



Point d'étape sur le déploiement de mail.net

(adresse publique du conseiller référent)

CCE du 21 octobre 2014

Direction Stratégie, Opérations et Relations Extérieures

1. Situation actuelle : quelques constats chiffrés

depuis sa mise en œuvre début 2013, une faible utilisation de mail.net ...

- 34% des conseillers avec portefeuille utilisent mail.net (septembre 2014), concernant 213 038 DE. De nombreux conseillers continuent d'utiliser leur mail pe.fr.
- Une grande hétérogénéité d'utilisation de mail.net par les conseillers entre les régions : de 3% en Champagne- Ardennes à 75 % en Picardie...
... et entre agences d'une même région (avec des taux de 15 à 100%) et entre agents d'une même agence.

Sur les 42 conseillers interviewés lors de la mission IGAI 40 utilisent les mails :

- 17 le font via .net,
- 13 par .fr,
- 10 par une boîte agence dédiée aux échanges entre demandeurs et conseillers.

Dans le SI, les entretiens par courriels représentent 3% du total des entretiens de suivi des DE

... et pourtant , une satisfaction élevée des demandeurs d'emploi

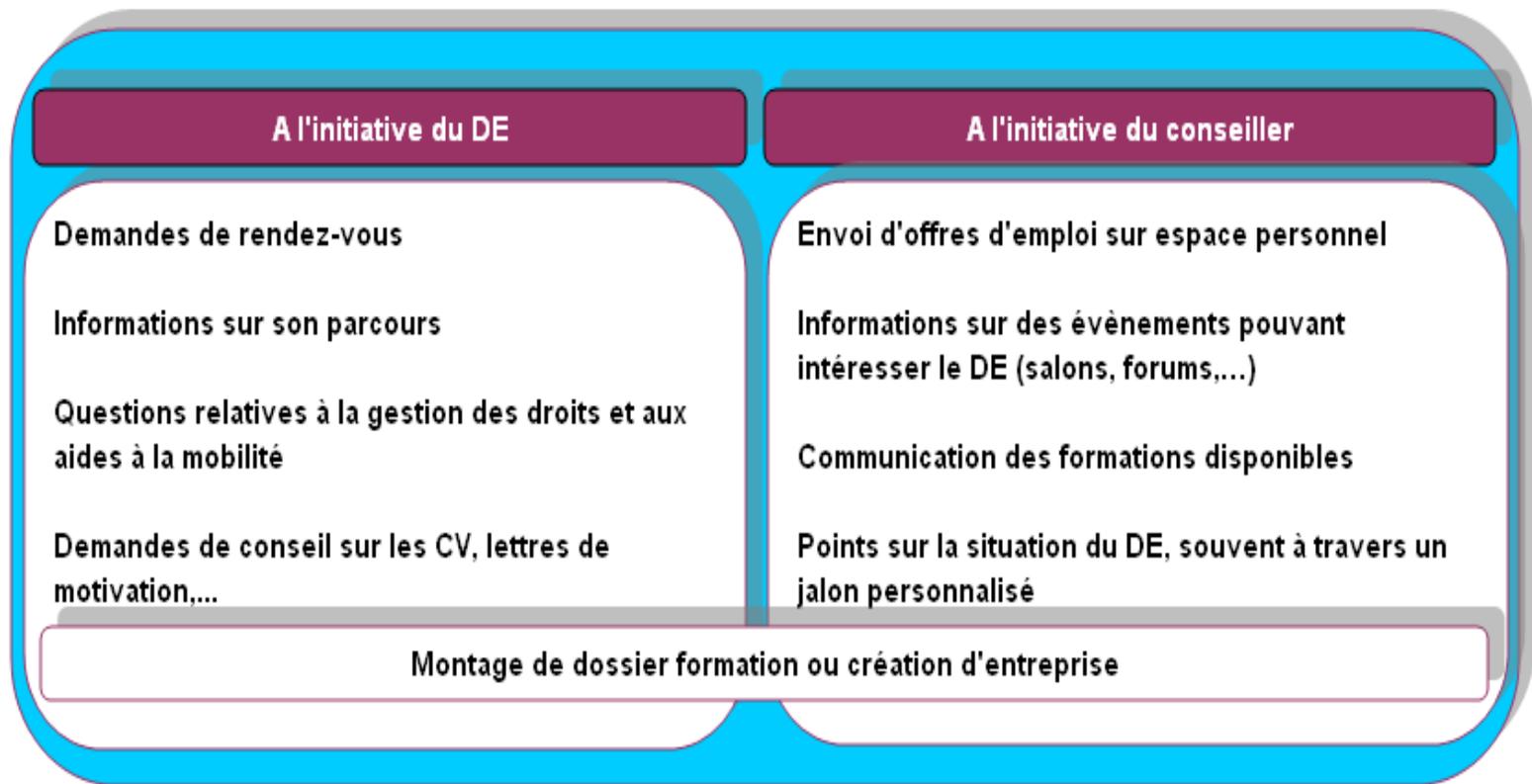
- 59% des demandeurs d'emploi privilégient le mail comme mode de contact
- 84% sont satisfaits du mail pour contacter leur conseiller
- 83% sont satisfaits de la clarté de la réponse et 81% de la rapidité de la réponse. (source : baromètre trimestriel fin 2013)

Une étude complémentaire d'IPSOS en 2014, indique les principaux motifs d'échanges :

- 50% concernent les rendez-vous et entretiens avec le conseiller référent,
- 31% les demandes et montage de formations,
- 20% les aides (mobilité, primes,...),
- 19% les dossiers de candidature sur offre d'emploi ou bulletins de salaire pour période travaillée.

Situation actuelle : la nature des échanges par mails

Les échanges par mails se font autant à l'initiative du DE que du conseiller, mais sont de nature parfois différente (interviews conseillers); les DE et conseillers en modalités Suivi utilisent davantage ce mode de contact. En volume, le montage d'actions de formation est le premier motif d'échanges, suivi par les questions sur l'indemnisation et les aides.



2. Mail.net pour : Qui ? Quoi ? Quand?

Qui ? :

Tous les DE affectés dans les modalités d'accompagnement de type Suivi, Guidé ou renforcé et également les DE en suivi délégué interne (CVE et AIJ ...) .

Quoi ? :

Les types d'échanges sont multiples. Toutes les questions relatives à la situation du demandeur d'emploi peuvent être traités par mail.net

Pour les questions relatives à l'indemnisation, le conseiller effectue sa réponse en valorisant les liens de PE.fr. Le cas échéant , le conseiller peut se mettre en relation avec un expert indemnisation afin d'apporter une réponse précise et personnalisée.

2. Mail.net pour : Qui ? Quoi ? Quand?

Quand ?

La solution Mail.net est déjà déployée et utilisée.

Les prochaines évolutions sont :

En 2014SI4 : Levée du consentement du conseiller

Intégration du contenu des échanges et des pièces jointes par mail dans la GED

Visualisation du contenu des échanges par mail via la GED

En 2015SI1 : Visualisation du contenu des échanges par mail via AUDE

Au-delà de ces évolutions, la cible « Gestion des messages » permettra à terme l'intégration dans Aude des fonctionnalités de gestion globale « envoyer, recevoir, traiter et historiser les messages ».

3. La généralisation de Mail.net

Pour le demandeur d'emploi :

- ✓ Lui garantir un conseiller accessible
- ✓ Echanger avec son conseiller référent sur un premier niveau d'information permettant rapidité et réactivité (questions réponses/ informations réciproques...)
- ✓ Echanger avec son conseiller référent dans le cadre de sa Modalité de Suivi et d'Accompagnement sur un niveau de profondeur plus conséquent avec des points de suivi de situation constitutifs de son parcours.
- ✓ Lui assurer des réponses écrites à ses questions , ce qui permet de limiter la réassurance.
- ✓ Bénéficier d'une modalité de contact sans contraintes horaires ou géographiques.

Pour Pôle emploi :

- ✓ Renforcer la personnalisation de la relation entre le demandeur d'emploi et le conseiller référent en assurant le suivi de façon rapide et efficace.
- ✓ Permettre au conseiller référent d'organiser son temps consacré aux réponses aux sollicitations (modulation de la fréquence des contacts et de leur format dans le cadre des marges de manœuvre du conseiller).
- ✓ Gagner en réactivité en favorisant l'image numérique de Pôle emploi

4. La généralisation de Mail.net

En termes de communication :

✓ Après des demandeurs d'emploi :

Sur le flux : le mail.net du conseiller référent n'est connu qu'à l'affectation : apprécier l'affectation au plus tôt pour que le nom du conseiller référent soit connu rapidement pour mieux répondre à ses besoins.

Sur le stock : L'adresse publique est diffusée à tous les DE rattachés au conseiller référent sur pole-emploi.fr et sur les courriers de conclusions d'entretien

4. La généralisation de Mail.net

✓ Après des conseillers :

Diffusion d'une instruction nationale en amont de la montée en charge de mail.net (novembre 2014).

Accompagner l'instruction d'un guide utilisateur et d'un guide de bonnes pratiques pour aider le conseiller dans la rédaction des réponses et les managers dans la supervision et le pilotage.

Favoriser l'appropriation des utilisateurs par la connaissance de l'espace personnel du demandeur d'emploi, témoignages de collaborateurs : les utilisateurs étant les meilleurs ambassadeurs...

En termes de pilotage :

Une montée en charge progressive du nombre de mails à traiter (mail.fr vers mail.net) notamment pour les portefeuilles en suivi ainsi qu'une diminution de la charge d'accueil et des sollicitations (téléphone et visite) grâce à la possibilité de questionner directement le référent.

Les distinctions entre les usages de mail.fr pour la communication interne et institutionnelle et mail.net pour les demandeurs d'emploi seront développées dans les guides utilisateur.

Un pilotage par DR sur le nombre de DE concernés selon les MSA , poids du canal/autre canal...