

L'offre de Service aux Entreprises

16 mars 2011 – Mexico

Rappel des missions de Pôle emploi

- 1 Prospection, collecte des offres, conseil en recrutement, mise en relation entre les offres et les demandes
- 2 Participation active à la lutte contre les discriminations
- 3 Accueil, information, orientation, accompagnement et placement des clients
- 4 Inscription et mise à jour de la liste des demandeurs d'emploi
- 5 Versement des revenus de remplacement et des éventuelles aides et mesures
- 6 Recueil, traitement et diffusion des données du marché de l'emploi et de l'indemnisation
- 7 Recouvrement des cotisations d'assurance-chômage, avant le transfert à l'URSSAF qui devra avoir lieu avant le 1er janvier 2011

Ces missions structurent l'offre de services

Les principes clés autour desquels a été bâtie l'offre de service de Pôle emploi constituent toujours le fil rouge de ses évolutions futures

Principes structurants

Une offre de service, simple et lisible pour les clients et les agents

Une personnalisation accrue pour une réponse adaptée aux besoins de chacun

Une volonté d'efficacité opérationnelle

Une démarche proactive

L'offre de service de Pôle Emploi se décline en 8 composantes concourant toutes à l'objectif d'intermédiation : le rapprochement de l'offre et de la demande d'emploi

Ajustement progressif de l'offre à la réalité de la demande

Adaptation progressive de la demande à l'offre du marché

⇒ Recouvrer

⇒ Prospecter

- ☞ Plateau force de prospection (appels sortants ou visites)
- ☞ Plan d'action sur sites
- ☞ Recherche d'offres ciblées (ROC)

⇒ Négocier et recueillir

- ☞ Diagnostic du besoin, aide à la rédaction, analyse de poste, proposition de méthodes de recrutement
- ☞ Proposition d'aides et mesures

⇒ Traiter et pourvoir

- ☞ Diffusion et promotion de l'offre
- ☞ Recherche et/ou Présélection de candidats, Méthode de recrutement par simulation (MRS)
- ☞ Montage d'actions adaptées au poste

⇒ Indemniser

⇒ Diagnostiquer

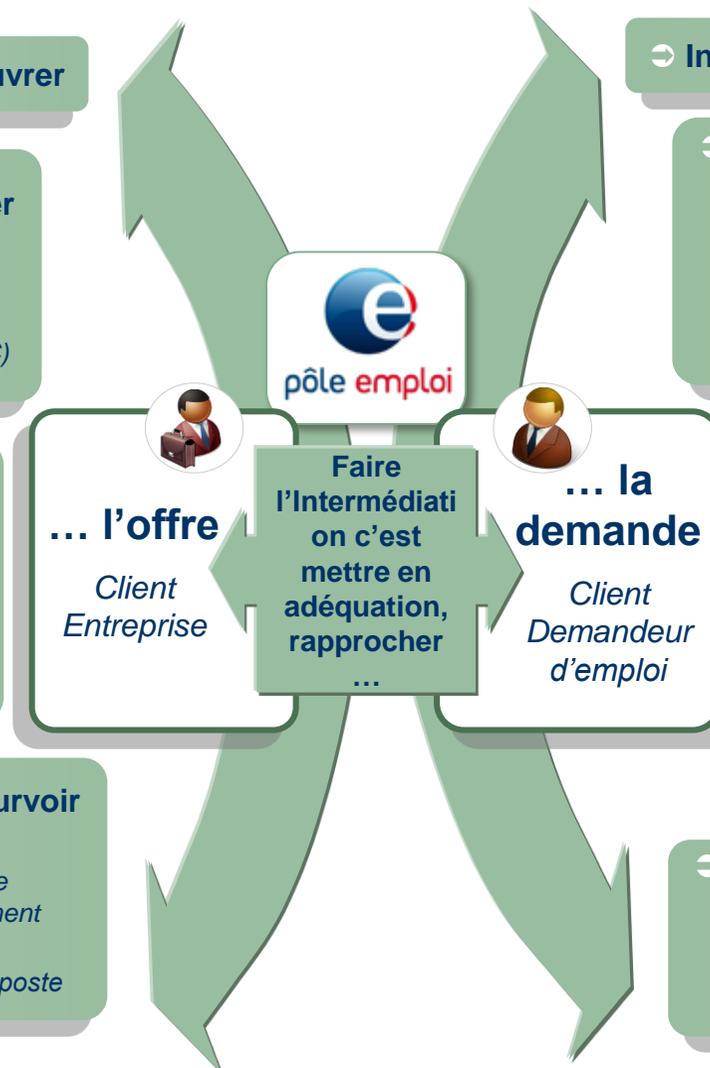
- ☞ Définition du profil du DE, de sa recherche, et des choix d'orientation
- ☞ Confrontation au marché du travail
- ☞ PPAE et mise en parcours

⇒ Suivre, accompagner

- ☞ Personnalisation de la relation grâce au conseiller personnel
- ☞ Proposition d'offre d'emploi
- ☞ Suivi Mensuel Personnalisé, accompagnement des mises en relation
- ☞ Mobilisation de prestations, formations, aides et mesures permettant de réduire la distance à l'emploi

⇒ Placer

- ☞ Suivre les Mises en relation
- ☞ Adapter la demande
- ☞ Accompagnement vers et dans l'emploi



Un contexte difficile

- ➔ La dégradation brutale de marché du travail en 2009 a contraint Pôle emploi à accroître la part des activités consacrées à l'inscription et l'indemnisation des Demandeurs d'emploi au détriment des activités consacrées aux entreprises et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi
- ➔ En revanche , en 2010 , l'amélioration relative de la situation économique a conduit Pôle emploi à réinvestir la relation avec les entreprises en affichant des objectifs ambitieux de collecte d'offre, d'offres satisfaites par Pole emploi et de hausse du nombre d' Etablissements clients
- ➔ Pôle emploi doit se préparer à accompagner une inflexion à la baisse du chômage et des besoins accrus des entreprises en renforçant ses services de placement et de recrutement, en anticipant sur les difficultés de recrutement et en veillant en particulier à ce que les chômeurs de longue durée et les publics les plus fragilisés par la crise (jeunes, seniors...) puissent bénéficier d'un appui efficace.

Mais une activité toujours soutenue et des objectifs ambitieux



➔ Une activité soutenue en 2010

- ➔ 3 300 000 Offres d'emploi ont été recueillies en 2010 (+ 11,1% entre janvier 2010 et janvier 2011)
- ➔ 48 500 visites entreprises réalisées en 2010
- ➔ 175 000 appels traités sur les plate forme téléphoniques Entreprise
- ➔ Une augmentation de 9% du nombre d'établissements clients (+ de 0 salariés)

➔ Des objectifs ambitieux pour 2011

- ➔ Pôle emploi devra recueillir 3 700 000 Offres d'emploi et en satisfaire 3 400 000 en 2011
- ➔ Chaque Région a pour objectif d'augmenter de 3 points sa part de marché de collecte d'offre d'emploi
- ➔ En assurant un taux de décroché sur la plate forme de service téléphonique > à 85%

Un investissement fort et réaffirmé auprès des entreprises



➔ Pôle emploi doit fortement investir dans l'offre de service aux entreprises,

- ➔ Pour proposer aux entreprises des prestations à la hauteur de leurs besoins en ressources humaines et ainsi contribuer à la compétitivité de l'économie
- ➔ mais aussi parce que l'appui aux demandeurs d'emploi ne peut être efficace que si Pôle emploi dispose de la confiance des entreprises et d'offres d'emploi en nombre à proposer aux demandeurs d'emploi.

➔ Pour cela Pôle emploi développe une stratégie ambitieuse vis-à-vis des entreprises, stratégie qui se décline autour des axes suivants

- ➔ Etre à l'écoute des entreprises, dont les besoins sont différenciés, et dont les problématiques évoluent sans cesse.
- ➔ Faciliter par tous les moyens l'accès des entreprises à nos services pour leur simplifier les démarches
- ➔ Aller vers les entreprises pour proposer et faire connaître nos services et les compétences des demandeurs d'emploi.
- ➔ Consolider et améliorer le cœur de notre offre de service aux entreprises, le recrutement, mais aussi envisager le déploiement d'autres services dès lors qu'ils correspondent à des besoins identifiés.

➔ Pôles emploi dispose à travers différentes enquêtes d'informations quantitatives et qualitatives sur les besoins et les attentes des entreprises à son égard

- ➔ L'enquête **Besoin de Main d'œuvre**, administrée chaque année auprès de 1 730 000 Entreprises mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements.
- ➔ L'enquête **2010** a permis de faire état de **1 700 000 prévisions de recrutement**, pour la moitié en CDI, et de faire émerger les profils les plus recherchés (métiers des services aux particuliers, fonctions sanitaires et sociales ..) mais également les difficultés de recrutement prévisibles sur les métiers dits « en tension » (Les métiers de la vente, du tourisme et des services..)
- ➔ Cette enquête permet de mieux **anticiper** sur les besoins des entreprises, et de cibler plus efficacement notre relation entreprise vers les secteurs qui recrutent ou qui vont connaître des difficultés de recrutement
- ➔ La **grande consultation des entreprises** conduite auprès de 280 000 entreprises à l'automne 2010 avait pour objectif de recueillir le niveau de satisfaction et les attentes des entreprises vis-à-vis de Pôle emploi
 - ↳ Les résultats de l'enquête montrent que Pôle emploi est avant tout attendu sur une amélioration de son service de recrutement et une plus grande personnalisation du service

➔ **Le Baromètre Client Entreprises, administré chaque année auprès d'un panel de 10000 entreprises permet d'identifier les attentes clients et les axes d'amélioration qui se dégagent.**

➔ La perception des clients de Pôle emploi est auditée sur les aspects suivants :

➔ La perception globale vis-à-vis de Pôle emploi

➔ Le dernier recrutement confié à Pôle emploi

- Les caractéristiques de ce recrutement
- La définition du besoin
- Le suivi de ce recrutement
- Les contacts avec le conseiller

➔ La qualité et l'efficacité des services proposés sur Pôle emploi .fr

➔ **Sur la base de leur expérience actuelle, les clients s'expriment sur ce que devrait leur proposer Pôle emploi pour rendre leurs démarches plus efficaces :**

➔ quels sont les points positifs à maintenir, ceux à optimiser, ceux à développer

➔ Quel est leur niveau de confiance par rapport à Pôle emploi

CONFIANCE – profil des entreprises



Entreprises qui ont tout à fait confiance en Pôle emploi

Entreprises qui n'ont pas confiance en Pôle emploi

EXTRAIT

Profil de l'entreprise

Secteurs :

- Santé & Action sociale
- Education
- Administration publique
- Services collectifs

Taille :

- 10 à 49 salariés
- 100 à 199 salariés

Secteurs :

- Commerce, Réparations
- Immobilier
- Construction, BTP
- Industrie manufacturière

Taille :

- Moins de 10 salariés

Profil de l'interviewé

Ne décide pas du choix du prestataire de recrutement.

Secrétaire / Assistante de direction / Responsable administratif

Directeur adjoint / Directeur d'établissement

Chef / Responsable d'un service

Décide seul du choix du prestataire de recrutement.

Gérant

PDG/DG

Exerce son activité depuis plus de 10 ans

Pratiques de recrutement

La majorité du recrutement confié à Pôle emploi.

Moins de la moitié du recrutement confié à Pôle emploi.

CONFIANCE - Les entreprises s'expriment

Q8/Q9 - Pour quelle(s) raison(s) avez-vous confiance en Pôle emploi pour vous accompagner dans vos recrutements ?



Les grandes catégories de réponse

EXTRAIT

Diffusion importante auprès des candidats **31%**

Bonne connaissance de nos besoins **30%**

Simplicité et rapidité des démarches **17%**

Suivi et accompagnement lors du recrutement **15%**

Acteur incontournable **15%**

Compétence et efficacité du service **11%**

Qualité des contacts **11%**

- ➔ **Pôle emploi a développé également une politique d'échange plus permanente, plus qualitative avec les entreprises sur leurs problématiques de ressources humaines, pour se doter de capacités d'ajuster son offre de service**

- ➔ **Pôle Emploi Met en œuvre une politique de contractualisation avec les Entreprises « Grands comptes » et les Branches professionnelles:**
 - ➔ une quarantaine d'accords signés concrétisent cette politique
 - ➔ Ces relations privilégiées permettent de proposer et d'expérimenter des services innovants
 - ➔ D'accompagner ces entreprises dans leur politique de responsabilité sociale (travailleurs Handicapés jeunes Demandeurs d'emploi , Seniors ...) et de favoriser la diversité des recrutements
 - ➔ De mieux connaître les pratiques et les évolutions du recrutement

- ➔ **Pôle Emploi a mis en place en 2010 un Club RH national** destiné à être un lieu de rencontre et d'échange entre les dirigeants RH des grandes entreprises et l'opérateur de l'Etat qu'est Pôle emploi :
 - ➔ Environ 85 membres
 - ➔ Des ateliers à thème tous Les 2 mois (insertion des jeunes, évolution des pratiques de recrutement, la gestion des compétences en temps de crise ..)
 - ➔ Un concept qui se démultiplie au niveau Régional et bientôt Local
 - ➔ Un outil très utile pour confirmer et affiner les enseignements des enquêtes et pour améliorer la connaissance réciproque des Entreprises et de Pôle emploi

➔ Enfin Pôle emploi se dote d'outils performants pour enrichir la relation client

- ➔ Par la construction d'un **Référentiel Client Entreprise** Unique fusionné et enrichi de données financières
 - ➔ Regroupant tous les Etablissements y compris les particuliers et les entreprises clientes étrangères

- ➔ Par la mise à disposition des conseillers d'un outil de **Gestion Relation Client** permettant d'avoir une vue synthétique de l'ensemble des informations nécessaires à la construction d'une relation personnalisée avec l'entreprise
 - ➔ Et permettant une historisation des contacts et des services délivrés à une entreprise

Des dispositifs d'écoute et de feed back au service de l'amélioration permanente de notre offre de service



➔ Qui permettent de structurer notre stratégie client autour de 3 axes majeurs

- ➔ Faciliter par tous les moyens l'accès des entreprises à nos services pour leur simplifier les démarches
- ➔ Aller vers les entreprises pour proposer et faire connaître nos services et les compétences des demandeurs d'emploi.
- ➔ Consolider et améliorer le cœur de notre offre de service aux entreprises, le recrutement, mais aussi envisager le déploiement d'autres services dès lors qu'ils correspondent à des besoins identifiés.

➔ Au service des Valeurs de Pôle emploi

- ➔ simplicité
- ➔ équité,
- ➔ efficacité

Faciliter l'accès aux services de Pôle emploi pour toutes les entreprises selon leurs besoins



➔ Faciliter le dépôt d'offres au téléphone

- ➔ Ainsi, la mise en place du **numéro court 39 95** à destination des entreprises au printemps 2010, a permis de rendre plus lisible et plus simple d'accès les services aux entreprises de Pôle emploi.
- ➔ Sa mise en œuvre repose dans l'ensemble des régions sur de **plates-formes dédiées à la prise d'appels** des entreprises
- ➔ Ce service est rendu en **articulation avec les équipes de production** au sein des agences Pôle emploi qui conservent tout leur rôle d'expertise dans la recherche de candidats et la renégociation éventuelle de l'offre.
- ➔ Cette organisation a permis de considérablement améliorer la capacité des entreprises à disposer rapidement d'un conseiller au téléphone, avec des taux de décroché stables autour de 90%.

Faciliter l'accès aux services de Pôle emploi pour toutes les entreprises selon leurs besoins



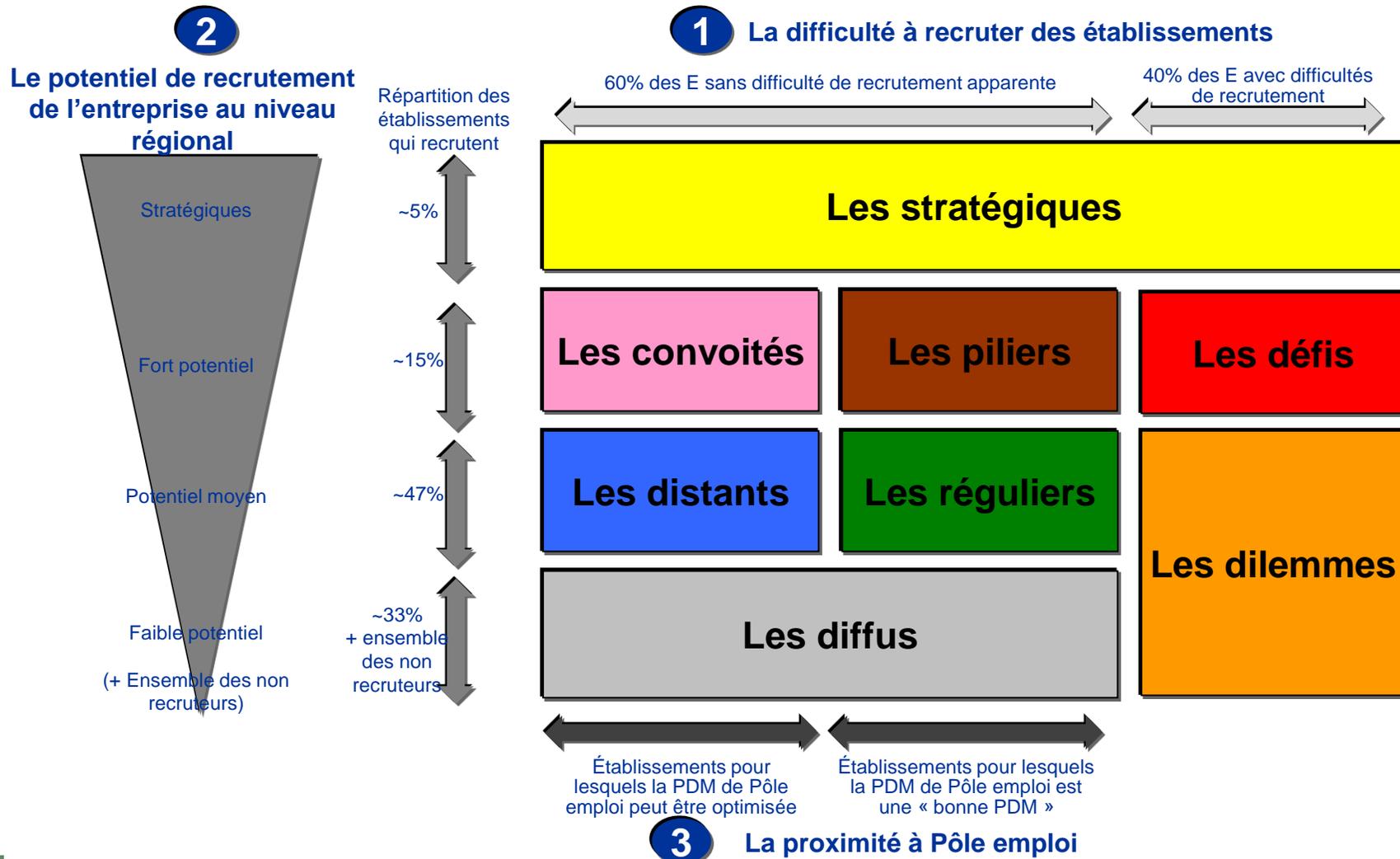
- ➔ **Simplifier le dépôt d'offres en ligne et enrichir l'espace en ligne de l'emploi pour le rendre plus accessible et plus efficace**
 - ➔ Simplifier les conditions de **saisie des offres**, en permettant aux entreprises de déposer une offre en ligne plus rapidement, de consulter les CV personnels des candidats sur internet, et ainsi se faire une idée plus précise de leur adéquation à leurs besoins,
 - ➔ Mettre à la disposition un des entreprises un espace employeur personnel, qui lui permette de suivre et gérer ses recrutements
 - ➔ Enfin, s'agissant des **grands comptes**, leur permettre de diffuser plus facilement les offres déjà présentes dans leur système d'information et le cas échéant sur leur portail d'entreprises vers le site pole-emploi.fr.
 - ➔ L'objectif de Pôle emploi est d'atteindre 35% d'Offres déposées en Ligne

Aller vers les entreprises pour proposer et faire connaître nos services



- ➔ **Aller chercher de nouveaux clients et rationaliser la prospection en s'appuyant sur une segmentation des entreprises simple et opérationnelle**
- ➔ Afin d'**optimiser le temps consacré** à la relation entreprise et le rendre plus efficace , Pôle emploi s'est doté d'une démarche structurée et systématique pour mieux repérer les entreprises qu'il est utile de démarcher, notamment au regard des compétences disponibles parmi les demandeurs d'emploi.
- ➔ L'objectif est de développer prioritairement nos efforts de recueil d'offres sur **les entreprises à potentiel.**
- ➔ Cette démarche repose sur une **segmentation opérationnelle** des entreprises, classées selon leur potentiel de recrutement, leur proximité avec Pôle emploi, leurs difficultés de recrutement
- ➔ Cette segmentation opérationnelle permet d'élaborer et de suivre des **plans d'action locaux, ainsi que des campagnes régionales et nationales**

Aller vers les entreprises pour proposer et faire connaître nos services



Aller vers les entreprises pour proposer et faire connaître nos services



- ➔ **Prolonger l'action des agences Pôles emploi avec des forces de prospection dédiées**
 - ➔ Afin d'assurer une percée significative en matière de **collecte d'offres d'emploi** quantitativement et qualitativement sur tout le territoire, des **forces de prospection téléphoniques et de chargés d'affaires grands comptes**, équipes entièrement dédiées à la relation avec l'entreprise, ont été mises en place dans toutes les Régions en 2010
 - ➔ Cela a permis d' **augmenter les moyens mis sur le recueil d'offres** auprès d'entreprises qui n'étaient pas encore clientes de Pôle emploi, de gagner de nouveaux clients et d'augmenter le recueil d'offres
 - ➔ Enfin, ces forces spécialisées ont permis de **développer une expertise « prospection » approfondie** pour les agents concernés, et de consolider **une meilleure connaissance** des entreprises grâce aux informations collectées par les agents

Consolider, enrichir notre offre de services recrutement, cœur de l'offre de service de Pôle emploi



⇒ Pôle emploi a identifié les grands axes d'une consolidation et d'un enrichissement de son offre de service en matière de recrutement

- ⇒ Un certain nombre de services ont été identifiés comme « *incontournables* » tout au long de la prestation de recrutement pour la majorité des Entreprises
 - un contact dédié tout au long du recrutement
 - Proposition d'une aide à la définition du besoin
 - Le recueil des conditions de travail spécifiques du poste
 - L'information sur le marché du travail relatif au recrutement envisagé
 - La précision d'un délai au bout duquel l'entreprise sera recontactée pour un 1er retour sur son recrutement
 - Un point régulier sur l'avancement du recrutement

⇒ L'identification de ces incontournables doit permettre de

- ⇒ **consolider** la mise en œuvre effective par le réseau des étapes les plus critiques aux yeux des entreprises pour la bonne fin de la commande, notamment **l'information sur le marché du travail** pour le recrutement envisagé ou le fait de s'informer de manière proactive des résultats des candidatures pour éventuellement ajuster le service proposé,
- ⇒ rendre l'offre de service **plus lisible** pour les recruteurs en distinguant mieux les services de base des services complémentaires ou spécialisés qui peuvent leur être proposés dans certaines situations,

➔ Poursuivre le développement de la méthode de recrutement par simulation en prospectant de nouveaux métiers et de nouveaux clients

- ➔ Il s'agit d'une méthode innovante fondée sur la mise en œuvre des **habiletés**, testées à travers des **exercices de simulation de l'emploi visé**
- ➔ C'est une méthode très appréciée des entreprises qui ont des difficultés de recrutement en leur permettant d'élargir leur cible
- ➔ Cette méthode permet également de recruter sans discrimination

➔ Développer une offre de Formation pour adapter les compétences des demandeurs d'emploi aux besoins des entreprises

- ➔ Par l'achat de places de formation sur des secteurs en tension
- ➔ Par la mise en œuvre de mesures individuelles d'adaptation des compétences des Demandeurs d'emploi

➔ Améliorer l'information sur le marché du travail

- ➔ Les entreprises sont 71% à considérer que Pôle emploi ne les informe pas correctement sur le marché du travail et parallèlement, près d'un demandeur d'emploi sur deux déclare qu'il ne trouve pas ou difficilement certaines informations dans son agence Pôle Emploi, que ce soit sur la formation (25%), la réglementation (23%), les secteurs d'activité et les métiers (16% et 15%).
- ➔ 44% des demandeurs d'emploi ne savent pas quels sont les métiers les plus recherchés par les entreprises de leur région et 30% ne connaissent pas les salaires habituellement pratiqués pour leur métier.

➔ L'objectif est donc de :

- ➔ Donner aux conseillers et aux partenaires les moyens d'apporter rapidement la bonne information à leur client
- ➔ Positionner les managers de Pôle emploi comme des experts par leur capacité à évaluer la situation du marché du travail grâce à des analyses pertinentes, contextualisées et actualisées sur leur bassin d'emploi (quantitativement et qualitativement) et leurs permettre d'être ainsi des acteurs du diagnostic territorial
- ➔ Mettre à disposition des clients et des partenaires des informations pouvant aller jusqu'à un diagnostic de leur propre situation au regard du marché du travail

Elargir progressivement l'offre de services au-delà du recrutement



- ➔ **Si Pôle emploi est d'abord attendu sur son offre de service en matière de recrutement, nous faisons aussi l'objet de sollicitations pour contribuer sur un champ plus large**
 - ➔ En matière par exemple de **Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)** territoriale quand les acteurs du territoire s'engagent dans une démarche de diagnostic partagé sur l'état et les prévisions du marché du travail et de l'emploi, les perspectives d'évolution des entreprises et des besoins en compétences associés, et définissent des orientations à mettre en œuvre prioritairement sur le territoire concerné
 - ➔ Pour la mise en œuvre de **parcours de formation internes aux entreprises** et /ou sur le territoire pour préparer les compétences dont ont besoin les entreprises...
 - ➔ Ce peut aussi être le cas en matière de **mobilité interne à l'entreprise** ou en matière de suivi dans l'emploi quand Pôle emploi est conduit à accompagner des personnes recrutées
 - ➔ Enfin, la crise a montré la nécessité **d'accompagner les entreprises en difficultés** économiques pour prévenir les licenciements et mieux accompagner les transitions professionnelles

Présentation de l'offre de services de Pôle emploi aux entreprises



1 Recouvrer

Déclaration et paiement des cotisations

- ☞ Etude mandataire
- ☞ Dématérialisation des échanges (paiement, cotisation, téléchargement)
- ☞ GUSO

Aides aux entreprises en difficulté

- ☞ Etudes personnalisées de solutions de paiement en cas de difficultés

2 Prospecter

Information

- ☞ Information sur l'emploi (recrutement, métier, aides et mesures...), le compte (droits et obligations)

Diagnostic des besoins en recrutement

- ☞ Définition du profil des candidats en fonction du poste et des compétences
- ☞ Définition de la méthode de recrutement
- ☞ Aide à la rédaction des offres d'emploi
- ☞ Analyse de poste

3 Négocier et recueillir

Proposition d'aides et mesures

- ☞ Information et prescription des Aides et Mesures en faveur des entreprises (ETPE...)

Diffusion des besoins de recrutement

- ☞ Enregistrement de l'offre d'emploi
- ☞ Promotion des métiers : Forum, EMT, Web TV
- ☞ Promotion des offres d'emploi

4 Traiter et pourvoir

Présentation des candidats

- ☞ Présélection des candidats sur CV
- ☞ Sélection des candidats (après entretien ou prestation d'évaluation sur mesure)
- ☞ Recrutement par simulation (MRS)
- ☞ Montage d'action d'adaptation au poste

Intégration du salarié

- ☞ Définition du parcours d'intégration d'un nouveau salarié
- ☞ Prestation d'accompagnement dans l'emploi

Promotion de la diversité

- ☞ Accompagnement des entreprises dans leur politique de promotion de la diversité