

Modalités de mise en œuvre du Nouveau parcours du demandeur d'emploi

Support d'information au Comité
Central d'Entreprise de Pôle emploi
Le 17 juin 2015



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

Sommaire

1. Contexte du programme NPDE (Rappel)

- 1.1 Présentation générale du programme
- 1.2 Les étapes du parcours
 - 1.2.1. *Cas des primo-demandeurs d'emploi*
 - 1.2.2. *Cas des réinscrits*

2. Les processus NPDE

- 2.1. Processus Inscription
 - 2.1.1 *Zoom*
 - 2.1.2 *Le traitement de toutes les situations*
 - 2.1.3 *Le script*
 - 2.1.4 *Aide en ligne*
 - 2.1.5 *Assistance*
 - 2.1.6 *L'assistance en agences*
 - 2.1.7 *Les maisons de services au public*
- 2.2. Processus indemnisation
 - 2.2.1 *Zoom*
 - 2.2.2 *Le conseiller réalisant des activités de gestion des droits - Principes*
 - 2.2.3 *Le MADU (Moteur d'Analyse du Dossier Unique)*
 - 2.2.4 *Description des dossiers en liquidation automatique et ceux qui restent en manuel*
 - 2.2.5 *GED et téléchargement de documents*

2.3. Processus diagnostic

- 2.3.1 *Zoom*
- 2.3.2 *Le renforcement du diagnostic*
- 2.3.3 *L'entretien de situation*
- 2.3.4 *Affectation et réinscription*

2.4. Processus accompagnement des demandeurs d'emploi

- 2.4.1 *Zoom*
- 2.4.2 *Gestion des alertes*
- 2.4.3 *Règles de gestion de portefeuille*

3. Zoom métier – Les effets sur les activités

- 3.1 Les activités indemnisation
- 3.2 Les activités du conseiller emploi volet demande
- 3.3 Les effets prévisibles sur l'évolution des fiches emploi

4. Accompagnement du changement et déploiement

- 4.1. Plan de communication
- 4.2. Accompagnement-formation
- 4.3. Modalités de déploiement
- 4.4. Calendrier prévisionnel de mise en œuvre
- 4.5. Qualité de vie au travail

5. Annexes



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

Sommaire

- ▶ **1. Contexte du programme NPDE (Rappel)**
 - 1.1 Présentation générale du programme
 - 1.2 Les étapes du parcours
- 2. Les processus NPDE
- 3. Zoom métier – Les effets sur les activités
- 4. Accompagnement du changement et déploiement
- 5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

1.1 Présentation du programme NPDE

Les enjeux de la convention tripartite et du projet stratégique 2015-2020 structurent les ambitions du programme nouveau parcours demandeur d'emploi

Objectifs du programme

Assurer la rapidité et la qualité du traitement des droits à indemnisation des demandeurs d'emploi en recourant aux services à distance pour :

- les démarches liées à l'inscription,
- la demande d'allocation en amont du premier entretien.

Personnaliser davantage les services pour accélérer le retour à l'emploi et mieux satisfaire les demandeurs d'emploi et les entreprises

Enjeux majeurs 2015-2020

Optimiser les premières étapes du parcours (inscription et indemnisation) pour commencer plus vite le parcours vers l'emploi

Objectifs du programme

- Améliorer le diagnostic de la situation et des besoins du demandeur d'emploi,
- Orienter de façon adaptée entre les différentes modalités de suivi et d'accompagnement,
- Démarrer l'accompagnement au plus tôt, et amorcer la 1^{ère} étape vers le Conseil en évolution professionnelle
- Gérer en dynamique les modalités d'accompagnement

Le programme nouveau parcours du demandeur d'emploi constitue par ses ambitions un nouveau palier déterminant de la trajectoire de personnalisation de l'accompagnement



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

1.1 Présentation du programme NPDE

Le Nouveau parcours du demandeur d'emploi Son inscription dans le projet stratégique

1- Simplifier et fiabiliser l'inscription du demandeur d'emploi et la demande d'allocations

- ✓ En installant le processus d'inscription en ligne
- ✓ En installant le processus de demande d'allocations en ligne et en l'automatisant pour partie

2- Améliorer la qualité de l'indemnisation

- ✓ En harmonisant le traitement de la demande d'allocations
- ✓ En optimisant le délai de traitement de la demande d'allocations
- ✓ En améliorant l'information et le conseil

3- Renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi

- ✓ En améliorant la qualité du diagnostic
- ✓ En anticipant la prise en charge du demandeur d'emploi par le conseiller référent

4- Améliorer la personnalisation de l'accompagnement du demandeur d'emploi

- ✓ En personnalisant le suivi (jalon, type de contact,...) au cas par cas en fonction des besoins du demandeurs d'emploi

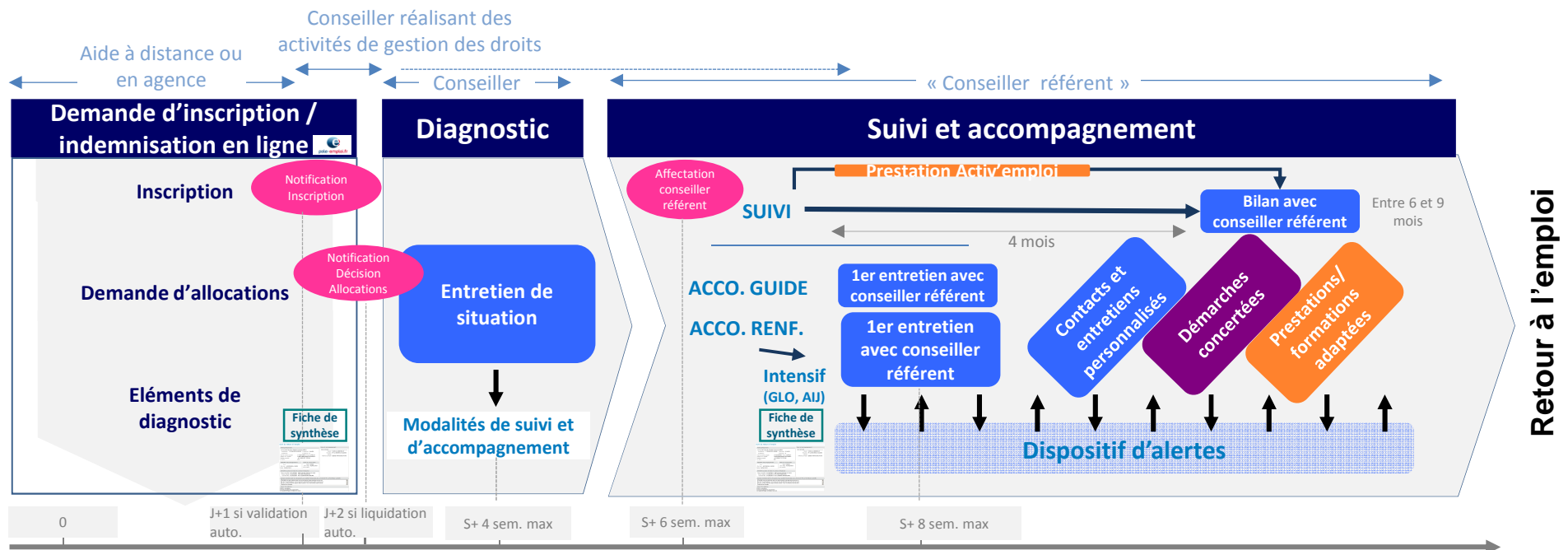


ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

1.2 Les étapes du parcours du demandeur d'emploi

1.2.1. Cas des primo-demandeurs d'emploi

Le « nouveau parcours du demandeur d'emploi » a pour ambition de renforcer la simplicité, la rapidité, la fiabilité et la pertinence de l'ensemble des étapes du parcours du demandeur d'emploi



- Les demandeurs d'emploi sans modalité de suivi ou d'accompagnement (primo ou ré-inscrits) bénéficient d'un entretien de situation

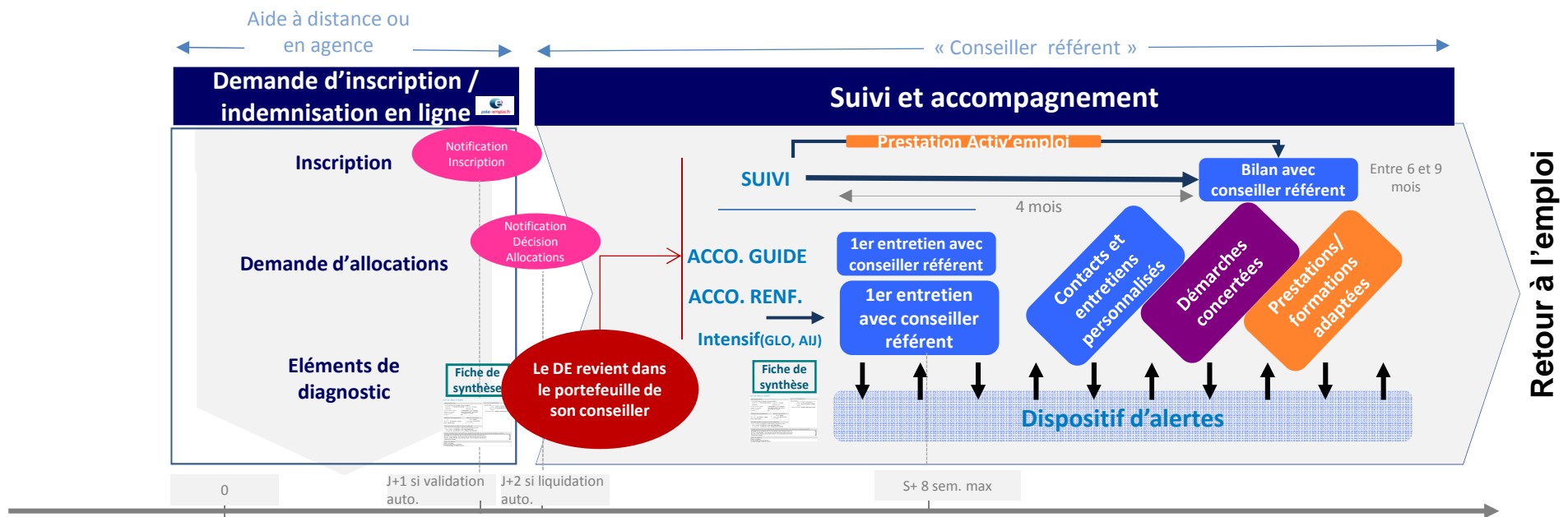


ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

1.2 Les étapes du parcours du demandeur d'emploi

1.2.2. Cas des réinscrits

Le « nouveau parcours du demandeur d'emploi » a pour ambition de renforcer la simplicité, la rapidité, la fiabilité et la pertinence de l'ensemble des étapes du parcours du demandeur d'emploi



- Les demandeurs d'emploi en ré-inscription réintègrent le portefeuille de leur conseiller référent (si le conseiller est toujours présent dans l'agence du demandeur et sur la même modalité) : sa notification d'inscription l'informe des coordonnées mail.net de son conseiller référent. Sinon un nouveau conseiller référent lui est affecté dans les 15 jours.



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

1. Contexte du programme NPDE

▶ **2. Les processus NPDE**

2.1. Processus Inscription

- 2.1.1 *Zoom*
- 2.1.2 *Le traitement de toutes les situations*
- 2.1.3 *Le script*
- 2.1.4 *Aide en ligne*
- 2.1.5 *Assistance*
- 2.1.6 *L'assistance en agences*
- 2.1.7 *Les maisons de services au public*

2.2. Processus indemnisation

2.3. Processus diagnostic

2.4. Processus accompagnement des demandeurs d'emploi

3. Zoom métier – Les effets sur les activités

4. Accompagnement du changement et déploiement

5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.1 Processus d'inscription

2.1.1 Zoom

L'ambition : simplifier l'inscription des demandeurs d'emploi



Pour le demandeur d'emploi

- Inscription en ligne sur www.pole-emploi.fr.
- Processus simplifié pour les demandeurs d'emploi déjà connus, grâce aux données déjà renseignées dans le système d'informations.
- Notification d'inscription à J+1 en amont de l'entretien de situation (en cas de validation automatique)
- Support d'assistance à distance (au téléphone et en ligne) accessible tout au long de leur démarche en ligne.
- Dispositif spécifique en agence et/ou au sein des maisons de services au public pour les personnes en difficultés et/ou ne disposant pas d'outils informatiques, pour apporter davantage de services de proximité aux utilisateurs.



Pour Pôle Emploi

- Vérification de l'identité en ligne via :
 - La certification de l'identité par un échange avec la CNAV. En 2014 : 92 % des demandeurs d'emploi nationaux, 30 % des communautaires et 49 % des hors communautaires ont obtenu une certification de l'identité (et du NIR)
 - Pour les demandeurs d'emploi étrangers, le conseiller interrogera l'AGDREF (portail EOPPS), en septembre 2015. En 2016, la vérification du titre et de l'autorisation de travail s'effectuera automatiquement.
 - En cas d'impossibilité de vérification de l'identité à distance, le conseiller proposera un rendez-vous au demandeur d'emploi pour accomplir ses démarches avec un conseiller.

Ce qui change

- L'inscription s'effectue entièrement en ligne. Toutefois, un accès en agence à l'inscription est mis à disposition des demandeurs d'emploi via les bornes PILA ainsi qu'un support d'assistance à distance spécifique à l'inscription en ligne.
- Pour les demandeurs d'emploi déjà connus, le processus est simplifié car les données sont déjà renseignées.
- La carte d'inscription est remplacée par une attestation d'inscription dans l'espace personnel du demandeur d'emploi avec notification de ses droits et devoirs.

Ce qui ne change pas

- Les données prises en compte pour l'inscription ne changent pas.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.1 Processus d'inscription

2.1.2 Le traitement de toutes les situations

Situations de l'internaute qui a complété en ligne
les éléments de sa demande d'inscription



L'inscription est validée automatiquement

(l'identité a été certifiée et
la vérification du titre de séjour effectuée)

AUDE prend en compte ces éléments. L'inscription est réalisée dans le système d'information. Le demandeur recevra une **notification d'inscription (qui se substitue à l'actuelle carte d'inscription) à J+1**. Un courrier l'informe de son code personnel de connexion à son espace www.pole-emploi.fr

L'inscription ne peut aboutir automatiquement

AUDE ne peut automatiser tout le traitement :

- La certification de l'identité ou le rapprochement n'a pu être réalisé en automatique
- La vérification du titre de séjour n'a pu aboutir

- Création d'une attente dans AUDE
- A partir des éléments déclarés et connus du système d'information, le conseiller relance le traitement en back office.

- S'il ne peut relancer l'automatisation du traitement, il prend contact avec le demandeur et peut le convoquer à un entretien physique s'il n'y a pas d'autre moyen de traiter la situation



Dans ces cas exceptionnels, un rendez-vous est positionné



Objectif : finaliser la demande d'inscription et d'indemnisation

Éléments de sortie : Notification d'inscription et selon la situation : demande de pièces complémentaires, résultat de la liquidation.

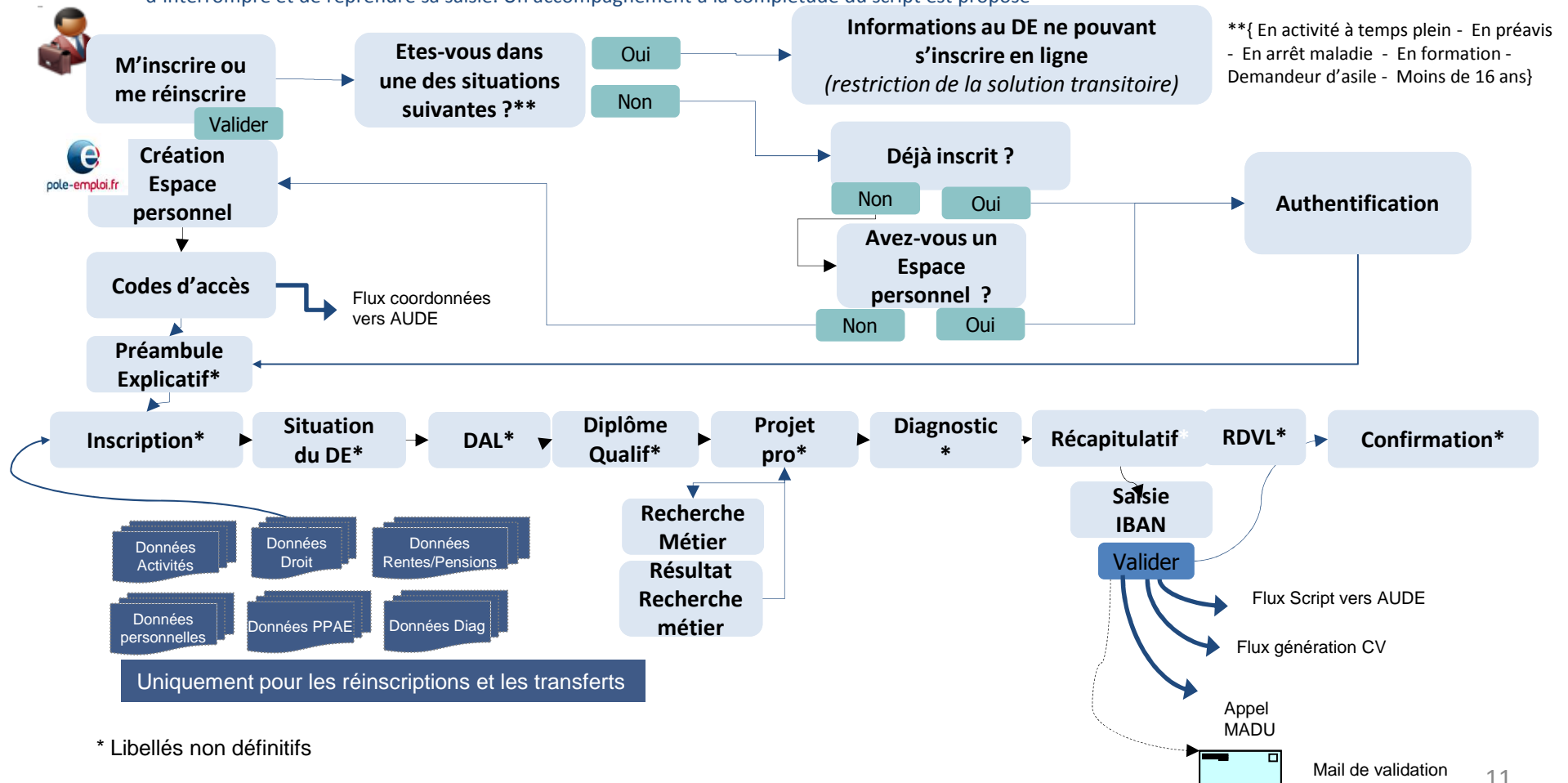


ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.1 Processus d'inscription

2.1.3 Le script -

- L'objectif du nouveau script est de permettre au demandeur d'emploi de fournir l'ensemble des éléments permettant son inscription en ligne, le traitement de sa demande d'allocation (établissement de la liste des pièces à fournir) et le recueil de premiers éléments de diagnostic.
- La saisie de l'internaute alimente AUDE (et inversement, s'il s'agit d'une réinscription ou d'un transfert les informations déjà connues lui sont pré-affichées)
- La durée estimée pour compléter l'intégralité du script est de 20 à 40 min selon la situation du demandeur d'emploi. Un mode brouillon lui permet d'interrompre et de reprendre sa saisie. Un accompagnement à la complétude du script est proposé





ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI



Étape 1
Mon inscription

Étape 2
Ma demande d'allocations

Étape 3
Ma recherche d'emploi

Étape 4
Finaliser mon inscription

Confirmation

Avez-vous déjà été inscrit comme demandeur d'emploi ? Oui Non

Avez-vous un espace personnel sur pole-emploi.fr ? Oui Non

Information importante
Votre situation :
Avant de débiter votre inscription en ligne vous devez répondre à quelques questions qui nous permettront de connaître votre situation actuelle.
Vous avez déjà été inscrit ?
Il est important de nous indiquer que vous avez déjà été inscrit comme demandeur d'emploi



Lorsque le demandeur se réinscrit, les informations

connues du SI lui sont remontées (auto-complétion), la démarche est alors simplifiée. Le DE gagne du temps.

Situation de famille

Numéro de Sécurité Sociale

Où trouver votre numéro de sécurité sociale ?

Type de contrat Durable Ex : Contrat à Durée Indéterminée (CDI) ...
 Temporaire Ex : Contrat à Durée Déterminée (CDD), Contrat Intérimaire ...
 Saisonnier Ex : Saison des vendanges, Saison de ski ...

Adresse électronique Ex : yves.robert@laposte.net

Si vous ne possédez pas d'adresse électronique, vous pouvez en créer une avec notre partenaire **laposte.net**
Bien qu'il n'y ait pas de message

Avez-vous commencé à faire des candidatures ?
 Oui Non
 j'ai répondu à des offres d'emploi
 j'ai fait des candidatures spontanées
 j'ai passé un concours

Nombre d'enfants à charge
La notion de charge comprend l'éducation, les soins matériels, et le soutien financier apportés à l'enfant.
L'enfant peut être légitime, naturel adopté, pupille de la Nation (dont vous êtes le tuteur / la tutrice) ou recueilli.

2.1 Processus d'inscription

2.1.4 Assistance Utilisateurs : aide en ligne

Focus sur les différentes aides proposées lors de la saisie

- ▶ L'internaute visualise en permanence sa situation dans le train d'étape
- ▶ Aide sous forme de texte dans le bloc figé de droite
- ▶ Liste déroulante
- ▶ Aide visuelle
- ▶ Cases à cocher
- ▶ Aide sous forme d'exemple
- ▶ Proposition de service
- ▶ Questions fermées et proposition de réponses
- ▶ Clic sur le point d'interrogation ouvre une page explicative (définition de ce qui est attendu)
- ▶ A tout moment, possibilité d'enregistrer sa saisie afin de continuer plus tard

2.1 Processus d'inscription

2.1.5 Assistance

Certains internautes ne pourront pas procéder à leur inscription en ligne (demandeur d'asile, mineur de moins de 16 ans, par ex) cependant, en cible, tous les publics pourront s'inscrire en ligne

Dans certains cas, il est possible que des internautes éprouvent des difficultés dans la validation d'une étape.

Besoin d'aide ?

FAQ

Adaptation de la foire aux questions/réponses



Prestataire

Mise en place d'un système de repérage des difficultés et proposition d'une assistance



Appelez le 3949, et sélectionnez la file « Assistance inscription ». Un conseiller vous répondra du lundi au vendredi de 08h à 17h



Prestataire



Création d'une file « Assistance Inscription » spécifique dédiée au 3949

Créneau horaire prévu au marché pour le prestataire qui réalisera l'assistance à distance :

Métropole : 8 h - 17 h / DOM : 7 h - 17 h



Pour le demandeur d'emploi

- Répondre à toutes les difficultés que le demandeur rencontre dans le cadre de la complétude du script d'inscription ou lui expliquer quand et comment reprendre sa démarche en fonction de sa situation
- L'assistance peut être ponctuelle, ce qui permet à l'internaute de rester autonome dans son inscription en ligne
- Apporter une solution alternative permettant l'inscription même si le demandeur ne peut s'inscrire en ligne



Pour Pôle Emploi

- Permettre de répondre à toutes les sollicitations des futurs demandeurs d'emploi sur la thématique de l'inscription en ligne
- Alléger la charge des conseillers au téléphone
- Recentrer les conseillers sur leurs cœurs de métier (traitement des dossiers d'allocations, informations et conseil au DE, diagnostic, accompagnement personnalisé...)



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.1 Processus d'inscription

2.1.5 Assistance

Actions en cours
pour sept. 2015

- Former les télé-conseillers des prestataires
- Outiller la performance : créer des outils permettant de mesurer l'efficacité du service

Le dispositif enrichi
à court terme

- Elargissement du chat actuel (réservé aux questions techniques) à toutes les questions sur l'intégralité du script si l'internaute rencontre des difficultés
- Proposition d'un web call back si l'internaute n'arrive pas à joindre l'assistance téléphonique
- Création d'un forum dédié à l'inscription en ligne

Le dispositif enrichi en cible
prévisionnelle (fin 2016)

- Mise en place d'un conseiller virtuel pour aider dans la complétude du script
- Co-navigation avec un conseiller à distance
- Génération en direct d'informations contextualisées lors de la navigation dans le script

2.1 Processus d'inscription

2.1.6 L'assistance en agences

Les demandeurs d'emploi pourront effectuer leurs démarches en agence de proximité ou chez les partenaires de Pôle emploi (cf point 2.1.7).

Afin de sécuriser l'assistance en direction des publics les plus en difficultés, la fonction d'animateur de zone de libre accès (AZLA) sera sécurisée au planning.

De plus, l'ELD assurera une veille particulière de la bonne prise en charge de l'ensemble des publics au travers de la fonction de manager de l'accueil (MANAC).

En cas de besoin, les demandeurs d'emploi sont orientés vers l'espace de libre accès pour être accompagnés dans la complétude du script en ligne. En complément des ressources aujourd'hui mobilisées dans les espaces de libre accès, les agents en service civique viendront renforcer ce dispositif.

Ils disposeront d'un support d'aide à l'accompagnement des publics.

Les activités des 1200 collaborateurs en service civique (cf information CCE du 14 avril 2015) :

- en situation d'accueil : aide les demandeurs d'emploi, en particulier ceux qui rencontrent le plus de difficultés, à utiliser les nouveaux services numériques en renfort des animateurs Pôle emploi ; [...]
- est en appui des publics dans l'aide à l'utilisation des services digitaux de Pôle emploi et de ses partenaires: aide la prise en main, la compréhension du fonctionnement des outils et services

Ils interviendront en binôme avec les équipes et seront positionnés en priorité dans les agences situées dans les territoires en politique de la ville.

L'équipement des agences

Que doit pouvoir faire le demandeur d'emploi depuis les postes informatiques en agence ?

- S'inscrire en ligne
- Pouvoir télécharger des documents : nécessité d'un scanner
- Accéder à sa messagerie mail
- Être prévenu en amont de l'utilisation des services de l'importance de se déconnecter avant de quitter le poste

Quelles solutions en terme de mobilier et d'immobilier ?

- Les espaces autour des postes en libre accès seront adaptés afin de faciliter la confidentialité des démarches du demandeur d'emploi
- Mettre en place une solution qui permette au demandeur d'emploi d'être assis

2.1 Processus d'inscription

2.1.7 Les maisons de services au public et / ou partenaires

Les maisons de services au public permettent d'améliorer la proximité et l'accessibilité des services publics dans les territoires ruraux, urbains ou périurbains et de réduire les inégalités sociales et territoriales par un maillage pertinent (en situation de déficit de services publics). Elles articulent présence humaine et outils numériques et visent (à simplifier) à mutualiser des services pour faciliter les démarches des usagers en un lieu unique.

Avec la refonte du script d'inscription, il est nécessaire de renforcer les connaissances des agents de ces structures afin qu'ils puissent accompagner au mieux les demandeurs d'emploi dans leurs démarches administratives.

Une information de premier niveau en libre accès



Mise à disposition de documentation et d'information sur l'inscription et les services proposés



Accéder à des informations via notre site www.pole-emploi.fr ou sur les sites des partenaires

Avec l'appui d'un agent de la maison de service au public ou du partenaire



- Accès à pole-emploi.fr Création de l'espace personnel
- Assistance dans la complétude du script et au chargement des documents nécessaires à l'inscription
 - création et utilisation d'une messagerie
 - création d'un CV
 - utilisation de l'ordinateur ainsi que les équipements
 - entretiens à distance



Pour le demandeur d'emploi

- Accéder à des équipements, un ordinateur et ainsi, à l'offre de service de Pôle emploi sans avoir à se déplacer en agence
- Simplifier ses démarches grâce à la polyvalence des agents d'accueil des maisons de service au public ou du partenaire
- Bénéficier d'une assistance complète tant sur la complétude du script que sur l'utilisation des équipements mis à sa disposition.



Pour Pôle Emploi

- Développer une logique de service de proximité en articulation avec les services délivrés en agence
- Contribuer à l'égalité territoriale, la cohésion sociale, économique et territoriale
- Offrir une bonne qualité de service rendu aux demandeurs d'emplois éloignés de leur site Pôle emploi
- Contribuer à alléger la charge des conseillers au téléphone et en agence



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

Sommaire

1. Contexte du programme NPDE

▶ 2. Les processus NPDE

2.1. Processus Inscription

2.2. Processus indemnisation

2.2.1 Zoom

2.2.2 Le conseiller réalisant des activités de gestion des droits - Principes

2.2.3 Le MADU (Moteur d'Analyse du Dossier Unique)

2.2.4 Description des dossiers en liquidation automatique et ceux qui restent en manuel

2.2.5 GED et téléchargement de documents

2.3. Processus diagnostic

2.4. Processus accompagnement des demandeurs d'emploi

3. Zoom métier – Les effets sur les activités

4. Accompagnement du changement et déploiement

5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.2 Processus d'indemnisation

2.2.1 Zoom

L'ambition : améliorer la qualité de l'indemnisation



Pour le demandeur d'emploi

- Après l'étape d'inscription, le demandeur renseigne en ligne les éléments nécessaires à l'examen de sa demande d'allocations.
- L'outil « moteur d'analyse du dossier unique » sera mis à disposition des demandeurs d'emploi (MADU web) : affichage des pièces justificatives à télécharger pour finaliser la demande d'allocations.
- Téléchargement des documents demandés afin que les justificatifs soient traités au plus tôt par Pôle emploi.
- A J+2, notification de décision au demandeur d'emploi en cas de liquidation automatique



Pour Pôle Emploi

- Depuis fin mars 2015, une aide à l'analyse de la complétude de la demande d'allocations est intégrée à AUDE pour les conseillers via l'outil « moteur d'analyse du dossier unique » (MADU).
- En complément de la liquidation simplifiée pour les dossiers reprise-rejet, une automatisation pour les ouvertures de droit des cas simples sera mise en place. Les autres cas seront traités par les conseillers.
- La sécurisation du processus indemnisation sera, comme aujourd'hui, assurée par deux contrôles : d'une part sur les coordonnées bancaires et d'autre part sur l'attestation employeur.

Ce qui change

- La demande d'allocation peut être traitée intégralement en ligne.
- La décision d'allocation est traitée et notifiée plus rapidement (à J+2 en cas de liquidation automatique) en amont de l'entretien de situation.
- Si besoin, le demandeur d'emploi peut contacter un conseiller affecté à son dossier.

Ce qui ne change pas

- Les règles de l'assurance chômage liées à l'indemnisation ne sont pas modifiées.
- Le dépôt de la notification dans l'espace personnel du demandeur d'emploi.



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

2.2 Processus d'indemnisation

2.2.2 Le conseiller réalisant des activités de gestion des droits- Principes

Le rôle du conseiller

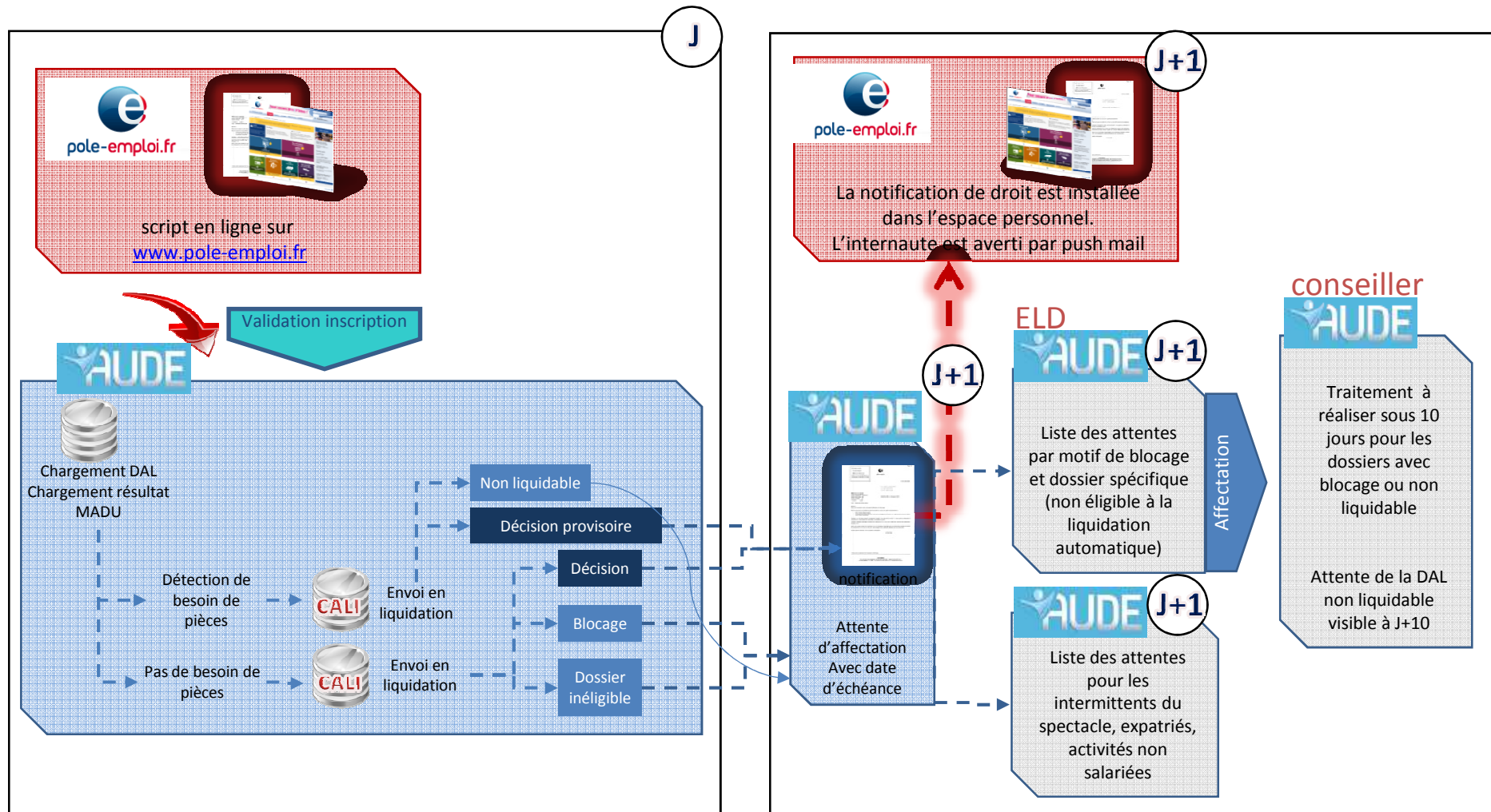
- Quand il est connu du demandeur d'emploi, le conseiller référent est le point d'entrée en charge de la relation globale entre le demandeur d'emploi et Pôle emploi.
- Un conseiller est désigné par l'ELD pour le traitement de la demande d'allocation qui n'a pu être traitée en automatique ou la réponse aux sollicitations du demandeur sur ses droits éventuels à une allocation
- Ce conseiller est chargé de tout mettre en œuvre pour régler le dossier indemnisation avant le premier rendez-vous (de situation ou de suivi)
- Le nom du conseiller en charge de l'activité de gestion des droits est visualisable dans AUDE
- Le conseiller utilise l'ensemble des modalités de contact à sa disposition : téléphone, physique, courriel via mail.net

Le rôle de l'ELD

- L'ELD dispose dans AUDE de listes des dossiers affectés et non affectés
- L'ELD affecte dans AUDE le dossier à un conseiller en charge de l'indemnisation quand :
 - Un dossier complet est à traiter manuellement,
 - Un dossier est incomplet
- L'ELD affecte un conseiller au traitement des attentes
- L'ELD affecte également les questions des demandeurs qui sollicitent une explication suite au traitement automatique de la demande d'allocation
- L'ELD réaffecte les dossiers en cas d'absence d'un conseiller

2.2 Processus d'indemnisation

2.2.2 Le conseiller réalisant des activités de gestion des droits- Principes



2.2 Processus d'indemnisation

2.2.3 Le MADU (Moteur d'Analyse du Dossier Unique) mis à disposition du demandeur d'emploi

- Dès lors que le demandeur d'emploi a validé son script en ligne, les éléments liés à l'indemnisation sont installés dans le système d'information (AUDE).
Le MADU définit les justificatifs nécessaires à la liquidation et en fait une restitution au demandeur d'emploi dans l'écran de confirmation de son inscription en ligne.
- Depuis son espace personnel, le demandeur d'emploi bénéficiera d'une information actualisée sur les justificatifs attendus (et pourra télécharger les pièces)

2.2 Processus d'indemnisation

2.2.4 Descriptif des dossiers en liquidation automatique

Après enregistrement de l'inscription dans AUDE, la liquidation automatique est lancée pour l'ensemble des demandes d'allocation.

- **Si au moins une pièce est attendue**, la liquidation simplifiée est exécutée (rejet/reprise) pour aboutir à
 - une décision provisoire (en attente de justificatifs) est communiquée au DE
 - un dossier considéré comme non liquidable. Dans ce dernier cas, le dossier est en attente de retour de pièces et ne fera pas l'objet d'un nouveau passage en liquidation automatique.
- **Si aucune pièce n'est attendue**, la liquidation standard s'exécute et une décision automatique est prise sauf :
 - certaines situations qui, par la nature de l'activité ou de l'employeur ou le statut du salarié (ex: expatrié, étude mandataire, employeur particulier, intermittents du spectacle, ...) nécessitent que le conseiller compétent traite le dossier et valide la décision.
Dans ces cas, une attente spécifique (dossier dit « inéligible à la liquidation automatique ») est créée.
 - en cas de blocage, une attente est générée pour une liquidation manuelle. Le conseiller affecté au dossier régularise la situation, et prend une décision sur le dossier.

2.2 Processus d'indemnisation

2.2.5 téléchargement / GED

Le demandeur d'emploi peut fournir à Pôle emploi les justificatifs dématérialisés par 2 canaux :

• **Par internet**, depuis son espace personnel, il peut télécharger les documents attendus. Les justificatifs intègrent la GED et sont en attente de contrôle.

Le conseiller affecté au traitement des pièces arrivant dans la GED, effectue un acte de double contrôle :

- Lisibilité du document
- Recevabilité du document afin de s'assurer qu'il s'agit du justificatif attendu.

Au terme de ces 2 contrôles, la liste des pièces dans AUDE et dans l'espace personnel est mise à jour.

Si l'ensemble des pièces attendues est retourné par le demandeur d'emploi, l'attente « dossier complet » est créée.

• **Par mail**, le demandeur d'emploi envoie un message à son conseiller en joignant, en pièces jointes, les justificatifs. A réception du message, les pièces sont traitées par le conseiller en charge du dossier. Ensuite, celui-ci enregistre le retour des pièces pour mise à jour de la GED et des pièces attendues.

• **En agence**, le demandeur d'emploi peut scanner ses documents et les télécharger depuis son espace personnel.

• **Par courrier postal**, dans ces cas, ils sont remis au conseiller en charge du dossier pour traitement et mise à jour à jour dans la GED.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

1. Contexte du programme NPDE

2. Les processus NPDE

2.1. Processus Inscription

2.2. Processus Indemnisation

2.3. Processus Diagnostic

2.3.1 Zoom

2.3.2 Le renforcement du diagnostic

2.3.3 L'entretien de situation

2.3.4 Affectation et réinscription

2.4. Processus accompagnement des demandeurs d'emploi

3. Zoom métier – Les effets sur les activités

4. Accompagnement du changement et déploiement

5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.3 Processus Diagnostic

2.3.1 Zoom

L'ambition : renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi



Pour le demandeur d'emploi

- A l'issue des étapes d'inscription et de demande d'allocation, le demandeur d'emploi renseigne les éléments relatifs à sa recherche d'emploi.
- Le demandeur d'emploi est reçu en entretien de situation dans un délai de 2 à 4 semaines à compter de l'inscription. Cet entretien est centré sur le diagnostic de sa situation.
- A l'issue du diagnostic réalisé en entretien de situation, le DE connaît la modalité de suivi et d'accompagnement dont il relève, les services associés ainsi que son PPAE



Pour Pôle Emploi

- Les informations saisies par le demandeur d'emploi et utiles dans le cadre du diagnostic sont mises à disposition du conseiller pour mener l'entretien de situation et mettre en œuvre le plan d'action.
- Un outil d'aide au diagnostic est mis à disposition sur le poste de travail du conseiller. Cet outil conçu comme « un pas à pas » lui apportera un appui afin d'explorer les besoins du demandeur d'emploi par une aide au questionnement.
- Une aide à la formalisation des conclusions d'entretien du demandeur d'emploi sera également mise à disposition du conseiller.

Ce qui change

- Le conseiller n'a plus besoin de valider l'inscription ni de traiter la demande d'allocation pendant l'entretien de situation. Celui-ci est dédié au diagnostic.
- Le conseiller dispose d'un outil d'aide au diagnostic pour établir le diagnostic et mieux le formaliser en entretien de situation puis déterminer la modalité de suivi et d'accompagnement.

Ce qui ne change pas

- Les règles de prises de rendez-vous pour le demandeur d'emploi demeurent inchangées.
- Le premier entretien permet de déterminer la modalité de suivi ou d'accompagnement et les axes de travail.
- Le PPAE est contractualisé lors de l'entretien de situation.

2.3 Processus Diagnostic

2.3.2 Le renforcement du diagnostic

Lors de l'entretien de situation : Un entretien physique se tiendra pour tous les demandeurs d'emploi n'ayant pas encore de modalité de suivi ou d'accompagnement définie, afin d'identifier au plus tôt leurs besoins et leur proposer la modalité de suivi ou d'accompagnement la plus adaptée et les services associés.

La planification de ces entretiens sera organisée par plage de 40 minutes.

- A cette occasion, le conseiller effectuera une première analyse de la situation du demandeur d'emploi avant de partager avec lui un diagnostic et d'envisager le plan d'actions adéquat
- L'entretien est dédié au diagnostic.
- Afin d'assurer le suivi des actions, les coordonnées du conseiller référent seront communiquées au demandeur d'emploi au plus tard dans les 15 jours suivant l'entretien de situation

Tout au long du parcours du demandeur d'emploi, le diagnostic devra être actualisé et entendu comme un processus dynamique, afin de permettre à la fois l'élaboration d'une offre de services personnalisée, et d'autre part la construction d'un projet professionnel adapté aux caractéristiques du marché du travail. Chaque entretien impliquera donc de réinterroger le diagnostic au regard des évolutions de la situation du demandeur d'emploi et de son environnement.

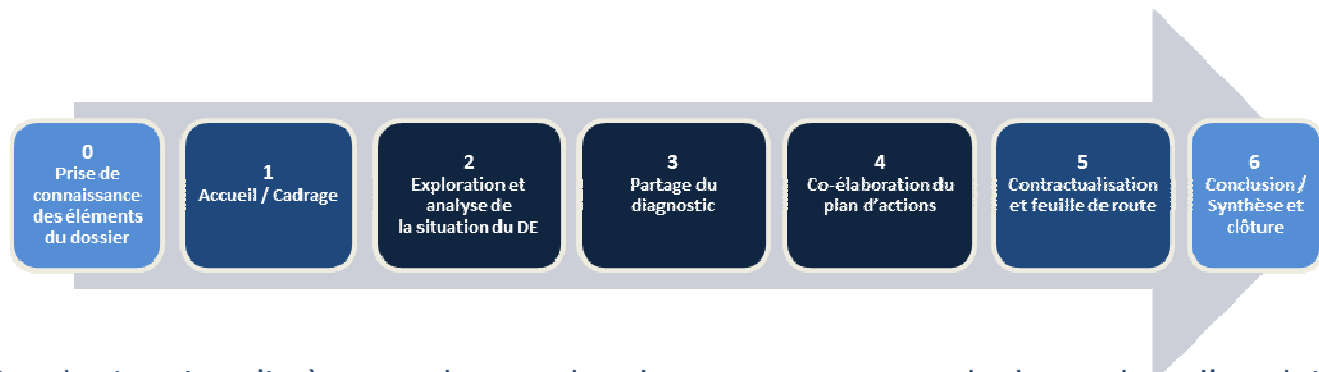
Pour ce faire, la formalisation du diagnostic devra gagner en précision, ce qui sera permis par de nouveaux outils facilitant cette formalisation (outil d'aide au diagnostic, écran de bilan de diagnostic).

Ce processus, centré sur le questionnement et l'identification du besoin, permettra d'apporter au demandeur d'emploi les réponses pertinentes au regard de sa situation présente et dans la perspective de la sécurisation de son parcours professionnel.

2.3 Processus Diagnostic

2.3.3 L'entretien de situation

Centré autour du processus Analyse / Diagnostic / Plan d'actions commun à tous les entretiens de diagnostic, l'entretien de situation comporte une phase de préparation et six étapes clés :



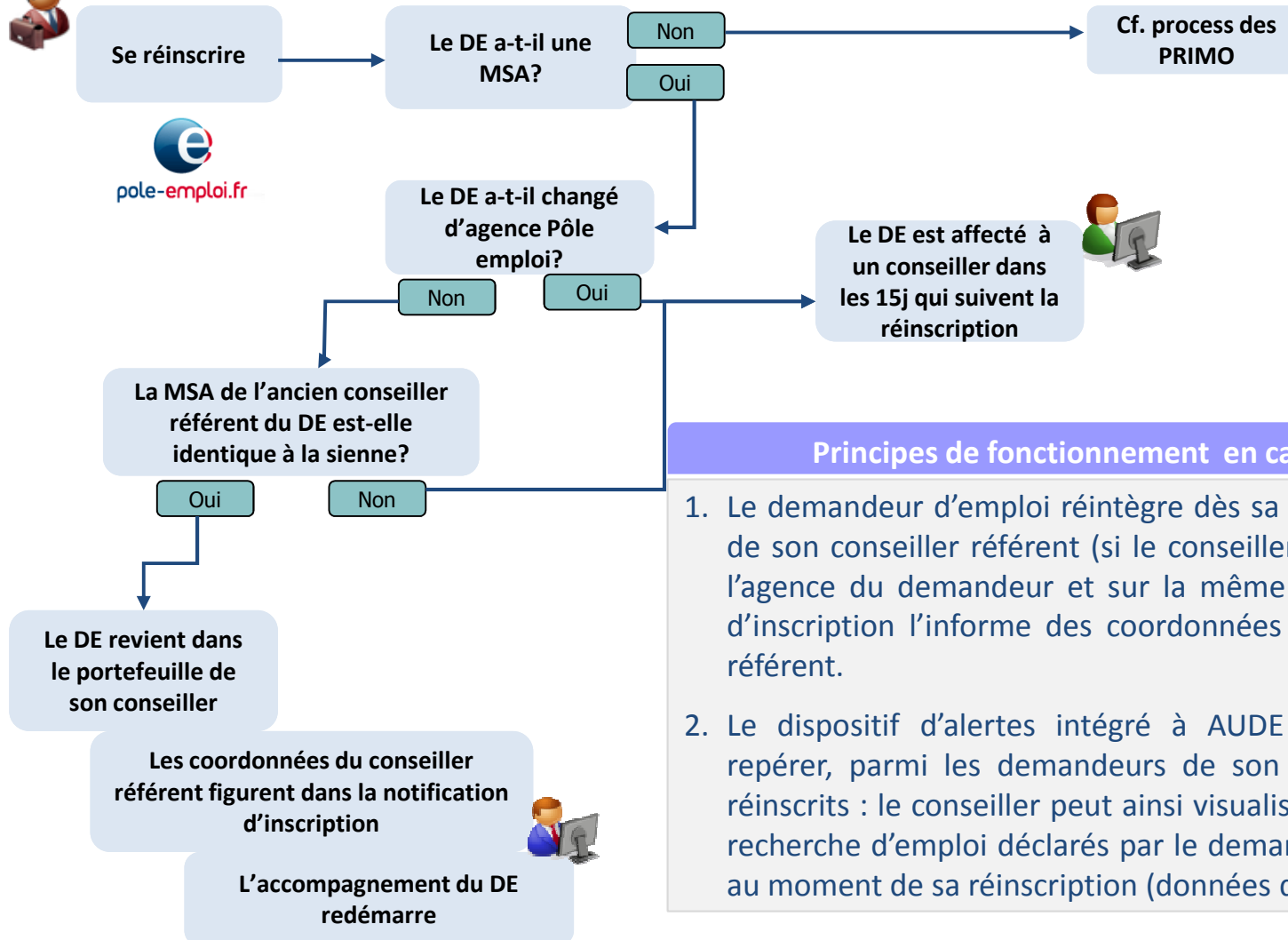
L'entretien de situation s'intègre totalement dans le nouveau parcours du demandeur d'emploi :

- le demandeur d'emploi fournit des informations sur sa situation et ses besoins lors de son inscription en ligne
- le conseiller approfondit en entretien à l'aide de la cartographie des atouts et besoins et s'il le souhaite de l'outil d'aide au diagnostic
- il identifie les atouts et besoins du demandeur d'emploi et s'accorde avec lui sur les objectifs et moyens à mettre en œuvre pour son retour à l'emploi
- l'écran de bilan de diagnostic favorise la transmission et la capitalisation des informations relatives à l'évolution de sa situation



2.3 Processus Diagnostic

2.3.4 Affectation et réinscription – principes et cinématique



Principes de fonctionnement en cas de réinscription

1. Le demandeur d'emploi réintègre dès sa réinscription le portefeuille de son conseiller référent (si le conseiller est toujours présent dans l'agence du demandeur et sur la même modalité) : sa notification d'inscription l'informe des coordonnées mail.net de son conseiller référent.
2. Le dispositif d'alertes intégré à AUDE permet au conseiller de repérer, parmi les demandeurs de son portefeuille, lesquels sont réinscrits : le conseiller peut ainsi visualiser les éléments relatifs à la recherche d'emploi déclarés par le demandeur d'emploi sur internet au moment de sa réinscription (données du script).



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.3 Processus Diagnostic

2.3.4 Affectation et réinscription

Ce qui change

Ce qui ne change pas

Pour le DE



- Le demandeur d'emploi conserve le même conseiller référent quelle que soit la durée de sa cessation d'inscription.
- Il reçoit les coordonnées de son conseiller référent à chaque nouvelle inscription.
- Son accompagnement redémarre en fonction de ses besoins.

Pour le Conseiller



- Le demandeur d'emploi réintègre son portefeuille dès sa réinscription quelle que soit la durée de la cessation d'inscription.
- Le conseiller personnalise l'accompagnement de tous les DE réinscrits dès qu'ils arrivent ou reviennent dans son portefeuille.
- L'activité du conseiller se concentre sur l'analyse et la gestion du portefeuille, et non plus sur la gestion des « échéances ».

Pour l'ELD



- Le pilotage de l'ELD intègre la question de la « reprise » de l'accompagnement pour les DE réinscrits
- L'ELD s'assure du pilotage des alertes en développant les marges de manœuvre des conseillers

- Le demandeur d'emploi peut contacter son conseiller référent via mail.net

- Le conseiller positionne des jalons personnalisés
- Le conseiller réalise des contacts personnalisés selon les besoins du demandeur d'emploi

- Les actes métiers liés à l'affectation ne changent pas



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

1. Contexte du programme NPDE

2. Les processus NPDE

2.1. Processus Inscription

2.2. Processus Indemnisation

2.3. Processus Diagnostic

▶ 2.4. Processus Accompagnement des demandeurs d'emploi

2.4.1 Zoom

2.4.2 Gestion des alertes

2.4.3 Règles de gestion de portefeuille

3. Zoom métier – Les effets sur les activités

4. Accompagnement du changement et déploiement

5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.4 Processus Accompagnement des demandeurs d'emploi

2.4.1 Zoom

L'ambition : améliorer la personnalisation de l'accompagnement du demandeur d'emploi



Pour le demandeur d'emploi

- Réception des coordonnées du conseiller référent au plus tard dans les 15 jours suivant l'entretien de situation
- Début d'accompagnement du conseiller référent au plus tard dans les deux mois suivant l'inscription.
- Pour les demandeurs d'emploi en modalité « suivi », le rôle du conseiller référent sera centré sur les réponses à leurs sollicitations. Un bilan sera réalisé entre le 6ème et le 9ème mois afin de s'assurer de l'adéquation de la modalité et les réorienter si nécessaire vers une autre modalité. Les demandeurs d'emploi en modalité « suivi » pourront recourir à la prestation « Activ'emploi »
- Pour les demandeurs d'emploi en modalités guidée et renforcée, les jalons obligatoires des 4ème et 9ème mois seront supprimés. Des jalons personnalisés lui seront proposés.



Pour Pôle Emploi

- Pour aider les conseillers à gérer leurs portefeuilles, ceux-ci bénéficieront d'un système d'alertes qui s'appuiera sur un croisement d'informations.
- Cette gestion des alertes permettra une plus grande personnalisation de la fréquence et des modalités de contacts.
- Une plus grande formalisation des conclusions d'entretien et du plan d'action du demandeur d'emploi sera élaborée.
- L'augmentation du temps consacré au suivi et à l'accompagnement sera poursuivie.
- Le nombre de demandeurs d'emploi bénéficiant d'un accompagnement intensif continuera de progresser pour atteindre 460 000 demandeurs d'emploi à l'échéance de la convention tripartite.

Ce qui change

- Le demandeur d'emploi se voit attribuer un conseiller référent plus rapidement : au maximum 6 semaines après l'inscription. L'accompagnement du demandeur d'emploi démarre ainsi plus tôt.
- Le diagnostic est actualisé régulièrement tout au long du parcours du demandeur d'emploi, une plus grande formalisation des conclusions d'entretien et du plan d'action du demandeur d'emploi sera élaborée.
- Le suivi et l'accompagnement sont d'avantage personnalisés grâce à un système d'alertes à disposition du conseiller ; les jalons obligatoires des 4ème et 9ème mois sont supprimés. Le conseiller positionne des jalons personnalisés selon le besoin du demandeur d'emploi.
- La prestation Activ'emploi est mise en place pour les demandeurs d'emploi en modalité suivi.

Ce qui ne change pas

- Le conseiller référent « affecté » a une modalité de suivi ou d'accompagnement.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.4 Processus Accompagnement des demandeurs d'emploi

2.4.2 Gestion des alertes

Afin de **renforcer la personnalisation du suivi et de l'accompagnement** et de mieux prévenir le chômage de longue durée, les jalons « obligatoires » des 4^{ème} et 9^{ème} mois sont supprimés. Un dispositif de gestion personnalisée qui associe « *alertes* » (construites à partir d'informations personnalisées et priorisées) et *jalons personnalisés*.

Quoi



L'écran de synthèse « Mes dossiers » AUDE permet au conseiller d'accéder :

1. à *la vue globale* : la liste des demandeurs d'emploi qui lui sont rattachés, en et hors portefeuille
2. à *la vue « analyse »* : la liste des demandeurs d'emploi dont la situation est à analyser en application de critères prioritaires
3. à la vue « *demandeurs d'emploi à contacter* » (parce qu'un jalon est positionné dans le dossier du demandeur)
4. à la vue sur *les requêtes « ciblées »* (requêtes enregistrées): la ou les listes des demandeurs d'emploi construites par le conseiller à partir de ses choix d'actions/intervention.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.4 Processus Accompagnement des demandeurs d'emploi

2.4.2 Gestion des alertes

Vue « analyse » : Motifs de présence dans les listes des demandeurs d'emploi dont la situation est à analyser



Pour tous les demandeurs qui ont un conseiller, y compris ceux qui se sont réinscrits (identifiables par un pictogramme), **deux types de situations** seront à examiner :

La situation des DE « sans... » :

Sans entretien + sans action + sans activité depuis :

- 1 mois pour l'accompagnement global ;
- 2 mois pour l'accompagnement renforcé ;
- 4 mois pour l'accompagnement guidé ;
- 6 mois lorsqu'ils sont en suivi.

en attente d'entrée en accompagnement : guidé, renforcé, global

La situation des DE « en fin de... » :

En fin de formation ; En fin de prestation ; En fin de contrat aidé ...dans les 20 jours

En fin d'allocation d'ici 30 jours (allocations prise en compte: ARE et ATA « sortant de prison »)

Informations/critères restitués pour la vue « analyse »



- Eléments du diagnostic (axe de travail, modalité d'accompagnement avec ancienneté,...),
- Profil (métier recherché,...) ;
- Projet d'actions, entretiens et contacts : dernière action réalisée (avec date), date du dernier entretien, date du prochain jalon ;
- Existence d'un revenu de remplacement (allocations, minima sociaux, fin d'indemnisation...)

La création de ces deux nouvelles listes représente un levier important pour faciliter l'évolution de la pratique de la gestion du portefeuille des conseillers au bénéfice de la personnalisation de l'offre et du suivi et de l'accompagnement des demandeurs d'emploi.





ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

2.4 Processus Accompagnement des demandeurs d'emploi

2.4.2 Gestion des alertes

Pour le conseiller

- Le conseiller disposera de listes de demandeurs d'emploi via un écran de synthèse accessible dans AUDE
- Cet écran de synthèse lui permettra d'avoir accès aux demandeurs d'emploi qui lui sont rattachés via des listes prédéfinies et à des requêtes personnalisées qu'il aura enregistrées.
- Dans les listes prédéfinies, le conseiller aura ainsi accès aux demandeurs d'emploi qui lui sont rattachés, aux demandeurs d'emploi à contacter et contactés et aux DE avec une situation à analyser spécifiquement.
- Pour chacune des listes, le conseiller visualisera un compteur qui lui indique le nombre de demandeurs d'emploi présents sur la liste.
- A partir de la liste, le conseiller pourra réaliser des actes métiers en nombre ou de manière unitaire

Pour l'ELD

- L'ELD disposera d'un tableau d'activités qui propose les mêmes fonctionnalités que l'écran de synthèse disponible pour les conseillers
- Cet écran permettra à l'ELD de visualiser les différentes listes prédéfinies à la maille agence et à la maille conseillers.
- A la maille agence, l'ELD visualisera liste par liste le compteur avec l'ensemble des demandeurs d'emploi de toute l'agence et aura accès à la liste. Via cette liste, l'ELD pourra filtrer par conseiller pour faciliter son pilotage.
- Via la liste « DE avec situation à examiner », l'ELD pourra visualiser les demandeurs d'emploi en attente d'action par le conseiller.
- Cette liste servira de point d'appui pour les échanges sur le portefeuille entre le conseiller et son REP.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

Sommaire

1. Contexte du programme NPDE

2. Les processus NPDE

▶ **3. Zoom métier – Les effets sur les activités**

3.1 Les activités indemnisation

3.2 Les activités du conseiller emploi volet demande

3.3 Les effets prévisibles sur l'évolution des fiches emploi

4. Accompagnement du changement et déploiement

5. Annexes

3 - Zoom métier : Les effets sur les activités

3.1 Les activités d'indemnisation

Le conseiller en charge des activités de gestion des droits porte et gère la demande d'allocation du demandeur d'emploi de bout en bout. Dans ce cadre, il est amené à informer le demandeur d'emploi sur ses droits d'indemnisation, sur l'avancement de son dossier et à répondre à ses sollicitations.

Son rôle est indispensable pour que le demandeur puisse venir à l'entretien de situation, en ayant réglé toute problématique liée à sa situation financière relevant de Pôle emploi. Pour ce faire, une attente spécifique identifie les demandeurs d'emploi avec dossier incomplet 10 jours après l'enregistrement de l'inscription, ce qui permet au conseiller de prendre contact avec eux.

La mise en œuvre de l'automatisation mobilise de manière différente les compétences des conseillers en charge de l'indemnisation par :

- Une gestion en amont de la fluidité des flux d'information liés à l'indemnisation et celle des attentes, les justificatifs reçus requièrent un traitement au fil de l'eau afin de prendre les décisions en résultant.
- Le traitement des dossiers complexes qui ne pourront pas être automatisés ainsi que des retours de pièces complémentaires.
- Une information renforcée sur les droits à l'indemnisation et un rôle accru dans l'explicitation sur les décisions relatives au dossier
- Le passage d'un mode de gestion des dossiers « en flux » à un mode de gestion des dossiers en portefeuille

Les contacts avec le demandeur d'emploi peuvent se faire tant à l'initiative du Demandeur d'emploi qu'à l'initiative de Pôle emploi et se réalisent essentiellement par courriel ou téléphone.

Les contacts en présentiel seront réalisés, dans des situations exceptionnelles, afin de finaliser l'inscription et/ou le traitement de la demande d'allocation pour les personnes n'ayant pas pu bénéficier de l'automatisation.

Le travail de coopération et de transversalité avec l'ensemble des acteurs prenant en charge le dossier du demandeur en particulier avec le conseiller référent est appelé à se développer et à se renforcer.



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

3 - Les effets sur les activités

3.1 Les activités d'indemnisation

Champ d'intervention actuel	Champ d'intervention cible
Traitement des demandes d'allocations : <ul style="list-style-type: none"> • Vérification de la complétude de la demande d'allocations papier avec demande de pièces complémentaires si nécessaire • Prend les décisions sur les dossiers 	Traitement des demandes d'allocations : <ul style="list-style-type: none"> • Les demandes d'allocations sont dématérialisés. • Traitement manuel limité aux dossiers complexes et aux dossiers relevant de procédures particulières • Gestion des échanges de flux dématérialisés
Traitement des demandes d'allocations et renouvellement de l'ASS / ATA / AER	Inchangé
Demande d'attribution de l'ARCE et gestion de l'aide	Inchangé
Répond à l'accueil aux questions sur l'indemnisation avec explication auprès des demandeurs d'emploi de la règle et de la décision prise en terme d'indemnisation.	Le conseiller participe à l'accueil sur les questions indemnisation. Le conseiller prend contact (prioritairement par courriel ou téléphone) directement avec les demandeurs d'emploi et répond à leurs questions avec explication de la règle et de la décision prise en terme d'indemnisation.
Gestion des trop perçus	Inchangé avec une accentuation des actions de prévention
Gestion des saisies-arrêts, pensions alimentaires	Inchangé
Réponse aux réclamations	Recours à l'expertise du conseiller en charge des activités de gestion des droits par le conseiller référent
Réalisation des entretiens d'inscription et de diagnostic dans le cadre du socle commun d'activité.	Réalisation dans des situations exceptionnelles de rendez-vous de finalisation de l'inscription et/ou le traitement de la demande d'allocation pour les personnes n'ayant pas pu bénéficier de l'automatisation.
Contrôle qualité interne	Inchangé

3 - Zoom métier : Les effets sur les activités

3.2 Les activités du conseiller emploi volet demande

La mise en œuvre de l'entretien de situation amène un renforcement qualitatif dans l'élaboration du diagnostic du demandeur qui repose sur une vision plus globale de sa situation par le conseiller et introduit la première étape du conseil en évolution professionnelle, où le conseiller doit élaborer et interroger le plan d'action du demandeur d'emploi, initier les transitions professionnelles, rendre le demandeur d'emploi autonome dans ses compétences à s'orienter dans ses choix professionnels.

La manière d'exercer ces activités principales est différente en terme :

- De développement de la personnalisation de la relation de service avec le demandeur d'emploi,
- De gestion de portefeuille personnalisée, modulable en fonction de la situation et du profil du demandeur d'emploi,
- De gestion des alertes dans la prise en compte des demandeurs de son portefeuille en utilisant les modalités les plus adaptées au besoin du demandeur
- De mobilisation de l'offre de service dans le cadre de l'accompagnement des transitions professionnelles.

Le positionnement du conseiller vis-à-vis du demandeur d'emploi s'affirmera encore plus dans le champ du conseil individualisé, du renforcement et du développement de la coopération et de transversalité avec l'ensemble des acteurs en charge du dossier du demandeur d'emploi (notamment le conseiller en charge des activités de gestion des droits), dans la manière d'exploiter les données dématérialisées et numériques utiles à l'accompagnement du demandeur d'emploi et à la réalisation de son activité.

Le conseiller référent utilise toutes les modalités de contacts (physique, téléphone, courriel, ...) à sa disposition et correspondant aux besoins du demandeur d'emploi qu'il accompagne.



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

3 - Zoom métier : Les effets sur les activités

3.3 Les effets prévisibles sur l'évolution des fiches emploi

Dans le cadre du programme Nouveau parcours du demandeur d'emploi, un certain nombre d'activités intégrées aux emplois du référentiel des métiers feront l'objet d'évolutions, à titre principal :

- l'activité d'appui aux demandeurs d'emploi dans la réalisation du processus en ligne d'inscription et élaboration de la demande d'allocations de la fiche chargé d'accueil et information devra être intégrée aux activités d'accueil pour les emplois de chargé d'accueil et d'information, conseiller GDD, conseiller emploi
- L'ensemble des activités relatives au diagnostic de la situation du demandeur d'emploi au premier entretien (EID) seront retirées de la fiche emploi « conseiller GDD ». L'activité liée à la prise en charge des entretiens de situation sera intégrée aux activités complémentaires pouvant être réalisée dans le cadre de l'emploi.

Ces évolutions seront prises en compte dans la prochaine actualisation du référentiel des métiers qui doit intégrer l'ensemble des évolutions métier portées par les programmes.



**ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI**

3 - Zoom métier : Les effets sur les activités

3.3 Les effets prévisibles sur l'évolution des fiches emploi

Dans le cadre du projet NPDE, un certain nombre d'activités intégrées aux emplois du référentiel des métiers feront l'objet d'évolutions, à titre principal :

- l'activité d'appui aux demandeurs d'emploi dans la réalisation du processus en ligne d'inscription et élaboration de la demande d'allocations de la fiche chargé d'accueil et information devra être intégrée aux activités d'accueil pour les emplois de chargé d'accueil et d'information, conseiller GDD, conseiller emploi
- L'ensemble des activités relatives au diagnostic de la situation du demandeur d'emploi au premier entretien (EID) seront retirées de la fiche emploi « conseiller GDD ». L'activité liée à la prise en charge des entretiens de situation sera intégrée aux activités complémentaires pouvant être réalisée dans le cadre de l'emploi.

Ces évolutions seront prises en compte dans la prochaine actualisation du référentiel des métiers qui doit intégrer l'ensemble des évolutions métier portées par les programmes.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

Sommaire

1. Contexte du programme NPDE
2. Les processus NPDE
3. Zoom métier – Les effets sur les activités
- ▶ **4. Accompagnement du changement et déploiement**
 - 4.1. Plan de communication
 - 4.2. Accompagnement-formation
 - 4.3. Modalités de déploiement
 - 4.4. Calendrier prévisionnel de mise en œuvre
 - 4.5. Qualité de vie au travail
5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

4.1 Projet de plan de communication Programme

	Trimestre 3	Trimestre 4
Communication interne	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnement en interne Magazine TV « Tempo » de septembre• Magazine print « Actions »	<ul style="list-style-type: none">• Complément dans d'autres supports de communication interne (Infomanager, Intranet...)
Communication externe	<ul style="list-style-type: none">• Campagnes sur inscription en ligne (web, print PQR*) <i>*Presse quotidienne régionale</i>• Accompagnement des Directions de la communication des 4 régions sur nouveau parcours du Demandeur d'emploi (Corse, Guyane, Picardie, Franche Comté) pour une communication vers les médias & institutionnels	



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

4.2 Accompagnement - Formation

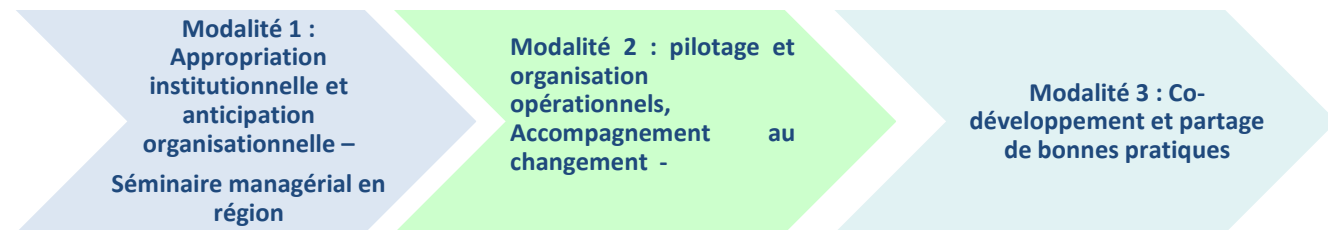
Dispositif envisagé Management local

**Un nécessaire
accompagnement du
management local à NPDE**

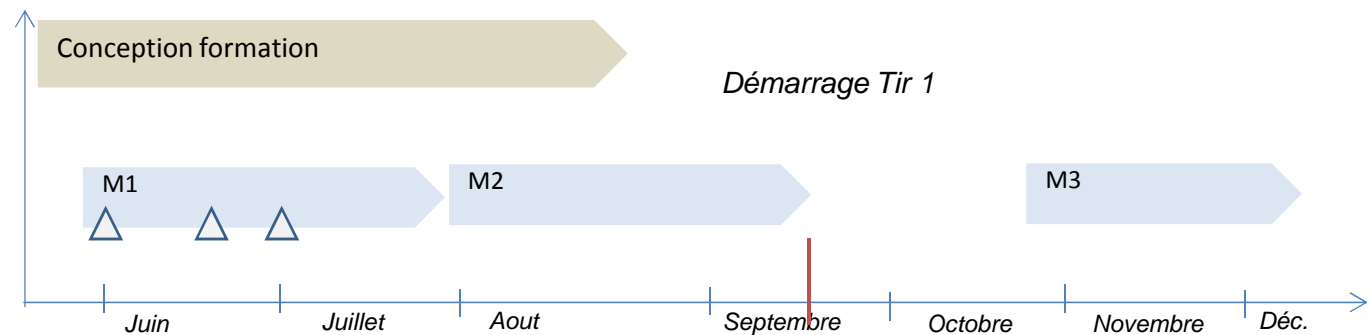
Le management local sera accompagné et formé pour :

- Comprendre et anticiper le processus lié au programme et l'organiser opérationnellement
- Organiser et piloter l'activité en prenant les nouvelles marges de manœuvre offertes aux conseillers
- Appuyer les changements de comportement professionnels des conseillers Emploi et GDD

Des modalités différenciées



Planning





ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

4.2 Accompagnement - Formation

Dispositif envisagé Conseillers et RRA

Un accompagnement formation

- De nouveaux processus métiers de traitement de l'inscription, de l'indemnisation, du diagnostic et de l'accompagnement du demandeur d'emploi
- De nouvelles méthodes de traitement et d'analyse avec des outils adaptés
- Une évolution des comportements professionnels notamment plus de personnalisation de la relation au demandeur d'emploi
- Ces transformations impactent tant les emplois de conseillers GDD que conseiller Emploi - Une formation progressive, différenciée sera proposée

Contenu identifié de la formation : 3 jours en CIDC

Jour 1 : Le nouveau processus NPDE
Modalité : Pédagogie inversée
(formation commune à tous)

Jour 2 : Cas d'usage et utilisation méthodes et outils
Modalité : Exercices et utilisation de l'outil
Formation spécifique GDD

Jour 2 : Cas d'usage et utilisation méthodes et outils
Modalité : Exercices et utilisation de l'outil
Formation spécifique Conseiller

Jour 3 : Evolutions des comportements professionnels
Modalité : jeux de rôle

Les RRA et les conseillers double compétents suivent ces 2 formations spécifiques

Compte-tenu des volumes des 4 DR, 3 semaines seront nécessaires en mobilisant les 4 CIDC

Accompagnement managers

J1 : journée commune

J2 Conseiller Emploi

J2 Conseiller GDD

Formations J3 pour tous les publics
Formation ELD

Avril 2015

Aout

Sept.

Dans les 6 mois

4.3 modalités de déploiement

Les principes directeurs de la mise en œuvre

Un déploiement organisé autour de 2 échéances :

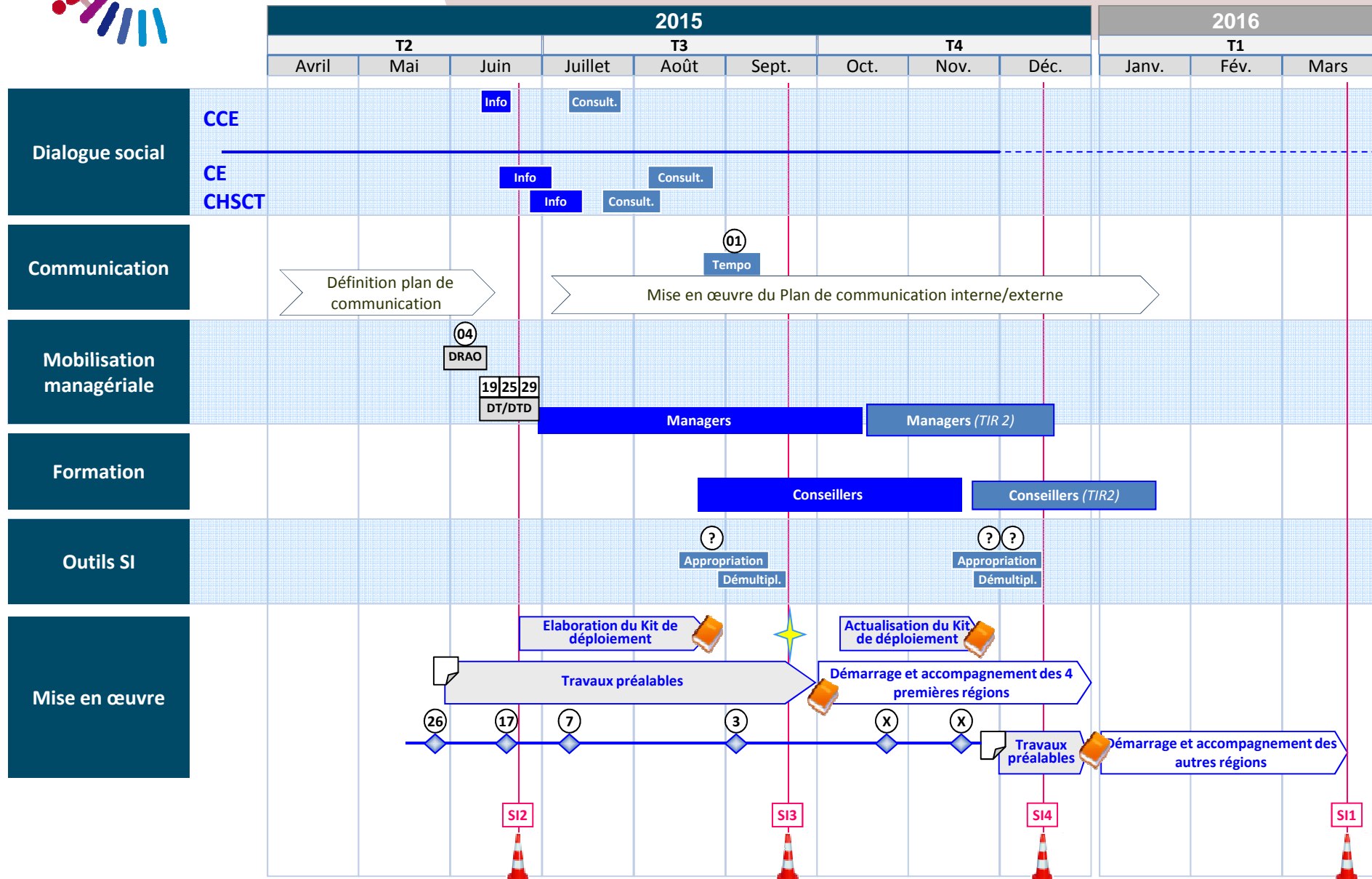
- la première, conditionnée par la livraison de la 2015-SI3, concerne 4 régions : Corse, Guyane, Picardie et Franche-Comté

- la deuxième, au 1er trimestre 2016, implique l'ensemble des autres régions au titre de la généralisation
 - Un déploiement qui s'opère par région entière sur la base d'un calendrier prédéfini.
 - Un premier volet de formation des ELD puis des conseillers est nécessaire avant l'ouverture du service
 - Une communication ante déploiement vers les demandeurs d'emploi pour leur permettre d'anticiper les nouvelles modalités d'offre de services
 - La mise en place d'actions de déploiement préalables



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

4.4 calendrier prévisionnel de déploiement



La gouvernance du projet :

Pour définir les différents éléments nécessaires au nouveau parcours du Demandeur d'emploi, plusieurs groupes de travail, mobilisant des conseillers, des Directions Régionales et des représentants de cinq directions de la DG, ont été sollicités pour :

- dresser un état des lieux de l'existant ;
- proposer des pistes d'actions pour améliorer le service rendu.

Les relations de travail

Pour les primo-DE, l'inscription physique est supprimée et conduira à repenser l'animation de l'espace de libre accès (AZLA) avec la nécessité de renforcer les compétences mobilisables permettant l'appui à l'inscription en ligne des DE.

Pour toute inscription en ligne, la suppression de la vérification de la pièce d'identité en agence permettra, sur ce sujet, d'améliorer les relations avec le demandeur d'emploi.

Le conseiller GDD gère la demande d'allocations de bout-en-bout et devient l'interlocuteur unique et identifié du DE.

Quand le demandeur d'emploi se présente à l'entretien de situation, la demande d'allocations a été traitée, ce qui devrait avoir un impact positif fort sur la relation avec le demandeur d'emploi, et permet au conseiller de se consacrer à l'accompagnement du demandeur d'emploi.

Le renforcement du diagnostic, par une harmonisation des pratiques à l'échelle nationale (formation, portage managérial...), permet le partage d'un socle métier commun, ce qui facilite l'échange de pratiques et le passage de relais. L'impact sur la relation usagers du fait de la personnalisation de l'analyse et du diagnostic ainsi que l'élaboration d'un plan d'actions plus adapté est perçu positivement. L'amélioration de la relation avec les usagers sera renforcée par la campagne de communication externe prévue concernant le nouveau parcours du demandeur d'emploi.

Le partage de l'information

Le projet permettra de clarifier la contribution de chaque agent dans le processus de traitement du parcours du DE.

L'objectif du renforcement du diagnostic est bien de valoriser l'expertise des conseillers en matière de diagnostic, en renforçant leur formation, en mettant à leur disposition des outils d'éclairage et d'aide à la décision. Cette proposition de démarche outillée a pour but d'appuyer et guider les conseillers dans le questionnement et l'analyse de la situation du demandeur d'emploi sans amoindrir leurs marges de manœuvre.

En apportant au conseiller une vue globale et précise sur les DE en et hors portefeuille et en lui offrant la possibilité de réaliser des requêtes ciblées, le projet répond aux attentes du conseiller en permettant de mieux identifier la situation du demandeur d'emploi, mieux prendre en compte ses besoins et de personnaliser l'offre de services dans ses contenus, mais également dans la nature et la fréquence des contacts proposés.

En amont du déploiement, il est prévu une phase d'accompagnement pour les conseillers, les RRA et les managers, permettant l'appropriation des évolutions portées par le projet.

Le contenu du travail

L'affectation d'un dossier et son traitement de bout en bout par le conseiller, valorise le métier du conseiller GDD et son expertise, et devrait contribuer à renforcer son sentiment d'utilité et d'efficacité. Par ailleurs, la suppression de la saisie des données administratives et du traitement des questions liées à la liquidation du dossier du DE en entretien de situation, devrait avoir un impact positif sur la charge mentale du conseiller.

L'impact lié à la suppression des jalons obligatoires sera à préciser, du fait de la plus forte responsabilisation du conseiller, impliquant un gain d'autonomie et une vigilance renforcée.

Les changements vont plutôt dans le sens de l'amélioration et méritent d'être accompagnés et de faire l'objet d'une vigilance pour confirmer ces impacts positifs.

L'organisation du travail

Les changements se situent principalement au niveau des équilibres de charge de travail entre entretien de diagnostic (aujourd'hui réalisé au cours de l'EID et demain dans l'entretien de situation) et la gestion de portefeuille. L'impact se situe donc essentiellement au niveau de la planification et du pilotage des activités.

Ces changements devraient contribuer à octroyer davantage de marge de manœuvre aux conseillers dans l'exercice de leur mission.

Les conditions de travail et l'environnement de travail

L'impact positif du projet est lié au processus d'inscription qui permet un suivi de l'inscription pour le demandeur d'emploi avec la mise à disposition d'une synthèse des éléments qu'il aura déclaré, de ses droits et devoirs et de la connaissance de sa date d'inscription. A J+1, il recevra une notification d'inscription. On note un impact positif au regard du contrôle de la pièce d'identité supprimé au profit d'échanges en temps réel de flux de données, qui permettent de sécuriser l'identification du demandeur d'emploi.

Afin de permettre les inscriptions effectuées sur pole-emploi.fr.fr en agence (PILA), il sera nécessaire de prévoir du matériel complémentaire (un espace de confidentialité, un système de numérisation adaptée proche du poste informatique, un fauteuil pour tous les PILA...).

Le projet vise la simplification du processus d'inscription et d'indemnisation : La suppression du renvoi de la demande d'allocation incomplète avec les justificatifs présents (qui entraînait un report du traitement et surtout des allers-retours de dossiers jugés incompréhensibles par le demandeur et créateur de tensions et de réclamations) aura un impact positif.

Une des composantes du projet réside dans le déploiement d'une démarche outillée pour le conseiller par la mise à disposition, notamment, d'un outil d'aide au diagnostic dont l'utilisation sera facultative. De plus, le fait de se centrer sur le demandeur d'emploi et sa situation a été au cœur des préoccupations lors de la conception de l'outil : ainsi, sachant d'où on part (AUDE, avec une contrainte déjà intégrée dans la conduite de l'entretien), l'utilisation de l'outil d'aide au diagnostic ne parasitera pas l'échange avec le demandeur d'emploi.



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

Sommaire

1. Contexte du programme NPDE (Rappel)
2. Les processus NPDE
3. Zoom métier – Les effets sur les activités
4. Accompagnement du changement et déploiement
- ▶ 5. Annexes



ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

5. Annexes

Processus Diagnostic

Le renforcement du diagnostic – la cartographie des besoins

Une cartographie des atouts et besoins du demandeur d'emploi permettra au conseiller une analyse fine de chacun des domaines indispensables au diagnostic et de s'assurer de la **cohérence Projet / Profil / Marché**. Elle lui permettra également d'évaluer le **degré d'autonomie** du demandeur d'emploi afin de lui proposer la modalité de suivi ou d'accompagnement la plus pertinente.

Freins Périphériques à l'emploi

Faire face à des difficultés financières

Faire face à des difficultés de logement

Prendre en compte son état de santé

Faire face à des difficultés administratives ou juridiques

Surmonter des contraintes familiales

Surmonter des difficultés de maîtrise de la langue écrite et parlée et des moyens de communication numérique

Accéder à un moyen de transport

Les dimensions de l'autonomie

Connaissance de soi **A1**

Perception de la situation **A2**

Appréhension des objectifs **A3**

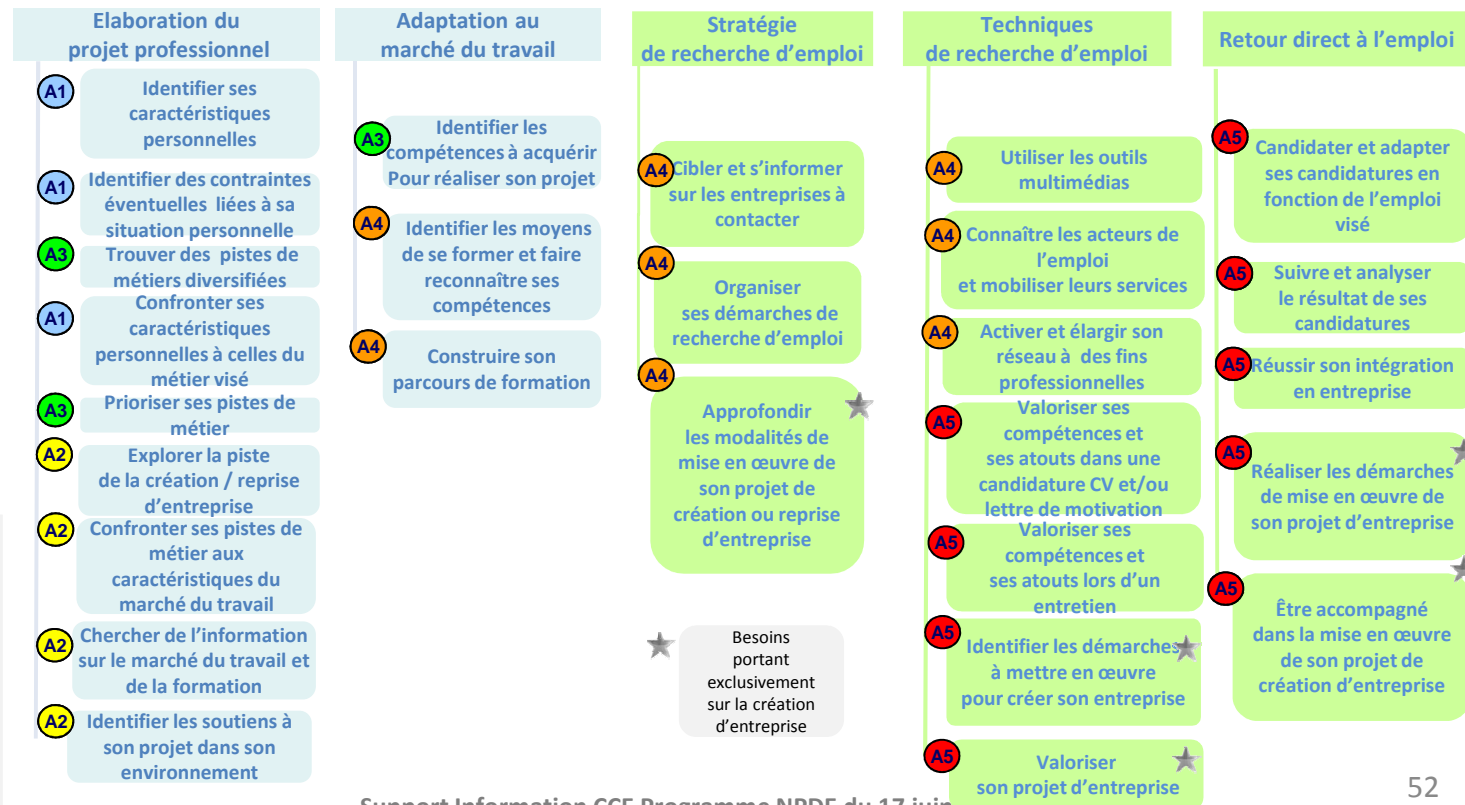
Appréhension des moyens **A4**

Prendre des décisions de manière éclairée **A5**
Mettre en œuvre des actions efficaces

Dynamique du DE pour un retour à l'emploi

Projet et Mobilité professionnels

Recherche d'emploi





ENSEMBLE, INNOVONS
POUR L'EMPLOI

5. Annexes

Processus Diagnostic

Le renforcement du diagnostic – l'aide au diagnostic

Un outil d'aide au diagnostic sera proposé au poste de travail du conseiller.
Cet outil, lui apportera un appui afin d'explorer les atouts et besoins du demandeur d'emploi par une aide au questionnement, et facilitera la formalisation du plan d'actions.

Ses objectifs :

Appuyer le conseiller dans la réalisation et l'actualisation du diagnostic partagé par une aide à l'exploration et au questionnement. Il propose :

- Des champs à explorer et des propositions de questions à poser au demandeur d'emploi pour faciliter l'analyse des besoins et des atouts de la personne :
 - ✓ Projet et mobilité professionnels
 - ✓ Recherche d'emploi
 - ✓ Freins périphériques à l'emploi.
- Une synthèse des atouts et besoins pour permettre le partage du diagnostic et l'élaboration du plan d'actions. Ces éléments alimentent le dossier du demandeur d'emploi dans AUDE.

Sa place dans la conduite de l'entretien :

- Le conseiller a le choix d'utiliser ou non l'aide au diagnostic lors de l'entretien de situation ou d'un entretien de suivi ou d'accompagnement
- Il a la possibilité de l'utiliser sur l'ensemble ou seulement certains champs d'exploration, selon son besoin.

