



**MINISTÈRE
DU TRAVAIL,
DU PLEIN EMPLOI
ET DE L'INSERTION**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Haut-commissariat
à l'emploi et à l'engagement
des entreprises**

FRANCE TRAVAIL - DEUXIEME COMITE DES PARTIES PRENANTES

MARDI 08 NOVEMBRE 2022

Document de travail

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

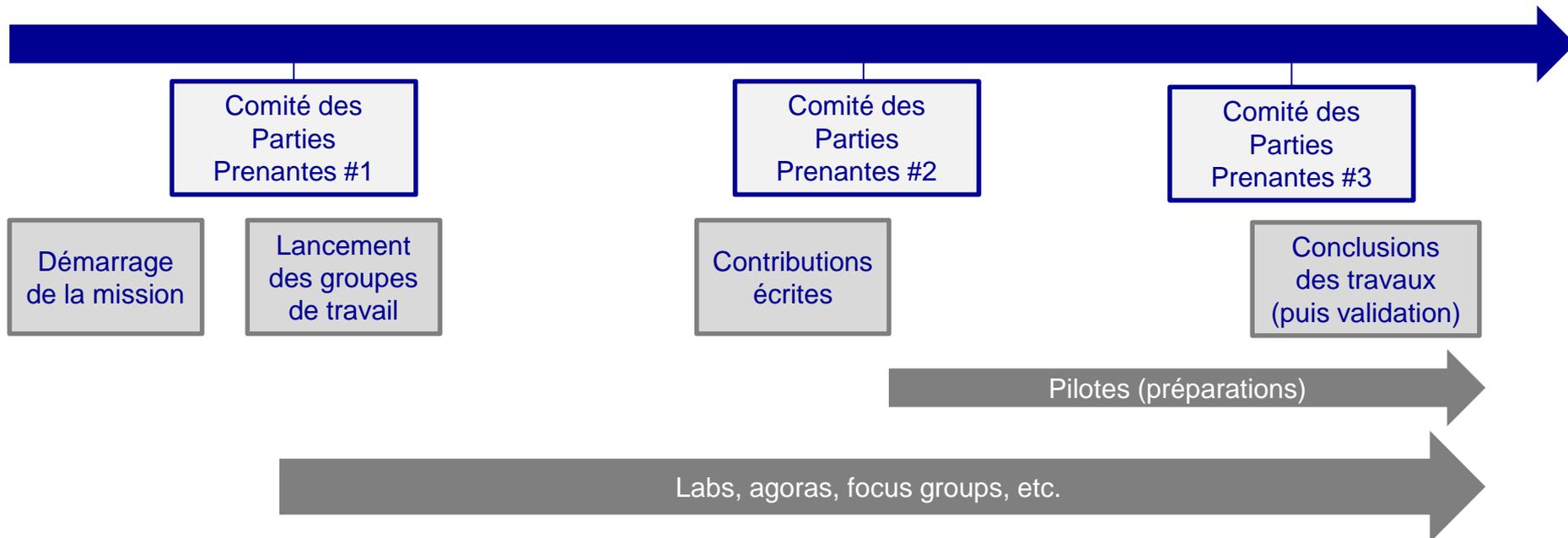
Calendrier

Septembre

Octobre

Novembre

Décembre



Groupes de travail

1	Communication et aller vers
2	Diagnostic et orientation
3	Accompagnement des personnes
4	Zoom formation
5	Obligations et devoirs
6	Services aux employeurs
7	Services aux conseillers
8	Gouvernance et pilotage
9	Numérique

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Point d'avancement

Principales actions réalisées

Comité des parties prenantes	2	
Groupes de travail élargis	18	
Echanges bilatéraux	100+	
Rencontres territoriales	30+	
Webinaires d'information	5	
Consultation en ligne		
Pilotes locaux		Pré cadrage des pilotes opéré en octobre ; 40+ candidatures reçues

Prochaines étapes

Deuxième comité ce jour ; comité final en décembre

Prochaines sessions (une à deux par groupe) en novembre voire décembre

Poursuite du rythme d'échange (**min. 20 par semaine**)

Poursuite, avec au **moins un lab de co-construction par région**

Poursuite avec quelques acteurs (associations, opérateurs de l'IAE)

Enquêtes et consultations en ligne en novembre

Examen des candidatures reçues et annonce de la **sélection (prochaines semaines)**

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Remarques préliminaires

- Pour chaque thème, **trois planches de synthèse** (pas d'exhaustivité)
 - Principaux constats
 - Principales questions
 - Premières pistes de propositions
- A chaque fois, trois **sources de contenu** : le travail des groupes (au premier chef), des analyses internes et les visites ou échanges bilatéraux menés dans le cadre de la mission
- **Objectifs à ce stade** : s'accorder sur les constats et les principales interrogations, et avoir un échange général libre sur les premières pistes de travail

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Principaux constats (aller vers)

- Un enjeu général de **posture** : de « laissez venir » à « aller chercher »
- Un manque de contact avec le service public de l'emploi pour les **jeunes sans emploi ni formation** : 1/3 concernés en 2018
- Un taux de **non recours** élevé sur certaines prestations : ex. 20% de façon durable pour les personnes éligibles au RSA
- Des **ruptures de parcours** lors du passage d'un statut à l'autre (ex. ASS puis RSA)
- Des **actions d'aller vers** (missions locales, initiatives de Pôle Emploi - ex. Yookan, places de l'emploi -, programmes du PIC comme le « 100% inclusion ») mais une **dynamique d'ensemble** et **une coordination à amplifier**
- Des **programmes de prévention du décrochage**, via un accompagnement ciblé vers l'emploi en fin d'étude, **encore embryonnaires à l'école** (ex. « avenir pro »)
- Un **degré d'accessibilité divers**, des points de contact en physique ou en ligne, par exemple pour les personnes handicapées

Principales questions

Aller vers

- Quelles **systematisations** possibles **de contacts** ou **d'inscriptions** pour les personnes éligibles, ou en transition d'un statut à l'autre ?
- Quelle extension ou généralisation possible de **programmes de prévention** à l'école ?
- Quelle **consolidations d'initiatives** (ex. programmes du PIC) sur l'aller vers ?
- Quelle **nouvelles initiatives**, ou généralisation, en matière d'aller vers ?
- Quelles **modalités nouvelles de coordination** (*cas échéant*) à l'échelle locale ?

Communication

- Quelle **charte de valeur** pour la marque France Travail ?
- Quelle **stratégie de déclinaison de marque** ?
- Quelle organisation opérationnelle pour une meilleure **coordination** des actions ?
- Quelle amélioration possible des **points physiques du service public de l'emploi** ?

Premières pistes de propositions (aller vers)

- Des « **passages de relai** » **plus systématiques** lors des sorties de structures - ex. ASE, OFII, prisons -, vers l'emploi
- De **nouvelles initiatives** sur l'aller vers : ex. clubs de sport engagés pour l'emploi
- Plus largement, sur l'**aller vers**, une **redéfinition (simplification et passage à l'échelle) du partenariat avec les acteurs les plus proches des publics éloignés** (ex. associations de quartier ou de lutte contre la pauvreté), dans le prolongement des initiatives par exemple menées dans le cadre du PIC ces dernières années (ex. maraudes numériques)
- Des « **territoires zéro non recours** » en 2023 (travaux du ministère des solidarités)
- Une **extension voire généralisation des programmes de prévention du décrochage et de premier contact avec le service public de l'emploi à l'école**, en commençant par les lycées professionnels

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

- En ligne, des **points d'entrées multiples** (selon le statut, l'âge, etc.) et des **parcours d'inscription parfois peu aisés** pour les personnes (ex. pré remplissages d'informations limités)
- Une fois l'inscription opérée, des **délais de premier rendez-vous variables selon les institutions** (ex. 3 semaines en moyenne à Pôle Emploi contre 2 à 3 mois pour les BRSA) et au sein même de ces dernières - *ou pouvoirs publics* – (ex. délais de moins de 30 jours dans certains départements)
- Un **processus d'inscription - diagnostic / orientation - premier rendez-vous d'accompagnement souvent en trois temps pour les personnes**, avec un diagnostic (premier rendez-vous physique) **rarement opéré avec le conseiller référent**, et un double délai de premier rendez-vous en conséquence
- Des **pratiques locales de pré orientation par algorithme** (exemple pour le RSA, en Seine Saint Denis) **ou par entretien rapide** (ex. entretien giratoire dans l'Hérault)
- Des **modalités de diagnostic disparates entre institutions et géographies** (outils, durée, contenu, niveau d'approfondissement...)
- Pour les allocataires du RSA, des pratiques **d'orientation hétérogènes** et **insuffisamment orientées vers l'emploi** (par exemple, 47% des BRSA sont, en moyenne, orientés vers Pôle Emploi ou un autre acteur du service public de l'emploi, mais dans une fourchette allant de 80% à 0% selon les départements)
- Enfin, et au-delà de l'accompagnement, un **enjeu de clarté globalement souligné sur l'indemnisation et les démarches initiales** (61% des usagers jugent probable le risque d'erreur dans le cadre des démarches administratives « perte / recherche d'emploi »)

Principales questions

- Comment **simplifier** (ou rendre plus aisée voire systématique) **l'inscription** en ligne ou en physique ?
- Comment **raccourcir le délai** entre l'inscription et le premier rendez-vous d'accompagnement (cas échéant) ?
- Comment maintenir ou améliorer le degré de fiabilité et la rapidité, avec bonne information, de **l'indemnisation initiale** (cas échéant) ?
- Comment **orienter plus directement vers la bonne modalité de diagnostic et d'accompagnement** (premier rendez-vous dans la mesure du possible avec le conseiller référent) ?
- Comment améliorer la **qualité du diagnostic initial**, pour identifier mieux et davantage se baser sur les potentiels et appétences des personnes notamment ?

- **Un diagnostic et une orientation désormais sous égide « France Travail »**, soit opéré par ce dernier (le cas échéant en association avec tous les acteurs pertinents - ex. *départements pour les personnes au RSA*) ou par des partenaires délégués
- **Un portail d'inscription « France Travail » commun** (*logique de point d'entrée*) **en ligne**, quel que soit l'âge ou le statut
- Lors de l'inscription, une récupération d'**éléments de pré diagnostic** via des question en ligne (et un outil systématique (et commun) de projection de ses revenus à venir)
- Sur cette base, un **test** (pilotes territoriaux, centrés sur les personnes au RSA) **d'algorithme de pré orientation**, au besoin complété par un échange physique, vers la bonne modalité de diagnostic et le bon conseiller (premier rendez-vous dans la mesure du possible avec le bon conseiller référent)
- En soutien du diagnostic
 - Un **nouvel outil** pour les conseillers
 - **Davantage de temps** possible au départ, lors du **premier rendez-vous**, et avec la possibilité de **diagnostic de complément** (ex. mobilité) ou **généraux approfondis** (ex. demi-journée) > *Les modalités précises seront, pour les personnes au RSA, ici testées dans le cadre des pilotes territoriaux*
- En cible, un **diagnostic « premier acte d'accompagnement »** : le « référent » aura réalisé ou coréalisé le diagnostic, et un contrat d'engagement sera signé en sortie

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

- Un **double enjeu de qualité et de volume**
- Des **engagements de service socle** (ex. délais de réponse) **variables** selon les institutions ou collectivités
- Des accompagnements souvent **plus formels que réels**
 - Un **niveau d'encadrement moyen limité** : souvent plus de 100 à 200 personnes par conseiller (Pôle Emploi, départements)
 - Une **minorité de personnes en modalités d'accompagnement intensives** : ~20% chez Pôle Emploi par exemple
 - Un **nombre limité de contrats d'engagements effectivement signés** par les personnes suivies : <60% pour les personnes au RSA par exemple
 - Des **contrats d'engagement eux-mêmes à la portée plus formelle que réelle** : ex. deux actions en moyenne dans les contrats d'engagement réciproques, pour les personnes au RSA
 - Peu de pilotage des modalités **par les résultats**
- Des accompagnements encore, en moyenne, **trop peu tournés vers l'entreprise** : par ex. pour les personnes au RSA, 76% des contrats d'engagement réciproques signés ne contiennent aucune action à visée emploi
- Une **problématique de freins périphériques toujours prégnante**
 - Un **frein ressenti** (notamment garde d'enfant, logement, santé, mobilité) **par environ une personne sur trois** demandeuses d'emploi ou au RSA
 - Des **professionnels parfois démunis** (formation, outils) sur les problématiques sociales
- Au-delà de l'accompagnement strict, **une vie en parcours parfois peu fluide, ni facilitée**
 - Pas d'espace ni application personnel(le) systématique en missions locales
 - Des ruptures de parcours, avec décalage de paiement parfois, lors des changements de statut (transition vers celui de stagiaire de la formation professionnelle par exemple)
- **Peu de remise en cause des modalités d'accompagnement en parcours**, d'où des « tunnels de non, *ou faible*, accompagnement » parfois

Principales questions

- Quels **engagements de service socles**, en cible, pour toute personne suivie par France Travail ?
- Quels **leviers généraux d'accroissement de l'intensité de suivi** et d'accompagnement ?
- Quels principaux (ou **nouveaux**) **parcours**, en cible, pour les personnes suivies par France Travail ?
- Quelles meilleures modalités de prise en charge des **freins dits périphériques** ?
- Quels **rôles respectifs pour les acteurs publics et privés** ?
- Quelles **mises à disposition d'outils** (ou autres leviers) **pour l'amélioration de la vie en parcours** (personnes comme conseillers) ?
- Quelles actions déployer pour une **meilleure prévention du « décrochage en parcours »** ?

Premières pistes de principes et propositions

- Des **engagements de service harmonisés entre institutions ou partenaires France Travail** : par exemple (*et sous réserve d'instruction de groupe encore*) délai de réponse sous 48h, plages de RDV d'urgence, et mise à disposition d'un outil numérique de suivi de parcours pour les personnes accompagnées
- En tirant les conséquences des apprentissages du CEJ et sous réserve de l'évaluation des pilotes RSA pour le champ d'application, un **principe de 15/20h d'activités* par semaine** (*option de mensualisation*), **par exemple dans un premier temps pour les parcours intensifs** (*avec un référentiel ajusté par rapport au Contrat d'Engagement Jeune*)
- Pour les plus autonomes, une « **plateforme digitale** » encore enrichie, avec des services simples d'accès pour du coaching, des formations, des recherches d'emploi, etc.
- En vue d'amplifier les activités / contacts en entreprise pendant le parcours, une **action massive de promotion de l'engagement de ces dernières**, appuyée par des outils adaptés (par exemple, immersion facilitée)
- Plus largement, des **offres de solutions structurantes** (contrats aidés, IAE, etc.) en volume suffisant sur l'ensemble du territoire (*réflexion en cours sur le calibrage*), et partenariats renforcés avec les privés (ex. associations et opérateurs de placement)
- Au service des conseillers, de **nouveaux outils ou communs numériques** facilitant la coopération dans l'accompagnement et l'accès aux solutions (ex. carnet de bord pour un accès partagé aux dossiers des personnes suivies)
- Pour minimiser les ruptures de parcours, un **rôle de correspondant France Travail** (*en retrait du référent principal - rôle d'appui et de corde de rappel*) généralisé, d'emblée ou en deux temps

*Entendues ici de façon large, comme pour le contrat d'engagement jeunes : ex. mise à niveau numérique, activité sportive pour reprendre confiance en soi, bénévolat dans une association, action de levée de frein périphérique (ex. RDV dentiste), ou encore période d'immersion en entreprise

Sommaire

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Principaux constats

- **Le formation, un atout essentiel** pour l'accès à l'emploi
 - Un taux de retour à l'emploi **majoré de 9 points** à 2 ans, après un épisode de formation
 - Des résultats encore plus significatifs pour les **publics les plus éloignés de l'emploi**, en particulier pour les seniors (+17 points), les personnes en situation de handicap (+12 points)
- Une **offre de formation en croissance**, mais **hétérogène** sur le territoire (par exemple, sur les compétences de base - *ex. remise à niveau en langue* -)
- **Des progrès possibles dans l'impact des formations** :
 - *L'impact social*, en ciblant davantage les personnes les plus éloignées de l'emploi
 - *L'impact emploi*, notamment en développant les marges disponibles en matière de formations préalables à l'emploi
- Des **délais d'entrée en formation** et un niveau des abandons qui restent stables
- Une **vie en parcours** pas toujours aisée (ex. décalage de rémunération lors du passage d'un statut à l'autre parfois)
- Une gouvernance d'ensemble rendue complexe par la **complexité du paysage institutionnel**

- Comment garantir un **meilleur accès à la formation** pour ceux qui en ont le plus besoin ?
- Comment assurer des **formations de qualité**, avec plus d'impact emploi (soit davantage ciblées sur les besoins de compétences des entreprises et des branches au niveau des bassins d'emploi) ?
- Comment mettre en place un **parcours usagers plus fluide** (délai d'accès, absence de rupture de paiement, etc.) ?
- Comment améliorer l'**organisation générale du système de formation** (ex. partage d'informations) ?

Premières pistes de propositions

- Renforcement du **diagnostic des besoins de formation**, avec un outil et une méthode communs
- Vers un **portail d'exposition agrégée des formations professionnelles**, orienté usagers
- Développement et simplification des **formations préalables à l'emploi** (ex. AFPR, POE)
- Dispositifs de soutien aux démarches d'accessibilité des parcours de formation ou d'**alternance**
- (*en cours d'instruction*) Simplification des **rémunérations en formation**
- De **nouveaux outils en parcours** : ex. pour anticiper les revenus effectifs en période de formation
- Des **partages de données** pour les personnes, les conseillers et le régulateur (avec clarification des rôles de maîtrise d'œuvre sous-jacents)

A venir : orientations sur la suite du plan d'investissement dans les compétences (post 2023)

Sommaire

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Principaux constats

- Un **ensemble d'obligations en place** pour les personnes accompagnées ... : par ex. signature d'un contrat d'engagement, déclaration régulière de revenu, réponse à des convocations
- ... avec des **gradations de sanctions associées** : ex. suspension sans perte de droits puis radiation avec réduction voire suppression d'allocation ou indemnisation
- Concernant les **régimes de sanction**, une **demande de lisibilité** (par exemple, pour les allocataires du RSA) ...
- ... et de **préservation des garanties du contradictoire**
- A l'inverse, des demandes de **compléments sur les obligations** : ex. obligation de remplissage du profil compétence
- ... et de meilleure **mise en application** : par ex.
 - **Signature effective** (dans <60% des cas aujourd'hui) **des contrats d'engagements réciproques** pour les allocataires du RSA
 - **Suivi de l'activité réelle de recherche d'emploi des personnes**, au bénéfice de la qualité de l'accompagnement
- Plus largement, un **besoin de transparence sur les pratiques des acteurs** (ex. évolution du nombre de sanctions et motifs sous-jacents) ...
- ... et des **questions ouvertes** sur
 - La **possibilité de sanctions plus courtes** qu'aujourd'hui dans certains cas, à des fins pédagogiques
 - La pertinence d'une **harmonisation des régimes voire processus de sanction**, selon les publics (ex. demandeurs d'emploi et allocataires du RSA)
 - L'opportunité de **soupleses d'application en local**
 - La **logique de la radiation**, en contradiction avec l'exigence de continuité de l'accompagnement

Principales questions

- Quelles **obligations, générales ou particulières, en cible demain** pour les personnes accompagnées ?
- En lien, quelle **bonne échelle de sanction**, et **processus de décision** associé (lisibilité, simplicité, respect du contradictoire, etc.) ?
- Quels **leviers d'amélioration de l'effectivité** (degré d'application et utilité pédagogique) **du cadre en place** ?
- Quelles **incitations à l'activité** (cas échéant) ?

Premières pistes de propositions

- En cible, un **cadre juridique harmonisé**, sur les obligations, les sanctions et les procédures associées
- En particulier, un **modèle unique**, ensuite **adapté à la personne suivie, de contrat d'engagement**
- Dans ce cadre, une **échelle de sanction plus progressive** (*pour instruction*) ... : par ex. suspension-remobilisation de quelques jours
- ... **complétée quant aux motifs sous-jacents** : par exemple pour une non présence à une signature de contrat d'engagement
- Plus largement, des **obligations générales amendées** : ex. obligations de remplissage et de mise à jour régulière du **profil de compétences**
- Lors des **accompagnements intensifs voire plus largement, un volume de 15 à 20h d'activités** à respecter par semaine (*cf. définition infra.*)
- Une **transparence annuelle** sur les sanctions prises au global sous bannière France Travail

Sommaire

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Principaux constats

- Un contexte de **tensions de recrutement accrues** ces derniers mois : le nombre d'emplois vacants pour 1000 recrutements est ainsi passé de 50 à 170 entre 2017 et 2022
- **Un taux de satisfaction élevé (>80%) sur les services proposés par Pôle Emploi** mais, pour le service public de l'emploi en général, et plus largement
 - Des « parcours » entreprise parfois rendus complexes par la **multiplicité des acteurs** offreurs de solutions (SPE, collectivités, acteurs privés, etc.)
 - Un enjeu général soulevé sur la **qualité du sourcing des candidats**
 - Un manque de **lisibilité des services et des aides** aux entreprises
- De façon générale, un besoin d'accompagnement et d'aller vers marqué pour les **petites entreprises**
- Au-delà du recrutement, le **défi du maintien dans l'emploi** - rupture d'1 CDI sur 3 la 1ère année
- En toile de fond, et entre acteurs et institutions, un **enjeu de partage plus fluides des données** (offres d'emploi recueillies, candidats disponibles, etc.) **et des actions**

Principales questions

- Quels **axes d'amélioration prioritaires de l'offre de service** aux employeurs ?
- Quels **engagements de service minimum** pour les entreprises ?
- Quelle **coordination**, dans les territoires, de la réponse publique aux besoins de recrutement ?
- Quels **rôles respectifs pour les offres de service publiques et privées** ?
- Comment **développer l'employeurabilité des entreprises** et l'ouverture à davantage de profils avec France Travail ?

Premières pistes de proposition

Offre de service

- Un **effort accru sur la prospection**, notamment auprès des **petites entreprises** (avec accompagnement associé)
- Des **aides et parcours de demande parfois simplifiés**, par exemple pour les recrutements avec formation préalables à l'embauche
- Une offre de service renforcée pour sécuriser **l'accès et le maintien à et dans l'emploi**

Socle commun et coordination

- Un **engagement de service partagé** pour tous les acteurs entreprises de l' « équipe France Travail » : analyse des offres dès le dépôt, réponse dans les délais, corde de rappel en cas de difficulté de recrutement
- Dans le cadre des pilotes territoriaux, une **coordination** (partage d'offres, priorisations conjointes des actions) **des chargés de relations entreprises du territoire par Pôle Emploi**
- Vers un **espace employeur unique en ligne**, accessible par les entreprises et par les chargés de relation pertinents du territoire

Engagement des entreprises

- Des pilotes « **formation à l'employeurabilité** »
- Plus d'entreprises engagées sur plus des solutions (immersion, mentorat, POE, etc.) au sein de « **les entreprises s'engagent** »

Sommaire

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Zoom à venir lors du prochain comité

Sommaire

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

- Un Service Public de l'Emploi (SPE) qui dispose aujourd'hui de **Systèmes d'Information (SI) robustes**, rendant possible chaque année l'accompagnement de millions de personnes et d'entreprises, dans un cadre règlementaire précis
- Des systèmes d'information dans une certaine mesure déjà interconnectés, mais avec des échanges de données « **deux à deux** » principalement, ce qui entraîne une multiplication **des silos de données et surtout des difficultés au quotidien pour les usagers**
 - **Pour les particuliers**, la nécessité de donner ses informations plusieurs fois à différentes structures, avec des ruptures de parcours en cas de changement de référent
 - **Pour les conseillers**, la nécessité de passer un temps disproportionné à la saisie d'informations déjà connues, et des opportunités manquées faute de visibilité sur le parcours de la personne et l'offre de service disponible
 - **Pour les entreprises**, un manque de lisibilité des services et une sursollicitation des employeurs
 - **Pour les régulateurs**, un manque de pilotage consolidé
- Par ailleurs, des portails et outils à destination des bénéficiaires qui ne cessent de se développer, avec par exemple plus de **200 services** désormais disponibles sur l'emploi store de Pôle Emploi, ou encore plus de **10 produits en cours de développement** par les équipes du GIP « Plateforme de l'inclusion »
- Pour autant, **des besoins d'outils ou d'interfaces encore identifiés**, à plusieurs niveaux : ex.
 - **Particuliers** : ex. pas d'espace personnel ou d'application de suivi systématique pour les jeunes accompagnés en **mission locale**
 - **Conseillers** : ex. pas ou peu d'outil(s) de consultations des offres ou places disponibles (solutions d'insertion, aide à la levée de freins périphériques) sur leur territoire
 - **Régulateurs** : ex. peu de tableaux de bord, avec indicateurs accessibles en temps réels (*ou à intervalles rapprochés*)

Principales questions

- Quelles **évolutions prioritaires dans les services aux usagers** (particuliers, employeurs et conseillers) ?
- Quelle **approche plateforme** en soutien (dont les principaux partages de données) ?
- Sur le **pilotage** en particulier, quelles actions prioritaires pour faciliter le suivi, à tous les niveaux (conseillers, management intermédiaire et régulateurs) ?

Premières pistes de propositions

De façon générale

- En cible, un **SI plateforme** (interconnecté à d'autres) portant un **socle de communs numériques**
- Des **outils communs** entre « partenaires France Travail » : ex. outils de diagnostic et de suivi des 15-20h
- Des **outils « en marque blanche »** pour les « partenaires France Travail » : ex. espace conseiller ou espace personnel pour le dépourvu d'emploi
- Des **partages de données** rendant possible le **dites le nous une fois** et un **pilotage en temps réel**
- (En cours d'instruction) Une **interconnexion DSN élargie**, pour du pré remplissage de données à l'entrée et des suivis de performance (*pilotage de résultats*)

Pour les pilotes territoriaux : une mise à disposition d'outils facilitant les actes métiers suivants > prise de rendez-vous (*sous réserve*), diagnostic et suivi de parcours

Sommaire

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
 - Aller vers et communication
 - Diagnostic et orientation des personnes
 - Accompagnement des personnes
 - Zoom formation
 - Obligations et sanctions
 - Services (et engagement) aux entreprises
 - Services aux conseillers
 - Services numériques
 - Gouvernance et pilotage
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Principaux constats

Sur la gouvernance

- Des **instances locales dispersées et peu informées** (manque d'indicateurs)
- De **bonnes pratiques locales** (par exemple SPEL dans le Nord)
- Des **acteurs externes** (ex. associations, entreprises) pas toujours bien intégrés dans les instances de gouvernance

Sur le pilotage

- Des **demandes de reporting multiples aux acteurs**, avec un manque de partage de la donnée
- Un **pilotage en temps réel très limité** (manque d'indicateurs cohérents ou *live*)
- Une **logique de pilotage central > local descendante, par l'offre** (ex. *fixation d'objectifs par territoire sur de multiples dispositifs*)
- Peu de partage de **tableaux de bord** entre acteurs ou en public

Sur la relation aux ou entres acteurs : une logique conventionnelle bien installée mais

- Souvent **complexe** (nombreuses conventions à l'échelle d'une agence ou mission locale par exemple)
- Parfois **peu suivie d'effets**

Principales questions

- Quelles évolutions (cas échéant) de la **gouvernance nationale** ?
- Quelle bonne **gouvernance territoriale** mettre en place, et à quel(s) échelon(s) ?
- Quels **partages d'information** prioriser pour rendre possible un meilleur pilotage d'ensemble ?
- Quelles **grandes évolutions d'indicateurs** ou de logiques de suivi (ex. cadres de contractualisation) ?

Premières pistes de proposition - Zoom échelon local

- **Trois niveaux de gouvernance territoriale** : région, département, bassin d'emploi
- **A chaque niveau**
 - Une démarche de **convergence des instances en place** (vers une seule formation d'échange sur les sujets emploi, sauf cas particuliers)
 - **Des focales particulières**
 - Région : attractivité des emplois et formation
 - Département : besoins en solution d'insertion et prise en charge des freins périphériques
 - Bassin d'emploi : aller vers et besoin en solutions d'insertion
- **Un principe de co-présidence** (des comités) **Etat-collectivité**
- **Un rôle d'animation et d'appui pour l'opérateur France Travail** : préparation des instances, animation en soutien des présidents et suivi
- **Un objectif de dialogue nourri dans chaque instance**
 - Partage de données respectives
 - Maintien du principe « qui paie décide »
 - *Sous réserve*, plus de fongibilité, et éventuelles enveloppes partagées (ex. aller vers)

- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Les incontournables des pilotes (1/2)

- Une géographie : le **bassin d'emploi** (ou équivalent)
- Un public principal : les **personnes aux RSA** (éventuellement fin de droit ARE et ASS), flux *et* stock
- Pour ces dernières, une approche partenariale à tous niveaux, avec
 - Un **diagnostic et une orientation partagés**, avec un conseiller Pôle Emploi et un membre du département (tout autre partenaire - ex. CAF, missions locales - pouvant aussi être associé)
 - Un accompagnement **socio-professionnel** et **intensif** pour tous
 - Un **conseiller d'accompagnement ou correspondant** (*en appui d'un référent principal du département*) **Pôle emploi** à chaque fois
 - Une « **taille de portefeuille** », par conseiller, à la hauteur des ambitions
 - Plusieurs **modalités d'accompagnement** possibles : dominante emploi, dominante sociale ou accompagnement global
 - Une **logique d'engagements réciproques** (pour les personnes comme pour les pouvoirs publics)
 - Une signature de **contrat d'engagement** par toutes les personnes suivies
 - **Une cible de 15 à 20h d'activités** (*cf. définition plus haute*) **par semaine** pour toutes les personnes concernées
 - En appui de ces activités, un effort conjoint (Etat-département) de **mobilisation de solutions en local**
 - Un **engagement de service cible**
 - **Premier rendez-vous sous un mois** après l'inscription (en ligne ou en physique), si possible **directement avec le bon conseiller référent**
 - Des **revues régulières en parcours** (par exemple tous les 3 mois)

Les incontournables des pilotes (2/2)

- En appui des parcours, et pour les conseillers, des **communs numériques**, développés ou ajustés conjointement : notamment pour
 - Le **diagnostic et l'orientation**
 - Le **suivi des personnes** (dossier partagé et suivi des activités)
 - Egalement, une **interconnexion des SI** (partage de données PE, CAF, départements), en vue d'un **pilotage** d'ensemble en temps réel possible pour chacun (tableaux de bord)
 - En regard des entreprises, une cible de **coordination** (partage d'offres, priorisations conjointes des actions) **des chargés de relations entreprises du territoire par Pôle Emploi**
 - En l'attente de la future gouvernance France Travail, un **comité de suivi de l'expérimentation** réuni régulièrement, animé par Pôle Emploi et le département (co-chefs de projets en local), sous la co-présidence du préfet et du président de département, et comptant en membres au moins un représentant de la région, du département donc, du ou des EPCI concernés, de la CAF, des missions locales ainsi que des associations et entreprises partenaires du projet
- > *Afin d'éviter la comitologie, il ne s'agira pas nécessairement de créer une instance ad hoc*

Les prochaines étapes des pilotes

- *Prochains jours* : instruction des candidatures
- *Courant novembre* : sélection des territoires
- *Fin novembre et décembre* : co-rédaction du cahier des charges, formation et développements numériques
- *2023* : déploiement
- *Printemps 2024* : évaluation et extension

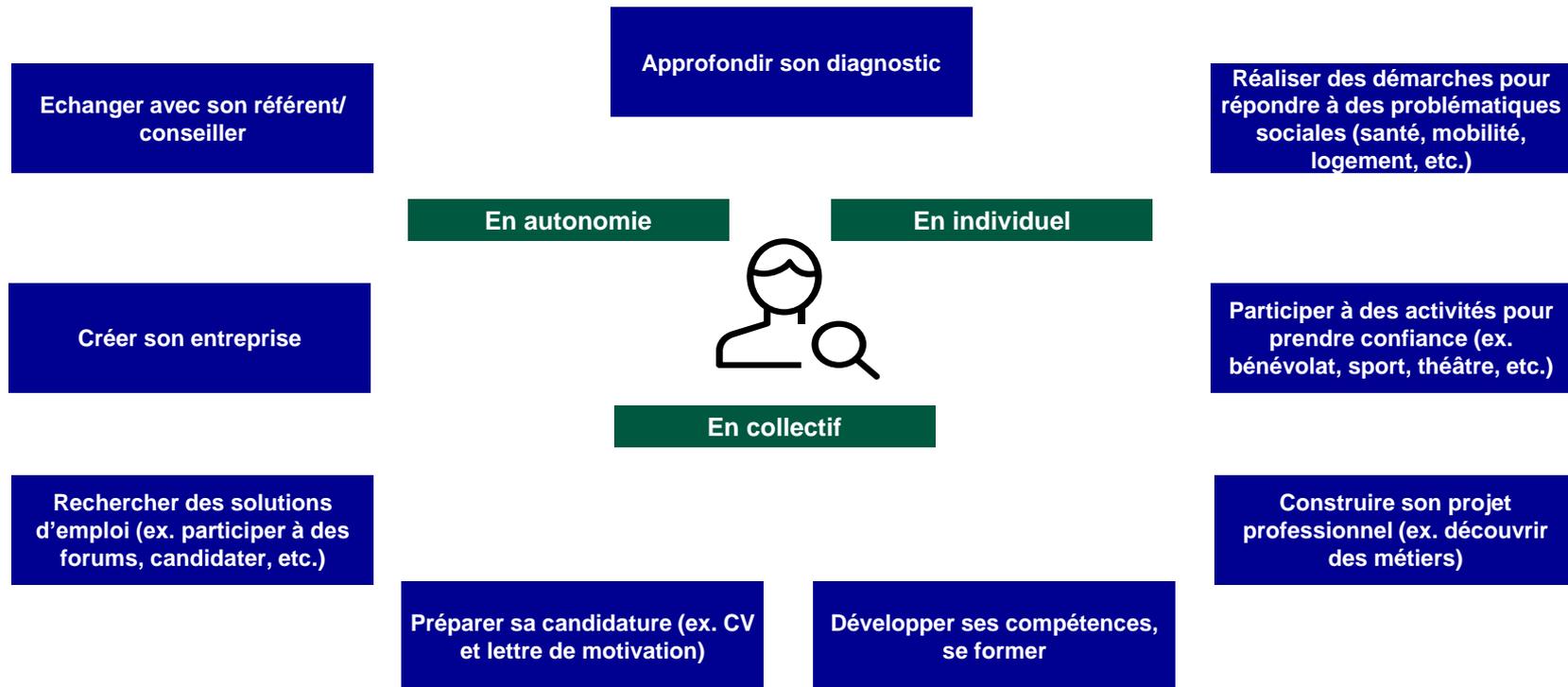
- 1) Rappel du cadre de la mission France Travail
- 2) Point d'avancement général
- 3) Revue des groupes
- 4) Zoom sur les pilotes territoriaux
- 5) Prochaines étapes

Prochaines étapes générales

- Contributions **écrites**
- Sélection des **pilotes territoriaux** (novembre)
- Préparation des **pilotes territoriaux** (décembre)
- Prochains **groupes de travail** (novembre et / ou décembre)
- Prochain **comité des parties prenantes** (décembre)

Annexe

Les 15/20h d'activités (exemple)





MINISTÈRE DU TRAVAIL, DU PLEIN EMPLOI ET DE L'INSERTION

Liberté

Égalité

Fraternité

Haut-commissaire
à l'emploi et à l'engagement
des entreprises