiance. Etablir une relation.</b><br>- Installer l'entretien, la relation<br>- Se présenter réciproquement<br>- Signifier que le salarié est attendu (phrase d'amorce)<br>- Amorcer la relation | Aller vers...<br>Se présenter réciproquement (nom/être égal à égal)<br>Reformuler le motif de sa présence<br>- «vous souhaitez rencontrer un conseiller... »<br>Inviter à suivre, à s'installer tranquillement et correctement<br>Occupation de l'espace<br>Phrase amorce « banalité »  |
| ECOUTER-COMPRENDRE (1)          | <b>Donner le micro, donner la parole à l'autre</b><br>Repérer la demande brute  | - «Qu'est-ce qui vous amène ? »<br>- »qu  |
| CONTRAT DE COMMUNICATION        | <b>Etablir un contrat/Contractualiser la relation</b><br>Donner du sens à l'entretien<br><br><br><br>Valider ensemble/Vérifier l'adhésion   | - Reformuler la demande, attentes et besoins + feed-back pour se mettre d'accord<br>-Clarifier les rôles<br>-Rôle du conseiller (aider à se poser les bonnes questions/proposer des outils pour y répondre)<br>-Rôle des C.P, si besoin<br>- Cadrer l'entretien (temps, objectifs, finalité, déroulement : préciser les grandes étapes)<br>Feed-back (Est-ce que cela vous convient ? Qu'en dites-vous ?) |
| ECOUTER-COMPRENDRE-ANALYSER (2) | <b>Identifier la demande, les attentes, les besoins</b><br><b>Repérer son registre de communication</b><br><b>Comprendre la demande</b>   | « Je vous écoute...<br>- Préciser la situation actuelle : d'où vous partez ? Ce qui vous amène à ? Ce que vous souhaitez ? Avez-vous réfléchi aux moyens à mettre en œuvre et aux contraintes ?<br>-Clarifier la demande initiale. Aider l'autre à y voir plus clair<br>-Clarifier les attentes, les besoins  |

## DEROULEMENT DE L'ENTRETIEN

| ETAPES   | OBJECTIFS  | METHODE   |
|--|--|---|
| ECOUTER-<br>COMPRENDRE-<br>ANALYSER (2)<br>(suite) | Analyser, identifier l'existence ou non d'un projet  | -Analyser le déséquilibre, élément déclencheur<br>« ce qui vous pousse à ... »<br>-les buts à atteindre<br>-moyens et stratégies/actions pour conforter son choix)<br>(offres du marché, représentations professionnelles...)<br>-dimensions temporelles (cheminement, contraintes) |
| CONTRAT DE<br>COOPERATION<br>SE METTRE D'ACCORD    | Synthétiser l'ensemble de la situation<br><br>Co-élaborer des stratégies : plan d'action   | S'assurer d'une longueur d'onde commune : <b>Feed-back</b><br>-rétablir une compréhension mutuelle des besoins<br>Faire prendre conscience des étapes, co-identifier des stratégies d'action pour compléter le puzzle   |
| S'ORGANISER POUR                                   | <b>Informier-Aiguiller-</b> Susciter des réflexions<br><b>Planifier- Organiser</b><br>Amener l'autre à se donner des repères temporels<br>Lever les éventuelles difficultés, les résistances   | - Aider le salarié à mettre en œuvre des stratégies<br>- Faciliter la mise en œuvre du plan d'action<br>-Co-identifier des repères (calendrier)<br>-Anticiper les risques   |
| CLORE  | Synthétiser + <b>Feed-back</b><br>Valider le plan d'action<br>Formuler des objectifs, des engagements réciproques<br>Prendre congé et « laisser une porte ouverte »<br>Vérifier la satisfaction des attentes<br>- Apprécier le vécu de l'entretien | -Co-construire un schéma du plan d'action<br>-Feed-back<br>-Ouvrir sur d'autres prestations   |

Source : mission IGAS évaluation du service rendu aux usagers par les OPCA FAF FONGECIF

## Sigles utilisés

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>IGAS</b>        | Inspection générale des affaires sociales   |
| <b>ACOSS</b>       | Agence nationale des caisses et organismes de sécurité sociale  |
| <b>A2S</b>         | Agence de service spécialisée chargée du CSP (Pôle emploi)  |
| <b>AIF</b>         | Action individuelle de formation (gestion Pôle emploi)  |
| <b>AFC</b>         | Action de formation conventionnée (gestion Pôle emploi)   |
| <b>ADAF</b>        | Aide financière au demandeur d'emploi (gestion Pôle emploi)   |
| <b>AGEFOS-PME</b>  | Organisme paritaire collecteur interprofessionnel et interbranches de la formation professionnelle dans les PME   |
| <b>AFPA</b>        | Association de formation professionnelle des adultes  |
| <b>AFPR</b>        | Action de formation préalable au recrutement (outil de Pôle emploi)   |
| <b>ANI</b>         | Accord national interprofessionnel  |
| <b>ANLCI</b>       | Agence nationale de lutte contre l'illettrisme  |
| <b>ARE</b>         | Allocation de retour à l'emploi   |
| <b>ASP</b>         | Allocation de sécurisation professionnelle  |
| <b>BMO</b>         | Besoins de main d'œuvre   |
| <b>CAR CTP</b>     | Contrat d'accompagnement renforcé (dispositif expérimenté au profit des salariés en fin de contrats précaires dans le cadre du contrat de transition professionnelle) |
| <b>CCREFP</b>      | Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle  |
| <b>CDD</b>         | Contrat à durée déterminée  |
| <b>CDI</b>         | Contrat à durée indéterminée  |
| <b>COPIL</b>       | Comité de pilotage  |
| <b>CONSTRUCTYS</b> | Organisme paritaire collecteur dans le secteur du BTP   |
| <b>CRP</b>         | Convention de reclassement personnalisé   |
| <b>CTT</b>         | Contrat de travail temporaire   |
| <b>DARES</b>       | Direction des études de la recherche et des statistiques Ministère du travail de l'emploi de la formation professionnelle et du dialogue social                       |
| <b>DGA</b>         | Direction générale adjointe (Pôle emploi)   |
| <b>DGEFP</b>       | Délégation générale à l'emploi et à la formation professionnelle  |
| <b>DIRECCTE</b>    | Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi   |
| <b>DPAE</b>        | Déclarations préalables à l'embauche  |
| <b>ETT</b>         | Entreprises de travail temporaire autrement dénommée agences d'emploi   |

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>FAF TT</b>          | Fonds d'assurance formation du travail temporaire  |
| <b>IPR</b>             | Instance paritaire régionale de Pôle emploi (dont les membres siègent en comité de pilotage territorial) |
| <b>FAFIEC</b>          | Organisme paritaire collecteur dans les entreprises de services et études                                |
| <b>FAFIH</b>           | Organisme paritaire collecteur dans les entreprises du secteur hôtellerie et restauration                |
| <b>FNE</b>             | Fonds national de l'emploi   |
| <b>FONGECIF</b>        | Fonds de gestion du congé individuel de formation  |
| <b>FORCO</b>           | Organisme paritaire collecteur dans le secteur du commerce   |
| <b>FPSPP</b>           | Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels  |
| <b>OPCA</b>            | Organisme paritaire collecteur agréé des fonds de formation professionnelle                              |
| <b>OPCADEFI</b>        | Organisme paritaire collecteur dans l'industrie chimique et la plasturgie                                |
| <b>OPCAIM</b>          | Organisme paritaire collecteur dans les industries de la métallurgie                                     |
| <b>OPCALIM</b>         | Organisme paritaire collecteur dans les secteurs de l'alimentaire  |
| <b>OPCA Transports</b> | Organisme paritaire collecteur dans le secteur des transports  |
| <b>OREF</b>            | Observatoires régionaux de l'emploi et de la formation   |
| <b>OPP</b>             | Opérateur privé de placement, désigné aujourd'hui prestataire par Pôle emploi                            |
| <b>PRISME</b>          | Professionnels de l'intérim, services et métiers de l'emploi (groupement professionnel)                  |
| <b>PSE</b>             | Plan de sauvegarde de l'emploi (licenciements collectifs)  |
| <b>ROME</b>            | Répertoire opérationnel des métiers (répertoire d'inscription au Pôle emploi)                            |
| <b>TPE/PME</b>         | Très petites entreprises et petites et moyennes entreprises  |
| <b>UNEDIC</b>          | Organisme paritaire gestionnaire de l'assurance chômage  |
| <b>UT Direccte</b>     | Unité territoriale de la Direccte (niveau départemental)   |
| <b>VAE</b>             | Validation des acquis de l'expérience  |

## Bibliographie

Yves CHASSARD, Jean-Yves KERBOURC'H

« Les institutions de la flexicurité »

La revue de l'IRES, numéro spécial « Flexicurité, sécurisation des parcours professionnels et protection sociales », n°63 - 2009/4

<http://www.ires-fr.org/images/files/Revues/Revue63//R63-5.pdf>



Quels procédés faut-il mettre en place en France pour y implanter le modèle de la flexicurité ? Différentes solutions ont été suggérées ces dernières années pour introduire la flexicurité dans la relation salariale. Certaines ont généré des illusions, telle la proposition de substituer des incitations financières aux règles du droit du travail. D'autres ont été des demi-réussites comme l'obligation imposée à l'entreprise de maintenir la capacité du salarié à occuper un emploi. D'autres, encore, se sont révélées décevantes, notamment les politiques de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. En réalité, le modèle de la flexicurité ne peut fonctionner que si les institutions du marché du travail permettent l'exercice effectif d'un droit à l'employabilité. Tout salarié, demandeur d'emploi, jeune sortant du système éducatif devrait pouvoir trouver un lieu qui lui fournisse, cumulativement, une information sur les perspectives d'embauche par métier dans son bassin d'emploi, la possibilité d'identifier les acquis de son expérience professionnelle, de s'orienter dans le maquis des certifications, de se faire accompagner pour la confection d'un éventuel dossier de VAE et de s'orienter vers une formation le préparant à un nouvel emploi. Ceci laisse entrevoir une autre facette de la flexicurité, où la sécurisation et la dynamisation des parcours sont assurées par des institutions externes à l'entreprise, qu'elles soient paritaires, publiques (Etat, Pôle emploi, collectivités territoriales) ou privées (autres participants au service public de l'emploi). L'enjeu réside désormais dans la façon dont les parties prenantes, aujourd'hui dispersées, sauront travailler ensemble. Dans ce contexte, les partenaires sociaux ont des opportunités à saisir et un rôle clé à jouer.

Jérôme DOMENS

« Parcours des intérimaires : les intérimaires les plus expérimentés ont été moins touchés par la crise de 2008-2009 »

DARES Analyses, n° 033, avril 2011

<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2011-033.pdf>



En 2009, environ 1,7 million de personnes ont été intérimaires au moins un jour dans l'année. Le travail temporaire est inégalement réparti entre les intérimaires : 50 % d'entre eux n'ont effectué que 10 % du volume total de travail temporaire alors que 10 % d'entre eux en ont réalisé 30 %. Évalué en équivalent-emplois à temps plein, l'intérim n'a représenté que 450 000 emplois en 2009, soit un recul de 26 % en un an. De nombreux intérimaires (environ 40 %, pour un trimestre donné) ne font que de très brefs passages par le travail temporaire : ils sont plus jeunes et travaillent plus souvent dans le tertiaire que les autres intérimaires. À l'opposé, un noyau dur d'intérimaires « permanents » (10 à 15 % des intérimaires d'un trimestre) enchaîne les missions pendant au moins six trimestres consécutifs ; plus âgés que la moyenne des intérimaires, ils concentrent les caractéristiques traditionnelles du travail temporaire : masculin, industriel et ouvrier. Un peu moins de la moitié des intérimaires occupent une situation intermédiaire : arrivée plus ou moins récente dans l'intérim, volume de travail plus ou moins élevé. Les intérimaires ont été inégalement affectés par le très fort repli de l'intérim survenu entre mi-2008 et mi-2009. Les intérimaires ayant une faible ancienneté dans l'intérim ont davantage supporté l'ajustement à la baisse de l'intérim à l'activité économique que les intérimaires « permanents ».

Danielle GRECO, Clémence LE ROY

« La récurrence au chômage vue au travers des inscriptions à Pôle emploi »

PÔLE EMPLOI - Repères et Analyses, n°10, 2009

<http://www.pole-emploi.org/file/mmelement/pj/10/e5/cd/bc/r&aetudes26225.pdf>



Le nombre de demandeurs d'emploi en fin de mois et ses variations constituent les indicateurs vedettes du suivi du marché du travail. Pourtant, dans une optique d'aide au diagnostic, ils véhiculent une information très partielle. Une dimension rarement commentée concerne la durée des épisodes de chômage : le nombre de demandeurs d'emploi reflète-t-il un chômage court subi par un grand nombre d'actifs ou à un chômage long subi par peu d'actifs ? La première possibilité suggère plutôt un marché du travail dynamique, la seconde, un marché du travail sclérosé. Une dimension complémentaire concerne le renouvellement des actifs exposés au chômage. Il s'agit du problème de la récurrence : le chômage est-il toujours subi par les mêmes individus ou

tous les actifs y sont-ils confrontés à tour de rôle ? L'étude proposée par Gréco et Le Roy de la direction Etudes de Pôle emploi apporte un éclairage particulièrement utile. On apprend ainsi que la récurrence au chômage des demandeurs d'emploi est un phénomène de grande ampleur : près de trois quart des inscrits en 2004 ont connu ou allaient connaître la récurrence sur la période 2003-2007, dans un tiers des cas à trois reprises ou plus. Cette récurrence ne s'accompagne pas de durées d'inscription cumulées plus faible : en fin de période, la durée moyenne d'inscription des récurrents est de 19 mois contre 13 en moyenne pour l'ensemble des demandeurs d'emploi.

Sophie DIVAY, Coralie PEREZ

« Conseiller les actifs en transition sur le marché du travail : La généralisation de pratiques professionnelles différenciées »

SociologieS, février 2010

<http://sociologies.revues.org/3068>



Le développement des services de conseil, d'orientation et d'accompagnement professionnel ne peut se comprendre indépendamment de la prise en compte des transformations affectant l'emploi et la protection sociale, et notamment de la diffusion de la **doxa** de l'activation. Ce champ professionnel est dynamique, créateur de nouvelles activités et, de ce fait, de nouveaux postes de conseillers auprès des salariés ou des demandeurs d'emploi ont été créés. L'accent est mis ici sur les conseillers en mobilité professionnelle des Fongecif, d'une part, et sur les « accompagnateurs » des opérateurs privés de placement, d'autre part. Ensemble, ils concourent à l'encadrement des actifs en transition sur le marché du travail

Myriam BOBBIO, Céline GRATADOUR, avec la collaboration de Sami ZEGNANI

« Le reclassement professionnel des salariés licenciés pour motif économique : Comparaison entre le contrat de transition professionnelle, la convention de reclassement personnalisé et l'accompagnement classique de l'ANPE »

DARES - Premières Synthèses ; n° 43.3, Octobre 2009

<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/2009-10-43-3.pdf>



En février 2008, 60 % des salariés licenciés pour motif économique entrés en contrat de transition professionnelle (CTP) au second semestre 2006 et 55 % de ceux entrés dans une convention de reclassement personnalisé (CRP) occupent un emploi « durable », c'est-à-dire un emploi salarié à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de six mois ou un emploi indépendant. 55 % de ceux qui ont refusé l'un ou l'autre de ces accompagnements renforcés sont en emploi durable contre 46 % de ceux à qui ces dispositifs n'ont pas été proposés. Au-delà des effets de l'accompagnement, ces écarts en terme d'insertion professionnelle reflètent en partie des différences de profil entre les populations. Ainsi, les licenciés économiques auxquels le CTP ou la CRP n'ont pas été proposés étaient en moyenne moins qualifiés et occupaient des emplois plus précaires avant leur licenciement. Une majorité de licenciés économiques qui ont retrouvé un emploi sont globalement satisfaits de l'emploi retrouvé, quel que soit l'accompagnement dont ils ont bénéficié, même si près d'un tiers se déclarent plutôt pas, voire pas du tout satisfaits de leur salaire. Les personnes suivies en CTP déclarent moins fréquemment avoir réalisé des concessions pour obtenir un nouvel emploi.

François BRUN, Delphine CORTEEL, Jérôme PELISSE

« Le contrat de transition professionnelle : enjeux et devenir d'une expérimentation innovante dans l'accompagnement des licenciés économiques »

CRESPIA, IDHE Cachan, Université Versailles

[http://rt6-afs.org/IMG/doc\\_Brun\\_Cortee\\_Pelisse.doc](http://rt6-afs.org/IMG/doc_Brun_Cortee_Pelisse.doc)



Ancrée dans une recherche collective portant sur le rôle de l'expertise dans les politiques sociales, la communication se centre sur l'analyse de l'activité d'agents travaillant dans le cadre de l'un de ces multiples dispositifs expérimentaux qui marquent la politique de l'emploi. Le contrat de transition professionnelle (CTP) incarne toutefois une expérimentation innovante et singulière, placée à bien des égards sous les feux de l'actualité nationale. La communication analyse l'esprit innovant de ce dispositif et son instrumentation plus traditionnelle. Cet écart a permis aux « référents emplois » d'élaborer des pratiques d'accompagnement qui, si elles ne sont pas toutes nouvelles, s'articulent de manière innovante, entre empathie, objectivation et compréhension. L'expertise singulière des accompagnateurs tient en effet dans les manières dont ils agencent, successivement ou simultanément, ces trois dimensions tout au long de leurs interactions avec les « adhérents » du CTP. Loin d'en rester à une sociologie des professions soulignant les segmentations qui distinguent les agents entre eux ou à une pragmatique du jugement appuyée sur une sociologie de la perception, notre contribution entend alors expliquer les oscillations et les régularités des formes d'expertise au regard des conditions de cette expertise et des profils et expériences, variées et polymorphes, des conseillers emplois chargés de mettre en oeuvre le contrat de transition professionnelle dans les territoires concernés

Philippe DOLE

« Le contrat de transition professionnelle et la convention de reclassement personnalisée : évaluation d'une approche systémique de l'accompagnement pour le retour durable à l'emploi des personnes licenciées pour motif économique »

Rapport de l'Inspection générale des affaires sociales, RM2010-063P, mai 2010

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/104000381/0000.pdf>



Dans le cadre de la sécurisation des parcours professionnels, le contrat de transition professionnelle (CTP) est un dispositif d'accompagnement à destination des salariés licenciés pour motif économique dans les entreprises de moins de 1000 salariés et les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire. Expérimenté depuis avril 2006 dans 7 puis 25 bassins d'emploi, il est étendu, par décision du Président de la République, à 40 bassins d'emploi particulièrement concernés par des destructions d'emplois. Autre dispositif, la convention de reclassement personnalisée (CRP), entrée en vigueur en juin 2005, a été renégociée par les partenaires sociaux dans le cadre de l'assurance chômage, afin de réaménager le mode d'accompagnement et le niveau de l'allocation de remplacement dans des conditions voisines du CTP. Ce dispositif, qui concerne l'ensemble des salariés privés d'emploi pour motif économique dans les entreprises de moins de 1000 salariés, se rapproche ainsi du CTP. Le présent rapport d'évaluation a pour objectif d'éclairer les responsables politiques et partenaires sociaux sur les modalités d'extension du CTP à de nouveaux bassins d'emploi et la mise en oeuvre de la nouvelle CRP.

Henri ROUILLEAULT

« Renforcer l'accompagnement des transitions professionnelles

Ministère du Travail, de l'emploi et de la santé. La Documentation française, 19 novembre 2010

<http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/114000045/0000.pdf>



Henri Rouilleault, administrateur de l'INSEE, a été chargé le 10 mars 2010 d'une mission par les secrétaires d'Etat à l'emploi et à la prospective (Laurent Wauquiez et Nathalie Kosciusko-Morizet) visant à : faire un état des lieux de l'évolution du niveau du chômage et les caractéristiques de la population concernée ; examiner l'impact de la crise sur les parcours d'emploi des salariés ; opérer un benchmark européen sur les mesures en faveur de l'emploi ; proposer les évolutions des dispositifs économiques destinés à amortir les conséquences des mutations économiques. A l'issue d'une très large concertation, avec des représentants des organisations représentatives des salariés et des employeurs, des administrations et opérateurs publics concernés aux échelons central et déconcentré, des directeurs des ressources humaines, des élus, des experts, l'auteur formule 41 propositions visant à renforcer l'accompagnement des transitions professionnelles.

Jean-Marie MARX (prés.)

« La formation professionnelle des demandeurs d'emploi »

Rapport du groupe présidé par Jean-Marie Marx au Secrétaire d'Etat à l'Emploi. La Documentation française janvier 2010

[http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/cgi-bin/brp/telestats.cgi?brp\\_ref=104000070&brp\\_file=0000.pdf](http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/cgi-bin/brp/telestats.cgi?brp_ref=104000070&brp_file=0000.pdf)



Quels sont les enjeux et les freins au développement de la formation professionnelle des demandeurs d'emploi ? Le présent rapport du groupe Formation des demandeurs d'emploi propose un état des lieux du système actuel de formation, plus particulièrement dans le contexte de crise que traverse la France depuis l'automne 2008. Il constate notamment que la crise a révélé les faiblesses de ce système pour les demandeurs d'emploi. Sur la base de ce constat, le groupe présidé par Jean-Marie Marx émet des recommandations autour de trois axes : satisfaire les besoins de compétences ; sécuriser les parcours de formation, assurer la transparence du marché de la formation et fluidifier l'accès à la formation ; instaurer un système de confiance entre acteurs (Etat, régions, partenaires sociaux).