

# Présentation de l'expérimentation « Organisation dédiée aux grandes entreprises »

---

CCE DU 21 OCTOBRE 2014

---



### Contexte

Les grandes entreprises représentent un fort enjeu pour Pôle emploi : à la fois en termes d'image, mais surtout de potentiel de placement et de capacité d'adaptation de Pôle emploi aux problématiques de recrutement actuelles et futures, face aux transformations du marché du travail dans son ensemble.

Faciliter une meilleure connaissance réciproque, c'est aussi favoriser à court, moyen et long terme, l'engagement des grandes entreprises aux côtés de Pôle emploi et investir dans le développement d'une expertise RH et d'une ingénierie de services transférables ensuite à toutes les entreprises.

Une organisation spécifiquement élaborée à partir des besoins des grandes entreprises, et des ressources spécialement allouées, permettront pleinement à Pôle emploi d'exploiter tout le potentiel que représentent ces grands comptes pour améliorer encore son agilité, au service de sa mission de placement.

#### **Les échanges avec les grandes entreprises lors des rencontres du club RH, ainsi que diverses études portant sur les besoins des grandes entreprises, ont montré :**

- L'inadéquation d'un accompagnement standard en réponse aux besoins des grandes entreprises
- De fortes attentes des entreprises en matière d'ingénierie de services innovants et personnalisés, au plus près de leurs besoins
- La nécessité de développer une connaissance experte de leurs problématiques spécifiques, compétences métiers, stratégie, et environnement
- L'intérêt d'adopter une posture proactive qui favorise l'anticipation des besoins des grandes entreprises
- L'utilité d'une organisation centralisée, basée sur un interlocuteur unique, véritable partenaire de confiance de la grande entreprise, connaissant leur stratégie et à l'écoute de leurs besoins, force de propositions et de services innovants, capable de mobiliser toutes les ressources humaines et techniques nécessaires pour y répondre

« Ce que j'attends, c'est un vrai partenariat, et pas juste un contact... Travailler avec quelqu'un qui va rester notre contact unique et qui va nous connaître, connaître nos métiers. » Katia HAMELIN, IBM France (Club RH, 20/11/13)

« On n'a pas de visibilité. C'est donc plus au niveau national effectivement et en photographie en disant : « Quelle est la feuille de route ? Quel est le plan stratégique de part et d'autre qu'on peut mettre ensemble en place ? » » (Club RH, 20/11/13)



### Objectifs

- Construire une relation approfondie et durable, basée sur la confiance réciproque, sans exigence explicite de contrepartie
- Améliorer la satisfaction des grandes entreprises et l'image de Pôle emploi auprès d'elles
- Développer notre potentiel de placement (qualitatif et quantitatif)
- Développer la connaissance et le recours à l'ODS E par les grandes entreprises
- Faciliter la conception de nouveaux services grâce à une relation privilégiée

### Principes

**Mettre en place une équipe opérationnelle centralisée, dédiée aux Grandes Entreprises et chargée de construire avec elles une relation privilégiée de longue durée en :**

- partageant leur stratégie RH
- identifiant leurs besoins et problématiques spécifiques, présents et latents
- proposant des bouquets de services personnalisés et « sur mesure »
- optimisant, coordonnant et valorisant les ressources et l'Offre de Services existantes
- conciliant centralisation et maintien de la proximité de terrain des recrutements et services
- assurant une ingénierie d'outils et de services innovants susceptibles d'enrichir l'ODS E de demain

**Une définition élargie de la Grande Entreprise :**

Dans le cadre de l'expérimentation, on élargira la définition d'une Grande Entreprise à la notion de Grand Compte ou compte stratégique, c'est-à-dire aux entreprises présentant un enjeu particulier pour Pôle emploi, ou offrant de réels leviers opérationnels en termes de stratégie, communication, ou potentiel de recrutement, indépendamment de leur effectif ou chiffre d'affaires, mais aussi à la grande entreprise en proie à des difficultés récurrentes ou structurelles de recrutements qui exigent une ingénierie de services spécifiques. L'objectif sera de cibler exclusivement les grandes entreprises ayant tout ou partie de leurs recrutements centralisés.



## Description de l'expérimentation (1/2)

### Lieu d'expérimentation :

L'établissement concerné par cette expérimentation est le siège.

L'équipe qui met en œuvre l'expérimentation est **rattachée à la Direction des Services aux entreprises** dans les locaux du Cinétic.

### Composition de l'équipe qui met en œuvre l'expérimentation :

L'équipe est constituée de 4 personnes (2 chargés de développement Grands Comptes et 2 chefs de projet qui travailleront en binômes).

Un portefeuille d'environ quatre grandes entreprises sera rattaché à un chargé de développement Grands Comptes et un chef de projet.

### Missions du chargé de développement Grands Comptes :

Interlocuteur privilégié de la Grande entreprise, le chargé de développement Grands Comptes aura essentiellement en charge de **construire une relation de confiance** sur le long terme avec les DRH des entreprises en portefeuille.

Pour cela, il aura pour objectif de :

#### ▪ **Acquérir une connaissance approfondie de la grande entreprise :**

Via l'écoute et le dialogue avec les DRH, il s'attachera à comprendre finement les rouages, la stratégie RH, les métiers, l'environnement, les enjeux et les projets de la grande entreprise et à décrypter son mode de fonctionnement et ses particularités.

#### ▪ **Identifier ses besoins présents et anticiper ses besoins prévisibles :**

De concert avec les RH de l'entreprise, il effectuera un diagnostic consolidé des problématiques de l'entreprise, dans des champs variés, dépassant ceux couverts par **l'offre de services classique** : GPEC, attractivité du secteur, des métiers, de l'entreprise, aide au recrutement, orientation, insertion des jeunes, responsabilité sociale et environnementale, etc.

Par la veille technologique, concurrentielle et sectorielle qu'il effectuera, il sera en mesure d'anticiper les besoins prévisibles à court, moyen, voire long terme de la grande entreprise, liés à des problématiques internes (ex : pyramide des âges) ou externes (évolution du marché, transformations digitales...).

#### • **Concevoir des solutions « sur mesure » via des bouquets de services personnalisés :**

- En identifiant les services et les ressources disponibles via l'ODSE actuelle qui répondent aux besoins exprimés
- En imaginant et proposant, à titre expérimental, des services innovants en complément ou à la place de l'ODSE



## Description de l'expérimentation (2/2)

### Missions du chef de projet :

Le chef de projet sera plus particulièrement en charge de la **conduite des projets** mis en exergue par le chargé d'affaire. Il sera ainsi amené à :

- Piloter les projets
- Etre l'interlocuteur-clé des différentes ressources mobilisées en lien avec le projet
- Concevoir, produire et mettre en œuvre les services innovants : depuis leur conception jusqu'à leur livraison
- Réaliser des outils de suivi, tableaux de bord, supports de communication divers (de présentation et d'appropriation à destination du réseau, ou destinés à la communication externe : grandes entreprises, partenaires...)

### Conditions de mise en œuvre et organisation :

Dans une logique transversale inhérente à l'expérimentation, l'équipe pourra être amenée à travailler **en réseau** avec toutes les structures de Pôle emploi et ses partenaires, qu'elle pourra coordonner, autour des projets expérimentaux.

Elle sera plus particulièrement en relation avec la Direction des Services aux entreprises spécialement pour l'identification et la mobilisation des services et ressources existants, et avec la Direction de l'Innovation et de la RSE sur le volet ingénierie de services innovants.

**Elle assurera, de plus, une information mensuelle de son activité à la Direction des Services aux entreprises.**

### Responsabilité / autonomie :

L'équipe, sous réserve de l'accord des directions concernées, pourra mobiliser les ressources nécessaires et constituer une équipe projet pour mettre en œuvre une offre de services spécifique, qu'elle pilotera alors sur une période courte. L'équipe pourra opérer des actions directes auprès des demandeurs d'emploi le cas échéant.

L'équipe aura donc une marge de manœuvre importante dans la conception, la mise en œuvre et le pilotage des projets expérimentaux.



## Les activités de l'agent

Les quatre membres de l'équipe (deux chargés de développement Grands Comptes et deux chefs de projet) seront des experts métier en mission pour 2 ans (durée de l'expérimentation).

Cette équipe pourra s'appuyer sur les compétences des agents du réseau pour des actions et projets ponctuels, au niveau des agences, des DT et des DR.

## Les mesures d'accompagnement

### Accompagnement de l'équipe expérimentale :

- Les équipes de la Direction des Services aux entreprises apporteront leur appui dans le domaine de l'offre de services
- Les équipes de la Direction de l'Innovation et de la RSE apporteront leur appui dans le domaine de l'ingénierie de services innovants

### Accompagnement du réseau

- Association des équipes en charge de la relation entreprise des DR impactées, pour déterminer les modalités et les moyens d'intervention (ex: référent; planification...)
- Plaquette de présentation des missions de l'équipe en charge de la mise en œuvre de l'expérimentation à destination du réseau
- Kit en ligne avec mise à disposition d'une FAQ (Foire aux questions avec présentation de l'expérimentation et documentation diverse)



## Périmètre d'expérimentation

**Environ 8 grandes entreprises** seront concernées par l'expérimentation. Ces entreprises seront identifiées avec l'équipe en charge de la mise en œuvre de l'expérimentation.

Du fait de la prise en charge de recrutements centralisés pour le compte des entreprises, l'ensemble du territoire pourra potentiellement être sollicité de manière ponctuelle..

L'équipe aura la possibilité de proposer des bouquets de services complémentaires à l'offre de services actuelle, notamment sur les thématiques suivantes :

- Attractivité du secteur, des métiers, de l'entreprise
- Aide au recrutement
- Orientation
- Insertion des jeunes
- GPEC/GPECT

## Evaluation de l'expérimentation

### L'évaluation portera sur :

- Les effets sur la satisfaction des grandes entreprises
- Les effets sur les services rendus aux demandeurs d'emploi (taux de placement, type de contrats, etc.)
- Les retours de l'équipe qui mettra en œuvre l'expérimentation
- Les suggestions des agents susceptibles d'être sollicités pendant l'expérimentation

**Outils évaluatifs :** entretiens semi-directifs, traitement des données administratives

## Calendrier prévisionnel

Démarrage de l'expérimentation : mars 2015

Fin de l'expérimentation : mars 2017

Bilan et évaluation : juin 2017