
ANNEXES

- Liste des personnes auditionnées ou rencontrées par la commission d'enquête
- Instruction de Pôle emploi n° 2016-14 du 21 avril 2016 : le plan 500 000 formations supplémentaires pour les personnes en recherche d'emploi
- Tableaux statistiques
 - Evolution du taux de chômage dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015
 - Evolution de la part des salariés titulaires d'un contrat à durée déterminée (15-64 ans) dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015
 - Evolution de la part des emplois à temps partiel dans l'emploi total (15-64 ans) dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015
 - Evolution du salaire annuel brut moyen dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015
 - Evolution du revenu moyen en euros et standards de pouvoir d'achat (SPA) dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015
 - Evolution du revenu médian des ménages dans l'Union européenne entre 2007 et 2014
 - Evolution du taux de risque de pauvreté dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015

LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES OU RENCONTRÉES PAR LA COMMISSION D'ENQUÊTE

- **Christine Erhel**, maître de conférences en économie à l'université Paris 1
- **Dominique Bureau**, président de l'Autorité de la statistique publique (ASP)
- **Jean-Luc Tavernier**, directeur général, **Chantal Cases**, directrice des statistiques démographiques et sociales, et **Anne-Juliette Bessone**, cheffe de la division synthèse et conjoncture du marché du travail, de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee)
- **Jean Bassères**, directeur général, et **Stéphane Ducatez**, directeur des statistiques, des études et de l'évaluation, de Pôle Emploi
- **Selma Mahfouz**, directrice, et **Corinne Prost**, cheffe de service, adjointe à la directrice, de la direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques du Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social (Dares)
- **Gallo Gueye**, directeur des statistiques sociales, **Anne Clémenceau**, chef de l'unité marché du travail et formation tout au long de la vie, et **Boyan Genv**, administrateur, d'Eurostat
- **Yves Perardel**, économétricien, du service de production et d'analyse de données du département des statistiques de l'Organisation internationale du travail (OIT)
- **François Rebsamen**, ancien ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social
- **Xavier Bertrand**, ancien ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité
- **Pierre-Edouard Magnan**, délégué fédéral du Mouvement national des chômeurs et précaires (MNCP)
- **Francesco Leone**, conseiller économique de l'ambassade d'Italie
- **Andrzej Byrt**, ambassadeur extraordinaire et plénipotentiaire et **Agata Wadowska**, deuxième secrétaire, chef du service économique, de l'ambassade de la République de Pologne en France
- **Pierre Cahuc**, professeur d'économie à l'école Polytechnique et directeur du laboratoire de macroéconomie du Centre de recherche en économie et statistique (CREST), **Jacques Freyssinet**, président du conseil scientifique du Centre d'études de l'emploi (CEE), **Yannick L'Horty**, professeur d'économie à l'université Paris-Est Marne-la-Vallée, directeur de la fédération de recherche « Travail, Emploi et Politiques Publiques » du Centre national de la recherche scientifique (CNRS), **Hélène Paris**, secrétaire générale du Conseil d'analyse économique (CAE), **Henri Sterdyniak**, conseiller scientifique à l'Observatoire français des conjonctures économiques (OFCE)

- **Stéphane Carcillo**, économiste à la direction de l'emploi, du travail et des affaires sociales de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE)
- **Jean-Baptiste de Foucauld**, membre du Conseil d'orientation pour l'emploi (COE)
- **Stéphane Jugnot**, chercheur associé à l'Institut de recherches économiques et sociales (Ires)
- **Hermione Gough**, ministre conseiller, et **Elise Graham**, attachée aux affaires économiques et sociales, de l'ambassade de Grande-Bretagne en France
- **Stephan Schmid**, conseiller pour les affaires sociales de l'ambassade de la République d'Allemagne
- **Marie-Claire Carrère-Gée**, présidente, et **Hervé Monange**, secrétaire général, du Conseil d'orientation pour l'emploi (COE)

Déplacement à Londres

- **Thorsten Bell**, directeur, et **David Finch**, chercheur, The Resolution Foundation
- **Barbara Petrongolo**, chercheuse, London School of Economics
- **Matthew Percival**, responsable de section droit du travail et dialogue social, et **Felicity Burch**, Confederation of British industry (CBI)
- **Owen Tudor**, responsable des affaires européennes et internationales, Trade Union Congress (TUC)

Déplacement à Rome

- **Riccardo Sanna**, chef du département « Europe » du syndicat CGIL
- **Paolo Sestito** et **Eliana Viviano**, économistes au département « structure économique » de la Banque d'Italie
- **Maurizio Del Conte**, professeur de droit du travail, président de l'ANPAL (*Agenzia nazionale per le politiche attive del lavoro*) et conseiller à la Présidence du conseil des ministres
- **Giulio De Caprariis**, directeur adjoint du département « Politiques sociales » à la Confindustria

Déplacement à Berlin

- **Johannes Jakob**, directeur « marché du travail » de la Confédération des syndicats allemands (*Deutscher Gewerkschaftsbund - DGB*)
- **Karl Brenke**, économiste à l'Institut allemand pour la recherche économique (*Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung - DIW*)
- **Jupp Zenzen**, en charge des politiques du marché du travail à la Fédération des employeurs allemands (*Bundesvereinigung der deutschen Arbeitgeberverbände - BDA*)

INSTRUCTION DE PÔLE EMPLOI N° 2016-14 DU 21 AVRIL 2016 :
LE PLAN 500 000 FORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES
POUR LES PERSONNES EN RECHERCHE D'EMPLOI

INSTRUCTION n° 2016-14 du 21 avril 2016



Le plan 500 000 formations supplémentaires pour les personnes en recherche d'emploi

Emetteurs :

Direction de l'offre de services - Programme Formation

Correspondants :

Audrey Pérocheau, Directrice du programme formation
Mathilde Sallez, Jacqueline Cohen, programme formation

Destinataires

Pour action

Les directeurs d'agence et adjoints
Les responsables d'équipe
Les référents réglementaires et applicatifs

Pour information

Les directeurs régionaux
Les directeurs régionaux adjoints
Les directeurs des opérations
Les directeurs territoriaux
Les directeurs territoriaux délégués
Directions du siège

Publication au Bulletin officiel de Pôle emploi

Non

Diffusion sur l'espace réservé aux DR

Non

Code classement

3061

Annexes

1. Les supports et outils en appui de l'instruction
2. Les conditions de réussite

Complète, remplace, ...

Source(s)





L'essentiel à retenir

Le plan gouvernemental **500 000 formations supplémentaires pour les personnes en recherche d'emploi**, s'inscrit dans un contexte dans lequel :

- Moins de **10%** des demandeurs d'emploi accèdent à une formation
- **56%** des demandeurs d'emploi ont un niveau inférieur au bac contre **46%** dans la population active

Des projections montrent qu'à l'horizon 2020

- **2,3 millions** d'emploi risquent de manquer aux non bacheliers
- **2,2 millions** de postes qualifiés pourraient ne pas être pourvus

Or la formation est le passage nécessaire pour l'évolution professionnelle d'une partie des demandeurs d'emploi ; elle est un tremplin efficace pour l'emploi démontré par les évaluations¹.

Pour répondre à cet enjeu, le plan gouvernemental double les formations réalisées en 2015 et fixe un objectif d'un million d'actions de formation et accompagnement, c'est-à-dire :

- 870 000 actions de formation (formations du Conseil régional ou autres financeurs, et formations achetées par Pôle emploi ou cofinancées – AIF, AFC, AFPR, POEI, POEC)
- 10 000 actions de valorisation des acquis de l'expérience (VAE collectives) - *instruction à venir*
- 50 000 contrats de professionnalisation
- 70 000 accompagnements à la création d'entreprise (Activ'Créa, EPCE, OPCRE)

Les demandeurs d'emploi non qualifiés ou de longue durée, pour lesquels l'enjeu d'accès à la qualification est crucial, sont particulièrement visés par le plan gouvernemental : 300 000 devront accéder à la formation – soit 34,5% du total des entrées.

La capacité des agences à conseiller et à prescrire des formations en nombre est un facteur essentiel de réussite du plan et Pôle emploi dispose pour cela d'atouts majeurs :

- Le plan *500 000 formations supplémentaires* s'inscrit dans un contexte où le nouveau parcours du demandeur d'emploi et les après-midis dédiés aux rendez-vous augmentent **le temps consacré à l'accompagnement des demandeurs d'emploi** et permettent ainsi de le consacrer à la promotion et la mise en œuvre de parcours de formation ;
- Il donne aux conseillers plus de solutions à proposer aux demandeurs d'emploi et prend ainsi complètement place **dans la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle**.

L'objectif national global est certes important et ambitieux, mais l'effort de contribution individuelle de chaque conseiller référent est réalisable. **Pour repère, l'objectif des 870 000 entrées en formations sera atteint avec environ 5 demandeurs d'emploi entrés en formation par mois et par conseiller référent.**

Ceci suppose que chaque conseiller référent fasse bénéficier d'un conseil en formation environ 15 demandeurs d'emploi de son portefeuille, tous les mois.

¹ L'enquête "Sortants de formation en 2014" (*Eclairages et Synthèses n° 13 et 17*) montre qu'un demandeur d'emploi sur deux est en emploi six mois après avoir bénéficié d'une formation et, six mois après la fin d'une formation prioritaire "Plan 100 000", la majorité des bénéficiaires est en emploi.

Convaincre les demandeurs d'emploi de suivre une formation prend du temps, de même que les accompagner pour monter leur dossier de financement. C'est donc la responsabilité première des conseillers référents de développer la fréquence et l'intensité du conseil en formation. **La réussite du plan est la responsabilité de chacun : conseiller référent, psychologue du travail, correspondant formation, responsable réglementaire et applicatif, conseiller à dominante entreprise, conseiller en charge du contrôle de la recherche d'emploi, managers des différents niveaux territoriaux.**

Pour accompagner le conseil en formation et les actions de sensibilisation mis en place par les conseillers, une organisation complémentaire aux actions locales est installée pour informer les demandeurs d'emploi sur les formations disponibles et enclencher leur mobilisation vers une démarche de formation. Des appels sortants sont réalisés par les prestataires du 3949 sur commande des agences, pour proposer aux demandeurs d'emploi appelés de participer à un premier atelier de sensibilisation à la formation.

Les conseillers référents se mobiliseront aussi fortement pour les sortants de formation, la finalité première du plan étant le développement des compétences pour un retour à l'emploi plus facile, plus rapide et/ou plus durable. Les conseillers référents s'assureront de mener toutes les actions nécessaires pour mobiliser les alertes disponibles dans GRDVP, actualiser le dossier du demandeur d'emploi, s'assurer de la mise à jour de son CV. Les échanges avec les conseillers à dominante entreprise sont essentiels pour assurer la promotion des profils de ces demandeurs d'emploi.

Il revient aux ELD et aux conseillers d'organiser un nombre important de contacts, entretiens et d'actions pour mobiliser suffisamment de demandeurs d'emploi, dans le respect de l'offre de service et de la relation personnalisée directe entre le demandeur d'emploi et son conseiller référent.

Les échanges personnalisés avec le conseiller référent sont un gage de réussite et la concrétisation de la mobilisation de Pôle emploi. **Le renforcement du rôle de Pôle emploi à l'occasion de ce plan sera lié à la capacité des ELD et des conseillers à garantir la personnalisation des actions et des relations engagées avec chaque demandeur d'emploi, en augmentant très fortement le nombre de demandeurs d'emploi bénéficiaires de ces échanges et services.**



SOMMAIRE

Partie 1.Des objectifs ambitieux	2
1. Un enjeu : développer les compétences	2
2. Un défi : un nombre inégalé d'actions de formation	2
Partie 2.Les conditions de réussite	3
1. Promouvoir la formation auprès d'un nombre suffisant de demandeurs d'emploi .	3
1.1. Quelques chiffres repères	3
1.2. Mobiliser les conseillers pour atteindre en moyenne 5 personnes en recherche d'emploi en formation par mois par conseiller	3
1.3. Cibler les demandeurs d'emploi auxquels proposer une démarche de formation	4
1.4. Promouvoir la formation auprès des demandeurs d'emploi.....	6
2. Organiser l'après-formation.....	8
Partie 3.La mise en œuvre	9
1. Le rôle des conseillers référents	9
2. Le rôle des psychologues du travail.....	10
3. Le rôle des correspondants formation et des référents réglementaires et applicatifs	11
4. Le rôle des conseillers à dominante entreprise.....	12
5. Le rôle des Equipes Locales de Direction	12

Paris,
le 21 avril 2016

Instruction n°2016-14

Le plan 500 000 formations supplémentaires pour les personnes en recherche d'emploi

Partie 1. Des objectifs ambitieux

1. Un enjeu : développer les compétences

Un contexte qu'il faut faire évoluer :

- Moins de **10%** des demandeurs d'emploi accèdent à une formation
- **56%** des demandeurs d'emploi ont un niveau inférieur au bac contre **46%** dans la population active

Des projections montrent qu'à l'horizon 2020

- **2,3 millions** d'emploi risquent de manquer aux non bacheliers
- **2,2 millions** de postes qualifiés pourraient ne pas être pourvus

- La France, avec moins d'un demandeur d'emploi formé sur dix, se caractérise par un niveau de formation des demandeurs d'emploi plus faible que celui des autres pays du Service Public Européen.
Ainsi sur dix demandeurs d'emploi inscrits en 2013, l'Autriche en a formé quatre, le Danemark et la Norvège environ trois, l'Allemagne deux.
- **Il existe un enjeu fort de qualification des demandeurs d'emploi.** La part des personnes ayant un niveau de diplôme inférieur au bac s'établit à 56% contre 46% dans l'ensemble de la population active. En lien avec le diplôme, le niveau de qualification des chômeurs est plus faible que celui de la population en emploi : près de trois demandeurs d'emploi sur dix n'ont pas de qualification reconnue.
- Tendanciellement, on voit par ailleurs se creuser le déficit de compétences disponibles au regard du marché du travail. Des projections montrent ainsi que 2,3 millions d'emploi pour les actifs non bacheliers vont manquer en 2020.
A l'inverse, 2,2 millions de postes qualifiés resteraient non pourvus. Ce déficit structurel de compétences est identifié dans des secteurs aussi variés que l'éducation, la santé, les services à la personne ou dans certains domaines d'ingénierie de pointe.
- La capacité supplémentaire de formations à proposer aux demandeurs d'emploi est cohérente avec la **mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle**. Avec le Plan 500 000 formations supplémentaires, les conseillers référents ont plus de solutions à proposer aux demandeurs d'emploi qui ont besoin de la formation pour faire aboutir leur évolution professionnelle. Le plan sera ainsi une illustration visible de l'expertise de Pôle emploi à accompagner les transitions professionnelles.

2. Un défi : un nombre inégalé d'actions de formation

- Le plan gouvernemental conduit à réaliser au total près d'un million d'entrées en formation et d'accompagnement à la création d'entreprise – le nombre de formations suivies par les

demandeurs d'emploi en 2015 étant de 514 000 (soit 620 000 pour les personnes en recherche d'emploi).

- D'ici à fin décembre 2016, il s'agit de réaliser :
 - 870 000 entrées en formation (formations du Conseil Régional ou autres financeurs, et formations achetées par Pôle emploi ou cofinancées – AIF, AFC, AFPR, POEI, POEC)
 - 10 000 actions de valorisation des acquis de l'expérience (VAE) – *instruction à venir*
 - 50 000 contrats de professionnalisation
 - 70 000 accompagnements à la création d'entreprise (Activ'Créa, EPCE, OPCRE)

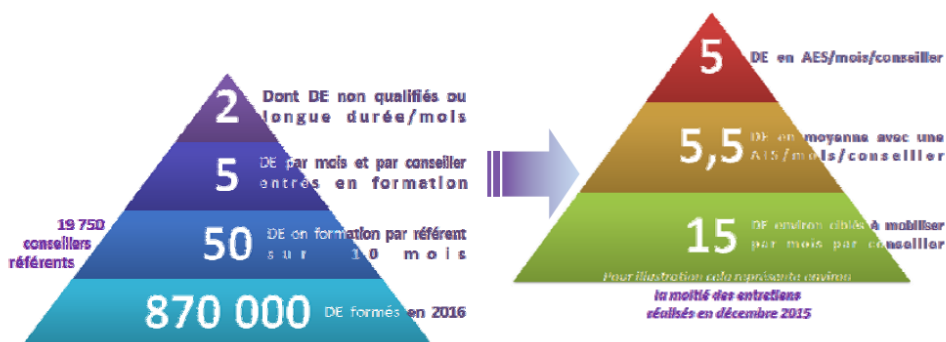
Partie 2. Les conditions de réussite¹

1. Promouvoir la formation auprès d'un nombre suffisant de demandeurs d'emploi

1.1. Quelques chiffres repères²

L'objectif national global est certes important et ambitieux, mais l'effort de contribution individuelle de chaque conseiller référent est réalisable.

Pour atteindre l'objectif, il est impératif de tracer toutes les formations sur lesquelles des personnes en recherche d'emploi sont inscrites. Ainsi, toute action de formation doit faire l'objet d'une AIS, quelle qu'en soit la durée.



1.2. Mobiliser les conseillers pour atteindre en moyenne 5 personnes en recherche d'emploi en formation par mois par conseiller

➤ **Accompagner 870 000 personnes en recherche d'emploi** à entrer en formation d'ici à fin décembre 2016 implique pour chacun des conseillers référents qu'environ **50 de leurs demandeurs d'emploi en portefeuille soient entrés en formation** d'ici la fin de l'année. Soit une **moyenne d'environ 5 demandeurs d'emploi par portefeuille** qui entrent en formation chaque mois

¹ Pour en savoir plus, Annexe 1

² Les 870 000 entrées en formation du plan concernant « les personnes en recherche d'emploi » dont les demandeurs d'emploi représentent plus de 80%. Pour faciliter la lecture, les volumes présentés tout au long de l'instruction ont été calculés sur la base de 870 000 entrées en formation de demandeurs d'emploi. Ces estimations sont donc surévaluées de près de 20%.

jusqu'en décembre. Cette moyenne est certes un repère théorique, mais qui montre que **l'objectif est à notre portée**. Pour ce faire, les conseillers mobilisent environ 15 demandeurs d'emploi par mois par des ateliers, entretiens, échanges de mail, etc.

- **Tous les conseillers sont concernés dans l'information et les réponses aux sollicitations sur la formation des demandeurs d'emploi de leur portefeuille.**

Tous les conseillers, quelle que soit leur modalité de suivi ou d'accompagnement, ont pour rôle de garantir que les demandeurs d'emploi de leur portefeuille sont :

- bien informés du plan
- invités en atelier (requêtes sur leur portefeuille et transmission des listes de demandeurs d'emploi à contacter par le 3949)
- informés des outils et des formations porteuses (La Bonne Formation, etc.)

Les conseillers sont à disposition des demandeurs d'emploi qui souhaitent en savoir plus ou qui veulent concrétiser leur projet

Les conseillers Suivi peuvent majoritairement s'appuyer sur le dispositif d'appels sortants et d'ateliers *Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi*.

Les conseillers des modalités Guidé, Renforcé, Global et des conseillers AIJ doivent être proactifs pour contacter les demandeurs d'emploi de leur portefeuille, mettre en œuvre le conseil en formation et accompagner la constitution du dossier.

- Pour rappel, cette mobilisation accrue dans l'intensification des échanges personnalisée est rendue possible grâce aux gains de temps réalisés par les récents déploiements :
 - gain de temps significatif lié à la diminution des plages d'ESI (comparées aux plages EID), à la réduction de la charge de traitement des DAL et à la suppression des jalons ;
 - augmentation du temps disponible pour l'accompagnement depuis la mise en place des après-midi réservés aux rendez-vous.

1.3. Cibler les demandeurs d'emploi auxquels proposer une démarche de formation

- **Repères de méthode** pour identifier les demandeurs d'emploi auxquels proposer une démarche de formation :
 - Le conseiller s'attache à contacter les demandeurs d'emploi qui ont un EFO confirmé sans formation réalisée ou un EFO souhaité déjà noté dans les conclusions d'entretien. L'analyse de son portefeuille doit lui permettre d'identifier également les demandeurs d'emploi dont les compétences sont en écart avec le marché du travail et les limitent dans leur capacité à obtenir des entretiens d'embauche et/ou se faire recruter. Ceux en réorientation professionnelle avec des nouvelles compétences à acquérir sont bien entendu également au cœur des publics directement concernés par la sensibilisation à l'utilité d'une démarche de formation (par exemple à l'issue d'un accompagnement Activ'projet).
 - Le conseiller référent est vigilant à mobiliser en priorité les demandeurs d'emploi directement ciblés par le Plan : les demandeurs d'emploi dits « non qualifiés », c'est-à-dire ceux avec un niveau VI, Vbis et V sans diplôme obtenu ; les demandeurs d'emploi de longue durée au sens de l'indicateur ICT3 (cf. encadré).

- L'analyse du portefeuille par requêtes peut être facilitante pour le conseiller mais elle n'est pas suffisante pour garantir une analyse approfondie et personnalisée du portefeuille. **Il est essentiel de privilégier une analyse situation par situation**, d'analyser la cohérence du CV avec les postes recherchés et les compétences indiquées dans les offres existantes, de lire attentivement les conclusions d'entretiens, d'étudier les mises en relations réalisées et les suites données, le niveau de mobilisation des services de pole-emploi.fr (CV en ligne par exemple), etc. Ces éléments permettront au conseiller de concrétiser la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle et lui apporteront un « faisceau d'indices » sur l'utilité pour le demandeur d'emploi d'entrer dans une démarche de formation.
- Le conseiller prend attache avec un psychologue du travail autant que de besoin, pour préciser l'orientation professionnelle du demandeur d'emploi et la formation à mobiliser.

**Favoriser l'accès à la formation
pour les demandeurs d'emploi non qualifiés ou de longue durée**

Les demandeurs d'emploi non qualifiés ou de longue durée¹, pour lesquels l'enjeu d'accès à la qualification est crucial, sont particulièrement visés par le plan gouvernemental : 300 000 devront accéder à la formation – soit 34,5% du total des entrées.

Les conseillers identifient dès lors les demandeurs d'emploi pertinents à contacter, par rapport :

- à leur parcours de recherche d'emploi,
- à leur niveau de qualification,
- à l'écart de compétences par rapport au marché du travail local et la recherche du demandeur d'emploi, identifié lors du conseil en évolution professionnelle et des différents entretiens,
- aux prérequis des formations présentes dans les catalogues (AUDE Formation, catalogue régional...).

- **Les conseillers référents mobilisent les demandeurs d'emploi de leur portefeuille par les moyens qu'ils considèrent pertinents**, en privilégiant le contact direct physique ou téléphonique. Pour les aider à organiser des campagnes *via* mail.net à destination de demandeurs d'emploi ciblés et avec des messages adaptés, en articulant démarche individuelle et efficacité opérationnelle, l'outil *Mail en nombre* (issu d'Innov'action) a été développé et déployé dans quelques régions. Il est en cours d'ouverture au niveau de chaque agence et les conseillers peuvent l'utiliser en se rapprochant de leur ELD, d'ici à fin avril 2016. Cet outil permet de préparer un message mail sortant adapté à une liste de demandeurs d'emploi choisis par le conseiller référent et de l'envoyer individuellement via le mail.net du conseiller référent à chacun de ses demandeurs d'emploi (cf. documents détaillés en annexe).

Néanmoins, le mail est à considérer comme l'une des étapes dans l'ensemble des échanges nécessaires pour préciser un besoin de formation et concrétiser l'entrée chez un organisme de formation. S'il peut être très utile pour enclencher la sensibilisation, la confirmer et préciser

¹ Demandeurs d'emploi non qualifiés : demandeurs d'emploi sans qualification (niveau 6, 5bis et 5 sans BEP-CAP)
Demandeurs d'emploi de longue durée au sens de l'ICT3 : demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégories A, B, C

les éléments techniques pour constituer le dossier, **le mail ne peut pas se substituer à des rencontres physiques et téléphoniques avec le demandeur d'emploi**, mises en œuvre au travers d'entretiens avec le conseiller référent et d'actions collectives organisées au sein de l'agence (ateliers par exemple).

- **Les nouveaux inscrits et les réinscrits sont également concernés au premier chef par le plan** et Pôle emploi a la responsabilité **d'accélérer la prise en compte du projet de formation**. Il s'agit donc également **d'inciter à la formation dès l'inscription** ou la réinscription et inscrire le demandeur d'emploi dans l'un des six ateliers¹ à l'issue de l'ESI ou en traitement de l'alerte NPDE concernant les demandeurs d'emploi en réinscription.

Par ailleurs, **les prestataires du 3949 en charge de la file « assistance à l'inscription » feront systématiquement la promotion du plan gouvernemental et des ateliers P500000** *Vous former, un atout pour votre recherche d'emploi*.

1.4. Promouvoir la formation auprès des demandeurs d'emploi

Pour accompagner les conseillers dans la mobilisation des demandeurs d'emploi de leurs portefeuilles, une organisation nationale spécifique est mise en place, pour informer les demandeurs d'emploi des formations disponibles et enclencher le processus de mobilisation vers une démarche de formation.

- **Un nouveau dispositif d'appels sortants pris en charge par les prestataires du 3949**

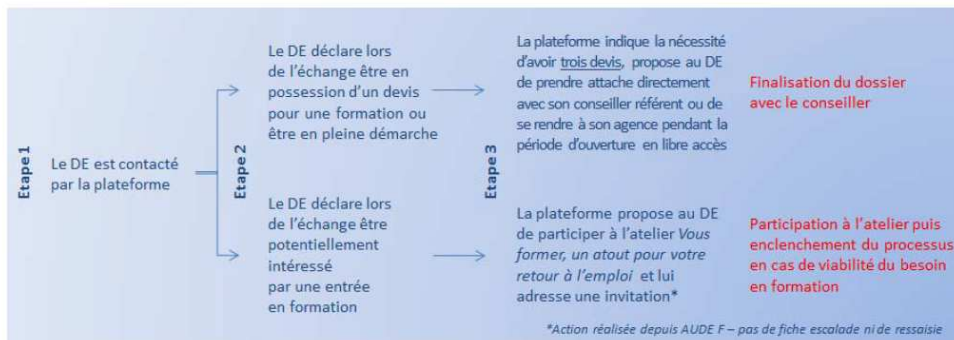
Pour accompagner les actions de mobilisation des conseillers référents auprès des demandeurs d'emploi de leurs portefeuilles, un système d'appels sortants est mis en place au niveau national. Les conseillers peuvent ainsi passer commande chaque mois pour faire appeler des demandeurs d'emploi de leur portefeuille. Les appels sortants sont réalisés dans les trois semaines après réception du bon de commande. A l'issue de l'appel, et selon les réponses du demandeur d'emploi aux questions du script déroulé par les téléconseillers, le demandeur d'emploi est invité à participer à un premier atelier de sensibilisation (*Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi*) qui prépare l'échange avec le conseiller référent et/ou la participation à l'un des autres ateliers projets existants – cf. précisions ci-après. **Les téléconseillers inscrivent le demandeur d'emploi sur l'atelier directement dans Aude Prestations**. L'offre de service est opérationnelle depuis le 14 mars pour réaliser des « campagnes d'appels sortants » auprès de demandeurs d'emploi ciblés. Elle permet de passer environ 5 000 appels sortants par jour et est mobilisable par toutes les agences.

Les téléconseillers qui réalisent les appels sortants suivent un script réalisé avec la contribution de régions. **Ce script est particulièrement adapté à 5 cas de figure, qui constituent donc les cibles privilégiées des appels sortants** (le processus de ces campagnes est décrit en annexe) :

- Les demandeurs d'emploi en modalité **Suivi** avec EFO (S et C) sans formation déclenchée
- Les demandeurs d'emploi ayant réalisé une prestation d'orientation sans action préconisée ou réalisée
- Les demandeurs d'emploi Guidé/Renforcé/Glo/AIJ avec axes de travail et/ou ROME en Projet

¹ ateliers projet : Rechercher des informations pour mieux connaître un secteur d'activité ; Décider de se former ? ; Savoir choisir son anisme de formation ; Identifier ses atouts et compétences ; Se préparer à la validation des acquis de son expérience. L'atelier ifique Plan 500 000 formations : *Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi*.

- Les demandeurs d'emploi non qualifiés (niveau de qualification 6, 5bis, 5 sans diplôme)
- Les demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégories A, B, C (ICT 3)
- **Les étapes de l'appel sortant**



- **Création d'un atelier spécifique** *Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi* en point de sortie des appels sortants.

A l'issue des appels sortants, le prestataire propose au demandeur d'emploi de participer à l'atelier P500 000 de sensibilisation à la formation afin d'accélérer ses démarches. Les ateliers proposés sont programmés par l'ELD en moyenne chaque jour (prioritairement les après-midi, soit 4 ateliers par semaine) et valorisent la formation.

Ils insistent sur son utilité pour retrouver un emploi et l'opportunité liée au plan gouvernemental. La fréquence de ces ateliers est adaptée au nombre d'appels commandés aux prestataires du 3949 et à l'utilisation de ces ateliers par les conseillers (prévoir d'ouvrir dans les 3 semaines qui suivent la commande environ 1 place d'atelier pour 5 appels commandés – cf. schéma ci-dessus).

- **Le format de l'atelier spécifique est cohérent avec son objectif de première sensibilisation** à la démarche de formation et à la diversité des profils des demandeurs d'emploi qui y participeront. **Sa durée est d'environ 1h30** et son contenu à la main des directions régionales, sur la base de la trame nationale diffusée. Le code de création est le code ATE74, le libellé de l'atelier est « ATE P500000 » et il est créé par les ELD dans Aude prestations.

- **Pour information, l'inscription d'un demandeur d'emploi à un atelier contribue à améliorer l'ICT5.** Ainsi, la participation d'un demandeur d'emploi à un atelier améliore significativement sa satisfaction sur l'accompagnement qui lui est proposé : l'ICT5 est à 71% pour les demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un atelier dans les trois derniers mois, à comparer à une satisfaction moyenne de 62%.



- **La nouvelle file d'appels entrants dédiée à la formation sera ouverte au 3949 aux dates demandées par les Directeurs régionaux**, pour accompagner les campagnes de communication à destination du public, renseigner les demandeurs d'emploi et les inviter à suivre le cas échéant l'atelier

Vous former, un atout pour votre recherche d'emploi. Le message du 3949 est le suivant : « Info formation : dans le cadre du plan gouvernemental, Pôle emploi met en place un service dédié à vos questions sur la formation. Pour accéder à ce service, tapez 0 ». Les appels sont traités par les prestataires du 3949 sur la base d'un script et conduisent à proposer l'atelier « Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi » en tant que de besoin.

2. Organiser l'après-formation

Les conseillers doivent se mobiliser fortement pour les sortants de formation, en s'assurant tout particulièrement et en lien avec les conseillers à dominante entreprise de la promotion des profils de ces demandeurs d'emploi.

Suivre les actions engagées. Les conseillers doivent être en capacité de recevoir le demandeur d'emploi en entretien, le plus rapidement dès la fin de la formation. Ils s'appuient pour cela sur **les alertes « fin de formation dans les 20 jours » disponibles** dans GRDVP (et visibles dans le dossier du demandeur d'emploi à compter de fin juin). Tel qu'indiqué dans le cadre du Nouveau parcours du demandeur d'emploi, le conseiller référent prend contact avec les demandeurs d'emploi indiqués dans la liste GRDVP et mène toutes les actions nécessaires pour enrichir les dossiers des demandeurs d'emploi de façon exhaustive et activer leur recherche d'emploi. En particulier, **le conseiller est vigilant au fait que le demandeur d'emploi a actualisé son CV pour valoriser ses nouvelles compétences et son stage en entreprise** le cas échéant. Il incite le demandeur d'emploi à déposer son CV personnalisé sur pole-emploi.fr si ce n'est pas déjà le cas. Il analyse avec le demandeur d'emploi les nouvelles entreprises qui peuvent être ciblées dans sa recherche d'emploi, au vu des nouveaux atouts de son profil.

S'appuyer sur Activ'emploi pour accélérer l'accès à l'emploi post-formation, en veillant à informer les demandeurs d'emploi de l'intérêt et de l'utilité de la prestation en amont de la sortie de la formation

Partie 3. La mise en œuvre

Les multiples échanges et actions à mener doivent être conçus par les ELD et les conseillers dans le respect de l'offre de service et de la relation personnalisée directe entre le demandeur d'emploi et son conseiller référent.



Les psychologues du travail ont également un rôle essentiel à jouer pour accompagner les conseillers à préciser le besoin de formation dans le cadre de la transition professionnelle du demandeur d'emploi et identifier le type de formation adapté à sa problématique.

Les correspondants formation et les conseillers à dominante entreprise viennent en appui des actions des conseillers pour accélérer le montage du dossier, l'entrée en formation et la promotion du profil en sortie de formation.

La coordination entre correspondant formation, conseiller référent, psychologue du travail et conseiller à dominante entreprise est essentielle à la réussite du plan.

1. Le rôle des conseillers référents

➤ **Personnaliser l'accompagnement et les échanges, fil conducteur de la mise en œuvre du Plan**

La majorité des demandeurs d'emploi aura besoin d'échanger directement avec leur conseiller référent, une ou plusieurs fois entre l'émergence de l'idée de formation et l'inscription à l'information collective de l'organisme de formation. Les conseillers organisent en conséquence leurs plages de gestion de portefeuille pour être disponibles et réactifs dans leurs réponses aux besoins des demandeurs d'emploi concernés par la démarche de formation. Le conseil en formation doit constituer une part essentielle du contenu de la gestion de portefeuille, des analyses et des échanges des conseillers référent tout au long de l'année 2016.

➤ **S'approprier les différents outils d'information ou d'explication liés à la formation** et à disposition des demandeurs d'emploi ou des conseillers. Les conseillers connaissent et mobilisent les outils mis à disposition des demandeurs d'emploi et accessibles de l'emploi store, tels que La Bonne Formation (LBF) ou le B-A BA du financement. Ils s'approprient bien sûr Aude Formation, si ce n'est pas déjà le cas, les catalogues de formation (Carif...) et les dispositifs financiers.

➤ **Analyser son portefeuille et identifier les demandeurs d'emploi dont l'évolution professionnelle passe par la formation.**

- **Mobiliser toute situation d'échange pour présenter la démarche de formation** et son intérêt pour un retour à l'emploi plus rapide et plus stable.
- **Cibler les demandeurs d'emploi** à proposer aux appels sortants du 3949 ou toute autre action. Chaque conseiller est en capacité de proposer une liste de demandeurs

d'emploi selon les critères définis et les objectifs du plan. Rappel : les appels sortants réalisés à partir de ces listes ont pour objectif d'inscrire sur l'atelier spécifique « Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi ».

- **Promouvoir la démarche de formation en fonction de la maturité du projet du demandeur d'emploi.**
 - Pour ceux dont le projet est en cours d'élaboration, les conseillers proposent par exemple l'atelier *Vous former, un atout pour votre retour à l'emploi* ou tout autre atelier projet.
 - Si le projet du demandeur d'emploi est plus mature, les conseillers réalisent la recherche de l'organisme de formation et inscrivent sur les informations collectives. **Ils formalisent de façon systématique les actions qu'ils ont engagées dans les conclusions d'entretien.** Les conseillers **complètent et mettent à jour systématiquement le dossier du demandeur d'emploi** et codifient un EFO si nécessaire.
- **Aider le demandeur d'emploi à monter le plan de financement** de sa formation si sa situation le nécessite. **Le rôle du conseiller référent est de résoudre les problèmes qui ralentissent ou empêchent l'inscription du demandeur d'emploi en formation.** Le conseiller référent a en particulier la responsabilité d'articuler les différents dispositifs de financement auxquels le demandeur d'emploi peut prétendre.

2. Le rôle des psychologues du travail

Les psychologues du travail ont un rôle crucial à jouer pour accompagner les conseillers dans l'orientation des demandeurs d'emploi. Ils disposent de compétences et des connaissances nécessaires pour permettre d'améliorer notre capacité collective à rendre le conseil en évolution professionnelle, en abordant l'ensemble des situations de transitions professionnelles jusqu'aux plus complexes.

Dans le cadre du plan gouvernemental, ils se mobilisent particulièrement aux côtés des conseillers pour identifier les besoins de formation, les préciser et permettre la maturation du projet de formation. En particulier, leur capacité à prendre en compte les mécanismes d'apprentissage et leur maîtrise de la construction de parcours de formation sont autant d'atouts pour accompagner les personnes vers la formation professionnelle. Ils apportent aux conseillers leurs expériences et savoir-faire pour valoriser les acquis professionnels du demandeur d'emploi et lui permettre d'accéder plus rapidement à la certification.

Plus globalement, les psychologues du travail pourront apporter leur contribution à la dimension « motivation à l'engagement en formation » des demandeurs d'emploi, indispensable dans ce plan ambitieux de formation professionnelle.

L'efficacité de l'action des psychologues du travail dans le cadre du plan implique nécessairement une relation forte et de proximité avec les conseillers.

b. Le rôle des correspondants formation et des référents réglementaires et applicatifs

- **Le rôle du correspondant formation.** Des bonnes pratiques identifiées dans le réseau ont montré **le rôle essentiel d'un correspondant formation en charge du suivi global d'une session de formation collective pour faciliter la mobilisation des conseillers référents et remplir la session.** L'enjeu du plan et l'augmentation du nombre de sessions collectives achetées nécessitent de **développer ce mode de fonctionnement pour garantir la saturation des places des achats collectifs** de Pôle emploi et de la Région (en accord avec les dispositions de la convention bilatérale Région-DR).
 - Il a été observé dans les agences ayant installé des correspondants formation, qu'ils interviennent en appui des conseillers sur les questions de formation, dans le cadre du rôle défini par la Direction régionale ou l'ELD. Ainsi, le correspondant formation gère la relation avec l'organisme de formation en charge de la session et supervise le calendrier (information collective, entrées, sorties). Il sensibilise les conseillers référents et les conseillers à dominante entreprise ; il contribue à la saturation des places achetées.
 - **Le correspondant formation pilote en particulier l'alerte disponible dans Aude sur les places vacantes à J-10 du démarrage des sessions collectives** achetées par Pôle emploi. Il fait les rappels souhaitables aux conseillers et à l'ELD le cas échéant et peut susciter l'organisation d'actions spécifiques en cas de sessions très peu remplies. Une organisation sera mise en place pour étendre l'information des conseillers sur les places vacantes à J-10 du démarrage de la formation aux formations achetées par la Région. D'ores et déjà, **le correspondant formation exploite les informations disponibles sur l'intranet concernant les places vacantes Afpa et le « coupe file »** pour sensibiliser les conseillers (lien intranet : <http://accueil.pole-emploi.intra.8501/portal/metier/m-de-entreprises/genericspz?type=inaride&id=2817015> et note interne appelée en annexe de l'instruction).
 - **Le correspondant formation facilite si besoin les échanges entre conseillers référents et conseillers à dominante entreprise** pour construire l'échéancier d'actions autour d'une session de formation (dates d'entrée en stage de la cohorte de demandeurs d'emploi, dates de sortie et actions de promotion à enclencher entre M-1 et J-15 de la fin effective de la formation).
- **Le rôle du référent réglementaire et applicatif.** Le référent réglementaire et applicatif mobilise ses compétences en complémentarité de celles du correspondant formation pour les questions réglementaires et applicatives.
 - Il facilite la gestion administrative des dossiers de formation lorsqu'elle est prise en charge au sein de l'agence. Le temps nécessaire à la gestion des AIS et des AES va diminuer d'autant plus que les organismes de formation utiliseront Kairos (leur interface avec AUDEF). Dès qu'un organisme de formation est raccordé à **KAIROS**, le conseiller référent effectue **dans AUDEF** l'ensemble des actes métier liés à l'inscription du demandeur d'emploi sur une information collective ou un rendez-vous individuel. Le référent réglementaire et applicatif rappelle aux

conseillers l'importance **d'arrêter totalement les AIS papier avec les organismes de formation qui utilisent KAIROS.**

- Le référent réglementaire et applicatif rappelle également aux conseillers la nécessité d'inscrire un demandeur d'emploi en AIF sur les sessions présentes dans le catalogue Carif.

➤ **Rappel des consignes sur la base Carif**

- Comme le décrit l'instruction CPF n°2015-54 du 21 septembre 2015, la création par les conseillers habilités de formation dans AUDEF dans le cas d'AIF doit être l'exception.

- Le conseiller cherche la formation dans le catalogue présent dans AUDEF et issu du CARIF pour saisir l'AIS. Si la formation n'est pas déjà présente, l'organisme de formation dont le devis a été retenu doit la faire intégrer dans le CARIF pour que le conseiller puisse retrouver la formation et y inscrire le demandeur d'emploi. **Par exemple**, dans le cadre du plan 500 000 et du plan spécifique lié à l'Euro2016, l'organisme de formation « Cuisine Mode d'Emploi – CME » utilise KAIROS pour simplifier les démarches administratives d'inscription en formation. Pour ce faire, « Cuisine Mode d'Emploi » déclare son offre de formation dans les catalogues CARIFS des 10 villes concernées par l'Euro2016. Pôle emploi ne doit donc pas créer les offres de formation directement dans AUDE formation mais inscrire les demandeurs d'emploi sur les sessions déclarées par CME dans le catalogue CARIF et visibles dans AUDE Formation.

4. Le rôle des conseillers à dominante entreprise

Le conseiller à dominante entreprise se mobilise particulièrement :

➤ **Pour transformer l'expérience du stage en entreprise comme opportunité d'embauche**

- En organisant par exemple des échanges réguliers avec les organismes de formation qui ont des sessions démarrées, pour les informer sur les entreprises qui recrutent dans les métiers associés et susceptibles d'accueillir les stagiaires de la formation.
- Pour rappel, le stage en entreprise peut être une solution pour les territoires dont les entreprises ont du mal à recruter, en particulier dans les métiers en tension.

➤ **Pour faciliter le placement des demandeurs d'emploi dès la sortie de formation**

- En identifiant les entreprises à contacter, mois par mois, en lien avec les listes de demandeurs d'emploi sortant de formation ;
- En préparant les actions de promotion de profils en concertation avec le conseiller référent, le correspondant de la formation et l'organisme de formation. Il utilise notamment l'alerte GRDVP sur les sortants de formation dans les 20 jours ;
- En prenant en charge la promotion du profil, dès que le nouveau CV du demandeur d'emploi est enrichi et après échange si besoin avec le conseiller référent ;

5. Le rôle des Equipes Locales de Direction

- **Mobiliser les conseillers.** Les ELD présentent le plan, en portent le sens et les enjeux. Elles organisent les échanges avec les conseillers en réunion d'agence et d'équipe en utilisant, si elles le souhaitent, les documents de présentation en réunion de service (*Présentation du plan* et *Présentation de l'Instruction*) joints à cette instruction. Elles échangent autant que de besoin avec les conseillers pour apporter les précisions nécessaires, lever les inquiétudes éventuelles, accompagner le développement des compétences de chacun et la coordination entre les conseillers. En particulier, **les managers mettent en avant :**
 - Le fait que l'objectif est à leur portée, comme le montrent les ratios présentés dans la première partie de cette instruction
 - **La certitude du financement des volumes supplémentaires d'entrées attendus**
 - **Les effets positifs du plan sur les indicateurs de résultats et au premier chef la satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises**
 - **La satisfaction des demandeurs d'emploi est liée à l'intensité des échanges** et à l'appui du conseiller pour trouver des solutions à la problématique du demandeur d'emploi. La forte mobilisation des conseillers demandée dans cette instruction permet de répondre à plus de demandeurs d'emploi et de mieux prendre en compte leurs besoins
 - **La satisfaction des entreprises est également liée à un accompagnement personnalisé et à la recherche de solutions pour satisfaire le besoin de recrutement, en particulier pour celles qui ont des difficultés à trouver des candidats faute de compétences existantes par exemple.** L'organisation que l'ELD et les conseillers à dominante entreprise mettent en place pour proposer des demandeurs d'emploi en stages et surtout en emploi suite à formation, répond aux attentes d'un plus grand nombre d'entreprises
- **Accompagner les conseillers dans leur activité quotidienne.** Chaque responsable d'équipe vient en appui de l'identification par les conseillers des demandeurs d'emploi à mobiliser dans une démarche de formation.
- **S'assurer de l'appropriation par les conseillers des différents outils liés à la formation** mis à leur disposition et à celle des demandeurs d'emploi. Les ELD informent les conseillers et les accompagnent dans l'utilisation des outils disponibles comme *LBF* (la bonne formation) dès qu'elle est ouverte dans leur région, ou le *B-A BA du financement* sur l'Emploi store par exemple. La responsabilité des responsables d'équipe est essentielle pour informer les conseillers de la mise en ligne de ces outils et leur permettre de les manipuler pour mieux en parler.
- **Promouvoir la diversité des canaux pour enclencher la sensibilisation des demandeurs d'emploi par les conseillers référents** en cohérence avec la personnalisation des échanges. En particulier, les DAPE vont être habilités comme administrateurs de l'outil « mail en nombre » d'ici fin avril, ainsi que les interlocuteurs régionaux concernés. Cet outil a été conçu par une agence et déployé dans quelques régions, il est présenté en annexe et dans Innov'action. Il articule personnalisation des mail.net et efficacité opérationnelle en permettant au conseiller référent d'adresser un mail individuel à plusieurs demandeurs d'emploi concernés par la même problématique, en quelques secondes. Les DAPE sont incités à **ouvrir l'accès de l'outil « mail en nombre » à chaque conseiller référent** selon le mode d'emploi intégré dans l'outil et à se

tourner vers leurs interlocuteurs régionaux en cas de besoin. **Les ELD accompagnent la mise à disposition de l'outil d'un appui au conseiller référent pour garantir que le message est bien adapté à la situation de chaque demandeur** d'emploi de la campagne de mail.net.

➤ **Mobiliser les correspondants formation**

- **en nombre nécessaire pour assurer la saturation des places des formations en achat collectif du Conseil régional comme de Pôle emploi**
- **en temps disponible pour conseiller et accompagner les conseillers référents.**
- **pour respecter les orientations portées par les instructions, en particulier l'instruction de septembre 2015 sur le CPF** : les conseillers référents, lorsqu'ils sont habilités à créer des formations dans AUDEF, sont très vigilants à le faire en opportunité et avec parcimonie. Ainsi, une formation AIF créée directement dans AUDEF complique l'utilisation du catalogue pour tous les conseillers. En outre, le circuit permettant à Pôle emploi de mobiliser le CPF n'est pas respecté et diminue d'autant le budget disponible pour les formations.

Les bonnes pratiques d'agence sur la formation mettent en avant l'importance du rôle du correspondant formation pour organiser, animer et piloter la pleine mobilisation des places de formations collectives. **Les ELD ont la responsabilité d'engager toute action qui facilite la saturation des places achetées, en particulier en identifiant autant de correspondants formation que nécessaire.**

Jusqu'à présent, des correspondants formation étaient nommés sur les achats de formation collective (AFC) de Pôle emploi. Dans le cadre du plan et les accords avec les Régions, **la responsabilité de Pôle emploi s'élargit à la saturation de tout ou partie des places de formation achetées par les Conseils régionaux** (selon la convention bipartite signée entre la DR et la Région).

Pour identifier le nombre de correspondant formation à identifier et à former le cas échéant, les ELD peuvent s'appuyer sur les ratios observés sur le terrain :

- un correspondant formation peut prendre en charge en moyenne 2 formations par mois ;
- **le nombre de sessions à accompagner par un correspondant formation est estimé dans les simulations à environ 6 sessions par agence et par mois¹, soit un besoin théorique moyen de 3 correspondants formation par agence.**

➤ **Mobiliser le partenariat.** Il y a un fort enjeu de sensibilisation des partenaires autour du Plan de formations. Selon les orientations de la Direction régionale et avec l'appui de la Direction territoriale, des événements mobilisateurs peuvent être organisés dans les territoires afin d'expliquer le fonctionnement du plan gouvernemental, bénéficier de relais d'information et de sensibilisation, valoriser l'action quotidienne et concrète des équipes Pôle emploi.

➤ **Planifier de multiples occasions de contacts avec les demandeurs d'emploi est un facteur clé de réussite et concerne directement les ELD,** en appui et complément à l'analyse individuelle de leur portefeuille par les conseillers référents. En particulier, il est souhaitable de **planifier suffisamment d'ateliers *Vous former, un atout pour votre retour***

¹ Hypothèse d'environ 60% de l'ensemble des 870 000 entrées en formation réalisées par des formations achetées en collectif.

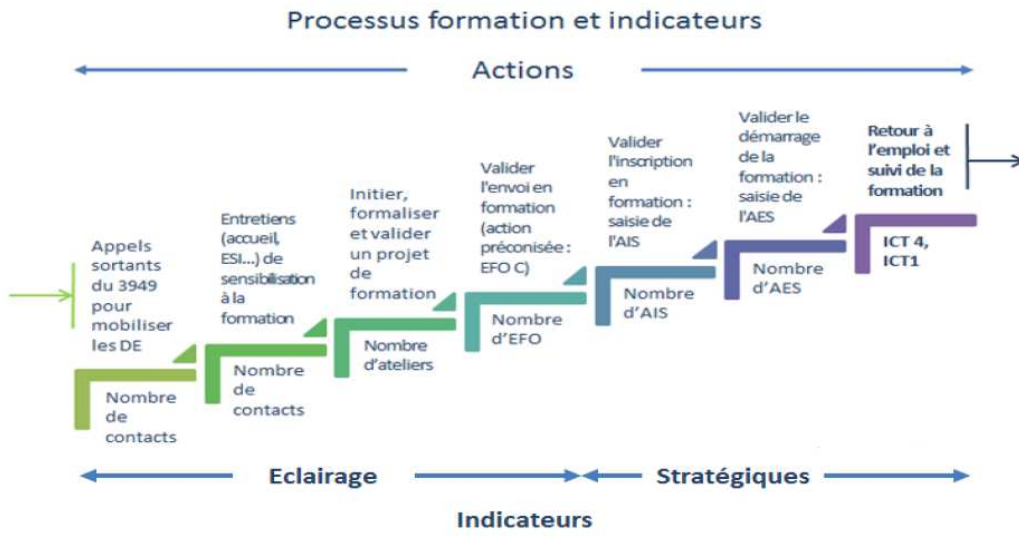
à l'emploi et d'ateliers projet pour permettre l'inscription rapide de tous les demandeurs d'emploi à sensibiliser. La fréquence de planification des ateliers doit faciliter l'intégration du demandeur d'emploi dans une démarche de formation et venir en appui de ses échanges avec son conseiller référent.

Les estimations réalisées indiquent **l'intérêt opérationnel pour Pôle d'emploi de faire suivre l'un des 6 ateliers** à un nombre très important de demandeurs d'emploi (les 5 ateliers projets classiques et l'atelier P500000 spécifique) - détail de la simulation en annexe. Ceci implique **l'animation dans chaque agence de 1 atelier chaque après-midi en moyenne.**

Parallèlement, il est essentiel que les conseillers référents disposent de suffisamment de plages GPF afin de recevoir les demandeurs d'emploi de leur portefeuille après appels sortants ou à l'issue des ateliers.

Piloter les résultats de manière hebdomadaire et resserrée pour mesurer la montée en puissance des actions menées au sein des agences et/ou de mener les actions correctives nécessaires. Les responsables d'équipe ont la charge de superviser l'augmentation de l'intensité des échanges. **Les données à piloter sont au premier chef les résultats**

- **d'AIS saisies**
 - rappel : toute entrée en formation fait l'objet d'une AIS, quelle que soit la durée de la formation
- **d'entrées en formation (base AES).** Chaque semaine compte au vu du calendrier resserré et il importe que les ELD soient au clair sur l'évolution du réalisé, qu'elles en échangent avec leur DT/DTD, qu'elles communiquent les résultats aux conseillers pour prendre toutes les mesures de renforcement nécessaires. Des éléments d'éclairage pourront être utiles concernant la montée en charge en particulier du nombre
 - d'EFO
 - de contacts et entretiens physiques et téléphoniques
 - de nombre d'appels sortants commandés
 - de participants aux ateliers et de l'impact sur les EFO et les AIS



Misoo Yoon
 directrice générale adjointe en charge
 de l'offre de services



TABLEAUX STATISTIQUES

**Evolution du taux de chômage
dans les pays de l'Union européenne entre 2006 et 2015**

(en pourcentage de la population active)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Union européenne	8,2	7,2	7,0	9,0	9,6	9,7	10,5	10,9	10,2	9,4
Zone euro	8,4	7,5	7,6	9,5	10,0	10,1	11,3	12,0	11,6	10,9
Belgique	8,3	7,5	7,0	7,9	8,3	7,2	7,6	8,4	8,5	8,5
Bulgarie	9,0	6,9	5,6	6,8	10,3	11,3	12,3	13,0	11,4	9,2
République tchèque	7,1	5,3	4,4	6,7	7,3	6,7	7,0	7,0	6,1	5,1
Danemark	3,9	3,8	3,4	6,0	7,5	7,6	7,5	7,0	6,6	6,2
Allemagne	10,1	8,5	7,4	7,6	7,0	5,8	5,4	5,2	5,0	4,6
Estonie	5,9	4,6	5,5	13,5	16,7	12,3	10,0	8,6	7,4	6,2
Irlande	4,5	4,7	6,4	12,0	13,9	14,7	14,7	13,1	11,3	9,4
Grèce	9,0	8,4	7,8	9,6	12,7	17,9	24,5	27,5	26,5	24,9
Espagne	8,5	8,2	11,3	17,9	19,9	21,4	24,8	26,1	24,5	22,1
France	8,8	8,0	7,4	9,1	9,3	9,2	9,8	10,3	10,3	10,4
Croatie	11,6	9,9	8,6	9,2	11,7	13,7	16,0	17,3	17,3	16,3
Italie	6,8	6,1	6,7	7,7	8,4	8,4	10,7	12,1	12,7	11,9
Chypre	4,6	3,9	3,7	5,4	6,3	7,9	11,9	15,9	16,1	15,0
Lettonie	7,0	6,1	7,7	17,5	19,5	16,2	15,0	11,9	10,8	9,9
Lituanie	5,8	4,3	5,8	13,8	17,8	15,4	13,4	11,8	10,7	9,1
Luxembourg	4,6	4,2	4,9	5,1	4,6	4,8	5,1	5,9	6,0	6,4
Hongrie	7,5	7,4	7,8	10,0	11,2	11,0	11,0	10,2	7,7	6,8
Malte	6,8	6,5	6,0	6,9	6,9	6,4	6,3	6,4	5,8	5,4
Pays-Bas	5,0	4,2	3,7	4,4	5,0	5,0	5,8	7,3	7,4	6,9
Autriche	5,3	4,9	4,1	5,3	4,8	4,6	4,9	5,4	5,6	5,7
Pologne	13,9	9,6	7,1	8,1	9,7	9,7	10,1	10,3	9,0	7,5
Portugal	8,9	9,1	8,8	10,7	12,0	12,9	15,8	16,4	14,1	12,6
Roumanie	7,2	6,4	5,6	6,5	7,0	7,2	6,8	7,1	6,8	6,8
Slovénie	6,0	4,9	4,4	5,9	7,3	8,2	8,9	10,1	9,7	9,0
Slovaquie	13,5	11,2	9,6	12,1	14,5	13,7	14,0	14,2	13,2	11,5
Finlande	7,7	6,9	6,4	8,2	8,4	7,8	7,7	8,2	8,7	9,4
Suède	7,1	6,1	6,2	8,3	8,6	7,8	8,0	8,0	7,9	7,4
Royaume-Uni	5,4	5,3	5,6	7,6	7,8	8,1	7,9	7,6	6,1	5,3

Source : Eurostat

Evolution de la part des salariés titulaires d'un contrat à durée déterminée (15-64 ans)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Union européenne	12,1	12,2	11,9	11,4	11,7	11,8	11,5	11,5	11,8	12
Zone euro	13,9	13,8	13,6	12,9	13	13,2	12,7	12,7	12,9	13,2
Belgique	7,4	7,4	7,1	7	7	7,7	7	6,9	7,4	7,7
Bulgarie	5,1	4,4	4,3	4	3,9	3,6	3,9	4,9	4,6	3,9
République tchèque	6,7	6,6	6,1	6,3	6,7	6,5	6,8	7,5	8	8,3
Danemark	8,1	8,2	7,7	7,9	7,7	8,1	7,9	8,1	7,9	8
Allemagne	12,9	13	13,1	13	13	13	12,3	12	11,8	11,8
Estonie	2,4	2	2,3	2,2	3,4	4,1	3,2	3,2	2,8	3,1
Irlande	5	7	7,1	7,3	8	8,6	8,5	8,3	7,7	7,2
Grèce	7	7,2	7,7	8,1	8,3	7,6	6,5	6,5	7,5	7,9
Espagne	28,1	26,2	24,1	21,1	20,7	21,1	19,5	19,1	19,9	20,9
France	13,1	13,4	13,5	12,9	13,4	13,6	13,5	14,2	14	14,7
Croatie	10,1	10,7	10	9,7	10,2	10,8	10,9	12,1	14,4	17,3
Italie	9,8	9,9	10	9,5	9,6	10,1	10,5	10,1	10,4	10,8
Chypre	10,6	10,8	11,4	11,3	11,7	11,9	12,9	14,7	15,8	15,9
Lettonie	6,4	3,7	3	3,8	6,3	5,9	4,2	3,8	2,9	3,3
Lituanie	3,8	3,2	2,1	2	2,2	2,4	2,3	2,4	2,4	1,8
Luxembourg	5,6	6,3	5,8	6,6	6,5	6,5	6,9	6,4	7,3	9,1
Hongrie	6	6,4	6,9	7,4	8,5	8	8,5	9,7	9,6	10,1
Malte	3,2	4,4	3,6	4,2	4,5	5,7	5,9	6,5	6,7	6,4
Pays-Bas	14,3	15,5	15,5	15,5	15,6	15,4	16,2	17	17,7	16,7
Autriche	7,8	7,7	7,8	7,9	8,2	8,4	8,2	8,1	8,1	8
Pologne	20,8	21,8	20,9	20,6	21,1	20,9	20,9	21,1	22,4	22,2
Portugal	16,3	17,8	18,3	17,7	18,6	18,2	16,9	17,6	18	18,7
Roumanie	1,2	1,1	0,9	0,7	0,7	1	1,1	1	1,1	1
Slovénie	14,6	15,8	15,1	13,9	14,5	15,2	14,4	13,8	13,7	15,1
Slovaquie	4,3	4,3	3,9	3,6	4,7	5,5	5,7	5,8	7,4	8,9
Finlande	14,3	14	13,1	12,6	13,4	13,6	13,5	13,4	13,4	13,1
Suède	15,3	15,5	14,3	13,5	14,4	14,9	14,4	14,7	15,2	15,1
Royaume-Uni	4,9	5	4,6	4,7	5,1	5,2	5,3	5,2	5,4	5,2

Source : Eurostat

Evolution de la part des emplois à temps partiel dans l'emploi total (15-64 ans)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Union européenne	17,4	17,5	17,5	18	18,5	18,8	19,2	19,6	19,6	19,6
Zone euro	18,5	18,6	18,7	19,3	19,7	20,1	20,7	21,5	21,5	21,6
Belgique	22	21,9	22,4	23,2	23,7	24,7	24,7	24,3	23,7	24,3
Bulgarie	1,7	1,4	2	2,1	2,2	2,2	2,2	2,5	2,5	2,2
République tchèque	4,4	4,4	4,3	4,8	5,1	4,7	5	5,8	5,5	5,3
Danemark	22,9	23	23,8	25,2	25,6	25,1	24,8	24,7	24,6	24,7
Allemagne	25,2	25,4	25,1	25,3	25,6	25,9	25,8	26,6	26,5	26,8
Estonie	6,8	7,1	6,4	9,4	9,8	9,3	9,2	8,9	8,3	9,5
Irlande	16,6	17,4	18,2	21	22,2	23,1	23,5	23,5	23	22,2
Grèce	5,5	5,4	5,4	5,9	6,3	6,7	7,7	8,4	9,3	9,4
Espagne	11,6	11,4	11,6	12,4	12,9	13,5	14,4	15,7	15,8	15,6
France	17,1	17,2	16,8	17,2	17,6	17,6	17,7	18,1	18,5	18,3
Croatie	7,1	6,1	6,5	6,5	7	7,2	5,6	5,4	5,3	5,9
Italie	13,1	13,4	14,1	14,1	14,8	15,2	16,8	17,6	18,1	18,3
Chypre	6,6	6,4	6,8	7,5	8,3	9	9,7	11,9	13,5	13
Lettonie	5,9	5,6	5,9	8,2	9,3	8,8	8,9	7,5	6,8	7,2
Lituanie	10	8,6	6,5	7,9	7,8	8,3	8,9	8,4	8,6	7,6
Luxembourg	17,1	17,8	17,9	17,6	17,4	18	18,5	18,7	18,4	18,4
Hongrie	3,7	3,9	4,3	5,2	5,5	6,4	6,7	6,4	6	5,7
Malte	9,7	10,6	11,1	11	11,6	12,6	13,2	14,2	15,5	14,5
Pays-Bas	45,8	46,3	46,8	47,7	48,3	48,3	49	49,8	49,6	50
Autriche	21,5	22	22,7	23,9	24,4	24,5	25,2	26	26,9	27,3
Pologne	8,9	8,5	7,7	7,7	7,7	7,3	7,2	7,1	7,1	6,8
Portugal	8,2	8,9	8,8	8,5	8,5	10,3	11,2	11,1	10,1	9,8
Roumanie	8,6	8,6	8,6	8,5	9,9	9,5	9,3	9	8,7	8,8
Slovénie	8	8,1	8,1	9,5	10,3	9,5	9	9,3	10	10,1
Slovaquie	2,7	2,5	2,5	3,4	3,8	4	4	4,5	5,1	5,8
Finlande	13,5	13,4	12,7	13,3	13,8	14,1	14,1	14	14,1	14,1
Suède	23,6	23,5	25,7	26	25,8	25,2	25	24,7	24,5	24,3
Royaume-Uni	24,2	24,1	24,1	24,9	25,6	25,5	25,9	25,6	25,3	25,1

Source : Eurostat

**Evolution du salaire annuel brut moyen dans les pays de l'Union européenne
entre 2006 et 2015**

(en euros)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Union européenne	31 386	32 187	31 361	30 148	30 388	31 153	32 774	32 275	33 531	nd
Allemagne	39 149	40 300	41 400	41 100	41 736	43 300	44 300	44 700	45 700	47 042
Autriche	35 143	36 228	37 258	37 832	38 504	39 693	40 708	41 940	42 573	43 484
Belgique	37 674	38 659	40 698	40 998	43 423	44 636	45 886	46 197	46 464	46 693
Bulgarie	2 195	2 594	3 340	3 769	3 883	4 333	4 590	4 973	5 080	nd
Chypre	21 310	22 337	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd
Croatie	nd	nd	nd	nd	nd	nd	nd	12 243	12 232	nd
Danemark	44 362	46 493	48 189	49 294	50 498	51 385	52 723	53 061	53 319	54 416
Espagne	21 168	21 989	23 252	24 164	24 786	25 515	25 894	26 027	26 162	26 259
Estonie	nd	8 694	nd	nd	9 712	10 368	11 004	11 732	12 436	12 925
Finlande	33 543	35 559	37 372	38 444	39 395	40 243	41 413	42 257	42 910	43 536
France	31 369	32 413	33 580	34 132	34 693	35 497	36 232	36 808	37 427	37 792
Grèce	15 301	16 539	16 700	18 541	24 156	23 391	22 240	20 766	20 168	20 296
Hongrie	7 525	8 578	9 288	8 691	9 118	9 393	9 506	9 817	9 748	10 233
Irlande	29 931	31 185	32 550	31 802	32 308	32 264	32 479	33 154	34 466	34 847
Italie	25 241	25 805	26 845	27 419	28 243	28 872	29 440	30 039	30 463	30 710
Lettonie	5 211	6 690	8 109	8 280	8 213	8 568	9 065	9 317	9 830	nd
Lituanie	5 147	6 322	7 398	6 895	6 767	6 949	7 269	7 707	8 116	nd
Luxembourg	43 532	45 258	47 035	48 175	49 387	50 674	51 964	53 485	54 560	55 553
Malte	6 517	6 669	16 775	17 120	17 947	19 705	20 451	21 048	20 500	nd
Pays-Bas	40 800	42 000	43 146	44 412	45 215	46 287	47 408	48 194	49 155	49 235
Pologne	7 513	8 535	9 599	8 059	9 042	9 357	9 298	9 873	10 124	11 788
Portugal	14 893	16 091	16 691	17 129	16 542	16 208	17 040	17 653	17 411	17 280
République tchèque	8 241	9 029	10 930	10 663	11 364	11 813	11 946	11 500	11 334	11 655
Roumanie	3 713	4 821	5 455	4 998	5 572	5 959	5 635	5 844	6 222	nd
Royaume-Uni	46 087	48 537	41 922	37 478	39 981	39 506	44 253	41 858	44 203	49 621
Slovaquie	nd	7 997	8 820	9 043	9 325	9 592	9 810	10 001	10 422	10 616
Slovénie	nd	14 625	15 769	16 079	16 915	17 373	17 538	17 673	17 948	18 109
Suède	35 077	36 412	36 658	34 117	38 607	41 576	44 496	45 309	44 840	45 049

nd : donnée non disponible.

champ : salaire moyen pour un célibataire sans enfant.

Source : Eurostat et Insee

**Evolution du revenu médian des ménages dans l'Union européenne
entre 2007 et 2014**

	2007 (r)		2008 (r)		2009 (r)		2010 (r)		2011 (r)		2012 (r)		2013 (r)		2014	
	Revenu médian (1)		Revenu médian (1)		Revenu médian (1)		Revenu médian (1)		Revenu médian (1)		Revenu médian (1)		Revenu médian (1)		Revenu médian (1)	
	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)	en euros	en SPA (2)
Allemagne	17 777	17 325	18 309	18 007	18 586	17 954	18 797	17 573	19 043	18 395	19 595	19 208	19 582	19 478	19 733	19 299
Autriche	18 156	17 810	(*) 19 413	(*) 18 932	20 469	19 472	21 058	19 516	21 463	20 425	21 807	20 602	22 073	20 904	23 211	21 662
Belgique	17 566	16 311	17 985	16 743	19 313	17 491	19 464	17 331	20 008	18 159	20 280	18 396	21 483	19 563	21 705	19 591
Bulgarie	1 481	3 299	2 171	4 765	2 828	5 751	3 017	5 885	2 914	5 831	2 860	5 697	2 924	5 900	3 311	6 754
Chypre	16 014	18 252	(*) 16 024	(*) 18 241	16 451	18 761	16 180	18 026	16 990	19 162	16 927	19 074	15 873	17 165	14 400	15 762
Croatie	nd	nd	nd	nd	nd	nd	5 810	7 612	5 579	7 423	5 377	7 362	5 078	7 414	5 225	7 740
Danemark	23 341	16 868	24 161	17 601	25 029	17 917	25 668	17 949	26 944	19 184	27 184	19 228	(*) 27 444	(*) 19 743	27 861	19 987
Espagne	11 645	12 690	(*) 13 966	(*) 15 043	14 795	15 564	14 605	14 945	13 929	14 424	13 868	14 304	13 524	14 250	13 269	14 195
Estonie	4 448	6 492	5 547	7 564	6 209	8 101	5 727	7 413	5 598	7 485	5 987	7 891	6 579	8 607	7 217	9 241
Finlande	18 703	15 241	19 794	16 556	20 962	17 368	21 349	17 211	21 826	17 933	22 699	18 576	23 272	19 178	23 702	19 250
France	16 441	15 149	(*) 18 899	(*) 17 493	19 644	17 741	19 960	17 782	19 995	18 161	20 603	18 784	20 924	19 193	21 199	19 307
Grèce	10 200	11 455	10 800	12 032	11 496	12 626	11 963	12 599	10 985	11 627	9 513	10 063	8 371	9 046	7 680	8 610
Hongrie	3 936	6 490	4 400	6 597	4 739	6 836	4 241	6 708	4 493	7 135	4 696	7 604	4 449	7 274	4 512	7 559
Irlande	22 065	17 722	22 995	18 169	22 445	17 593	20 512	16 837	19 726	16 665	19 078	16 037	19 065	15 968	19 477	15 997
Italie	15 106	14 497	15 640	15 263	15 605	15 233	15 964	15 225	15 971	15 776	15 979	15 499	15 733	15 223	15 759	15 274
Lettonie	3 365	5 587	4 740	7 138	5 355	7 132	4 488	5 876	4 195	5 944	4 450	6 101	4 666	6 446	5 203	7 320
Lituanie	3 276	5 714	4 111	6 852	4 715	7 149	4 030	6 018	3 857	6 068	4 337	6 724	4 698	7 282	4 823	7 595
Luxembourg	29 892	26 847	30 917	26 943	31 764	27 036	32 333	26 602	32 538	26 601	32 779	26 579	33 301	28 030	34 320	28 271
Malte	9 304	12 442	10 009	13 264	10 503	13 576	10 435	13 371	10 862	14 029	11 449	14 600	12 093	15 056	12 787	15 501
Pays-Bas	18 244	17 537	19 522	19 142	20 156	19 227	20 292	18 814	20 310	18 833	20 562	18 978	20 839	19 226	20 891	18 805
Pologne	3 502	5 609	4 155	6 732	5 097	7 376	4 405	7 578	5 025	8 322	5 060	8 635	5 164	9 158	5 336	9 560
Portugal	7 573	8 915	8 143	9 504	8 282	9 407	8 678	9 728	8 410	9 621	8 323	9 795	8 177	9 820	8 229	10 125
République tchèque	5 423	8 841	6 068	9 725	7 295	10 104	7 058	9 660	7 451	9 989	7 791	10 313	7 694	10 802	7 622	11 091
Roumanie	1 658	2 877	1 953	3 064	2 162	3 442	2 037	3 539	2 116	3 689	2 116	3 596	2 066	3 936	2 195	4 090
Royaume-Uni	21 143	18 778	18 923	18 543	16 262	16 819	17 106	15 869	17 136	15 776	19 166	16 447	18 694	16 826	20 584	16 933
Slovaquie	3 972	5 608	4 792	6 763	5 671	7 852	6 117	8 360	6 306	8 975	6 927	9 799	6 737	9 572	6 809	9 806
Slovénie	9 907	12 922	10 893	13 812	11 864	14 410	11 736	13 349	11 999	13 940	12 122	14 271	11 852	14 212	11 909	14 328
Suède	18 845	15 908	20 573	17 799	21 248	18 763	19 709	18 312	22 506	18 806	24 727	19 672	26 414	20 516	27 120	20 614
Union européenne à 28	nd	nd	nd	nd	nd	nd	14 827	nd	14 950	nd	15 440	nd	15 417	nd	15 777	nd

Nd : données non disponibles.

r : données révisées.

* : rupture de série.

(1) : revenu par unité de consommation.

Source : Eurostat

Evolution du taux de risque de pauvreté dans les pays de l'Union européenne (seuil : 60 % du revenu équivalent médian après transferts sociaux)

(en pourcentage de la population totale)

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Union européenne (28 pays)	nd	nd	nd	nd	16,5	16,8	16,8	16,7	17,2	nd
Union européenne (27 pays)	16,5	16,6	16,5	16,4	16,5	16,8	16,8	16,7	17,2	nd
Zone euro	15,6	16,1	16,1	16,2	16,3	16,8	16,8	16,7	17,1	nd
Belgique	14,7	15,2	14,7	14,6	14,6	15,3	15,3	15,1	15,5	14,9
Bulgarie	18,4	22	21,4	21,8	20,7	22,2	21,2	21	21,8	22
République tchèque	9,9	9,6	9	8,6	9	9,8	9,6	8,6	9,7	9,7
Danemark	11,7	11,7	11,8	13,1	13,3	12,1	12	11,9	12,1	12,2
Allemagne	12,5	15,2	15,2	15,5	15,6	15,8	16,1	16,1	16,7	nd
Estonie	18,3	19,4	19,5	19,7	15,8	17,5	17,5	18,6	21,8	21,6
Irlande	18,5	17,2	15,5	15	15,2	15,2	15,7	14,1	15,6	nd
Grèce	20,5	20,3	20,1	19,7	20,1	21,4	23,1	23,1	22,1	21,4
Espagne	20,3	19,7	19,8	20,4	20,7	20,6	20,8	20,4	22,2	22,1
France	13,2	13,1	12,5	12,9	13,3	14	14,1	13,7	13,3	13,6
Croatie	nd	nd	nd	nd	20,6	20,9	20,4	19,5	19,4	nd
Italie	19,3	19,5	18,9	18,4	18,7	19,8	19,5	19,3	19,4	nd
Chypre	15,6	15,5	15,9	15,8	15,6	14,8	14,7	15,3	14,4	nd
Lettonie	23,5	21,2	25,9	26,4	20,9	19	19,2	19,4	21,2	22,5
Lituanie	20	19,1	20,9	20,3	20,5	19,2	18,6	20,6	19,1	22,2
Luxembourg	14,1	13,5	13,4	14,9	14,5	13,6	15,1	15,9	16,4	nd
Hongrie	15,9	12,3	12,4	12,4	12,3	14,1	14,3	15	15	14,9
Malte	14,2	15,1	15,3	14,9	15,5	15,6	15,1	15,7	15,9	16,3
Pays-Bas	9,7	10,2	10,5	11,1	10,3	11	10,1	10,4	11,6	12,1
Autriche	12,6	12	15,2	14,5	14,7	14,5	14,4	14,4	14,1	13,9
Pologne	19,1	17,3	16,9	17,1	17,6	17,7	17,1	17,3	17	nd
Portugal	18,5	18,1	18,5	17,9	17,9	18	17,9	18,7	19,5	19,5
Roumanie	nd	24,6	23,6	22,1	21,6	22,3	22,9	23	25,4	25,4
Slovénie	11,6	11,5	12,3	11,3	12,7	13,6	13,5	14,5	14,5	14,3
Slovaquie	11,6	10,6	10,9	11	12	13	13,2	12,8	12,6	12,3
Finlande	12,6	13	13,6	13,8	13,1	13,7	13,2	11,8	12,8	12,4
Suède	12,3	10,5	12,2	13,3	12,9	14	14,1	14,8	15,1	14,5
Royaume-Uni	19	18,6	18,7	17,3	17,1	16,2	16	15,9	16,8	16,7

nd : donnée non disponible.

Source : Eurostat