



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

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Document de travail

FRANCE TRAVAIL

RESTITUTION INTERMÉDIAIRE DES PRINCIPAUX CONSTATS ET PROPOSITIONS
ISSUS DE LA CONCERTATION ET DES TRAVAUX DES GROUPES DE TRAVAIL

Précautions de lecture

- Le présent document de travail est une restitution intermédiaire des travaux des groupes de travail, nourris des concertations, consultations et contributions reçues au 20/12/2022
 - Il a été établi pour la meilleure information et vision globale des travaux des groupes de travail, à l'attention du Comité des parties prenantes
 - Il présente un état « à date et sous réserve des dernières réunions ou contributions des GT » des principaux éléments de diagnostic, d'orientations et de propositions évoquées lors de leurs réunions
 - Rédigé de façon synthétique, il ne rend pas compte de la complexité de tous les sujets
 - Il ne préjuge pas du contenu du futur rapport de synthèse de la concertation
-

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9** – Numérique
-

Sommaire

- **GT#1 – Aller-vers et communication**
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9** – Numérique
-

Synthèse du diagnostic

- Environ 7 millions de personnes sans emploi en France, seulement 6 millions inscrites à Pôle emploi :
 - **1 million de bénéficiaires du RSA non-inscrits à Pôle emploi**
 - 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
 - ex. 18% pour les personnes licenciées (hors motif économique)
 - Une perte de probabilité drastique de retrouver un emploi après 3 mois passés au chômage (- 10 %)
 - Des **ruptures de parcours** lors du passage d'un statut à l'autre
 - ARE/ASS puis RSA : environ 50 % de non-inscription pour les demandes ASS
 - Des taux de décrochage importants, notamment en lycées professionnels, avec de longs mois de rupture avant l'arrivée en accompagnement emploi
 - Des **actions d'aller vers** (missions locales, initiatives de Pôle Emploi - ex. Yookan -, PIC « Repérage » ou « 100 % inclusion ») mais un **manque d'ampleur** et de **coordination** perçu par les acteurs et les usagers
 - Des **programmes de prévention du décrochage**, via un accompagnement ciblé vers l'emploi en fin d'étude, **encore embryonnaires à l'école** (expérimentation Avenir Pro auprès d'environ 5 000 étudiants)
-

Pistes de principes et propositions (1/2)

Mettre en œuvre des plans de repérage préventifs des publics

- Un **renforcement du partage des listes de décrocheurs** de l'Education nationale au service public de l'emploi
- Une **automatisation des contacts pour assurer l'ouverture des droits RSA** pour les personnes en fin de droit ARE non-éligibles à l'ASS
- Une **automatisation du repérage et de l'information auprès des personnes en fin de contrat** (licenciements, contrats courts, rupture conventionnelle)
- **Amplification de l'accompagnement en prévention en lycée professionnel** (Avenir pro) et réforme du lycée professionnel et auprès des étudiants en fac

Déployer des projets territoriaux d'aller chercher

- Une **cellule intégrée au comité France Travail local** dotée d'une enveloppe financière complémentaire pour conduire des actions d'aller vers
- De **nouveaux partenariats nationaux** reposant sur des relais de terrain (clubs de sport engagés, mairies, maraudes numériques...)
- Un **programme d'entraide et de parrainage** avec des anciens demandeurs d'emploi ou des citoyens volontaires
- **L'animation de campagnes ponctuelles** favorisant la rencontre avec les publics (espaces France Services, intervention en fac sur le modèle des semaines école/entreprise) et entre les acteurs

Pistes de principes et propositions (2/2)

Renforcer l'impulsion nationale

- Une **stabilisation et simplification des partenariats** avec les grandes associations
- Une **coordination des politiques** de communication entre acteurs

Créer des accueils « France Travail » comme service de proximité

- Une **optimisation des accueils** pour diversifier les publics et rendre les services aux entreprises plus visibles
- La mise en place de **corner France Travail dans les lieux de vie et chez ses partenaires** (mairies, centres commerciaux, préfectures...)
- Un **travail d'homogénéisation du service d'accueil minimum France Travail** avec les différents partenaires à réaliser en 2023

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2 – Diagnostic et orientation**
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9** – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- Des **points d'entrée (canaux, institutions) et modalités d'inscription/demande multiples et cloisonnés** :
 - Un **manque d'information et de compréhension des démarches en matière d'emploi** par les usagers conduisant à des erreurs, des non-recours ou encore à une mauvaise utilisation du temps de diagnostic pour faire de l'information
 - Des **modalités d'inscription fastidieuses** (30 minutes à une heure selon les procédures et les profils) **non-interconnectées entre-elles** et **peu utilisées dans la suite de la prise en charge**
 - **Des délais variables et souvent en deux temps pour le(s) premier(s) rendez-vous**:
 - Des **délais moyens de premier rendez-vous** variables selon les institutions (3 semaines en moyenne chez PE contre 3 mois pour les BRSA) et les départements
 - Un premier rendez-vous d'orientation **rarement opéré avec le conseiller « référent »** en charge de l'accompagnement avec un **nouveau délai également variable** (2 semaines en moyenne chez PE, près de 2 mois pour les BRSA)
 - Un **taux d'absentéisme** rallongeant parfois sensiblement les délais (pouvant atteindre dans certains départements près de 50%) : dans certains Départements mise en place d'outils de prise de rendez-vous et de rappel (ex. RDV-insertion, phoning, sms, approche multicanale...) réduisant fortement le taux d'absentéisme (ex. Meurthe-et-Moselle, Drôme, Nord...)
 - Une **orientation automatique ou mixte des BRSA mise en place dans certains départements** (ex. Seine-Saint-Denis, Gironde, Seine-et-Marne...) avec rdv direct avec les accompagnants ayant réduit les délais (ex. entre 19 et 24 jours pour les 30 000 nouveaux BRSA/an dans le Seine-Saint-Denis)
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- **Des pratiques de diagnostic disparates :**
 - **Peu d'outils communs entre les acteurs du service public de l'emploi** malgré des travaux de rapprochement dans le cadre du SPIE et très variables dans leur forme et contenu (ex. trame indicative, questionnaire détaillé avec champs obligatoires...)
 - **Une interrogation sur la durée optimale du diagnostic de départ** (ex. 50 min. en moyenne chez Pôle Emploi pour les entretiens de situation, de 15 min. pour un entretien giratoire jusqu'à plus d'1 heure pour un entretien d'orientation BRSA)
 - Des **diagnostics approfondis** (ex. santé, mobilité, savoirs de base...) **pas toujours développés** malgré des outils existants
 - **Des pratiques d'orientation hétérogènes et insuffisamment orientées vers l'emploi :**
 - Des « **trous** » **dans l'orientation** de départ, notamment pour les BRSA : 17% des allocataires du RSA ne sont pas affectés vers un organisme d'accompagnement (avec 15 Départements étant à plus de 30% de BRSA non-orientés)
 - **47% des BRSA orientés vers Pôle Emploi** ou un autre acteur de SPE avec des pratiques d'orientation variables (allant de 80% à 0% d'orientation vers PE)
 - Des **réorientations** restant peu nombreuses : par exemple, au cours de l'année 2018, 5 % des personnes ont été réorientés entre un parcours « professionnel » et un parcours « social »
-

Pistes de principes et propositions (1/2)

Permettre une
inscription à
France Travail de
toutes les
personnes
dépourvues
d'emploi

- Mise en place d'un **portail d'inscription commun France Travail**, pour les personnes sans emploi permettant de recueillir ou de confirmer (en cas de récupération automatique de données) les données d'inscription
- Utilisation du **portail France Travail comme outil de positionnement, de valorisation et de développement des appétences et compétences** des personnes permettant de : connaître leurs droits, mesurer leurs capacités et possibilités, développer leur compétences et saisir les opportunités professionnelles
- **Développement** – en complément du portail d'inscription – **d'un réseau physique** France Travail et partenaires rendant accessible France Travail sur l'ensemble du territoire en permettant aux personnes de s'inscrire en guichet ou de façon assistée sur des bornes numériques
- Remplissage systématique – quel que soit le mode d'inscription – à des questions permettant de **mener une première évaluation de la situation** de la personne et de ses besoins pour un retour à l'emploi
- Augmentation drastique du **pré-remplissage automatique** lors de l'inscription
- Mise en place **d'exemptions d'inscription à France Travail** : par exemple les - de 16 ans, les plus de 70 ans, problème de santé aggravé
- **Liaison entre l'inscription à France travail et la demande de RSA selon deux modalités** : pré-inscription systématique à FT via la demande effectuées auprès de la caf ; redirection vers la caf pour les personnes inscrites à FT sans ressource

Pistes de principes et propositions (2/2)

Orienter les
personnes dès la
fin de
l'inscription

- Mise en place – sur la base des données d'inscription – d'une **orientation dès la fin de l'inscription** vers le bon référent qui réalisera ou coréalisera le diagnostic à partir des données récoltées durant l'inscription. La justesse des orientations fera l'objet **d'un suivi et d'un pilotage global dans le cadre départemental**
- Mise en place d'une **modalité d'orientation complémentaire** dès lors que les données d'inscription ne permettent pas d'avoir une orientation dite évidente : **entretien d'orientation court** (ex: giratoire)
- Création d'une **entrée en parcours rapide pour les personnes** ne nécessitant pas de réaliser un diagnostic préalable à l'accompagnement [*principe restant à creuser*]
- Mise en place d'un **outil de prise de rendez-vous en ligne** avec rappel de rendez-vous pour les usagers
- Mise en place de **modalités de réorientation simplifiée et accélérée** entre les acteurs

Réaliser un
diagnostic sous-
égide France
Travail

- **Réalisation du diagnostic par France travail** (en propre ou par délégation), en s'appuyant – selon les besoins – sur l'expertise sociale de partenaires (en particulier des Conseils Départementaux, missions locales, associations)
- Mise en place d'un **référentiel commun co-construit avec les acteurs concernés soutenu par un outil partagé** permettant d'homogénéiser les pratiques et de faciliter le partage d'information pour – *in fine* – améliorer la prise en charge et le suivi des personnes
- **Déclinaison du diagnostic** selon différentes modalités adaptées au besoin d'approfondissement de la situation de la personne et adaptées à la diversité des pratiques selon les territoires et les situations
- Réalisation ou coréalisation du diagnostic par le correspondant FT : le **diagnostic est le premier acte d'accompagnement** . Il est **itératif et actualisable pendant toute la durée de l'accompagnement et permet de définir avec la personne les objectifs et le contenu du contrat d'engagement**
- **Signature d'un contrat d'engagement au plus tôt** dans l'accompagnement pour mobiliser et activer rapidement la personne et les solutions d'insertion. Une réactualisation régulière du contrat devra être prévue

Sommaire

- GT#1 – Aller-vers et communication
 - GT#2 – Diagnostic et orientation
 - **GT#3 – Accompagnement des personnes**
 - GT#4 – Zoom formation
 - GT#5 – Obligations et sanctions
 - GT#6 – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - GT#7 – Services aux conseillers
 - GT#8 – Gouvernance et pilotage
 - GT#9 – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- Un double enjeu de **qualité et de volume**
 - **Environ 7 millions** de personnes dépourvues d'emploi de 15 à 64 ans
 - **Parmi lesquelles beaucoup ne bénéficient pas d'un accompagnement** (ex. 42% des jeunes NEET ne mobilisent pas le SPE ; 18% des ARSA ne sont pas orientés vers un organisme d'accompagnement ; 80% des entrepreneurs ne sont pas accompagnés dans la phase de structuration de leur projet)
 - Des **engagements de service socle** (ex. délais de réponse) **variables** selon les institutions ou collectivités
 - Des accompagnements souvent **formels et peu intensifs**
 - Une **minorité de personnes en modalités d'accompagnement intensives** : ~20% chez Pôle Emploi par exemple
 - Des **tailles de portefeuille de personnes accompagnées variables** : ~100 personnes par conseiller en Mission Locale, entre 100 et 200 dans les départements, entre ~30 (CEJ) et ~450 (suivi) chez Pôle emploi en fonction des modalités
 - Un **nombre limité de contrats d'engagements effectivement signés** par les personnes suivies : 50% pour les ARSA orientés vers un autre organisme que pôle emploi 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
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- Des accompagnements souvent **cloisonnés et unidimensionnels**, à rebours d'interventions globales au service de la personne
 - **Peu de passages de relais entre parcours**, avec par ex. 85% des demandeurs d'emploi inscrits en guidé en janvier qui le sont encore en décembre, ou encore uniquement 5% des allocataires du RSA qui sont réorientés
 - 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
 - **Peu d'accompagnement dans l'emploi**, alors que 36% des CDI sont rompus avant la première année
 - Une prise en compte des **freins « périphériques »** qui semble imparfaite alors qu'un **frein est ressenti** (notamment garde d'enfant, logement, santé, mobilité) **par environ une personne sur trois** demandeuse d'emploi ou au RSA
 - Une **multiplicité des acteurs de l'accompagnement** qui interroge sur la **lisibilité et l'efficacité**
 - Des acteurs nombreux (ex. Pôle emploi, missions locales, départements, collectivités locales et établissements publics locaux, APEC, caisses de sécurité sociale, associations, PLIE, Maisons de l'Emploi, OPP etc.) et pas toujours coordonnés
 - Des **parcours souvent segmentés et statutaires**, en réponse à des critères administratifs
 - En synthèse, **une vie en parcours qui peut s'avérer complexe pour les usagers**
 - Pour les **bénéficiaires**, un accompagnement parfois haché, et une offre de service peu lisible
 - Pour les **conseillers**, la nécessité de passer un temps important à la saisie d'informations déjà connues, des opportunités manquées faute de visibilité sur le parcours de la personne et l'offre de service disponible
-

Premières pistes de principes et propositions (1/3)

Proposer
davantage de
parcours
intensifs pour les
personnes le
nécessitant...

- Proposer des **parcours intensifs à davantage de personnes éloignées de l'emploi**, avec un principe de 15/20h d'activités par semaine, en tirant les conséquences des apprentissages du CEJ et sous réserve de l'évaluation des pilotes RSA pour le champ d'application
- Proposer des **durées limitées** pour les parcours intensifs afin de maintenir un niveau d'engagement élevé, de réévaluer régulièrement le parcours de la personne, et de proposer ces parcours à davantage de personnes
- Des offres de **solutions structurantes** (contrats aidés, IAE, etc.) et **d'accompagnement** en volume suffisant sur l'ensemble du territoire (*réflexion en cours sur le calibrage*), et partenariats renforcés avec les **acteurs privés** (par exemple le secteur associatif, les OPP)
- Propositions en cours d'élaboration sur la **résolution des freins sociaux** (propositions sur la mobilité, sur la garde d'enfants en lien avec le SPPE et la CNAF, sur le logement en lien avec le Ministère du logement, sur la santé en lien avec le ministère de la Santé et la CNAM)

...et une
approche globale
à visée emploi

- Des parcours d'accompagnement qui s'inscrivent dans une **approche globale de la situation de la personne**, avec une visée emploi à une échéance plus ou moins proche, et une intensification des actions avec l'entreprise (Immersion, mentorat, découvertes métiers, etc.) en lien avec Les entreprises s'engagent.
- Des **nouvelles modalités de parcours**, adaptés en fonction de la **proximité de chacun à l'emploi** – celles-ci seront expérimentées courant 2023, en s'appuyant notamment sur un diagnostic mieux outillé, un segment « retour à l'emploi rapide » pour les plus proches de l'emploi ou encore l'instauration de jalons de parcours systématiques
- Des **accompagnements amplifiés** pour les personnes aspirant à **entreprendre**, avec un repérage rapide de l'intentionnalité à entreprendre, puis une orientation vers un accompagnement adapté
- Tous parcours confondus, grâce à une « base » mieux renseignée (CV, profils compétences, etc.), des **pushs d'offres d'emploi** plus fréquentes et pertinentes

Premières pistes de principes et propositions (2/3)

Tenir la promesse du *sans couture*

- Systématiser un rôle de **correspondant France Travail** (*en retrait du référent d'accompagnement - rôle d'appui et de corde de rappel en cas de besoin*), qui assure le « fil rouge » tout au long du parcours, anticipant et gérant les situations de rupture et facilitateur de l'accès à l'offre de services FT
- Poser et anticiper des **jalons clés** afin qu'aucun usager ne soit laissé sans service ni contact trop longtemps
- **Proposer l'accompagnement dans l'emploi** lorsque la personne et/ou l'employeur le souhaitent (durée maximale de 6 mois), et que le référent le juge pertinent, en déployant la démarche de médiation active (ex: Seve)
- *Principe* - Sécuriser les transitions qu'elles soient vers l'emploi, ou vers **d'autres dispositifs d'accès aux droits**, par exemple l'accompagnement des demandeurs d'emploi **vers la retraite**
- Développer **l'interconnaissance des différentes structures et une culture commune**, par exemple avec la mise en place de « Club France Travail », afin de construire des alliances territoriales autour des enjeux d'insertion et d'emploi

Simplifier le quotidien des personnes accompagnées et des professionnels avec des outils adaptés

- Proposer à tous les bénéficiaires un **espace en ligne de suivi de parcours**, permettant aussi de mobiliser en autonomie une partie de l'offre de service France Travail
- Créer un **patrimoine commun de l'offre de service**, permettant à minima de cartographier l'offre disponible sur le territoire (au niveau d'un bassin), et au mieux d'en faciliter la prescription
- Pour les professionnels, mettre en place un **dossier partagé entre les personnes intervenant dans un parcours**, faisant état de la situation de la personne ainsi que de l'avancement du parcours, serait une avancée plébiscitée par les professionnels des différents réseaux

Pistes de principes et propositions (3/3)

Harmoniser les pratiques entre professionnels et proposer un engagement de service commun aux personnes accompagnées

- **Partager des bonnes pratiques entre professionnels**
 - Des parcours qui démarrent immédiatement après le diagnostic, pour créer une dynamique positive dès l'entrée en parcours
 - Des parcours coordonnés par un professionnel identifié
 - Des parcours avec une visée emploi, qui permettront néanmoins de lever les freins sociaux
 - Des parcours adaptés aux besoins
 - Une approche globale de la situation de la personne, mettant fin à la dichotomie entre accompagnement social et professionnel, avec une co-référence quand nécessaire
 - Des parcours co-construits avec la personne accompagnée
 - Des parcours intensifiés (prenant en compte les besoins)
 - Des cordes de rappel
 - Des parcours qui s'inscrivent dans un contexte territorial
- **Proposer un engagement de service commun à toute personne en contact avec France Travail**
 - Un accueil inconditionnel
 - Une évaluation diagnostic à 360° des besoins et de la situation de la personne
 - Un interlocuteur privilégié
 - Une réponse sous 72h
 - Un espace de suivi numérique

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4 – Zoom formation**
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9** – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- **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 forte croissance** (quasi doublement du nombre d'entrées en 3 ans, du fait du PIC et plus subsidiairement du CPF)
 - Un **accès inégal aux formations dites « préalables » sur le territoire** (par exemple, sur les compétences de base - *ex. remise à niveau en langue* -):
 - Un rapport de 1 à 4 entre les régions
 - Le développement positif de formations intégrées associant compétences de base, qualification, périodes en entreprise
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- **Des progrès possibles dans l'impact des formations :**
 - *L'impact social*, en ciblant davantage les personnes les plus éloignées de l'emploi (part DELD dans formation 21% contre 47% des DE); des droits peu lisibles en matière de rémunération
 - *L'impact emploi*, notamment en développant les marges disponibles en matière de formations préalables à l'emploi: 9% du total en 2021, reprise en 2022
 - Tensions fortes dans certains secteurs (soins, HCR, transports, etc.)
 - Des **délais d'entrée en formation stables** (85% inférieur à 3 mois, mais des discussions autour du mode de calcul) et un niveau d'échec qui reste stable (entre 7 et 9%)
 - Une **évaluation insuffisante** des dispositifs de formation (définition des objectifs, équilibre entre l'approche par le taux de retour à l'emploi et les effets de composition liés aux publics accueillis)
 - Une gouvernance d'ensemble rendue plus difficile par la **complexité du paysage institutionnel**
 - Absence de vision transversale sur l'offre disponible et coordination des achats perfectible
 - Disponibilité des conseillers amoindrie par la complexité administrative
-

Pistes de principes et propositions (1/2)

Garantir l'accès aux savoirs de base

- Mettre en place un **diagnostic** France travail intégrant les compétences de base
- **Garantir une offre de savoirs de base** sur l'intégralité du territoire au moyen d'une contractualisation régionale renouvelée (à la suite du PIC)
- **En développant l'innovation pour financer à la fois l'accompagnement et la formation** : SIEG, marchés intégrant des forfaits d'accompagnement, financement de tiers-lieux

Réduire les freins périphériques à l'entrée en formation

- En réduisant les restrictions statutaires à l'accès aux formations pour les allocataires de minima sociaux (**accès de toutes les personnes à la recherche d'un emploi à toutes les formations via Ouiform ou équivalent**) et en leur donnant les moyens d'anticiper leurs revenus en cas de formation (start up d'Etat Estime formation)
- En réduisant la complexité du système de rémunérations des stagiaires de la formation professionnelle par harmonisation voire fusion des dispositifs existants – *à creuser par la suite*.

Développer les formations les plus efficaces économiquement

- **Faire progresser les formations avant embauche** par l'affectation de moyens supplémentaires et une simplification du droit (fusion AFPR / POEI) et des circuits d'instruction
- Réinterroger la pertinence et les **circuits administratifs de la POEC**
- Développer la **modularité** et les **formations en entreprises** (AFEST, VAE)
- **Évaluer les performances** des formations en termes de retour à l'emploi et de profil des publics

Pistes de principes et propositions (2/2)

Répondre aux tensions de recrutement

- Garantir la réponse aux tensions par **l'association des entreprises à l'évaluation des besoins de formation** et par **des outils de diagnostic territorial harmonisés**
- **Garantir les réponses aux tensions de recrutement** par une contractualisation régionale renouvelée (à la suite du PIC) et un maintien à bon niveau des efforts conjoints Etat / Région sur la formation des demandeurs d'emploi

Outiller et appuyer l'entrée en formation

- Pour les personnes à la recherche d'un emploi: **un portail unique regroupant l'intégralité du catalogue**
- Pour les entreprises: **projet d'appli « POE facilitée » développée en mode start-up**
- Pour les conseillers de l'ensemble des partenaires France travail: **formations communes et partages d'expérience conseillers et extension de Ouiform** sous réserve de son amélioration en logique UX

Structurer les partenariats

- **Outil de diagnostic partagé** sur les territoires
- **Renouvellement des contractualisations régionales** à compter de 2024
- **Mise en place de préfigurations régionales** France travail dès 2023

Sommaire

- GT#1 – Aller-vers et communication
 - GT#2 – Diagnostic et orientation
 - GT#3 – Accompagnement des personnes
 - GT#4 – Zoom formation
 - **GT#5 – Obligations et sanctions**
 - GT#6 – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - GT#7 – Services aux conseillers
 - GT#8 – Gouvernance et pilotage
 - GT#9 – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- Coexistence de **4 régimes de droits et devoirs dans le périmètre France Travail**, largement encadrés juridiquement et matérialisés par des contrats de contenus différents selon les institutions et les publics :
 - **Des obligations en socle :**
 - La **signature du contrat**
 - Des démarches de **recherche effective d'emploi** ou de mobilisation **vers l'insertion sociale et/ou professionnelle**
 - Des **déclarations « à tout événement » et a minima mensuelles** de changement de situation (demandeur d'emploi) ou **trimestrielles** de revenu (allocataire du RSA)
 - **Un chef de manquement principal : la présence lors des rendez-vous** ou des convocations
 - Des **obligations particulières** : l'ORE pour les demandeurs d'emploi, dans le cadre de la recherche ciblée dans le PPAE, un engagement pour le CEJ de respecter l'obligation de 15-20h d'activité par semaine
 - Un cadre **s'agissant des DE** qui est perçu par les acteurs comme **plus simple, plus lisible et plus effectif** :
 - La **signature des PPAE** est systématique et **l'absence au RDV d'orientation et de signature est sanctionnable**
 - Les **manquements sont plus facilement évitables et identifiables** (régime de la convocation)
 - Le **système d'information trace plus d'événements** et l'intervention en cas de manquement est **plus contemporaine**
 - Le **contrôle sophistiqué** (par ex. l'effectivité de la recherche d'emploi est portée par des **plates-formes spécialisées**)
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- Avec des **points plus négatifs** : la portée limitée de l'ORE ; un champ des solutions prescrites avec convocation quasi limité aux acteurs du SPE ; des éléments en dehors du champ des devoirs (actualisation du profil de compétence, partage du C.V.)
 - Des **difficultés du côté des autres contrats** :
 - Un **taux de signature de CER et de connaissance des droits et devoirs faibles (-de 50%) pour les Brsa**
 - Une difficulté à sanctionner la non présence pour signature du CER
 - Pour le CEJ, l'utilisation de l'application CEJ n'est effective que pour les jeunes les plus autonomes
 - S'agissant de la **nature et du barème des sanctions** :
 - Les barèmes prévoient une progressivité et une marge d'appréciation dans l'ouverture des procédures de sanction (hors fausses déclarations et fraudes)
 - Des premiers paliers de sanction « durs » : un mois de suspension ou de suppression de 80 à 100% de la prestation
 - Une corrélation « perte de la prestation / radiation » qui suspend l'accompagnement (à l'exception du CEJ) et des durées de « radiation » qui peuvent être très longues pour les BRSA
 - Des taux de sanctions difficiles à apprécier : **de l'ordre de 5 à 10% des bénéficiaires selon les contrats et les territoires**
 - Comme le Lab organisé le 1/12/2022 l'a mis en évidence, **des professionnels et des personnes accompagnées qui estiment que le cadre actuel ne favorise pas l'information et l'appropriation des droits et devoirs**
-

Premières pistes de principes et propositions (1/2)

Disposer d'un
contrat unique ou
harmonisé pour
les personnes qui
sont dans la
même situation
d'inscription à
France Travail

- Un socle de **droits et devoirs commun** à toutes les personnes inscrites à France Travail
- Un **mouvement de rapprochement** des PPAAE / CER / CEJ vers **nouveau contrat unique d'engagement**, qui serait signé avec l'institution prenant en charge l'accompagnement (France Travail, départements, ML etc.)
- Une **différenciation et individualisation** de certaines obligations en fonction du **contenu du contrat**
- La possibilité d'inscrire dans le contrat **une condition d'activité de 15 / 20 heures**
- **L'exemption** de certaines obligations sur **critères de santé ou très sociaux**

Harmoniser les
procédures, et si
opportun les
échelles de
sanction

- Un **droit à l'erreur avec « avertissement »** et un **principe du contradictoire** et de **l'échange préalable réaffirmé**
- Des **types de manquement et des motifs légitimes harmonisés** (non présentation pour signature du contrat par ex.)
- Un constat de non respect des obligations et des procédures de sanction **plus contemporaines des manquements**
- Un **premier palier de sanction plus léger** en vue d'une « remobilisation » avec procédure courte (10 jours de contradictoire), et privilégiant la **suspension du versement** (le cas échéant avec conservation des droits) et **le maintien de l'accompagnement**
- Des **paliers progressifs allant jusqu'à des sanctions plus longues prises dans un cadre collectif**, dont les plus lourdes (radiation de plus de 6 mois) seraient réservées aux fausses déclarations et fraudes
- **Le principe que les sanctions** sur les allocations ou prestations sociales **sont décidés par l'autorité qui les finance**

Principes et propositions (2/2)

Prendre en compte des éléments plus « qualitatifs » dans l'appréciation du respect du contrat

- Possibilité de passage à une **appréciation plus globale du respect des engagements et des obligations, plus que « manquement par manquement »**
- Elargissement des **solutions ou des actions pouvant être prescrites sous la forme « convocation » à une offre de service « labellisée » offrant des garanties de suivi des présences et absences**
- Vérification de la réalisation d'**actes positifs (actualisation du profil de compétences, partage du C.V.) au titre de l'effectivité de la motivation et de la démarche d'insertion des bénéficiaires**
- **Renforcement** de l'action et des moyens **des plates-formes du contrôle de l'effectivité**

Faciliter l'appropriation, le suivi et le respect des droits et devoirs

- **Une information systématique**, claire et compréhensible, des droits et devoirs **lors du premier Rdv ou en séance collective obligatoire**
- **Revue des droits et devoirs** par exemple tous les 6 mois avec le référent ou au niveau correspondant
- Mise en place d'applications du type de l'appli CEJ pour **faciliter le suivi des actions / obligations** entre le référent et la personne accompagnée et pour supprimer les tâches de reporting administratif extrêmement lourdes infligées aux référents d'accompagnement
- Diffusion d'un outil type « **carnet de bord** » pour un suivi des plans d'actions en « **dites le nous une fois** »

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6 – Services aux employeurs / engagement des entreprises**
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9** – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- Des **tensions de recrutement** qui impactent fortement les entreprises : en 2022 58% des entreprises anticipent comme difficiles les prochains recrutements
 - Un taux de **satisfaction élevé** pour le SPE mais pourtant un **recours différencié** aux services à destination des entreprises :
 - >80% de taux de satisfaction entreprise chez Pôle Emploi
 - **Mais seulement 28% des entreprises de moins de 100 salariés ont posté au moins 1 offre sur Pôle Emploi contre 64% pour les entreprises de plus de 100 salariés**
 - Alors qu'il y a des **besoins accrus pour les petites entreprises** :
 - **2 fois plus d'abandon de recrutement** pour les entreprises de moins de 10 salariés vs les autres (7,5% vs 3,5%)
 - 9 PME sur 10 n'arrivent pas à recruter le « bon profil » (selon un sondage CPME 2021)
 - Parmi les entreprises utilisatrices 49% attribuent le recrutement directement ou en partie à Pôle Emploi (en 2017). **Pôle emploi serait donc à l'origine d'une partie des recrutements d'au moins 13% des établissements en France.**
 - Mais, des **limites sur l'accompagnement** :
 - Parfois **trop centré sur la gestion de l'offre** en ligne
 - Alors que les besoins des entreprises vont au-delà **en amont avec définition du besoin et l'anticipation**
 - Et **en aval avec le maintien dans l'emploi** - 1 CDI sur 3 prend fin avant 1 an
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- Des **difficultés sur l'identification de profil** : 55% des entreprises satisfaites du *sourcing* de candidats par Pôle Emploi
 - Un **manque de lisibilité des acteurs/services** :
 - Mise en concurrence et faible collaboration des acteurs : « nous sommes obligés d'ouvrir 15 portes pour recruter et encore ce n'est pas suffisant » (entreprise BTP, atelier 17/10)
 - **38 aides nationales à l'embauche et à la formation** pour les entreprises aujourd'hui auxquelles
 - Des **conseillers équipés différemment** : peu de formation « entreprise » pour les 2000 chargés de relation entreprise Missions Locales (vs 14 semaine chez Pôle Emploi) et pas de mise en relation possible de profils et d'offres sur l'outil i-milo
 - Une frustration parfois ressentie sur le **manque de temps dédié à chaque entreprise** par les conseillers alors que des **approches volontaristes ont des effets bénéfiques** :
 - 14 à 22 millions de jours de chômage devraient être évités grâce aux diagnostics d'Action'Recrut réalisés en 2022
 - Également, **100 entreprises contactées vont créer 7 CDI de plus que 100 entreprises non contactées** de manière proactive, illustrant **l'efficacité de la prospection**
-

Pistes de principes et propositions (1/3)

Développer l'« aller vers » entreprise

- Plus de **temps de prospection par les conseillers France Travail** avec en appui un outil de ciblage et de répartition des établissements (algorithme d'éligibilité et répertoire de contact entreprise)
- Une **stratégie de prospection territoriale** avec des équipes France Travail et partenaires SPE, notamment vers les TPE/PME, sur les filières en tension et en lien avec les collectivités
- Des « **repéreurs d'offres** » **partenaires** (OPCO, CCI/CMA, collectivités, ETT, experts comptables, URSSAF, syndicats patronaux...) pour un partage de liste d'entreprises voire des guichets d'information lorsque c'est pertinent
- Des **campagnes d'anticipation des besoins** de recrutement par secteurs avec l'appui des branches

Créer un espace employeur unique

- Une **plateforme entreprise de dépôt d'offre** pour une diffusion à l'ensemble des acteurs du SPE et des partenaires
- Un **identifiant entreprise partagé** avec les partenaires public (à investiguer)
- Un **répertoire opérationnel des métiers 4.0** commun entre les acteurs
- Une **offre de services en ligne renforcée et lisible** pour faciliter les parcours « autonomes » (ex. simulateur d'aides, format d'offre attractif, solutions partenaires accessibles directement comme Immersion facilitée ou Place des entreprises)
- Une **banque de profils mutualisées** avec une approche compétence
- En relai, un **job board national avec déclinaisons territoriales** des offres/services (en lien avec les collectivités)

Créer un guichet entreprise Unique (1/2)

- Un **espace conseiller de dépôt d'offre commun** (SI partagé ou APIisation)
- Un **suivi partagé et collaboratif de la relation entreprise** (format carnet de bord)
- Un **engagement de service clair et commun** (délai de réponse, diagnostic, publication sur l'espace commun, contrôle de la légalité, promotion des dispositifs et corde rappel en cas d'offre non pourvue après 30 jours par France Travail)

Pistes de principes et propositions (2/3)

Guichet entreprise unique

- Une **cartographie des acteurs pour une orientation** quand c'est utile vers les acteurs de l'écosystème (CCI/CMA, associations, acteurs privés, OPP...)

Renforcer l'offre d'accompagnement notamment pour les TPE/PME

- **En amont** : **appui RH** notamment dans le cadre de la définition du besoin (ex. diagnostic renforcé, appui d'un expert sectoriel, négociation de l'offre...) avec la mobilisation possible d'un appui externe sur des sujets RH plus larges
- **En accompagnement** : **optimisation du processus de sourcing** des candidats (ex. recueil de l'intérêt du candidat, renforcement des viviers, MRS, évaluation de compétences, sourcing volontariste hors base de profil France Travail...)
- **En aval** : appui des entreprises lors de la **phase d'accompagnement dans l'emploi** (intégration, appropriation du poste et développement des compétences)
- **En parallèle** : mise à disposition de **formations à l'« employeurabilité »** et orientation vers des prestations d'appui/conseil RH pour les entreprises

Professionaliser les équipes de conseillers France Travail

- **Renforcement des équipes** avec une augmentation du nombre de conseillers entreprise France Travail
- Par territoire, **identification d'experts métier référents** sur des secteurs clés (conseillers spécialisés et appui externe (ex. branches ou fédérations))
- **Formation de base mutualisée** avec le SPE et des **formations renforcées pour les conseillers France Travail** afin de couvrir l'offre d'accompagnement élargie (prospection, appui RH, accompagnement dans l'emploi)
- **Collaboration simplifiée** des conseillers (comitologie/outil de ticket pour les recrutements de groupe ou difficiles)
- Possibilité de mobiliser des **prestataires privés pour un appui complémentaire** (ex. analyse de compétences OPP)
- Mise à disposition de **nouveaux outils partagés** pour simplifier les étapes d'accompagnement (script de qualification de besoin, arbre de décision simplifié, cartographie de partenaires et parcours de gestion d'une offre)

Pistes de principes et propositions (3/3)

Structurer la gouvernance « écosystème » de la relation entreprise

- **Collaboration Etat/région** sur l'analyse des besoins de formation, le développement économique, la stratégie de viviers sectoriels
- **Gouvernance opérationnelle locale (cellule territoriale)**, avec les opérateurs du SPE et partenaires labellisés pour agir sur les mises en relation et la stratégie de prospection
- **Animation nationale**, pour un travail de diffusion des solutions sectorielles concrètes à toutes les agences en lien avec les branches et en s'appuyant sur les données d'observatoires

Simplifier le parcours d'engagement des entreprises

- Mobilisation au sein des clubs Les entreprises s'engagent des conseillers France Travail pour **valoriser les leviers d'engagement** lors des parcours d'accompagnement entreprise (script adapté, cartographie claire des acteurs et des services à mobiliser) notamment sur l'immersion, la formation avant embauche, la MRS, la diversification des recrutements
- Développement des **Job datings** en partenariat avec les **acteurs de terrains** (clubs de sport, centres commerciaux...)
- **Fédération des acteurs** de l'engagement des entreprises autour du **GIP Les entreprises s'engagent et de FT**
- Mise à disposition de **formations sur le « recruter inclusif »** et des **collaborateurs sur le tutorat** notamment
- Mobilisation des clubs Les entreprises s'engagent sur le **rapprochement école/entreprise** pour générer des vocations
- Mise en place d'un **diagnostic « engagement »**

Améliorer les dispositifs d'aides

- **Amélioration du recours** à certains dispositifs d'accompagnement dans l'emploi ou d'insertion (ex. POE...)
- **Renforcement de la notoriété** des dispositifs d'aides avec la mise en place d'un simulateur d'aides
- **Simplification de lisibilité et de la segmentation de certaines aides** (à *investiguer*)
- Réflexion sur un **nouvel appui aux entreprises** pour le recrutement de publics moins couverts (**DELD, senior**)

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7 – Services aux conseillers**
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9** – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- **Le système français d'accompagnement des personnes** dépourvues d'emploi et/ou en difficulté sociale **se caractérise par le cadre éclaté** :
 - de **l'exercice professionnel** des conseillers et autres travailleurs sociaux
 - entre les **métiers de l'accompagnement dans la formation, l'emploi et de l'insertion** d'un côté, et les **métiers de l'accompagnement et du travail social** de l'autre
 - **entre les institutions**, chacun gérant ses personnels et l'environnement de travail de ses agents ou salariés
 - L'accompagnement des conseillers et autres professionnels est un facteur clé de réussite du projet France Travail. La volonté d'augmenter le nombre de personnes en suivi intensif implique de **dégager du temps de travail effectif au profit de l'accompagnement des personnes**, et de renforcer les **compétences et les outils que les professionnels peuvent mobiliser**
 - **Le nombre de professionnels à accompagner est conséquent**, de l'ordre de **120 000 à 130 000 dans les différents réseaux** :
 - **Opérateurs du SPE** : Pôle emploi, Cap emploi, APEC, Missions locales, AFPA
 - **Services insertion et sociaux** des départements et du bloc communal et intercommunal
 - **Accompagnants sociaux des organismes de sécurité sociale** et principalement des caisses d'allocations familiales
 - **Référents ou conseillers** des secteurs de la formation, de l'IAE, des associations
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- **Nombre de ces institutions ont déjà des coopérations établies pour partager des démarches d'accompagnement.**
 - Des conventions existent entre Pôle emploi et la plupart des autres opérateurs du SPE, plus rarement avec les conseils départementaux (hormis pour l'accompagnement global)
 - **Pôle emploi a une politique active d'ouverture de son offre de formation à l'externe, pour faciliter le développement des compétences et soutenir les relations partenariales et les coopérations. Une plateforme de formation externe permet aujourd'hui aux partenaires habilités d'accéder à des modules en e-learning**
 - De nombreux outils ou démarches actuelles constituent **une ressource sur laquelle capitaliser pour améliorer l'accompagnement des conseillers et autres professionnels :**
 - Les modules **d'accompagnement à la prise de poste et de formation initiale des différents réseaux**
 - Les **ressources et actions de formation sur les dispositifs ou publics spécifiques**, tels que développés par Pôle Emploi et Cap emploi
 - Les outils **construits dans le cadre des dynamiques territoriales : départements SPIE notamment**
 - De **nouveaux outils ou organisations facilitants pour les conseillers** : carnet de bord, PF inclusion, DORA, coordinations SPIE, communauté de l'inclusion ...
 - Les **professionnels ont des attentes importantes, comme cela a été exprimé lors du Lab du 23/11 en région Grand-Est** : plus grande **clarté et simplicité du cadre et des dispositifs, décloisonnement institutionnel et travail pluridisciplinaire** (sans perte d'identité professionnelle), un **fonctionnement en réseau avec des ressources facilement disponibles et partagées**, des **outils plus intégrés et plus communicants** avec les correspondants, partenaires et usagers
-

Premières pistes de principes et propositions (1/2)

Les objectifs
proposés : un
France Travail
par et pour les
professionnels

- Faire en sorte que tous les professionnels disposent de **l'accompagnement nécessaire pour que leur nouvel environnement de travail soit le plus clair, qualitatif et facilitant** possible.
- Construire un accompagnement qui porte sur **l'environnement de travail au sens large**: premier cercle de l'équipe de travail, deuxième cercle des partenaires et du réseau, troisième cercle des acteurs économiques et sociaux
- Lancer des **actions qui se déclenchent rapidement**, dès l'engagement d'un territoire dans le projet, et qui se déploient dans la durée
- Faire en sorte que les actions favorisent les **rencontres et les échanges entre les professionnels de différents métiers et de différents réseaux**
- Privilégier les démarches qui favorisent **une culture de travail partagée et la création de communs**

Un vaste plan
d'accompagne-
ment des
professionnels et
de leurs
managers aux
réformes et
évolutions

- Le plan d'accompagnement doit englober **des actions sur trois temporalités**:
 - La phase de préparation de **l'entrée dans le projet / la réforme**
 - Les premiers mois **juste avant et après le lancement**
 - Le **passage en « routine »**, prenant en compte le phénomène du turn-over et de l'arrivée « à tout moment » de nouveaux professionnels

Premières pistes de principes et propositions (2/2)

Un plan d'acculturation et de formation, et la mise à disposition de nouveaux outils

- **Pour tous les professionnels de France Travail et leurs partenaires, un parcours d'acculturation** à France Travail et des **formations** à la connaissance des publics, à la conduite des entretiens de diagnostic ou d'orientation, à l'accompagnement de publics connaissant des difficultés, aux nouveaux outils ou processus...
- La mise à disposition **d'outils partagés et intégrés et d'annuaires des ressources « territorialisés »** (data.inclusion étendu...) **communs à destination des conseillers et autres professionnels**, pour les gestes métier communs et la mise en relation entre eux
- **Des « lieux communs de travail et d'accompagnement » et des projets conduits en commun** comme « ciment » du réseau France Travail

Faire en sorte que toutes les actions favorisent la création d'une culture commune et des communs partagés

- L'ensemble des actions d'accompagnement doit concourir à la construction d'un « **France Travail par la base** ». Dans leurs modalités, elles doivent favoriser les rencontres et le brassage des professionnels.
- **L'apport des outils numériques** (visioconférences, ressources en lignes, e-learning) **sera capital pour embarquer très rapidement** l'ensemble des professionnels et **réduire les coûts des actions d'accompagnement**
- La **réutilisation de nombreuses ressources** élaborées par les grands réseaux du SPE, les partenaires (AGEFIPH ...) les acteurs du SPIE etc. contribuera à **l'efficacité du plan d'accompagnement**

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8 – Gouvernance et pilotage**
 - **GT#9** – Numérique
-

Synthèse du diagnostic (1/3)

- **Un défaut d'instance de gouvernance nationale des politiques « emploi » et « insertion »**
 - **Dans les territoires, des instances disparates, multiples et complexes :**
 - Avec un nombre parfois important de membres, limitant l'objet à information et interconnaissance des acteurs
 - A la vitalité hétérogène
 - À la gouvernance à géométrie variable
 - Une **profusion de solutions** d'accompagnement, peu visibles, et rarement massifiées
 - **Une logique contractuelle Etat/collectivités installée récemment à tous les niveaux**
 - **Une pratique conventionnelle multi-financeurs sans approche d'objectifs partagés**
 - **souvent limitée à un seul opérateur, un seul dispositif**
 - **très peu articulée, y compris avec les AAP et AMI, et trop rarement mutualisée**
 - L'ensemble conduisant à un fonctionnement en silo, à une surcharge administrative et aux financements aléatoires
-

Synthèse du diagnostic (2/3)

- En termes de pilotage :
 - Une **démultiplication d'indicateurs** cibles, peu actualisés, parfois contradictoires
 - Des SI sans référentiel de données et non interconnectés
 - Une logique de partage de données réellement peu installée
 - Une approche « pilotage aux résultats » confrontée à la faiblesse des SI et à des injonctions « volume »
 - Au fil de la concertation, des **initiatives inspirantes** ont été soulignées :
 - Un **quadripartisme actif** dans la plupart des CREFOP, instance dont le caractère opérationnel reste souvent perfectible
 - Une **articulation région/local** productive dans certaines régions (HDF, PDL, BFC, CVDL, Bretagne)
 - Une **charte d'engagements régionale** en Bretagne (Conseil régional, 4 Conseils départementaux, deux métropoles)
 - Dans quelques **départements**, une **modélisation intéressante de convergence des COPIL dans une seule instance** co-présidée Etat/collectivité (Aude)
 - Des recueils régionaux de bonnes pratiques locales très diversifiées (par exemple Occitanie)
 - **Nécessité d'adaptation** aux réalités et aux spécificités des territoires (densité urbaine, taux de pauvreté, ruralité, outre-mer, ...)
-

Synthèse du diagnostic (3/3)

- A la lecture des contributions, quelques points d'attention :
 - Distinguer **gouvernance stratégique** et **fonction d'appui et de soutien France Travail**
 - **Adapter instance locale** aux réalités et aux spécificités du territoire et des pratiques (densité urbaine, taux de pauvreté, ruralité, outre-mer, QPV ...)
 - Qualifier **offre de service en direction des employeurs** autant que celle pour les demandeurs d'emploi
 - **Ne pas se limiter aux seuls allocataires du RSA dans les publics éloignés de l'emploi**
 - **Simplifier** effectivement les instances dans les territoires, en ayant en réflexe à l'esprit la **dimension opérationnelle**
 - **Produire la consolidation de tableaux de bord sur la base de données de gestion consolidées** pour un pilotage impact et résultats, favorisant la réduction de la charge administrative des différents opérateurs ou partenaires
 - Evaluer pas seulement in fine mais dans une approche plus «au fil de l'eau » pour réorienter voire redéployer
 - Constituer des marges de manœuvre territoriale pour innover des solutions (logique « pot commun »)...
-

Pistes de principes et propositions (1/3)

Des objectifs
partagés,
engagements de
parties prenantes

- **Dialogue nourri autour d'un diagnostic, d'objectifs et de plans d'actions partagés :**
 - **Partage de données** respectives de SI améliorés et interconnectés
 - Identification et **partage des solutions d'accompagnements** (dispositifs emploi, formation, levée des freins,...)
 - **Logique contractuelle** unifiée, pluriannuelle et mieux évaluée
 - **Articulation des calendriers** de financements et d'évaluation
 - **Plus de fongibilité** (ensemble des dispositifs), et éventuelles enveloppes partagées
 - Maintien du **principe** du chef de filât des politiques publiques

Développer un
socle
d'indicateurs
communs

- **Mise en œuvre d'une « batterie » commune d'indicateurs basée sur quatre grands principes :**
 - Indicateurs centrés sur les ambitions de la transformation et les priorités partagées par tous les acteurs
 - Liste ramassée, commune à tous les niveaux de gouvernance et aux conventions avec les opérateurs
 - Indicateurs repris pour tout ou partie dans les conventions avec les opérateurs ou les contrats avec les collectivités, pouvant intégrer les feuilles de route des préfet(e)s, complétés aux besoins des territoires et des acteurs
 - Indicateurs de résultats, de réalisation et de satisfaction en priorité (logique d'impact sur les usagers vs logique de moyens)

Faire converger
les moyens vers
les objectifs
partagés
France Travail
pour massifier
les solutions

- **Inscrire les objectifs partagés France Travail dans :**
 - les nouvelles contractualisations Etat/collectivités (volet insertion du « Pacte des solidarités », suite des PRIC)
 - les circulaires des dispositifs emploi déconcentrés portés par l'Etat
- **Susciter des démarches communes de fonds d'initiative territoriaux** (pots communs, AAP conjoints, ...)
- Pour **développer les marges de manœuvre** (fongibilité et enveloppes territoriales) dans une logique renforcée d'ajustements aux besoins des territoires

Pistes de principes et propositions (2/3)

Simplifier la
gouvernance de
l'écosystème à
tous les niveaux
sur la base
d'engagements
communs des
parties prenantes

- **Au national : création d'un Comité France Travail, distinct des instances de l'opérateur**
 - Plénier (par exemple : 2 fois par an) présidé par le MTPEI, suite du Comité des parties prenantes
 - Exécutif (par exemple : 1 fois par trimestre), définition :
 - des orientations déclinées en objectifs partagés
 - des principes, méthodes, outils (référentiel, services numériques, ...)
- **Dans les territoires, une gouvernance à chaque niveau** (région, département, local) :
 - Démarche de **convergence des instances en place** (vers une seule formation d'échanges sur les sujets emploi/formation/insertion, sauf cas particuliers)
 - **Focales particulières**, par niveau :
 - Régional : logique emploi, formation et orientation
 - Départemental : facilitation des parcours d'insertion vers l'emploi, cartographie des solutions
 - Local : cœur de la mise en action opérationnelle : identification des besoins, remontées des manques, développement du « aller vers » (particuliers, entreprises et autres employeurs)
 - **Principe de co-présidence** (des comités) **Etat-Région / Etat-Département (pour échelon départemental) et associant les EPCI systématiquement au niveau des bassins de vie**
 - **Fonction d'appui et de soutien de l'opérateur France Travail** (voir *infra*)
- Pour l'ensemble, objectifs, principes et méthodes France Travail conduiront à un **référentiel d'engagements partagés** de chaque partie prenante

Pistes de principes et propositions (3/3)

Mettre en place
une fonction
d'appui et de
soutien des
instances
territoriales par
France Travail

- **Au titre la fonction appui et soutien de France Travail opérateur au service des territoires :**
 - produit le diagnostic partagé pour chaque niveau de territoire en lien avec tous les acteurs concernés
 - propose aux instances les actions opérationnelles, et les modalités de planification spécifiques par niveau
 - apporte les éléments partagés de pilotage :
 - mise en place des communs numériques, animation des synergies opérationnelles entre acteurs
 - production des tableaux sur la base des indicateurs communs à tous les niveaux
 - accompagnement (formation) des acteurs à l'utilisation des communs numériques pour une utilisation autonome de chacun (requêtes)
 - consolide les données, les analyse et les met en perspective
 - favorise le dialogue et la transversalité des membres des instances
 - assure le secrétariat des instances, propose ordres du jour, méthodes et calendriers de travail

L'année 2023 sera mise à profit pour affiner l'ensemble des principes et des pistes d'action, les adapter aux initiatives territoriales déjà opérationnelles et aux spécificités des territoires, de leurs publics, de leurs enjeux.

Sommaire

- **GT#1** – Aller-vers et communication
 - **GT#2** – Diagnostic et orientation
 - **GT#3** – Accompagnement des personnes
 - **GT#4** – Zoom formation
 - **GT#5** – Obligations et sanctions
 - **GT#6** – Services aux employeurs / engagement des entreprises
 - **GT#7** – Services aux conseillers
 - **GT#8** – Gouvernance et pilotage
 - **GT#9 – Numérique**
-

Synthèse du diagnostic (1/2)

- Le monde de l'insertion est caractérisé par une grande diversité d'acteurs intervenant chacun sur un aspect ou un temps du parcours d'insertion (Etat, SPE, collectivités territoriales, opérateurs des champs emploi et social, associations, entreprises...); actuellement, **les systèmes d'information (SI) sont propres à chaque acteur de la chaîne d'accompagnement.**
 - **L'absence de “communs numériques”**, adossée à une définition partagée des données de base, pénalise à la fois les accompagnateurs et 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
 - Des portails et outils à destination des bénéficiaires ne cessent de se développer, dont **plus de 200 sont référencés sur l'emploi store** de Pôle Emploi. Ils contribuent à apporter des réponses sur à des besoins circonstanciés.
 - **Depuis 2019**, l'Etat a lancé et déployé de nouveaux services numériques portés par des startups d'Etat (DINUM/DNUM des ministères sociaux/DGEFP), en lien avec des acteurs de l'insertion – certaines ont été pérennisées avec la création du GIP « Plateforme de l'inclusion », qui regroupe aujourd'hui une dizaine de produits en cours de développement
-

Synthèse du diagnostic (2/2)

- 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
 - **Entreprises** : ex. pas de base d'offre nationale, pas/peu d'informations fiables et centralisées sur les solutions et aides locales
 - **Régulateurs** : ex. peu de tableaux de bord consolidés, avec indicateurs accessibles en temps réels (ou à intervalles rapprochés)
 - Plusieurs initiatives déployées ces dernières années poursuivent déjà l'ambition de créer des patrimoines communs entre les acteurs de l'insertion :
 - **OuiForm**, outil de positionnement dématérialisé en formation à destination des professionnels
 - **Data.inclusion**, référentiel commun de toutes les données de l'offre d'insertion
-

Premières pistes de principes et propositions (1/3)

Déployer une
approche
plateforme...

- En cible, l'ambition est de déployer une **approche plateforme** qui rassemblerait :
 - Des **données uniques**, faisant référence et partagées entre tous les acteurs
 - Des **API** permettant aux acteurs d'intégrer les données dans les SI existants (lecture et mise à jour).
 - Des **outils communs** à destination des conseillers support à la mise en place de gestes métier communs à tous les acteurs de France Travail
 - Des **services numériques uniques** permettant aux bénéficiaires d'accéder à leur dossier et aux services de France Travail
 - Des **services de pilotage** construits sur les données communes et produisant les indicateurs nécessaires à la gouvernance de France Travail
- Cette approche poursuit **3 objectifs prioritaires** :
 - **Améliorer l'expérience d'accompagnement** avec des services publics numériques faciles à utiliser et qui s'améliorent en continu
 - **Diminuer le coût d'accès aux informations pour tous**, en permettant à une multitude d'acteurs dont les environnements de travail ne se ressemblent pas d'accéder à l'information en mode « Dites-le-nous une fois »
 - **Donner les clés aux acteurs d'un territoire pour prendre de meilleures décisions** en leur mettant à disposition un outil de pilotage commun fondé sur les données de parcours

Premières pistes de principes et propositions (2/3)

...permettant la
création de
patrimoines
communs...

- Cette plateforme et ces services doivent permettre aux acteurs, en fonction de leurs spécificités et besoins de **s'organiser autour de communs numériques** : des services partagés, des données communes
- Ces communs pourraient concerner **4 champs de données** :
 - Les **informations relatives aux individus** : permettre aux conseillers de disposer, sans double saisie, d'informations à jour sur les individus qu'ils accompagnent
 - Les **informations relatives aux parcours** : une mise en commun des informations relatives au diagnostic, suivi des actions et services prescrits doit permettre aux usagers de bénéficier d'un accès unique à l'ensemble de leur parcours et aux conseillers de disposer de l'ensemble de l'historique d'accompagnement de l'individu
 - Les **informations relatives aux employeurs** : la fluidification de la circulation de l'information relative aux entreprises entre organismes de France Travail a pour objectif d'éviter les sollicitations multiples des entreprises et de permettre à chacun de disposer des informations les plus récentes sur les intentions de recrutement des employeurs
 - Les **catalogues de services** : cette démarche vise à améliorer la connaissance par chaque professionnel de l'offre de services sur son territoire (offre nationale et territoriale)

...à partir de
méthodes agiles
mettant
l'utilisateur au
centre...

- Articuler le déploiement de cette approche plateforme et des outils associés avec une méthodologie respectant certains principes méthodologiques, notamment :
 - Les **besoins des utilisateurs** sont prioritaires
 - Un **pilotage par la mesure de l'impact**

Premières pistes de principes et propositions (3/3)

...et répondant
aux besoins
exprimés par les
utilisateurs (*non
exhaustifs*)

- Pour les **personnes accompagnées**, un **espace numérique France Travail**, leur permettant en particulier
 - De s'enregistrer à France Travail (portail simplifié d'inscription en ligne)
 - D'accéder à leur dossier (leurs contacts, leur diagnostic, leur parcours, leurs actions à mener)
 - De prendre rendez-vous, et d'échanger avec son référent
 - De mobiliser l'offre de service de France Travail (ex. événements, offres d'emploi, formation)
- Pour les **entreprises**, un **espace en ligne adapté**, permettant entre autres le dépôt d'offres d'emploi, la mobilisation de profils ou d'aides, l'historique de la relation avec France Travail, le suivi des candidatures
- Pour les **professionnels de l'accompagnement**, plusieurs outils permettant notamment
 - Un **diagnostic partagé**, alimenté par les données déjà connues sur le bénéficiaire et évolutif
 - Un **suivi de parcours** facilité, synthétisant l'ensemble des informations utiles sur les bénéficiaires et son parcours afin de lui apporter l'accompagnement le plus adapté (dossier partagé)
 - Une **identification et mobilisation rapide de l'offre de service** du territoire, indépendamment de la structure qui opère et finance (référencement de l'offre de service de l'ensemble des partenaires)
 - **Des échanges en ligne** entre les professionnels des différentes institutions
- Pour les **conseillers entreprises**, un **accès à un ensemble de ressources partagées** : connaissance des entreprises du territoire, base d'offre d'emploi, historique des relations avec les entreprises, difficultés de recrutements, catalogue des services et des aides de l'écosystème
- Pour les régulateurs France Travail, un accès à des indicateurs fiables, créés à partir de données mises en commun et directement issues des actes métier – France Travail veillera à limiter les productions exponentielles d'indicateurs et s'assurera que les indicateurs soient **partagés** entre les **acteurs du territoire et le pilotage national**

Les enjeux liés à la gouvernance de cette plateforme et la trajectoire de mise en œuvre seront traités dans un second temps



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

Liberté

Égalité

Fraternité

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

