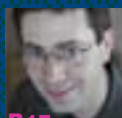




**"24 heures"
avec un conseiller personnel**
Regards croisés de Jacky Frostin et Jérôme Dehay
sur leur futur quotidien de conseiller personnel

P.6



Pôle emploi face à la crise
Interview de Nicolas Bouzou, économiste,
fondateur et directeur du cabinet d'analyses
économiques Astères.

P.15



**fiche
actions**

**Accélérer
le retour à l'emploi**
Synthèse des points-clés
des nouvelles aides et mesures
pour l'emploi

actions

LE MAGAZINE
DES AGENTS
DE PÔLE EMPLOI

L'accueil à Pôle emploi

**Ecoute
et solutions**

P.9

EXPERTISES : FORCES DE PROSPECTION, LA RUÉE VERS L'OFFRE P.8

BONNES PRATIQUES : INDEMNISATION ET ÉVALUATION DES COMPÉTENCES P.13

PLANÈTE EMPLOI : TOUR D'EUROPE DES DISPOSITIFS DE RETOUR À L'EMPLOI P.14



PÔLE EMPLOI

Une transition organisée

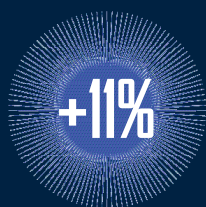
Le 12 janvier dernier, Christian Charpy, directeur général de Pôle emploi, et les organisations syndicales ont signé un second accord relatif aux règles transitoires de gestion du personnel.

Deuxième étape dans l'harmonisation transitoire des statuts, cet accord prend effet à compter de sa signature et cessera à l'entrée en vigueur de la future convention collective applicable aux personnels de Pôle emploi. Il précise notamment les modalités de gestion et d'intégration des personnels en CDD transférés à Pôle emploi à la date de sa création. Il précise en outre pour les personnels en CDD de droit public, les conditions dans lesquelles s'opère la proposition de CDI (poste occupé, prise en compte de l'ancienneté, rémunération), mais aussi pour les personnels en CDD de droit privé, les conditions de priorité d'embauche et de rémunération. Sont également abordés les principes de neutralité et de transparence des recrutements externes, la priorité donnée à la mobilité interne

géographique et professionnelle, ainsi que la conservation d'un double système de promotion pendant la période transitoire.

Effectifs et mesures salariales

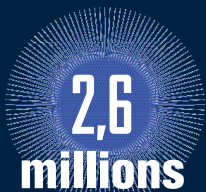
L'accord garantit enfin le maintien des effectifs totaux des deux institutions et le prolongement en CDD de droit public de 1 200 agents. Il prévoit également d'anticiper les départs en retraite par le recrutement de 400 personnes en CDI début 2009 et d'organiser le remplacement des agents en formation de référent unique par 600 contrats en CDD. Enfin, des mesures salariales spécifiques ont été arrêtées pour les salariés de droit privé (rattrapage salarial tenant compte de l'inflation en 2008 notamment) et les agents de droit public (réduction d'ancienneté de 24 mois).



c'est la hausse des inscriptions de demandeurs d'emploi entre janvier 2008 et janvier 2009. Un chiffre qui reflète

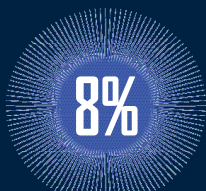
le contexte économique difficile de ces derniers mois, avec notamment une augmentation des licenciements économiques (+27 %) et des fins de contrat d'intérim (+26 %).

Source : Dares



c'est le nombre de visites enregistrées en février sur pole-emploi.fr. Un chiffre qui a doublé par rapport à janvier dernier. La preuve que ce nouveau portail progresse rapidement en notoriété.

Source : Xiti



c'est le taux de chômage de la zone Euro en décembre 2008, contre 7,2 % un an plus tôt.

Source : Eurostat

TRAIN POUR L'EMPLOI ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

UN AL LERSIMPLE POUR 15 000 POSTES DISPONIBLES

Le « Train pour l'emploi et l'égalité des chances » était de nouveau sur les rails du 17 au 31 mars 2009. De nombreux employeurs (Axa, Orange, l'Armée...) ont proposé près de 15 000 postes. Pôle emploi a mobilisé ses équipes dans chacune des 12 étapes du train pour accueillir, informer et guider les visiteurs dans leurs recherches d'emploi. L'objectif de cette opération : favoriser la diversité dans les recrutements. Pour Karim Zeribi, porte-parole du Train pour l'emploi et l'égalité des chances, un seul mot d'ordre : « recruter les meilleurs ! »



Pour sa seconde édition, et grâce au partenariat de Pôle emploi, le Train a ouvert depuis le 2 février son site internet, train-emploi.fr. En déposant leur CV en ligne, les candidats ont pu ainsi postuler plusieurs semaines avant l'arrivée du train dans les 12 gares désignées.

Benoît Genuini, médiateur national de l'emploi



Ancien président d'un groupe de conseil en informatique, Benoît Genuini a présidé l'Agence nouvelle des solidarités actives, qu'il a fondée aux côtés de Martin Hirsch.

Benoît Genuini est, depuis le 13 janvier 2009, le médiateur national de l'emploi. Ce nouveau poste a été créé par la loi du 1er août 2008, à la suite du Grenelle de l'insertion.

Correspondant du médiateur de la République, il a pour mission de recevoir les réclamations relatives au fonctionnement de Pôle emploi et de proposer des solutions pour traiter en équité les problèmes que peuvent soulever les usagers (agents, demandeurs d'emploi, employeurs). Il suggère des améliorations des processus ou des textes, à la lumière des cas traités. Rattaché directement au directeur général, Benoît Genuini s'appuie sur un réseau de médiateurs régionaux.

PACTE TERRITORIAL POUR L'INSERTION Première

C'est en Côte-d'Or que Martin Hirsch, haut-commissaire aux Solidarités actives contre la pauvreté, a signé le 22 janvier 2009 le premier pacte territorial pour l'insertion.

Ce traité de portée départementale définit les modalités de coordination et les financements des partenaires signataires pour renforcer l'efficacité et la complémentarité de leurs actions. Parmi eux : l'État, Pôle emploi, le conseil régional de

Bourgogne, la CAF, la MSA*, les représentants des employeurs, des salariés et des bénéficiaires du Revenu de solidarité active (RSA). Ce pacte précise également les modalités d'accompagnement à l'emploi prévues par les acteurs territoriaux concernés par le RSA. À terme, il devrait permettre d'améliorer la qualité des services rendus aux bénéficiaires du Revenu de solidarité active.

* Mutualité sociale agricole.



Pôle emploi en actions

Pôle emploi s'installe dans un contexte économique difficile. Les derniers chiffres du chômage le prouvent. Malgré cette situation, Pôle emploi continue à assurer ses services en direction des demandeurs et des entreprises. C'est pourquoi je tiens tout d'abord à remercier toutes les équipes pour le travail réalisé actuellement, dans l'ensemble du réseau. Je sais que les évolutions du métier qui interviennent aujourd'hui s'effectuent dans une période marquée par un surcroît d'activité.

Mettre en œuvre les changements.

Pour mettre en place une organisation adaptée à nos nouveaux besoins et à ceux de nos clients, demandeurs d'emploi ou entreprises, nous devons nous fixer des priorités claires : inscrire rapidement les demandeurs d'emploi, mettre en place l'indemnisation sans délai et démarrer l'accompagnement vers le retour à l'emploi. Toutes les actions engagées par Pôle emploi devront contribuer à ces trois priorités.

Tel est le cas des déploiements des sites mixtes, désormais possibles par la fin du processus d'information-consultation du comité central d'entreprise ; de la

mise en place des conseillers personnels, métier auquel nombre d'entre vous se forment aujourd'hui, mais aussi de l'entretien unique d'inscription. Celui-ci est généralisé aujourd'hui pour les demandeurs d'emploi non indemnisés et en cours d'expérimentation pour les indemnisables.

Action, votre nouveau magazine interne

Pour vous informer sur l'actualité de votre réseau et des derniers chantiers en cours, j'ai le plaisir de vous présenter le premier numéro d'actions, votre nouveau magazine interne. Conçu pour vous, il a pour vocation de répondre au besoin d'information de chacun, de favoriser les échanges, mais aussi de vous donner la parole au travers de nombreux témoignages, des portraits et des interviews. Avec six numéros par an, actions doit nous accompagner dans la mise en place de notre nouvel Etablissement. Je vous laisse le découvrir. Bonne lecture à tous !

Christian Charpy,

directeur général de Pôle emploi

repères/l'essentiel P2

L'actualité transversale de Pôle emploi

vision P3

Pôle emploi en actions

la vie du réseau P4

L'actualité du réseau

expertise & métiers P6

- 24 heures avec un conseiller personnel : un accompagnement à l'unisson

- Forces de prospection : la ruée vers l'offre

décryptage P9

L'accueil à Pôle emploi : écoute et solutions

bonnes pratiques P13

Indemnisation / Evaluation des compétences

planète emploi P14

Tour d'Europe des dispositifs de retour à l'emploi

témoign P15

« Pôle emploi : un rôle central face à la crise »

Interview de Nicolas Bouzou, économiste

fiche actions

Les nouvelles aides et mesures pour l'emploi

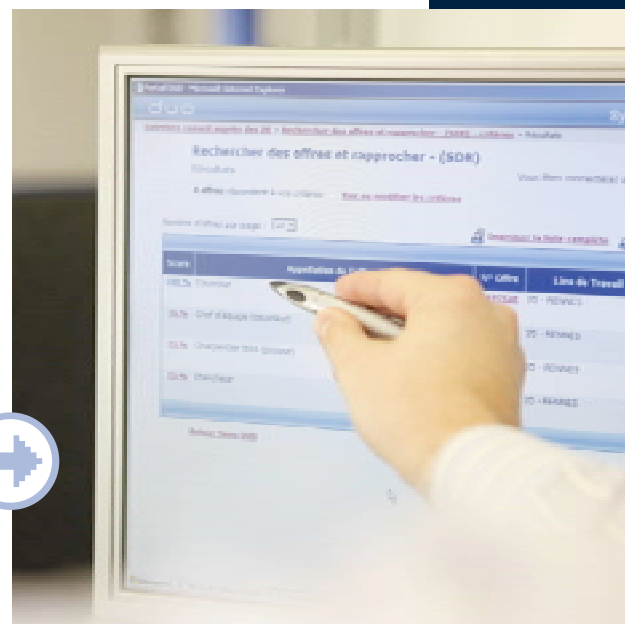
Directrice de la publication : Lysiane Soubeyrand.
Rédacteur en chef : Franck Melfort. Coordination : Aurélie Fernandez. Conception/Réalisation : **ProJédit**
- 27, rue Henri Kleyhoff 94250 Gentilly.
Crédits photos : service communication de Paca - Rhône-Alpes et DR ANPE - Florent Dupuis - Philippe Bauduin - Getty. Illustrations : Carole Verbyst / KOT. Dépôt légal : 1er trimestre 2009. ISSN : dépôt à parution, ISSN en cours. Tirage : 47 000 exemplaires. Membre de l'**Ujef**. Pour joindre la rédaction : redaction.actions@pole-emploi.fr

Rapprocher pour mieux cibler

Le 9 février dernier, Pôle emploi a lancé le **Système de rapprochement (SDR) pour les conseillers sur DUO et pour les internautes via pole-emploi.fr**. Convivial et simple d'utilisation, ce nouveau moteur de recherche interne, unique et performant, a été conçu pour faciliter la recherche d'offres d'emploi et de candidats.

Capable de rapprocher les besoins des demandeurs de ceux des employeurs, il permet d'obtenir des résultats pertinents et de qualité.

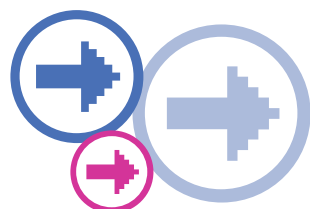
Le SDR est structuré en trois écrans ergonomiques : un formulaire de saisie permettant d'entrer les critères de recherche, une page de résultats, triés et classés par ordre décroissant en fonction de l'adéquation entre la demande et les offres trouvées, et enfin l'affichage du score global avec les détails de chaque critère obtenu. Pour bien utiliser cet outil, rendez-vous sur Intrapole, où vous pouvez accéder à l'espace dédié au SDR et au dispositif d'autoformation en ligne.



« MA LIGNE D'ÉCOUTE »

UN PSY AU BOUT DU FIL

Au quotidien, dans la vie tant professionnelle que privée, chacun d'entre nous peut être confronté à des situations stressantes, à des comportements agressifs, voire violents. Pour ne pas rester seul face à de telles difficultés et aux souffrances qu'elles entraînent, l'ex-ANPE créait, en février 2007, « Ma ligne d'écoute », un service d'aide, de soutien et d'accompagnement psychologique gratuit par téléphone. Accessible 7 jours/24 heures/24, il est désormais ouvert à l'ensemble des salariés de Pôle emploi sur simple appel au **0 800 970 428**. (Depuis Mayotte au 01 53 04 63 43.) 694 appelants ont déjà contacté les psychologues cliniciens de « Ma ligne d'écoute » entre février 2007 et janvier 2009. 63 % d'entre eux pour des raisons professionnelles. Parmi eux, 7 % ont été orientés vers un psychologue ou un médecin pour un accompagnement.



ZOOM

La formation du conseiller personnel

Depuis quelques mois, certains d'entre vous ont déjà bénéficié de la formation de conseiller personnel. Le point sur ce dispositif.

Effectif concerné en 2009

- 4 976 agents ex-Assédic.
 - 15 593 agents ex-ANPE.
- Pour un total de près de 20 000 personnes.

Durée de la formation

- Un séminaire de trois jours pour les agents ex-ANPE.
- Deux séminaires de cinq et deux jours pour les agents ex-Assédic. Huit modules

d'e-formation sont également prévus au cours d'une période d'inter-session de quatre à six semaines.

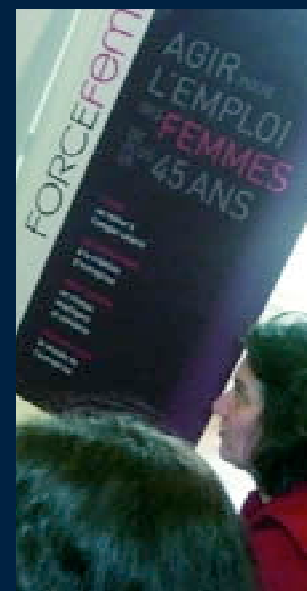
Principaux thèmes pour les agents ex-ANPE

- Règles de calcul de l'indemnisation.
- Aides à la création d'entreprise et à la formation.
- Dispositifs d'incitation à la reprise d'activité.
- Modalités relatives au cumul d'activités.

Principaux thèmes pour les agents ex-Assédic

- Actualisation d'un PPAE.

- Établissement d'un diagnostic de la distance à l'emploi.
- Appréhension de la situation personnelle du demandeur.
- Détermination du profil et du métier recherché.
- Connaissance du marché du travail.
- Propositions d'offres d'emploi correspondant au profil.
- Accompagnement de la mise en relation du demandeur d'emploi avec l'entreprise.
- Présentation des services en libre accès et des ateliers de recherche d'emploi.
- Suivi du demandeur d'emploi.





PÔLES EMPLOI YVELINES

Un reclassement innovant des intérimaires du secteur automobile

Dans les Yvelines, l'industrie automobile représente environ 35 000 emplois chez les constructeurs et leurs sous-traitants, et plus de 10 000 emplois indirects. Avec la crise, l'activité a subi un coup de frein brutal au dernier trimestre 2008. Parmi les plus touchés, les intérimaires, dont les contrats n'ont pas été renouvelés.



QUENTIN DUVIVIER, DIRECTEUR DU PÔLE EMPLOI DES MUREAUX.

Dès le début du mois de novembre, les pôles emploi de Mantes-la-Jolie, de Poissy et des Mureaux, dans les Yvelines, constatent une accélération importante d'inscriptions d'intérimaires. Rien qu'entre le 20 octobre et le 30 novembre 2008, près de 250 d'entre eux se retrouvent en fin de mission chez Renault, à Flins-sur-Seine, et chez Peugeot, à Poissy. « Nous savions qu'il y aurait des fins de contrat, mais pas aussi rapides et massives », confie Quentin Duvivier, directeur du pôle emploi des Mureaux. Face à cette situation inédite, les trois sites se sont mobilisés autour d'une initiative innovante.

Un suivi axé sur la transition professionnelle

« Notre volonté était de trouver des solutions adaptées à ce public que nous ne prenions habituellement pas en charge entre deux missions et qui ne bénéficiait d'aucun dispositif d'aide ou de reclas-

sement. Un pari d'autant plus osé que les perspectives de retour à l'emploi des intérimaires sont assez faibles compte tenu des difficultés du marché », explique Quentin Duvivier.

L'idée de ces trois sites de Pôle emploi a donc été de proposer une offre de services et un plan d'action axés sur la transition professionnelle. Les objectifs : développer les compétences des intérimaires souhaitant continuer à travailler dans le secteur automobile et aider les autres à se réorienter. « Notre première décision a été de mettre en œuvre un suivi renforcé dès leur inscription comme demandeur d'emploi », poursuit Quentin Duvivier. Tous ont ainsi été reçus afin d'établir un accompagnement spécifique.

« La moitié d'entre eux ont adhéré au dispositif et sont actuellement en accompagnement, soit pour des projets de reconversion, soit en recherche

d'emploi dans d'autres secteurs d'activité. », précise le directeur du pôle emploi des Mureaux.

Les acteurs de l'emploi locaux mobilisés

Pour renforcer l'efficacité et la pertinence des services proposés, les trois sites ont travaillé en étroite collaboration avec l'Afpa et la plate-forme de vocation de Poissy, par la mise en place de la Méthode de recrutement par simulation (MRS). « Cette initiative, menée à moyens constants, démontre la capacité de mobilisation de Pôle emploi. En outre, elle a encouragé d'autres acteurs, comme les Maisons de l'emploi et la DDTEFP*, qui vont prochainement mettre en place une cellule publique de reclassement pour les autres employés du secteur automobile », conclut Quentin Duvivier.

* Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle.



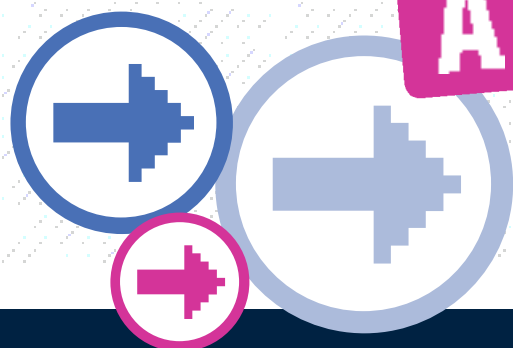
PÔLE EMPLOI RHÔNE-ALPES

Nouvelles impulsions pour l'emploi des seniors

Le 29 janvier dernier, le Centre culturel de Villeurbanne (Rhône) a accueilli le premier « forum emploi Actifs » (actions concertées territoriales pour l'insertion et la formation des seniors). Organisée par Opcalia et le journal de l'emploi Rhône-Alpes, cette manifestation a réuni Pôle emploi et 6 autres partenaires de la région (Afpa, Agefiph, Apec, CIBC*, CRCI** et Intermife). L'objectif : faciliter les relations entre seniors, demandeurs d'emploi et entreprises en phase de recrutement. Un événement qui a rencontré un large succès. Plus de 300 emplois dans des domaines d'activité variés ont ainsi été proposés par 20 entreprises.

*CIBC : Centres interinstitutionnels de bilans de compétences. **CRCI : Chambre régionale de commerce et d'industrie.

24 HEURES AVEC UN **conseiller personnel** **UN ACCOMPAGNEMENT** **À L'UNISSON**



Comme l'atteste le quotidien de Jérôme Dehay (ancien agent de l'ANPE) et Jacky Frostin (ancien agent de l'Assédic), au pôle emploi de Chantepie (Ille-et-Vilaine), les futurs conseillers personnels prennent peu à peu leurs marques. À la clé, une démarche simplifiée pour les demandeurs.



"NOTRE EXPERTISE ET NOTRE APPROCHE DE LA SITUATION DU



"TROIS JOURS PAR SEMAINE, NOUS ANALYSONS ENSEMBLE



Avec l'élargissement de l'offre de services et la mise en place des forces de prospection, le rôle du conseiller personnel sera primordial.

Recevoir les demandeurs en binôme

Dans quelques mois, Jacky Frostin et Jérôme Dehay réaliseront les mêmes activités de conseiller personnel de Pôle emploi. Leur mission principale : accompagner les demandeurs jusqu'à leur retour à l'emploi. Pour s'y préparer, ils assurent actuellement les entretiens de suivi en binôme. « Trois jours par semaine, nous analysons ensemble un cas concret, qui nous permet de comprendre et d'apprendre le métier de l'autre », résume Jérôme, ancien conseiller de l'ANPE.

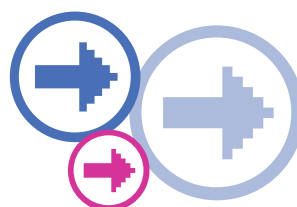
« Naturellement, nos interlocuteurs nous posent des questions sur l'indemnisation, observe-t-il. En discutant avec Jacky et en regardant comment fonctionnent les applications, je peux déjà anticiper quelques situations. L'enjeu de cette période transitoire est de bien comprendre l'aspect technique de l'indemnisation et du calcul des droits. »

Informar au mieux sur l'indemnisation et le placement

Une connaissance du métier qui se manifeste tout au long de la relation avec le demandeur d'emploi. Elle permet de l'informer au mieux sur la gestion administrative du compte, sur les éventuels incidents ou encore sur les impacts d'une reprise d'emploi sur son indemnisation. Enfin, Jacky et Jérôme peuvent également informer les demandeurs sur les mécanismes d'aide à la mobilité, à la formation ou à la reprise d'emploi... dispositifs déjà bien connus de l'ensemble des agents.

Développer l'approche psychologique du client

« Notre métier va s'enrichir, se réjouit Jacky. Dans notre relation avec les demandeurs d'emploi, nous aurons une approche plus psychologique et exercerons un travail d'écoute, qui n'existait pas forcément lors des entretiens





Les échanges entre collègues, les entretiens en binôme et les journées d'immersion sont particulièrement importantes.



DEMANDEUR SERA DÉTERMINANTE DANS LE RETOUR À L'EMPLOI DES DEMANDEURS." RÉSUME JACKY (ci-dessus)



UN CAS CONCRET, QUI NOUS PERMET DE COMPRENDRE ET D'APPRENDRE LE MÉTIER DE L'AUTRE." SOULIGNE JÉRÔME (ci-dessus)



à l'Assédic. C'est un aspect auquel nous allons être formés, mais qui réclame de l'expérience. »

D'ores et déjà, les ex-agents issus de la fonction allocataire entretiennent une relation plus approfondie avec les demandeurs d'emploi, notamment grâce aux rappels téléphoniques de suivi.

Échanger avec ses collègues

Pour entretenir cette relation ou conservant les aspects plus techniques de l'indemnisation, les échanges entre collègues, les entretiens en binôme et les journées d'immersion sont par-

ticulièrement importants et permettent de préparer les formations.

S'initier à la recherche d'offres

Avec l'accès à l'ensemble de ses applicatifs depuis n'importe quel site, les agents peuvent découvrir les outils utilisés dans les deux ex-organismes. Ils anticipent ainsi l'accompagnement des demandeurs jusqu'à leur retour à l'emploi.

Faire correspondre l'offre et la demande

L'activité du conseiller personnel pourra encore évoluer avec l'élargissement de

l'offre de services et la mise en place des forces de prospection. Mais, là encore, la pratique sur le terrain et l'expérience des agents seront déterminantes. « Lors de nos entretiens, conclut Jacky, nous voyons aussi bien des personnes qui ont un projet professionnel bien bâti que des demandeurs d'emploi ayant besoin d'être éclairés. Notre expertise et notre approche de la situation du demandeur sera alors déterminante dans leur retour à l'emploi. »

FORCES DE PROSPECTION

LA RUÉE VERS L'OFFRE

Île de Ré

La Rochelle

Avec la création des forces de prospection, Pôle emploi consolide son action auprès des entreprises pour collecter toujours plus d'offres d'emploi. L'enjeu ? Mieux répondre aux besoins des employeurs en matière d'embauche tout en accélérant le retour à l'emploi.

« D'après la qualité des dossiers de candidature reçus et l'implication des régions dans ce projet, l'expérimentation des forces de prospection a suscité un grand intérêt. » se réjouit Serge Lemaître, directeur de l'Intermédiation.

Ainsi, quatre types de forces de prospection seront expérimentées non plus dans sept, mais vingt-quatre régions. Des plates-formes d'appels sortants seront mises en place, mutualisées au niveau régional en Aquitaine, Basse-Normandie, Bretagne, Champagne-Ardenne, Centre, Poitou-Charentes, Lorraine, Midi-Pyrénées et Pays de la Loire. Des forces combinant appels sortants et rendez-vous de terrain, mutualisées au niveau du département ou du bassin d'emploi sont également prévues en Alsace, Auvergne, Bourgogne, Franche-Comté, Guadeloupe, Haute-Normandie, Île-de-France, Languedoc-Roussillon, Limousin, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Paca, Réunion, Mayotte et Rhône-Alpes.

Des forces intégrées au niveau local seront aussi expérimentées en Corse, Guadeloupe, Île-de-France et Rhône-Alpes.

Enfin, des forces dédiées aux grands comptes seront installées en Aquitaine, Bourgogne, Bretagne, Centre, Île-de-France, Nord-Pas-de-Calais, Paca et Rhône-Alpes.

Un déploiement national en 2010

Ces expérimentations vont impliquer environ 300 personnes, qui seront formées, selon leurs besoins et leur origine institutionnelle, à l'offre de services destinée aux entreprises, à la gestion des offres d'emploi et au contact téléphonique avec les employeurs. « L'objectif est de déterminer à la fois la meilleure organisation des forces elles-mêmes, la façon d'articuler les relations avec les équipes qui gèreront les commandes et notre capacité à y répondre efficacement. » précise Serge Lemaître. Dans chaque région, ces expérimentations, qui doivent se prolonger jusqu'en octobre, sont suivies par un référent national. À partir d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs (enquêtes clients, enquêtes auprès des acteurs locaux de l'emploi...), un choix sera opéré en fin d'année pour un déploiement national en 2010.

Un temps d'avance en région

Certaines des régions labellisées avaient lancé des expérimentations avant même la création de Pôle emploi. Exemples en Poitou-Charentes et en Rhône-Alpes.

« Notre plate-forme fonctionne depuis janvier 2008 », précise Sophie Renault, chef de projet « forces de prospection » en Poitou-Charentes. Elle contacte directement les entreprises, à partir des commandes des différents pôles emploi de la région. « Actuellement, par exemple, nous réalisons une campagne d'appels auprès des employeurs de La Rochelle et de l'Île de Ré pour anticiper les emplois saisonniers. Notre force de prospection consiste à identifier les besoins des employeurs pour leur proposer notre offre de services. » Même objectif en Rhône-Alpes, où des forces de prospection dédiées aux grands comptes sont installées depuis mai 2008. Sylvie Kaczmarek, chargée d'affaires, explique : « Notre principale mission : anticiper et développer la collecte d'offres d'emploi en engageant davantage de partenariats avec les grands comptes. Par exemple, nous avons défini une stratégie de « conquête » avec le groupe Casino et les pôles emploi du bassin stéphanois. Elle consiste, entre autres, à être en relation directe avec les responsables opérationnels de chacune des filières métiers du groupe pour anticiper et connaître leurs besoins en recrutement ».



SOPHIE RENULT ET SYLVIE KACZMAREK



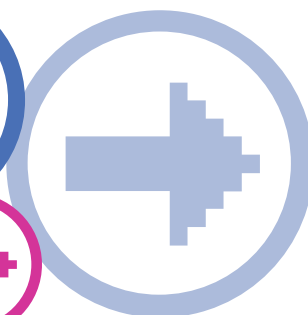
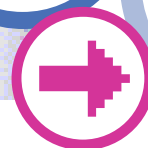
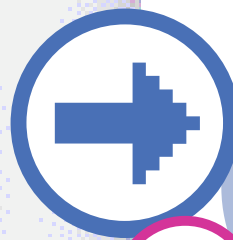
L'accueil à Pôle emploi

Écoute et solutions

Le rôle des conseillers en situation d'accueil est indispensable pour assurer une qualité de service optimale et garantir l'efficacité du traitement des demandes.

Leurs missions ?

Renseigner les demandeurs sur les modalités d'indemnisation ou de formation, **les aider à utiliser** les outils et services mis à leur disposition ou encore **les orienter** vers le bon interlocuteur selon la nature de leur question. Découverte de cette activité-clé à Pôle emploi.



CAROLE ROUSSEAU

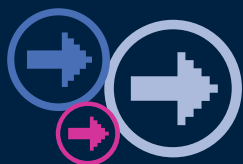
CONSEILLÈRE DE PÔLE EMPLOI

“À l'accueil,
les conseillers
prennent conscience
que leurs missions
se complètent”



« Le pôle de Brétigny-sur-Orge a mis en place l'accueil commun en janvier dernier, après six mois de fonctionnement en doublon. Le conseiller à l'accueil est sollicité pour des questions relatives aussi bien à l'emploi, à la formation qu'à l'indemnisation. Plusieurs cas de figure peuvent se présenter : soit il répond lui-même au demandeur d'emploi, soit il l'oriente vers les outils et services en libre accès et lui explique quelles solutions ils peuvent lui apporter. Enfin, si le conseiller à l'accueil est confronté à une question à laquelle il ne peut répondre, il peut recourir à un conseiller dit « d'appui ». L'organisation prévoit en effet que, lorsque l'accueil est assuré par un agent ex-ANPE, ce conseiller « d'appui » soit un agent ex-Assédic et inversement. La valeur ajoutée de cette nouvelle organisation ? Pour les demandeurs, c'est la garantie d'obtenir sur place des réponses à leurs questions, quelle que soit leur nature. Et, pour les conseillers, c'est le moyen de prendre conscience que leurs missions se complètent. En tant que conseillère, cette nouvelle organisation me permet de me concentrer sur mon cœur de métier : favoriser le retour à l'emploi. »

**J'ACCUEILLE,
DONC J'ORIENTE**



Les sites de Pôle emploi s'ouvrent désormais sur un hall d'accueil animé par une équipe de deux à quatre conseillers. Chacun d'eux alterne une demi-journée entre l'accueil de premier niveau avec la réception des clients et les autres activités du conseiller de Pôle emploi.

VÉRONIQUE CHEVALLIER

CONSEILLÈRE DE PÔLE EMPLOI

« Comme mes collègues ex-agents de la fonction allocataire, j'ai suivi une formation de conseiller à l'emploi durant cinq jours, complétée par deux jours de perfectionnement. Nous avons travaillé sur les étapes de l'entretien : l'établissement du diagnostic, l'appréhension de la situation du demandeur d'emploi, ses besoins en formation, son expérience, le métier recherché... Cette formation a eu le mérite de nous plonger d'emblée dans des situations concrètes. Après quinze ans d'expérience, les questions relatives à l'indemnisation ne me posent pas de difficultés. En revanche, celles qui touchent aux modalités du retour à l'emploi et notamment à la formation et aux

aides à l'emploi m'obligent à consulter un collègue pour apporter la bonne réponse au demandeur. Je peux également l'orienter vers l'agent d'animation compétent, sachant que nous sommes quatre à assurer en permanence les différentes missions de l'accueil de premier niveau. Selon moi, cette réponse instantanée, ou presque, est le principal atout de Pôle emploi. Grâce au travail en binôme où chacun est tuteur de l'autre, nous sommes plus polyvalents. Ce mode de fonctionnement, nous évite d'attendre les réponses aux fiches de liaison. Quant aux clients, ils n'ont plus à passer d'un site à un autre. »

“L'atout de Pôle emploi :
offrir une réponse
instantanée à l'accueil”



BEL-ANGE MENDY

EN RECHERCHE D'EMPLOI



**“Un suivi rassurant
durant ma recherche
d'emploi”**

« Quand j'ai appris que l'ANPE et l'Assédic fusionnaient, j'ai d'abord pensé que cela rendrait difficiles mes recherches d'emploi... Après un CDD de six mois en remplacement d'une secrétaire dans un cabinet dentaire, je cherchais une formation qualifiante, rémunérée, d'assistante dentaire, afin de m'engager dans cette voie. Grâce à l'accueil de Pôle emploi, j'ai pu obtenir dès ma première visite des informations indispensables et des rendez-vous avec des conseillers pour ouvrir mon dossier d'indemnisation et envisager la suite de mon parcours. Plus tard, je suis revenue sur le

site pour utiliser les outils dont m'avaient parlé les conseillers à l'accueil. Comme je n'étais pas très à l'aise avec Internet, l'un d'entre eux m'a accompagnée et guidée dans mes recherches avec beaucoup de patience. Aujourd'hui, je suis satisfaite.

Je connais l'organisme de formation auquel je dois m'adresser et je sais que je vais continuer à percevoir mon allocation.

Si j'en éprouve la nécessité, je peux aussi joindre par courriel le conseiller qui a traité mon dossier. Ce suivi permanent me rassure dans cette période transitoire de recherche d'emploi. »

**“Des conseillers de Pôle emploi
à l'écoute de mes besoins”**

FABRICE BAILET

CEA 1.2.3. WASH

« En novembre 2008, j'ai créé la société 1.2.3 Wash, une entreprise de services pour les concessionnaires automobiles qui nettoie et prépare les véhicules neufs ou d'occasion avant leur livraison. J'ai fait appel à Pôle emploi car j'avais besoin de recruter un préparateur, résidant sur place, qui soit autonome, responsable et résistant physiquement. J'ai donc eu un entretien avec mon conseiller pour décrire le poste et les compétences recherchées. Dans les heures qui ont suivi, il a trouvé dans son fichier la personne correspondant à tous mes critères ! Une recommandation efficace, puisque j'ai aussitôt engagé ce demandeur d'emploi après l'avoir rencontré. Ce que je retiens de cette première relation avec Pôle emploi ? Une grande qualité d'écoute du conseiller, qui ne s'est pas contenté de retranscrire une annonce puis de la diffuser, mais qui a su répondre très rapidement à mon attente. »



MOD'EMPLOI

**L'essentiel
de Pôle emploi
en 5 mn !**

Le multimédia au service de la pédagogie, c'est le pari ambitieux que relève l'animation Mod'emploi en expliquant le rôle et les missions de Pôle emploi en cinq minutes chrono !

Conçu de manière didactique et animé comme un clip vidéo, Mod'emploi illustre, explique et synthétise les missions et services de Pôle emploi. Des situations vécues sont jouées en ombres chinoises et commentées par des voix off. Mod'emploi est téléchargeable depuis l'intranet et accessible sur <http://www.pole-emploi.org> et dans chaque site sur les bornes interactives.

L'entretien unique. C'est déjà demain



Fin 2009, tous les conseillers de Pôle emploi conduiront seuls les entretiens uniques avec les demandeurs d'emploi. Dans cette perspective, des entretiens en binôme sont actuellement en cours, permettant ainsi de gommer les redondances entre les deux phases de l'inscription. Une expérience vécue au quotidien par Virginie Costa (ex-ANPE) et Jean-Marie Huchon (ex-Assédic) au site mixte de La Valette, près de Toulon (Var).

Quelle formation avez-vous reçue ?

Virginie Costa : J'ai suivi une formation de conseiller personnel (cf. brève page 4) sur les règles de calcul de l'indemnisation, l'ouverture des droits au chômage, les aides à la création d'entreprise et à la formation. Désormais, je peux répondre aux questions les plus fréquemment posées lors des entretiens de suivi.

Jean-Marie Huchon : Cette formation m'a permis de découvrir une approche du demandeur d'emploi qui était inconnue à l'Assédic. Les entretiens de suivi étaient avant tout des opérations de contrôle de la situation de la personne et de ses démarches pour retrouver rapidement un emploi.

D'après vous, comment l'entretien d'inscription va-t-il évoluer ?

V. C. : Pour moi, l'entretien PPAE était auparavant exclusivement centré sur l'emploi, la formation de la personne, ses compétences, ses objectifs... Confrontée à une question relative à l'indemnisation, j'orientais, la plupart du

temps, l'intéressé vers l'antenne Assédic. Maintenant, je vais devoir intégrer cette nouvelle dimension.

J.-M. H. : En plus de l'approche « comptable », qui était la nôtre jusqu'à la création de Pôle emploi, nous allons également prendre en compte la situation personnelle des demandeurs d'emploi. Grâce à cette approche psychologique de l'entretien, leurs problématiques seront abordées de manière globale et non plus seulement sous l'angle de l'indemnisation. L'entretien unique marquera ainsi un véritable changement de culture, enrichissant pour tous.

Que vous apporte le rapprochement des pratiques ?

V. C. : La phase d'observation réciproque des pratiques a été nécessaire et enrichissante. Depuis septembre notre site mixte fonctionne dans une bonne ambiance. Les échanges sont fructueux, ce qui nous permet de compléter nos connaissances. Cette étape est également importante pour déter-

miner le périmètre d'intervention de chacun et gommer les redondances.

J.-M. H. : Par ailleurs, les formations de conseiller personnel dont nous avons bénéficié doivent être prolongées par une période de travail en binôme pour que nous puissions devenir autonomes et polyvalents. Avec le temps, ce tutorat cédera la place à des relations de travail normales.

Quelle sera la plus-value de l'entretien unique ?

V. C. : Le demandeur d'emploi va gagner du temps et de la clarté dans ses relations avec son conseiller. À travers l'appréhension globale et le suivi du client, le conseiller aura, pour sa part, la satisfaction de rendre un meilleur service.

J.-M. H. : Le client ne sera plus partagé entre deux institutions, comme c'était parfois le cas. Il bénéficiera enfin d'un discours unique !

“
Le client
bénéficiera
enfin d'un
discours
unique
”



VIRGINIE COSTA ET JEAN-MARIE HUCHON

INDEMNISATION



AURÉLIE DUTHION

CONSEILLÈRE AL PÔLE EMPLOI
DE CHARENTE-LOIRE-C'CH

DANS CHAQUE NUM É RO,
RETROUVEZ
LES « T RUCS ET AS T UCES »
DES CONSEILL ÈRS
DE PÔLE EMPLOI .



“ MES AS T UCES POUR NE PAS FAIRE
D'ERREURS ET ACCÉLÉRER
LE TRA I T EMENT DU DOSSIER ... ”

Résume les différentes assiettes
de calcul des droits.

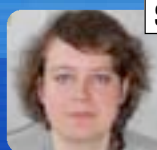
Regroupe les directives,
les circulaires, les annexes
et les accords d'application.

“ Les outils que j'utilise le plus souvent sont le **mémento « Accueil »**, qui détaille de façon très explicite, rapide et concise la réglementation de l'assurance chômage ; le **recueil des textes**, qui regroupe les directives, les circulaires, les annexes et les accords d'application ; et la **boîte à outils**, un résumé fort utile des différentes assiettes de calcul des droits. Sans oublier, bien sûr, les **tommes 1, 2 et 3**, notre bible de référence, qui interprète l'ensemble des textes de la réglementation. Les outils liés à l'indemnisation des demandeurs d'emploi sont disponibles sur papier et sur Intranet. Je préfère les utiliser en version numérique pour leur mise à jour régulière. Avant de procéder au calcul de l'indemnité, je vérifie l'affiliation et la manière dont la personne a perdu son emploi. Par exemple, s'il s'agit d'une démission, les droits seront rejetés, du moins dans un premier temps. On prend ensuite en compte les douze derniers mois réellement travaillés. Le calcul des droits diffère également selon la nature du contrat : par exemple, si la personne relève du régime général ou d'un contrat d'intermittent du spectacle, de VRP, etc. Mes astuces pour ne pas faire d'erreurs et accélérer le traitement du dossier : vérifier la cohérence des informations entre les feuilles de salaire et l'attestation employeur. ”

Détaille la réglementation
de l'assurance chômage.

Interprète les textes
de la réglementation.

ÉVALUATION DES COMPÉTENCES



STÉPHANIE FRANÇOIS

CONSEILLÈRE AL PÔLE EMPLOI
DE ELAIS-NAIOME ILCAI-EN-CHEA

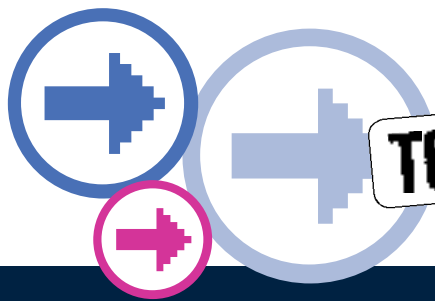
“ DES O U T ILS D'ÉVAL UAT ION
POUR DÉTERMINER LE PARCOURS
DU DEMANDEUR D' EMPLOI ”

Permet au demandeur
d'autoévaluer ses compétences
par rapport à un métier donné.

“ C'est le diagnostic partagé, réalisé lors de l'entretien individuel, qui détermine s'il y a lieu ou non de faire un point sur les savoir-faire et quels outils utiliser pour cela. Le **questionnaire ROME**, l'**Évaluation des compétences et des capacités professionnelles (ECCP)**, l'**Évaluation en milieu de travail (EMT)** ou l'**Évaluation en milieu de travail pré embauche (EMTPE)** sont des outils d'évaluation souvent nécessaires afin de déterminer l'éventuel plan de formation et le parcours de retour à l'emploi. Autre intérêt, grâce à ces outils : la personne dispose d'un compte rendu écrit de l'ensemble de ses compétences, ce qui lui permet ensuite de mieux se vendre auprès d'un employeur. En fonction du profil et de la situation du demandeur d'emploi au regard du marché du travail, j'utilise un seul ou plusieurs de ces outils. ”

Réalisé par un prestataire,
il permet d'évaluer de façon
théorique, via une série de tests,
l'écart pouvant exister entre
les capacités du demandeur
et les compétences attendues
pour le poste visé.

Ces prestations consistent
à mettre la personne en situation
de travail au sein d'une
entreprise. Objectif : étudier
autant les savoir-faire que
les savoir-être.



TOUR D'EUROPE DES DISPOSITIFS DE RETOUR À L'EMPLOI

Face à la montée du chômage de masse, **actions** fait un tour d'Europe des services publics de l'emploi pour recenser les dispositifs mis en place afin d'accélérer le retour à l'emploi. Initiées depuis 2007, ces bonnes pratiques se révèlent aujourd'hui être des atouts. La preuve par l'exemple, avec quatre initiatives probantes.

Autriche

Programme d'intervention précoce*

Ce programme prévoit l'intervention de services adaptés en fonction des profils : jeunes, seniors, étrangers. L'objectif ? Encourager les initiatives du demandeur d'emploi. Les phases de mise en œuvre sont les suivantes : dépôt d'une demande d'emploi dans l'e-Job-Room ; organisation du premier entretien et, d'emblée, recherche d'offres correspondant au profil ; segmentation des publics pour proposer un service renforcé et des mesures actives ; démarches personnelles de recherche d'emploi ; point d'étape toutes les deux à quatre semaines.

Résultats (chiffres 2007)

- Seul 1 % des demandeurs reste plus de 12 mois sans emploi.
- Plus de 30 % des demandeurs bénéficient de formations pendant leur période de recherche.
- 71 % des demandeurs retrouvent un emploi au cours des trois premiers mois.

*Early intervention program



Pays-Bas

"Talent 45 plus"

300 conseillers sont formés spécialement pour accompagner 30 000 seniors de 45 ans et plus dans leur recherche d'emploi, grâce à des bilans de compétences, ateliers. *Speed dating* et foires à l'emploi sont également organisés, pour faire valoir les atouts des seniors auprès des employeurs. Pour atteindre ces objectifs, des partenariats avec des acteurs institutionnels et locaux de l'emploi ont été noués.

Résultats

- En mars 2008, 30 000 seniors avaient retrouvé un emploi.
- Le programme est reconduit en 2009.

Irlande

L'approche par gestion des cas*

Un outil d'aide à la décision et de gestion au quotidien des demandeurs d'emploi, destiné aux conseillers et à leurs managers (aux niveaux local et régional). L'objectif : garantir une réponse adéquate avec les besoins des « clients ». Pour y parvenir, la procédure prévoit : un entretien entre le demandeur et son conseiller ; un plan d'action validé par les deux parties ; un agenda et un dossier de suivi ; une évaluation des actions ; un suivi.

Résultats

- Résultats en cours d'évaluation.

*Caseload management approach



Royaume-Uni

Emploi pour les uns, accompagnement pour les autres*

Signature d'un « accord du demandeur d'emploi » (*job-seeker's agreement*) entre le conseiller personnel et le demandeur. L'accord stipule les engagements du candidat pour faciliter son retour au travail, définit ses compétences ainsi que les objectifs de sa recherche d'emploi, et les étapes successives de retour à la vie active. Un suivi en face à face tous les 15 jours ; un renforcement du dispositif d'accompagnement (*Restart/Nouveau départ*) pour chaque public ; proposition d'un programme de renforcement personnalisé nommé *New Deal*.

Résultats

- 60 % de retour à l'emploi dans les 3 mois.
- 80 % dans les 6 mois.
- 90 % dans les 9 mois.
- 95 % dans l'année.

*Work for those who can/Support for who cannot

À RETENIR

L'intervention rapide et appropriée auprès des demandeurs d'emploi et le rapprochement fréquent avec des offres d'emploi constituent des atouts pour rendre le retour à l'emploi plus fluide. Plus les prestations sont personnalisées, graduées et profilées, plus les chances de retrouver un emploi sont accrues. La contractualisation de l'engagement de recherche active d'emploi est déterminante. Plus les demandeurs d'emploi sont responsabilisés, plus les services et les prestations proposés par les équivalents de Pôle emploi sont efficaces. Pour être efficaces, les opérateurs publics de l'emploi européens n'hésitent pas non plus à recourir à des prestations externes.



“Pôle emploi : un rôle central face à la crise actuelle”

Trois types de contrôle pour la mise en œuvre des engagements de retour à l'emploi

Contrôle et suivi du demandeur d'emploi

Les services de l'Inem* en Espagne vérifient la cohérence des informations émanant des différents fichiers (impôts, Sécurité sociale, etc.), procèdent à une vérification en interne (dossiers, indus, réclamations) et font la promotion des résultats positifs des procédures engagées auprès des tribunaux.

Coaching

En Belgique, l'Onem** recrute des coachs de haut niveau (des « facilitateurs ») chargés de favoriser la recherche effective d'emploi (contrôle, orientation...), notamment en cas de chômage de longue durée.

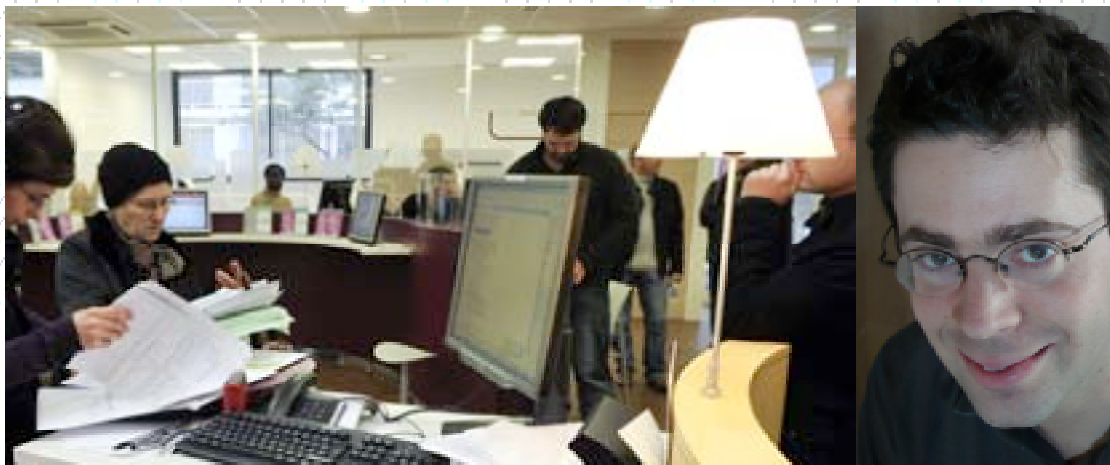
Management du risque

En Irlande, le DSFA*** déploie un dispositif de gestion des risques. Les grands principes : identification des niveaux de fraude et d'erreur, classement des risques (via un système de points), contrôle. La priorité est donnée au règlement des hauts risques.

* International Network for Environmental Management.

** Office national de l'emploi.

*** Department of Social and Family Affairs.



Économiste, fondateur et directeur du cabinet d'analyses économiques Astères, Nicolas Bouzou décrypte le contexte de crise qui touche l'ensemble des pays européens et mesure l'impact de la récession sur le chômage en France.

Quelle est votre analyse du phénomène de remontée du chômage en France, en Europe et plus largement dans le monde ?

Nicolas Bouzou : Cette crise économique est bien spécifique, de par sa violence et la rapidité des enchaînements. Tout va plus vite dans une économie mondialisée. Il y a quelques années, on a créé beaucoup d'emplois ; aujourd'hui, on en supprime beaucoup. Mais ce qui me frappe le plus dans le contexte actuel est que l'emploi est déjà touché. Or, traditionnellement, il apparaissait comme un indicateur « retardé » de la conjoncture. Ce n'est plus vrai dans cette crise.

Quels peuvent être selon vous les évolutions de cette crise et son impact sur le nombre de demandeurs d'emploi ?

N. B. : Je pense que le taux de chômage va continuer d'augmenter tout au long de l'année 2009. En revanche, je crois que cette remontée ne sera pas aussi rapide au second semestre qu'au cours des six premiers mois de l'année. Je mets cela en parallèle avec la conjoncture : à l'heure actuelle, nous sommes dans une phase d'hémorragie ; néanmoins, des phénomènes d'ajustements techniques vont conduire à une stabilisation de la crise économique. Ainsi, une fois les stocks écoulés, on va assister à une reprise de la production. Nous allons revenir progressivement à un taux de croissance zéro, au lieu des -5 à -2 % actuels. La situation de l'emploi devrait éga-

lement se stabiliser, avec un arrêt des destructions de postes. Cela peut être rapide et intervenir dans le courant du deuxième trimestre 2009.

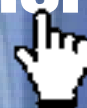
Qui sont les plus touchés aujourd'hui sur le marché du travail ?

N. B. : Ce ne sont pas les salariés stables qui souffrent le plus, mais les intérimaires, touchés dès le second semestre 2008, et par ailleurs les salariés en CDD, qui ne sont pas renouvelés ni transformés en CDI. Mais on commence à voir l'impact de la crise sur les salariés traditionnels, avec le retour des plans sociaux et des licenciements économiques... Concernant les catégories socioprofessionnelles, les ouvriers seront plus touchés que les cadres, notamment ceux qui évoluent dans l'automobile, la construction ou la chimie. C'est pourquoi il faut, d'après moi, assouplir le chômage technique... et éviter ainsi que le lien entre l'entreprise et le salarié ne soit rompu par le licenciement économique.

Quel doit être le rôle de Pôle emploi dans ce contexte spécifique ?

N. B. : Il faut savoir qu'une personne restée longtemps au chômage perd de sa qualification. Je prône donc un raccourcissement maximal de la durée de chômage. C'est là que Pôle emploi va jouer un rôle central en aidant les demandeurs d'emploi, et en développant sa mission d'expertise auprès des entreprises.

Votre réseau dans ce numéro



Aurélie Duthion Conseillère au pôle emploi de Chenôve (Côte-d'Or)
« Mes astuces pour ne pas faire d'erreurs : vérifier la cohérence des informations entre les feuilles de salaire et l'attestation employeur. »
aurelie.duthion@pole-emploi.fr



Stéphanie François Conseillère au pôle emploi de Blois-Racine (Loir-et-Cher)
« C'est le diagnostic partagé qui détermine s'il y a lieu ou non de faire un point sur les savoir-faire. »
stephanie.francois@pole-emploi.fr



Jérôme Dehay Conseiller au pôle emploi de Chantepie (Ille-et-Vilaine)
« Mon challenge durant cette période transitoire est de bien comprendre l'aspect technique de l'indemnisation et du calcul des droits. »
jerome.dehay@pole-emploi.fr



Jacky Frostin Conseiller au pôle emploi de Chantepie (Ille-et-Vilaine)
« Notre expertise et notre approche de la situation du demandeur d'emploi sera déterminante dans le retour à l'emploi des demandeurs. »
jacky.frostin@pole-emploi.fr



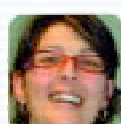
Carole Rousseau Conseillère au pôle emploi de Brétigny-sur-Orge (Essonne)
« A l'accueil, les conseillers prennent conscience que leurs missions se complètent. »
carole.rousseau@pole-emploi.fr



Véronique Chevallier Conseillère au pôle emploi de Boulogne-Billancourt (Hauts-de-Seine)
« L'atout de Pôle emploi : offrir une réponse instantanée à l'accueil. »
veronique.chevallier@pole-emploi.fr



Jean-Marie Huchon Conseiller au pôle emploi de La Valette (Var)
« Le client ne sera plus partagé entre deux institutions. Il bénéficiera enfin d'un discours unique ! »
jeanmarie.huchon@pole-emploi.fr



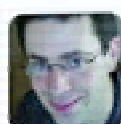
Virginie Costa Conseillère au pôle emploi de La Valette (Var)
« À travers l'appréhension globale et le suivi du client, le conseiller aura la satisfaction de rendre un meilleur service. »
virginie.costa@pole-emploi.fr



Sylvie Kaczmarek Chargée d'affaires "Forces de prospection" grands comptes (Rhône-Alpes)
« Notre principale mission : engager davantage de partenariats avec les grands comptes. »
sylvie.kaczmarek@pole-emploi.fr



Sophie Renault Chef de projet "Forces de prospection" (Poitou-Charentes)
« Notre rôle consiste à identifier les besoins des employeurs pour leur proposer les services adaptés de Pôle emploi. »
sophie.renault@pole-emploi.fr



Nicolas Bouzou Économiste, fondateur et directeur d'Astères
« Pôle emploi va jouer un rôle central en aidant les demandeurs d'emploi et en développant sa mission d'expertise auprès des entreprises. »
nbouzou@asteres.fr



Quentin Duvivier Directeur du pôle emploi des Mureaux
« Notre première décision a été de mettre en œuvre un suivi renforcé pour les nouveaux intérimaires inscrits. »
quentin.duvivier@pole-emploi.fr



Echanger, s'informer, partager... Retrouvez les courriels des interlocuteurs qui ont participé à ce magazine pour en savoir plus.

ACCÉLÉRER LE RETOUR À L'EMPLOI

Pour mieux répondre aux besoins des bénéficiaires et renforcer l'efficacité de certaines aides et mesures pour l'emploi, un nouveau panorama est aujourd'hui disponible, articulé autour de trois types d'aides. Autre nouveauté : la mise en place d'une Rémunération formation Pôle emploi (RFPE). Synthèse des points-clés à connaître.

1. Les aides à la recherche et à la reprise d'emploi

AIDE À LA RECHERCHE D'EMPLOI

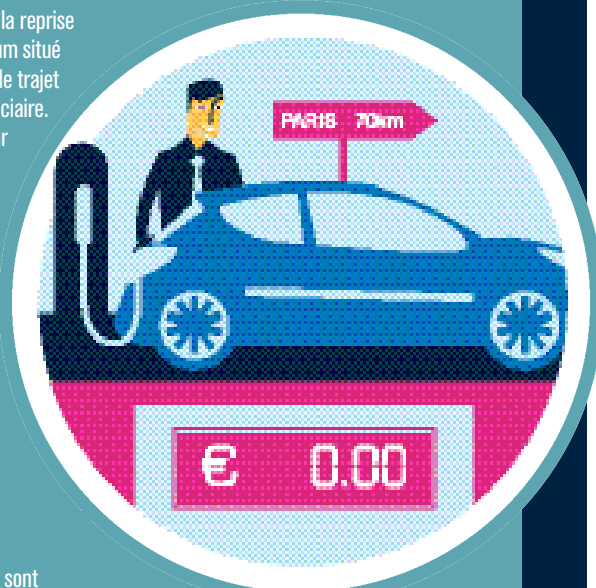
Pôle emploi prend en charge les frais de déplacement du demandeur d'emploi qui se rend à un entretien d'embauche, à un concours public ou à une prestation intensive situé à plus de 60 km aller-retour de son domicile. Le plafond annuel par bénéficiaire est de 200 € utilisables en bons de déplacement ou de transport gratuit, via une convention passée avec la SNCF et Air France.

Les demandeurs d'emploi éligibles doivent être inscrits en catégorie 1, 2, 4 formation ou 5 contrats aidés et non indemnisés ou bénéficiaires de minima sociaux ou de l'Aide au retour à l'emploi (ARE) minimale.

AIDE À LA REPRISE D'EMPLOI

Cette aide est destinée à favoriser la reprise d'un emploi de six mois au minimum situé à plus de 60 km (ou deux heures de trajet aller-retour) du domicile du bénéficiaire. Les trajets sont pris en charge pour une période de trois mois et pour un montant maximal de 1 000 € avec un véhicule (0,20 €/km) ou en transports en commun. Sont également pris en charge les frais de double résidence (1 200 € maximum) et de déménagement (1 500 € maximum). Ces aides sont mobilisables pour une période de douze mois dans la limite d'un plafond annuel de 2 500 € par bénéficiaire.

Les demandeurs d'emploi éligibles sont ceux inscrits en catégorie 1, 2, 3, 6, 7, 8 ou 4 formation ou encore 5 contrats aidés. Cette aide concerne plus particulièrement ceux qui ont pris un engagement de mobilité dans le cadre de leur PPAE.

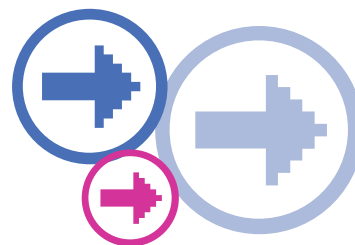


AIDE À LA GARDE D'ENFANT POUR LES PARENTS ISOLÉS

L'aide est attribuée lorsqu'un parent isolé, ne disposant pas de solution de garde pour son/ses enfants, reprend un emploi dans le cadre d'un contrat de travail d'au moins deux mois ou participe à une formation validée dans le cadre de son PPAE. Le montant forfaitaire est de 400 € + 60 € par enfant supplémentaire dans la limite de 520 € par bénéficiaire pour une reprise d'activité à temps plein. L'aide ne peut être attribuée qu'une seule fois pendant une période de 12 mois.

Les bénéficiaires sont les allocataires de minima sociaux et les demandeurs d'emploi non indemnisés.

À savoir : un accès dérogatoire sur appréciation du responsable du pôle emploi est possible pour répondre à certains bénéficiaires qui ne remplissent pas toutes les conditions d'éligibilité.



À NOTER Depuis le 1^{er} janvier 2009, les aides et mesures prescrites par Pôle emploi prennent le relais de celles précédemment attribuées par l'Assédic et l'ANPE. Elles sont saisies dans « Aladin prestation » et validées par le directeur du site, sur proposition du conseiller.

2. Les aides à l'embauche

AIDE FORFAITAIRE À L'EMPLOYEUR (AFE)

Dans le cadre d'un contrat de professionnalisation d'un demandeur de 26 ans et plus, Pôle emploi accorde à l'entreprise une aide forfaitaire de 200 €/mois pendant toute la période de professionnalisation (dans la limite de 2 000 € pour un même contrat).

L'AFE peut être demandée par un employeur jusqu'à trois mois après l'embauche.



AIDE À LA VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE (VAE)

En complément des financements attribués par les acteurs locaux, Pôle emploi accorde une aide à la VAE à tout demandeur justifiant de trois années d'expérience professionnelle ou de bénévolat en rapport avec la certification visée.

À savoir : les barèmes d'aide à la VAE peuvent varier en fonction du niveau de certification visée.

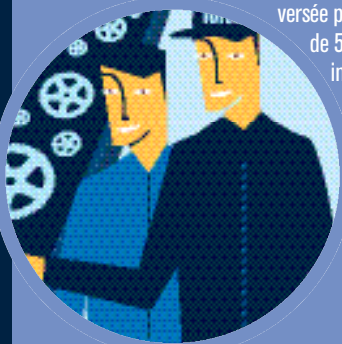


3. Les aides au développement de compétences

L'ACTION DE FORMATION PRÉALABLE AU RECRUTEMENT (AFPR)

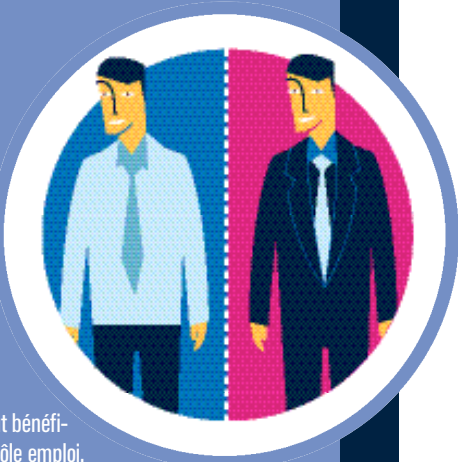
L'AFPR est prescrite par Pôle emploi pour l'embauche d'un demandeur en CDI ou CDD de six mois nécessitant une formation "d'adaptation". Cette aide peut être mise en place pour une formation préqualifiante précédant un contrat de professionnalisation (durée maximale : 450 heures en entreprise et/ou en organisme sur quatre mois). L'aide forfaitaire fixe

versée par Pôle emploi à l'employeur est de 5 € TTC /heure pour une formation interne (dans l'entreprise) dans la limite de 2 250 € et de maximum 3 600 € pour les formations externes.



ACTIONS DE FORMATION CONVENTIONNÉES (AFC)

Tout demandeur d'emploi ayant besoin de renforcer ses compétences professionnelles pour répondre à des besoins de qualification spécifique peut bénéficier d'une AFC. Elle est prescrite par Pôle emploi, et son volume horaire maximal est fixé au niveau régional.



L'AIDE AUX FRAIS ASSOCIÉS À LA FORMATION (AFAF)

L'AFAF est versée à tous les bénéficiaires engagés dans une formation financée par Pôle emploi (Action de formation conventionnée – AFC –, Action de formation préalable au recrutement – AFPR –).

Elle est destinée à financer les frais de transport, de restauration et d'hébergement.

Les plafonds sont de 665 €/mois et de 2 500 € pour l'ensemble de la formation.



La Rémunération formation Pôle emploi (RFPE)

Il s'agit d'une nouvelle rémunération versée aux demandeurs d'emploi qui ne sont pas éligibles à l'Aide au retour à l'emploi (ARE) le jour où ils entrent dans une formation conventionnée par Pôle emploi ou dans une formation préalable au recrutement (AFC ou AFPR). Important : cette aide ne se substitue pas à la rémunération "partie VI" du Code du travail pour les demandeurs d'emploi qui ne sont pas éligibles à l'ARE et qui entreraient dans une formation conventionnée par un autre dispositif (État ou région, par exemple).