



Information en vue d'une consultation sur le projet de généralisation  
du dispositif d'équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi

CCE 21 mai 2015 : Information



1. Contexte et enjeux du projet de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
2. Les principes de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
3. Les modalités d'accompagnement et de déploiement
4. L'analyse des impacts du projet sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)
5. Annexes



## 1. Contexte de la généralisation

*Au regard des textes, articles L.5411-6, R.5411-11, R.5411-12 et L.5411-12 du code du travail, les demandeurs d'emploi sont tenus d'accomplir des actes positifs et répétés de recherche d'emploi. Ces actes doivent être réels et sérieux et sont appréciés compte tenu de la situation du demandeur d'emploi et de celle du marché du travail local. En cas de manquement (non respect) à cette obligation, le demandeur d'emploi peut être radié de la liste des demandeurs d'emploi.*

- **Le contrôle de la recherche d'emploi** est à distinguer des actions de prévention et détection des fraudes aux allocations et **concerne tous les demandeurs d'emploi**, qu'ils soient indemnisés ou non.
- **Les sanctions sont graduées.** L'absence d'actes positifs et répétés de recherche d'emploi est susceptible d'entraîner une radiation de la liste des demandeurs d'emploi de 15 jours. En cas de manquements répétés, la durée de radiation peut être comprise entre un et six mois consécutifs. L'absence à convocation génère une radiation de 2 mois.
- Seuls les agents de Pôle emploi ont compétence pour exercer le contrôle de la recherche d'emploi (art L 5426-1 du code du travail). En matière de sanction, **la décision de radiation relève de la compétence exclusive de Pôle emploi.**
- **Les décisions portant sur la diminution du revenu** de remplacement relèvent quant à elles, à ce jour, de la **compétence du Préfet.**



## 1. Contexte de la généralisation

### Rappel des principaux résultats de l'expérimentation

#### Le cadre de l'expérimentation

- Pendant les 10 mois de l'expérimentation (juin 2013- mars 2014), 6 610 DE ont été contrôlés dans 3 régions (PACA, Franche-Comté, Poitou-Charentes),
- Par 18 conseillers répartis en équipes dédiées (12,1 ETP),
- Selon trois modalités de sélection des demandeurs d'emploi : un modèle aléatoire (PACA) ; un modèle de ciblage (Franche- Comté) ; un modèle mixte (Poitou-Charentes)

#### Les effets de l'expérimentation

- 66 % des demandeurs d'emploi contrôlés ont été considérés en recherche d'emploi par l'équipe dédiée après premiers examens et échanges,
- L'expérimentation a été bien accueillie par les conseillers, qui se sont progressivement saisis de la capacité de signalement. Une très large majorité d'entre eux ont estimé l'expérimentation utile pour l'institution et utile pour le demandeur d'emploi,
- Elle a confirmé l'intérêt de distinguer les conseillers en charge du contrôle de la recherche d'emploi et ceux en charge de l'accompagnement.

#### Les bénéfices identifiés

- Faire prendre conscience au demandeur d'emploi de l'insuffisance de ses démarches de recherche;
- Identifier les demandeurs d'emploi ayant besoin d'un accompagnement plus soutenu ;
- Rappeler aux demandeurs d'emploi les services de Pôle emploi et la réglementation ;
- Mettre à jour la liste des demandeurs d'emploi avec leur situation effective.



## 1. Enjeux de la généralisation

**La convention tripartite fixe pour objectif à Pôle emploi d'« améliorer sa capacité de contrôle de la recherche d'emploi, visant à s'assurer que le demandeur d'emploi accomplit des actes positifs de recherche d'emploi, en s'appuyant notamment sur les engagements formalisés avec Pôle emploi, et à éviter les situations de décrochage, selon des modalités opérationnelles qui seront précisées courant 2015 ».**

Lors de la séance du 15 octobre 2014, le Conseil d'Administration a souhaité échanger au cours du premier trimestre 2015 sur les **conditions d'une éventuelle généralisation**.

Les travaux concernant les modalités de généralisation du dispositif d'équipe dédiée au contrôle de la recherche d'emploi, ont été menés dans le cadre du programme de travail du comité stratégique et d'évaluation du conseil d'administration de Pôle emploi.

Ils ont fait l'objet d'une première présentation au Conseil d'Administration le 15 avril et d'une délibération le 20 mai 2015. L'engagement de Pôle emploi concernant l'amélioration de sa capacité de contrôle fera l'objet d'un nouvel échange avec le Conseil d'Administration dans un an.

**Le présent document détaille les modalités de construction du projet, les principes structurant la généralisation ainsi que les modalités d'accompagnement et de déploiement dans le réseau.**



## 1. Les bénéfices attendus

### Pour les conseillers

- **Recentrer** les conseillers en charge d'un **portefeuille sur le rôle d'accompagnement** et de suivi du parcours des demandeurs d'emploi.
- **Conforter** les conseillers en charge d'un portefeuille dans **la formalisation de la feuille de route partagée** et contractualisée avec le demandeur d'emploi.
- **Apporter un levier d'action** aux conseillers **face aux situations de demandeurs d'emploi** dont les actes de recherche d'emploi sont insuffisants.
- **Légitimer l'information délivrée par les conseillers** en matière de droits et devoirs des demandeurs d'emploi.
- **Faciliter la relation des conseillers avec les entreprises.**
- **Faciliter la gestion de portefeuille** par la mise à jour de la liste des demandeurs d'emploi avec leur situation effective.

### Pour les demandeurs d'emploi

- **Améliorer l'information sur leurs droits et devoirs** et renforcer leurs connaissances des services de Pôle emploi et de la réglementation.
- **Sécuriser et renforcer la prise en compte d'un besoin d'accompagnement** plus soutenu et éviter les situations de décrochage en particulier pour les demandeurs en modalité suivi.
- **Redynamiser leur démarche** de recherche d'emploi.
- **Sensibiliser**, si besoin, à l'insuffisance de leurs démarches de recherche.
- **Garantir** à tous les demandeurs d'emploi inscrits **l'effectivité de l'application des droits et devoirs.**



## 1. Méthode d'élaboration des principes de généralisation

Les principes et contours de la généralisation du dispositif ont été construits en lien étroit avec l'ensemble des acteurs du réseau.

En particulier, le projet s'appuie sur le retour d'expérience des régions ayant mené l'expérimentation sur la base :

- Des évaluations menées par la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'évaluation et de l'Inspection Générale de Pôle emploi ;
- Des éléments recueillis dans le cadre d'une enquête réalisée auprès de 138 conseillers ;
- Des visites terrain post expérimentation permettant de capter les évolutions du dispositif dans le temps ;

Par ailleurs, le projet a recueilli l'expression des régions n'ayant pas participé aux expérimentations. Des ateliers associant différents acteurs (DT, DTD, RRA, conseillers gestion des droits, conseillers emploi\*) ont permis d'identifier et d'anticiper les différents impacts du projet dans le réseau.

*\*5 régions associées aux travaux : Ile-de-France, Lorraine, Bourgogne, Poitou-Charentes, Languedoc-Roussillon. 3 Directeurs d'agence, 4 responsables d'équipe, 1 Référent Réglementaire et Applicatif, 7 conseillers.*



1. Contexte et enjeux du projet de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
2. Les principes de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
3. Les modalités d'accompagnement et de déploiement
4. L'analyse des impacts du projet sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)
5. Annexes





## 2. Les principes de la généralisation

### Les principes portant les modalités de généralisation :

- **Tous les demandeurs d'emploi sont susceptibles d'être contrôlés**, par des requêtes ciblées et aléatoires ou des demandes de contrôle des conseillers référents **en complémentarité de leur accompagnement**.
- Les requêtes utilisées en région seront choisies au sein d'une **liste nationale prédéfinie de requêtes aléatoires et ciblées**
- Une **information systématique sur le dispositif est faite à tous les demandeurs d'emploi**. Le demandeur d'emploi est informé des actions de contrôle réalisées sur son dossier.
- L'application du **contrôle de la recherche effective d'emploi est harmonisée sur l'ensemble du territoire**
- **La relation entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi est clarifiée**. Les activités d'accompagnement et de contrôle sont dissociées. **Le contrôle de la recherche d'emploi s'appuie sur une approche collégiale**. Les conseillers en charge du contrôle sont regroupés au sein d'équipes dédiées garantissant ainsi, l'harmonisation des pratiques et le respect du protocole.
- **Les règles actuelles d'application de la gestion de la liste sont maintenues**. Les conditions de recours en vigueur pour contester une radiation sont respectées (recours préalable auprès du décisionnaire (art. R.5411-18 et R.5412-8) ; recours contentieux devant le tribunal administratif ; saisine du Médiateur à tout moment après que la radiation a été prononcée (loi 2008-758)).



## 2. Les principes de la généralisation

### Projet de protocole de contrôle

1. Les listes de demandeurs d'emploi à contrôler sont établies par les services régionaux.
2. Le contrôle débute par l'examen du dossier du demandeur d'emploi en vérifiant les données disponibles dans le système informatique.
3. Si l'analyse conclut à une possible Insuffisance de Recherche d'Emploi (IRE), l'équipe dédiée recueille, par voie de questionnaire, des informations complémentaires sur la recherche d'emploi et les démarches réalisées (candidatures, entretiens d'embauche...).
4. En fonction des informations collectées à travers le questionnaire, l'équipe dédiée recueille un complément d'information par voie téléphonique.
5. Si un doute persiste encore, possibilité de réaliser un entretien physique.
6. Suite à ces vérifications :
  - un processus de redynamisation s'engage avec le demandeur d'emploi dans le cadre du suivi de la recherche d'emploi, mis en œuvre par son conseiller référent
  - le cas échéant, la procédure de radiation pour IRE est engagée.



## 2. Les principes de la généralisation

### Les voies de recours

**Les conditions de recours en vigueur pour contester une décision de radiation ne changent pas.**

Les demandeurs d'emploi disposent de trois voies pour contester une décision de radiation prononcée à leur encontre, la mise en place des équipes dédiées ne modifieront pas celles-ci :

- **Le recours préalable** : *un recours préalable adressé au directeur d'agence. C'est une démarche inscrite dans le code du travail (art. R.5411-18 et R.5412-8). Elle est obligatoire avant tout recours contentieux.*
- **Le recours contentieux** : *si le recours préalable n'a pas permis de donner satisfaction au demandeur d'emploi, il peut former un recours contentieux devant le tribunal administratif.*
- **La saisine du médiateur** : depuis la loi 2008-758, les personnes radiées peuvent aussi saisir le médiateur de Pôle emploi, qui est compétent dès qu'une décision prise au « premier niveau » (c'est-à-dire à celui de l'agence) est contestée.



## 2. Les principes de la généralisation

La relation entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi est clarifiée

Afin de **garantir la séparation des activités, les conseillers en charge du contrôle de la recherche d'emploi sont dédiés à l'activité**. C'est pourquoi, ils n'assurent plus les activités liées à la gestion de portefeuille, l'accueil des demandeurs ou toute autre activité n'étant pas directement liée au contrôle. **Ils se consacrent exclusivement aux activités de contrôle.**

**L'équipe dédiée au contrôle n'est pas rattachée au service en charge de la prévention et de la lutte contre les fraudes**. A ce titre, le contrôle de la recherche d'emploi est à distinguer des actions de prévention et détection des fraudes, la fraude se caractérisant notamment par l'accomplissement intentionnel d'un acte illégal (fausse attestation employeur, reprise d'emploi non déclarée, ...).

Enfin, concernant les requêtes, **la Direction Etudes Evaluations et Statistiques conçoit et édite les listes qui sont ensuite traitées par l'équipe assurant le contrôle.**

**Les conseillers en agence de proximité ou assurant les activités du 3949 n'ont pas vocation à intervenir sur un contrôle en cours**. En cas de sollicitation d'un demandeur d'emploi, faisant l'objet d'un contrôle, ils rappellent les différentes étapes du protocole et orientent, ce dernier, vers l'équipe de contrôle en indiquant le numéro de la ligne directe et/ou le mail de l'équipe.

La gestion de la liste suite à absence à convocation (exemple : jalons personnalisés) reste réalisée au sein des agences de proximité. **Les conseillers continuent d'assurer l'information des droits et devoirs et sont porteurs de l'information sur le dispositif de contrôle.**



## 2. Les principes de la généralisation

La relation entre le conseiller référent et le demandeur d'emploi est clarifiée.

Le contrôle de la recherche d'emploi fait partie des missions de Pôle emploi. Cette mission **s'inscrit dans le périmètre d'intervention de la filière relation de services, du métier conseil et de l'emploi de conseiller emploi.**

En effet, une des missions du conseiller est de : « *conseiller et accompagner le demandeur d'emploi jusqu'à son placement durable* ». Cette mission implique que le conseiller référent s'assure que le demandeur d'emploi est dans une dynamique de démarche active de recherche d'emploi.

Par ailleurs, **le contrôle de la recherche d'emploi est aujourd'hui formalisé au sein de la fiche emploi du conseiller emploi sous la rubrique responsabilité : « Veille à l'application des modalités de suivi et de contrôle de la recherche d'emploi ».**

L'activité de contrôle de la recherche d'emploi mobilise les savoirs, savoirs faire techniques et comportements professionnels du conseiller emploi. **De fait, le contrôle de la recherche d'emploi est inhérent à l'emploi de conseiller.**

La mise en place **du dispositif d'équipe dédiée au contrôle de la recherche d'emploi s'inscrit dans l'organisation d'une activité/mission déjà portées par les conseillers.**

La réalisation de cette activité par des conseillers emploi peut ainsi se traduire par **la formalisation d'une fiche de poste** (Cf. Annexe 1. projet de fiche de poste), qui peut constituer une étape dans le développement professionnel dans l'emploi de conseiller emploi.



## 2. Les principes de la généralisation

Le contrôle de la recherche d'emploi s'appuie sur une approche collégiale

Afin de **garantir l'harmonisation et l'échange des pratiques**, le dispositif s'appuie sur une équipe d'agents regroupés en un même lieu et disposant d'une compétence régionale. L'équipe dédiée évolue au sein d'une structure de délivrance de services et a accès à l'appui d'un Référent Réglementaire et Applicatif.

Les conseillers en charge du contrôle **bénéficient d'un manager dédié particulièrement en charge de garantir le respect du protocole, l'harmonisation des pratiques et le développement de compétences.**

Pour ce faire, il s'appuie sur un système de management analogue à celui des agences de proximité, qui prévoit :

- **Une réunion d'équipe** favorisant l'échange des pratiques et le développement de l'approche collégiale des situations.
- **Une réunion de service**, de la structure dans laquelle ils évoluent, favorisant la diffusion des informations nécessaires à l'exercice de leur mission et la connaissance des actualités de Pôle emploi.

Pour que l'installation du contrôle de la recherche d'emploi se fasse en préservant le temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi, il est proposé d'installer l'équivalent de **200 Equivalent Temps Plein dédiés à cette activité\***. Ce dimensionnement situe Pôle emploi dans un niveau relativement comparable aux activités de contrôle menées par d'autres institutions publiques. Les critères de dimensionnement pour chaque région s'appuient sur le poids de la DEFM. Des évolutions apportées au Système d'Information des Ressources Humaines permettront d'identifier l'installation des conseillers en charge du contrôle.

\*L'impact pour les agences de proximité est évalué à environ deux demandeurs d'emploi par portefeuille.



1. Contexte et enjeux du projet de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
2. Les principes de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
3. Les modalités d'accompagnement et de déploiement
4. L'analyse des impacts du projet sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)
5. Annexes



### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement

L'offre de formation nationale

Afin d'accompagner les conseillers en charge du contrôle dans l'installation de leur activité, le **module « Gestion de la liste » sera actualisé et proposé aux agents.**

Ce module contribuera à les accompagner sur trois axes :

- *Connaître pour appliquer le processus de gestion du contrôle de la recherche d'emploi (protocole, règles, procédures et outils)*
- *Connaître ce que le contrôle de la recherche d'emploi fait évoluer dans le processus de gestion de la liste*
- *Apprendre à articuler son rôle avec celui du conseiller référent*

De plus, le module « **acquérir les méthodes et techniques favorisant un dialogue équilibré** » peut compléter la formation des conseillers en charge du contrôle de la recherche d'emploi.

Enfin, en fonction de leur besoin, ils **pourront mobiliser l'offre de formation nationale en particulier les modules :**

- *« Conduite d'entretien »*
- *« Gestion des situations difficiles »*
- *« Diagnostic »*
- *« Connaissance du marché du travail »*
- *« Déontologie »*

L'Université du Management proposera à **l'ensemble des managers des ateliers de co-développement.** Ces ateliers réunissant un groupe de pairs pendant plusieurs séances et sur une durée déterminée, permettront aux managers de partager et d'échanger autour des pratiques managériales liées à la mise en œuvre du dispositif d'équipe dédiée au contrôle.





### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement Les outils mis à disposition des conseillers

- Les conseillers en charge du contrôle de la recherche sont accompagnés dans la prise en compte des dimensions marché du travail dans le contrôle :

Le portail **Information Marché du Travail (IMT)** donne des informations sur le marché du travail et permet d'analyser et diagnostiquer les actes de recherche d'emploi en prenant en compte la situation du travail de la zone et de l'emploi recherchés. En complément, une **évolution de l'Applicatif Unique du Demandeur d'Emploi (AUDE)** permet désormais la visualisation des offres partenaires directement, au même titre que les offres Pôle emploi.

- L'ensemble des conseillers pourra accéder à une information fiable, actualisée et territorialisée sur le dispositif de contrôle via la Base Unique de Documentation et d'Information (BUDI) :

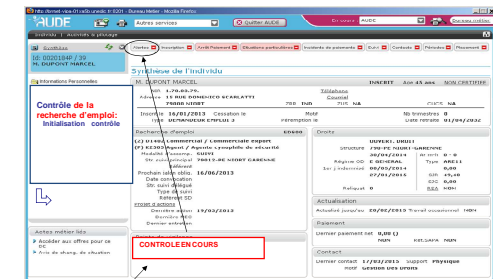
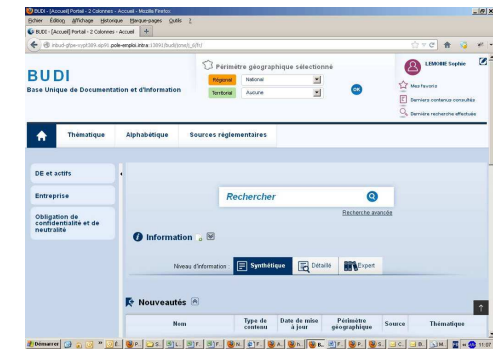
La Base Unique de Documentation et d'Information (BUDI) intègrera les éléments liés au contrôle de la recherche d'emploi. Des fiches permettront à l'ensemble des conseillers, en situation de travail, de répondre aux informations de premier niveau, d'orienter un demandeur d'emploi dans le cadre d'un contrôle ou de réaliser un contrôle en ce qui concerne l'équipe dédiée.

- Enfin, la complémentarité de chacun dans le dispositif sera facilitée par :

En phase transitoire, les contrôles en cours seront tracés par un code plan d'action, permettant à chacun de visualiser un contrôle en cours à l'instar des régions expérimentatrices.

En cible (début 2016), des évolutions apportées à AUDE permettront de :

- Visualiser une alerte « contrôle en cours » sur l'écran de synthèse
- Tracer et visualiser les différentes étapes du contrôle de la recherche d'emploi
- Piloter l'activité de contrôle et faciliter la construction des requêtes





### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement

#### L'accompagnement au déploiement pour les conseillers

Afin d'accompagner l'ensemble des acteurs dans le déploiement et la mise en œuvre du dispositif, un kit de déploiement sera mis à disposition des conseillers. Il s'adressera de manière contextualisée et personnalisée à l'ensemble des parties prenantes au dispositif. Il sera composé de **fiches pratiques** déclinant, pour chacun, l'impact du dispositif de contrôle en situation de travail. Construit avec des acteurs du réseau, ce kit associera l'ensemble des expertises métier, ressources humaines, pilotage et organisation.

THEMATIQUES	
<b>Informers</b> les demandeurs d'emploi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <u>Renseigner un demandeur d'emploi sur le dispositif de contrôle</u> : expliquer le déroulé du protocole, prévenir les situations d'insuffisance de recherche d'emploi</li><li>▪ <u>Renseigner un demandeur d'emploi qui fait l'objet d'un contrôle</u> : comment orienter un demandeur d'emploi vers l'équipe dédiée, porter et expliquer la séparation des activités de contrôle et d'accompagnement.</li><li>▪ <u>Gérer une situation difficile dans le cadre d'un contrôle de la recherche d'emploi</u> : prévenir et anticiper les situations de tension liées au contrôle, alerter l'équipe dédiée en cas de risque</li></ul>
<b>Gérer son</b> portefeuille	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <u>Réaliser une demande de contrôle</u> : le processus de demande de contrôle, identifier les situations relevant d'une demande de contrôle</li><li>▪ <u>Réaliser le suivi et l'accompagnement du demandeur d'emploi pendant un contrôle</u> : articuler le suivi et les jalons personnalisés pour un demandeur en cours de contrôle, réorienter les éléments adressés sur mail.net vers l'équipe dédiée...</li><li>▪ <u>Réaliser le suivi et l'accompagnement du demandeur d'emploi après un contrôle</u> : réengager une dynamique de recherche d'emploi après un contrôle, s'appuyer sur les éléments du contrôle pour orienter les étapes du parcours du demandeur d'emploi, réinterroger la modalité de suivi en fonction des éléments issus du contrôle ...</li></ul>
<b>Assurer le</b> <b>contrôle</b> de la recherche d'emploi	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <u>Réaliser un contrôle de la recherche d'emploi</u> : le protocole de contrôle, le respect des délais et des formalités de contrôle, personnaliser le questionnaire de contrôle à la situation du demandeur d'emploi</li><li>▪ <u>Prendre en compte la situation du marché du travail dans le contrôle de la recherche d'emploi</u> : les outils permettant de connaître la situation du marché du travail, les éléments constitutifs d'un diagnostic territorial</li><li>▪ <u>Articuler un contrôle de la recherche d'emploi avec le suivi et l'accompagnement du demandeur d'emploi</u> : identifier les jalons personnalisés engagés par le conseiller référent,</li></ul>



### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement

#### L'accompagnement au déploiement pour les managers

Afin **d'accompagner l'ensemble des acteurs dans le déploiement et la mise en œuvre du dispositif**, un **kit de déploiement** sera mis à disposition des managers. Il s'adressera de manière contextualisée et personnalisée à l'ensemble des parties prenantes au dispositif. Il sera composé de **fiches pratiques** déclinant, pour chacun, l'impact du dispositif de contrôle en situation de travail. Construit avec des acteurs du réseau, ce kit associera l'ensemble des expertises métier, ressources humaines, pilotage, organisation.

#### THEMATIQUES

##### Les managers du réseau

- Communiquer à l'interne/externe sur le dispositif de contrôle de la recherche d'emploi : *identifier les acteurs externes devant faire l'objet d'une communication, expliquer et communiquer les éléments de contexte liés à la mise en place du dispositif, valoriser le rôle de chacun dans le dispositif*
- Accompagner les conseillers dans les demandes de contrôle : *construire des repères communs, intégrer les éléments du diagnostic territorial dans les demandes de contrôle, suivre et valider les demandes de contrôle des conseillers référents.*
- Intégrer les questions de sécurité au travail liées au contrôle dans l'organisation de l'agence : *prévenir et anticiper les situations de tension liées au contrôle, alerter l'équipe dédiée en cas de risque, positionner le Manager de l'Accueil en appui des conseillers à l'accueil...*

##### Les managers des équipes dédiées

- Piloter l'activité des équipes dédiées : *les indicateurs de pilotage, analyser l'impact du dispositif sur le parcours des demandeurs d'emploi, piloter les demandes de contrôle, exploiter les données issues du dispositif de contrôle interne, construire des actions correctives...*
- Positionner le dispositif de contrôle dans son environnement : *identifier les acteurs intervenant sur le territoire, construire des relations de coopération avec les directeurs d'agence du territoire, travailler avec les directeurs territoriaux sur l'intégration des dimensions marché du travail ...*
- Intégrer les questions de sécurité au travail dans l'organisation de l'équipe dédiée au contrôle : *anonymiser mettre en place des portefeuilles de territoire, organiser l'accueil téléphonique de la ligne directe de l'équipe, tenir un registre de sécurité, anticiper et prévenir les situations difficiles ...*



### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement

#### L'accompagnement au déploiement pour les fonctions support

Afin de garantir **un corpus de pratiques sur l'ensemble du territoire**, l'accompagnement portera sur l'ensemble des dimensions du projet. L'accompagnement proposé vise à :

- Harmoniser les modalités de contrôle de la recherche d'emploi ;
- Construire des pratiques communes sur le champ de l'application des dispositions réglementaires ;
- Accompagner les régions en phase de déploiement et sécuriser l'installation des équipes.

Services  
Etudes  
Evaluations  
et  
Statistiques

- Co-construction avec les services en région d'une bibliothèque de requête
- Mise à disposition d'une liste **de requêtes** par la Direction Etudes Evaluation et Statistiques
- **Actualisation et fiabilisation** de la bibliothèque de requêtes dans le cadre de l'animation fonctionnelle

Services  
Direction  
Des  
Opérations

- Accompagnement régulier des régions par l'équipe nationale de déploiement, puis en mode pérenne dans le cadre de **l'animation fonctionnelle des Directeurs aux Opérations** :
  - Sur les **dimensions respect du protocole** : actualité de l'application réglementaire, métier (en particulier articulation avec les évolutions de l'offre de service), évolution des outils sur le marché du travail.
  - Sur les **dimensions pilotage** : analyse des enquêtes locales, contrôle interne, analyse de l'impact du dispositif de contrôle sur le parcours du demandeur d'emploi.
- Mise à disposition du REX des régions ayant mené l'expérimentation sur le dispositif de contrôle de la recherche d'emploi
- Ouverture d'une boîte générique dédiée **\*DSORE Déploiement CRE** et mise en place d'une **FAQ déploiement**.



### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement

L'information sur le dispositif

**Une information spécifique et systématique auprès des acteurs externes sera faite par les managers.** En particulier, auprès des comités de chômeurs, des élus locaux, des préfets et des partenaires.

**Une information systématique sera faite aux demandeurs d'emploi de plusieurs façons :**

**Une information large et grand public** via les supports de communication dans les agences de proximité. En particulier, les brochures « votre recherche d'emploi », les dépliants « les règles de votre recherche d'emploi » seront actualisés. Cette information sera complétée par des affiches et par l'animation « mode d'emploi » diffusé en zone de libre accès. La page « droits et engagements » du site pole-emploi.fr sera également actualisée.

Dès **l'entretien d'inscription et de diagnostic**, le conseiller informe le demandeur d'emploi sur les droits et devoirs et l'existence d'un dispositif de recherche. A cet égard, le conseiller sensibilise le demandeur d'emploi sur la nécessité de réaliser des actes positifs de recherche d'emploi. Le carnet de bord remis lors de l'entretien d'inscription et de diagnostic sera actualisé. L'installation des équipes dédiées conforte et légitime l'information portée par le conseiller en matière de droits et devoirs.

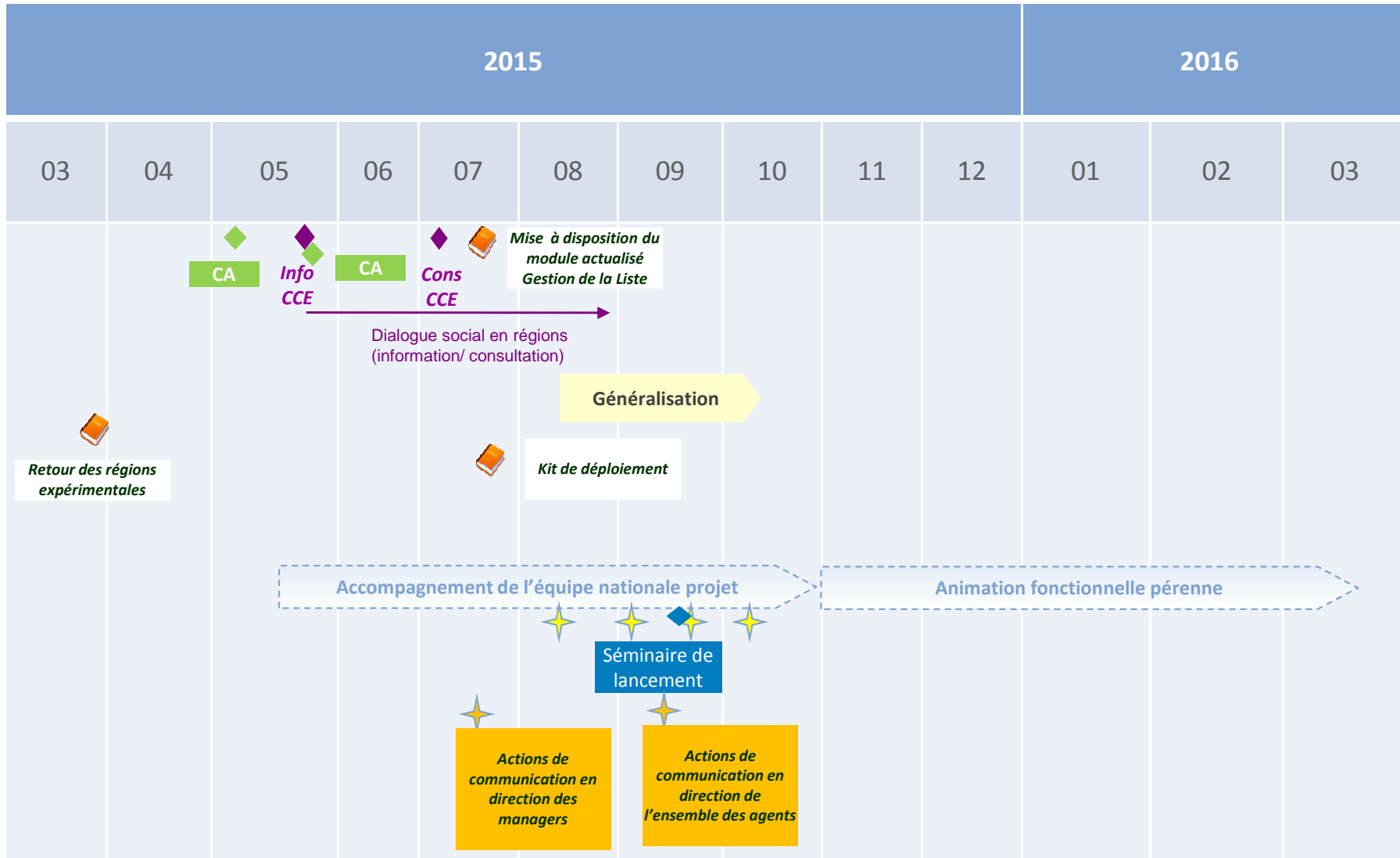
**Le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi**, mesuré trimestriellement au travers des enquêtes locales, permettra de **vérifier la qualité de l'information en matière de droits et devoirs.**

Par ailleurs, le dispositif fera l'objet d'une communication interne par les managers. Le projet fera l'objet d'une **présentation systématique en réunion de service** pour l'ensemble des agences de proximité. Une communication large auprès de l'ensemble des agents se fera par un article dans le journal interne **ACTIONS.**



### 3. Les modalités de déploiement, l'accompagnement au déploiement

Le calendrier prévisionnel de déploiement





1. Contexte et enjeux du projet de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
2. Les principes de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
3. Les modalités d'accompagnement et de déploiement
4. L'analyse des impacts du projet sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)
5. Annexes

## 4. L'analyse Qualité de Vie au Travail

**Le plan stratégique 2015-2020 prend en considération la qualité de vie au travail dans chaque projet. Le projet de généralisation du dispositif de recherche d'emploi impacte plusieurs dimensions de la qualité de vie au travail des agents qui ont été anticipées par des actions de maîtrise.**

### La gouvernance du projet

Le projet a été initié à la suite d'expérimentation menée avec trois régions, **cette expérimentation a fait l'objet d'une évaluation intégrant l'expression des agents. Une enquête a été réalisée auprès de 138 conseillers : 93% des répondants l'ont jugée utile pour Pôle emploi et 79% pour le demandeur d'emploi.**

Les acteurs du réseau ont été associés à la construction de la proposition de généralisation. Des ateliers dédiés aux impacts du projet ont été menés avec des conseillers, RRA, DAPE, DTD-DT\*.

La ligne managériale sera particulièrement sollicitée et mobilisée dans le portage du projet en interne comme en externe. Afin de conforter leur positionnement sur le projet, il leur sera fourni **des messages ciblés en fonction des publics concernés** : les demandeurs d'emploi, les entreprises, les partenaires, les comités de chômeurs et les élus locaux. A ce titre, ils seront destinataires d'un **kit de déploiement incluant une aide à l'information**. Par ailleurs, l'Université du Management proposera à l'ensemble des managers **des ateliers de co-développement** leur permettant d'échanger sur leur pratique en la matière.

### ■ Les relations de travail et les relations sociales

Dans le cadre du déploiement du dispositif de contrôle, **une communication interne est prévue afin de clarifier les rôles de chacun dans le dispositif**. Les activités de l'équipe dédiée au contrôle feront l'objet d'une **présentation ad hoc en réunion de service** dans l'ensemble des agences du réseau. Cette présentation valorisera **le rôle et les missions de l'équipe dédiée**, elle détaillera les éléments concernant le protocole de contrôle et les rôles de chacun dans le dispositif. En particulier, celui des conseillers en charge d'un portefeuille, dans le cadre des demandes de contrôle, mais aussi celui des conseillers en situation d'accueil physique ou téléphonique.

L'organisation centralisée favorise moins les échanges de proximité avec les conseillers en agence de proximité. En réponse, **la circulation de l'information concernant le processus de contrôle sera sécurisée**. Ainsi, les contrôles feront l'objet d'un traçage dans le système d'information. **Le conseiller pourra visualiser une alerte sur l'écran de synthèse**, qui lui indiquera l'étape en cours dans le processus de contrôle. Il visualisera, par ailleurs, le nom du conseiller en charge du contrôle.

Enfin, le regroupement au sein d'une équipe dédiée au contrôle de la recherche crée des **synergies et de l'entraide garantissant l'approche collégiale du dispositif**.



## 4. L'analyse Qualité de Vie au Travail

### ▪ Le partage de l'information

Une campagne de communication interne permettra de donner du sens à ce projet, **le respect de règles déontologiques ainsi qu'une égalité face aux droits et devoirs seront les valeurs mises en exergue.**

Tout au long du protocole, le conseiller référent pourra échanger avec le conseiller en charge du contrôle de la recherche d'emploi.

En particulier, **les outils d'accompagnement livrés seront contextualisés aux situations de travail**, pour les managers en situation de communication interne ou externe, pour les conseillers en situation d'accueil physique/téléphonique et/ou de suivi et d'accompagnement.

### ▪ Les conditions de travail et l'environnement de travail

Les conseillers en charge du contrôle disposeront également de l'ensemble du **matériel nécessaire à l'exercice de leur activité.**

**La sécurité au travail des conseillers en charge du dispositif de contrôle mais plus largement de tous les agents en contact avec le public fera l'objet d'une attention soutenue dans le cadre du projet par des actions de prévention.**

Tout au long du processus de contrôle, les demandeurs d'emploi disposent de la possibilité d'entrer en contact direct avec le conseiller en charge de leur dossier de contrôle. Les courriers adossés au processus de contrôle mentionneront le nom du conseiller, un numéro de ligne directe, ainsi que le mail.net du conseiller.

**Les courriers insisteront sur le fait de contacter directement l'équipe dédiée au contrôle plutôt que de se rendre en agence de proximité.** Par ailleurs, les courriers feront mention d'une **adresse Boite Postale afin d'éviter que des demandeurs d'emploi se présentent directement sur le lieu de travail de l'équipe dédiée.**

Au moment de l'installation des équipes, le responsable régional sécurité sensibilisera les conseillers en charge du contrôle, sur la prévention des situations d'agression. Il sera proposé en fonction des besoins des conseillers **le module de formation « gestion des situations difficiles ».**

Les équipes dédiées au contrôle disposeront d'un **registre de sécurité ad hoc.** Il sera préconisé que le conseiller en charge du contrôle ne gère pas les demandeurs d'emploi de la commune où il vit, ni de la zone de compétence de l'agence d'où il vient s'il était conseiller en agence. Dans la situation où il réalise un entretien physique dans une agence de proximité, il a accès à l'alerte silencieuse.

## 4. L'analyse Qualité de Vie au Travail

**Le registre de sécurité sera enrichi d'un motif « *incident suite à un contrôle* »** afin de suivre, d'objectiver et de mieux anticiper les risques d'incident. Les conseillers de l'équipe dédiée peuvent solliciter la ligne d'écoute en cas de besoin.

Le manager de l'accueil sera destinataire de la liste des demandeurs d'emploi faisant l'objet d'un contrôle afin de prévenir les risques d'incident en accueil physique. Les managers des agences de proximité disposeront d'un **numéro de ligne directe ad hoc permettant de réagir au plus vite aux situations les plus difficiles en demandant d'arrêter le contrôle**. A l'inverse, le manager de l'équipe dédiée qui identifiera des situations à risque se rapprochera du directeur d'agence concerné afin de prendre les mesures de prévention adéquates.

Les entretiens physiques réalisés sur l'agence de rattachement du demandeur d'emploi génèrent pour les conseillers de l'équipe dédiée un **risque routier**. L'usage de l'entretien physique sera **circonscrit aux contrôles nécessitant une instruction plus poussée**. **Le responsable régional de sécurité sensibilisera les conseillers de l'équipe à ce risque**.

### ■ Le contenu du travail

Le projet permet de **recentrer les conseillers en charge d'un portefeuille sur les activités de suivi et d'accompagnement**. La séparation du suivi des demandeurs d'emploi et de leur contrôle permet aux conseillers en charge du suivi d'être plus à l'aise dans leur relation de confiance avec les demandeurs.

Les entretiens physiques ou téléphoniques nécessitent une attention soutenue liée au contenu et à l'objet du contact (contrôle de la recherche d'emploi). En réponse, **le dispositif n'est, et ne sera assorti d'aucuns objectifs en termes de nombre de contrôles et/ou nombre de radiations**. De plus, **la mise en œuvre du protocole de contrôle ne fait pas l'objet d'un cadrage en termes de durée**. La durée d'un contrôle varie en fonction de la situation du demandeur d'emploi.

Les conseillers en charge du contrôle disposent de marges de manœuvre dans l'appréciation des situations et dans l'organisation de leur activité. Par ailleurs, **la dimension collégiale et l'organisation en équipe dédiée limite les risques d'isolement face à l'activité**. Enfin, la décision d'enclencher la procédure de sanction reste à la main du manager.

## 4. L'analyse Qualité de Vie au Travail

### ▪ Le parcours professionnel

Le projet d'équipe dédiée au contrôle peut s'inscrire dans le parcours professionnel du conseiller emploi. L'activité concourt au développement de compétences, que le conseiller peut réinvestir lorsqu'il reprend une activité de suivi et d'accompagnement en agence de proximité.

**Une information sur le dispositif et l'activité de contrôle sera assurée par les services ressources humaines régionaux** et les managers afin d'identifier les conseillers intéressés par cette activité et leur permettant de se positionner. La diffusion des postes se fera via la bourse de l'emploi (BDE).

### ▪ L'organisation du travail

Plusieurs **leviers sont d'ores et déjà identifiés afin de ne pas dégrader le temps consacré au suivi et à l'accompagnement.**

Le projet acte un certain nombre d'éléments liés à l'organisation du travail : le nombre de conseillers par région, la réalisation exclusive de cette activité et le processus de contrôle. Les **régions auront la possibilité de déterminer le lieu d'affectation de l'équipe, sous réserve de la positionner dans une structure de délivrance de services et de garantir l'accès à un Référent Réglementaire et Applicatif.**

Le rôle du manager de l'équipe dédiée sera de réguler les charges de travail entre les différents membres de l'équipe. Il sera garant du respect des échéances et du protocole. L'organisation en portefeuille de territoire favorisera la prise en compte des dimensions marché du travail et clarifiera la répartition des rôles au sein de l'équipe.

Le manager de l'équipe dédiée assure **l'animation de l'équipe et des réunions de partage entre conseillers.** Il participe aux instances de gouvernance au niveau régional et fournira régulièrement des informations sur la réalisation de l'activité de l'équipe.

Une animation fonctionnelle ad hoc est proposée aux régions dans le cadre du déploiement afin de partager, sur le champ du contrôle, **une communauté de pratiques**, de s'appuyer sur les expériences des autres régions.

**Le baromètre social permettra de mesurer l'impact de l'installation des équipes dédiées sur les différents aspects de la performance sociale. L'outil de reporting des incidents évoluera afin d'intégrer dans les motifs ceux en lien direct avec un contrôle de la recherche d'emploi. Une veille particulière sera assurée sur le champ des réclamations et le rapport du médiateur portera une attention aux impacts du dispositif sur la relation entre Pôle emploi et les demandeurs d'emploi.**



1. Contexte et enjeux du projet de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
2. Les principes de généralisation des équipes dédiées au contrôle de la recherche d'emploi
3. Les modalités d'accompagnement et de déploiement
4. L'analyse des impacts du projet sur la Qualité de Vie au Travail (QVT)
5. Annexes



### **Mission :**

- Assure le contrôle de la recherche d'emploi des DE
- Concourt à la gestion globale du dossier du demandeur d'emploi

### **Activités principales :**

#### **Technicité**

- Réalise les opérations de contrôle à partir des listes de demandeurs d'emploi préétablies
- Contrôle par la recherche, la collecte et l'exploitation des renseignements du dossier du DE
- Analyse les actes de recherche d'emploi à partir des données du marché du travail
- Recueille, par voie de questionnaire, des informations complémentaires sur la recherche d'emploi et les démarches réalisées par le demandeur d'emploi
- Recueille les compléments d'information par voie téléphonique
- Réalise un entretien physique, le cas échéant
- Clôture le contrôle par un constat d'effectivité et/ou d'insuffisance de recherche d'emploi (IRE) de la recherche d'emploi
- Fait des propositions de sanctions argumentées

#### **Information/Communication**

- Utilise les différentes sources documentaires et renseigne les systèmes d'information dédiés à son activité
- Informe le conseiller référent du démarrage du contrôle du demandeur d'emploi de son portefeuille
- Participe aux réunions d'équipe et de service
- Échange et partage les informations détenues sur les DE
- Actualise ses connaissances réglementaires et techniques
- Répond aux sollicitations des DE



#### Relations

- Est en contact avec le conseiller référent
- Est en contact avec les demandeurs d'emploi, les entreprises
- Travaille en équipe dans le cadre de son activité
- Travaille en réseau avec les différentes parties prenantes d'un dossier

#### Responsabilité

- Assure un reporting auprès de son responsable hiérarchique et l'alerte en cas de dysfonctionnement
- Assure un suivi régulier du déroulement de son action
- Assure une veille qualité sur l'ensemble de ses activités
- Veille au contrôle de la recherche d'emploi



## 5. Annexes

### Annexe 2. Projet de répartition des équipes par région

