



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

### LE CONSEIL EN ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE À PÔLE EMPLOI



#### SOMMAIRE

- p.2 Pôle emploi délivre le Conseil en évolution professionnelle pour les demandeurs d'emploi
- p.3 La mise en œuvre du CEP a été portée par une démarche d'accompagnement des agences, qui a permis d'homogénéiser les pratiques des conseillers
- p.4 Le CEP renforce l'autonomie des demandeurs d'emploi
- p.4 Le CEP favorise les évolutions professionnelles des demandeurs d'emploi
- p.6 Les psychologues du travail contribuent fortement à l'élaboration du projet professionnel des demandeurs d'emploi
- p.6 Les demandeurs d'emploi sont plus satisfaits de l'écoute et de l'expertise de leur conseiller

#### L'essentiel

Le Conseil en évolution professionnelle est un droit institué par la loi du 5 mars 2014 qui permet à tous les actifs d'être accompagnés dans leurs projets d'évolution professionnelle avec l'objectif d'accroître les compétences des individus en lien avec les besoins économiques existants et prévisibles.

Pôle emploi délivre ce Conseil en évolution professionnelle aux demandeurs d'emploi. Leur accompagnement vise en effet à accompagner l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet professionnel et à développer leur autonomie.

L'évaluation de la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle au sein des agences Pôle emploi, réalisée en 2018, montre que les actions d'accompagnement conduites lors de sa mise en place ont notamment permis d'homogénéiser des postures et des pratiques d'accompagnement déjà partiellement existantes.

Par ailleurs, en délivrant des services spécialisés d'orientation professionnelle, les psychologues du travail, présents au sein des agences, jouent un rôle important dans la mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle.

Près de 6 demandeurs d'emploi sur 10 déclarent que leur conseiller les a aidés à devenir plus autonomes dans leur recherche d'emploi ou dans la construction de leur projet professionnel. En effet, quelques mois après leur inscription, ils estiment avoir progressé aussi bien dans des domaines généraux comme la connaissance de leurs compétences, de leur savoir-faire et de leurs atouts que dans des domaines plus techniques comme l'utilisation des outils numériques pour la recherche d'emploi ou la maîtrise des techniques et des outils pour candidater sur des offres d'emploi.

De même, la satisfaction des demandeurs d'emploi s'améliore sensiblement sur des aspects comme l'écoute de leur conseiller ou de son expertise du marché du travail.

Yannick Galliot, Danielle Gréco et Eric Renard

Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation de Pôle emploi



## Encadré 1 : le Conseil en évolution professionnelle est un droit pour tous les actifs

La loi du 5 mars 2014 relative à la formation professionnelle, à l'emploi et à la démocratie sociale institue le droit pour tous les actifs d'être accompagnés dans leurs projets d'évolution professionnelle. Ce droit prend la forme du Conseil en évolution professionnelle (CEP).

Le CEP est défini comme « un processus d'appui à l'élaboration et à la concrétisation des projets personnels d'évolution professionnelle des actifs qui en expriment le besoin et, le cas échéant, des projets de formation associés visant à accroître leurs aptitudes, compétences et qualifications professionnelles, en lien notamment avec les besoins économiques existants et prévisibles dans les territoires<sup>1</sup> ».

Le Conseil en évolution professionnelle comporte trois niveaux de service :

- niveau 1 : accueil et information individualisée ;
- niveau 2 : conseil approfondi personnalisé ;
- niveau 3 : accompagnement personnalisé à la mise en œuvre du projet.

Il est mis en œuvre par différents opérateurs de niveau soit national soit régional :

- au niveau national, 5 opérateurs : Pôle emploi, l'Association pour l'emploi des cadres (APEC), les Missions locales, les Organismes paritaires agréés au titre du congé individuel de formation (OPACIF), les Cap emploi ;
- au niveau régional : des opérateurs labellisés CEP et désignés le cas échéant par la Région.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, France compétences assure la coordination des opérateurs et le suivi de la mise en œuvre du CEP. Un appel d'offres pour choisir les opérateurs régionaux qui seront en charge des actifs occupés a été lancé en avril 2019.

## Pôle emploi délivre le Conseil en évolution professionnelle pour les demandeurs d'emploi

Pôle emploi est l'un des cinq opérateurs nationaux du Conseil en évolution professionnelle (CEP) institué par la loi du 5 mars 2014 [cf. Encadré 1]. Le CEP est ainsi délivré aux demandeurs d'emploi orientés dans les modalités d'accompagnement Guidé et Renforcé [cf. Encadré 2]. Les demandeurs d'emploi les plus autonomes, qui relèvent de la modalité Suivi, peuvent également bénéficier du Conseil en évolution professionnelle via un changement de modalité de suivi et d'accompagnement [cf. Encadré 4].

Le CEP a pour objectif d'une part, d'accompagner l'élaboration et la réalisation du projet professionnel du demandeur d'emploi, et d'autre part, de développer son autonomie, c'est-à-dire à la fois sa connaissance du marché du travail et des pratiques de recrutement, et sa capacité à réaliser l'ensemble des actions et démarches utiles en fonction de ses objectifs.

Pour cela, l'accompagnement CEP vise à permettre au demandeur d'emploi, selon ses besoins, d'identifier ses forces, ses compétences et les points à travailler, d'appréhender le marché du travail et de comprendre ses évolutions, de clarifier et de construire son projet professionnel, et enfin, de mettre en œuvre les actions lui permettant de réaliser son projet.

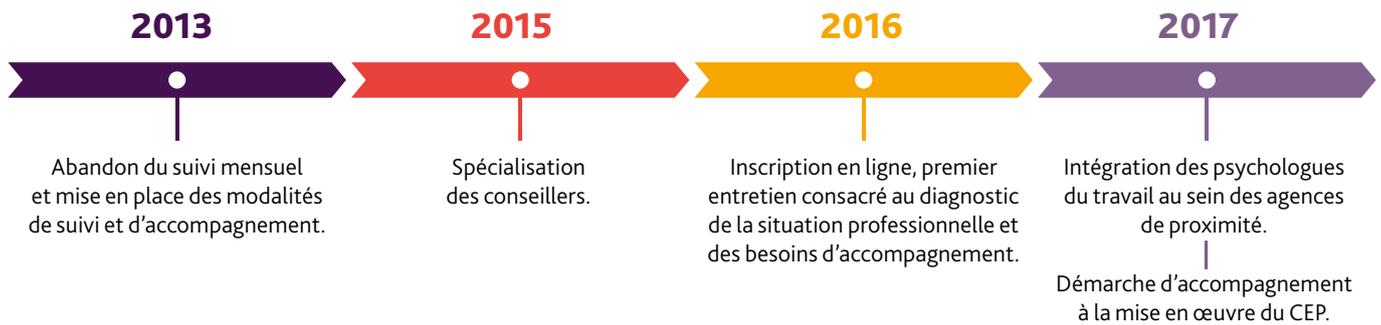
Dans le cadre du CEP, le conseiller est dans une posture de « facilitateur » : il privilégie la co-construction avec le demandeur d'emploi à chaque étape (diagnostic, élaboration du projet, détermination des objectifs et des actions à mener) et module l'appui apporté en fonction de ses besoins. Le CEP n'est donc pas un dispositif spécifique mais une façon de réaliser l'accompagnement.

La mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle à Pôle emploi s'inscrit dans la trajectoire d'évolution de l'organisation et de l'offre de services engagée depuis plusieurs années : la personnalisation du service (avec le remplacement du suivi mensuel par des modalités différenciées de suivi et d'accompagnement), le renforcement du temps opérationnel dédié au diagnostic et à l'accompagnement (grâce à la spécialisation des conseillers et à l'inscription en ligne), l'intégration des psychologues du travail au sein des agences de proximité [cf. Graphique 1].

1. Arrêté du 16 juillet 2014 fixant le cahier des charges relatif au Conseil en évolution professionnelle.

Graphique 1

## ÉVOLUTION DE L'OFFRE DE SERVICES AUX DEMANDEURS D'EMPLOI ENTRE 2012 ET 2018



## Encadré 2 : les différentes modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi

Depuis 2013, la prise en charge des demandeurs d'emploi par Pôle emploi est principalement assurée selon trois modalités en fonction du diagnostic de leur autonomie et de leurs besoins d'appui. Ce diagnostic est réalisé lors de l'entretien d'inscription ; il peut être revu au cours de l'accompagnement en fonction de l'évolution des besoins [cf. Encadré 4] :

- le Suivi, adapté aux demandeurs d'emploi proches de l'emploi et autonomes dans leurs recherches d'emploi ;
- l'accompagnement Guidé, destiné aux demandeurs d'emploi ayant besoin d'un accompagnement sur les techniques de recherche d'emploi ou la définition du projet professionnel ;
- l'accompagnement Renforcé, réservé aux demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi.

Une quatrième modalité, l'accompagnement Global, a été mise en œuvre progressivement à partir de 2014 : réalisé conjointement par un conseiller Pôle emploi et un travailleur social relevant du Conseil départemental, il s'adresse aux demandeurs d'emploi cumulant des difficultés d'ordre professionnel et d'ordre social.

## La mise en œuvre du CEP a été portée par une démarche d'accompagnement des agences, qui a permis d'homogénéiser les pratiques des conseillers

Tout au long de l'année 2017, un processus d'accompagnement à la mise en place du CEP a été déployé dans toutes les agences Pôle emploi. Cette démarche s'est traduite par un diagnostic des besoins de développement des compétences des conseillers de chaque agence au regard des attendus du CEP. Sur la base de ce diagnostic, des ateliers de développement de compétences et d'échanges de pratique ont été mis en place. La démarche couvrait différents domaines : diagnostic et techniques d'entretien, orientation professionnelle et élaboration de projet professionnel, offre de formation, connaissance du marché du travail, prestations, aides financières et mesures pour l'emploi, posture du conseiller.

Une année après cet accompagnement des agences, l'ensemble des conseillers déclarent avoir une bonne compréhension du Conseil en évolution professionnelle (95%, dont 42% « tout à fait », et 54% « plutôt »).

Avec la mise en place du CEP, environ la moitié des conseillers en charge des modalités Guidé et Renforcé estiment avoir fait évoluer leur posture et notamment ceux qui avaient le moins d'expérience dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi (59% parmi les conseillers qui avaient moins de 3 ans d'expérience contre 45% pour l'ensemble des conseillers). Parmi ceux qui considèrent que leur posture n'a pas évolué, la plupart estiment que leurs pratiques habituelles étaient déjà conformes aux attendus du CEP, qui viennent en quelque sorte les conforter. La démarche d'accompagnement des agences à la mise en œuvre du CEP a ainsi permis d'homogénéiser les postures et les pratiques d'accompagnement des conseillers.

L'implication des demandeurs d'emploi dans leur accompagnement est traduite par le fait que 70% de ceux qui sont accompagnés en Guidé ou en Renforcé déclarent que leur plan d'action a été co-construit avec leur conseiller Pôle emploi. Parmi les 30% restants, 20% disent l'avoir construit eux-mêmes et 10% qu'il a été élaboré par le seul conseiller. Par ailleurs, dans leur grande majorité (92%), les demandeurs d'emploi se déclarent acteurs de leur parcours professionnel.

## Le CEP renforce l'autonomie des demandeurs d'emploi

L'appréciation de l'autonomie du demandeur d'emploi pour sa recherche d'emploi ou la construction de son projet professionnel est un élément central pour déterminer le mode d'accompagnement proposé par Pôle emploi au moment de l'entretien d'inscription [cf. Encadré 2]. Son autonomie est déterminée à partir d'un dialogue avec un conseiller sur ses objectifs, sur sa connaissance du marché du travail et des techniques de recherche d'emploi ou encore sur ses éventuels freins périphériques au retour à l'emploi.

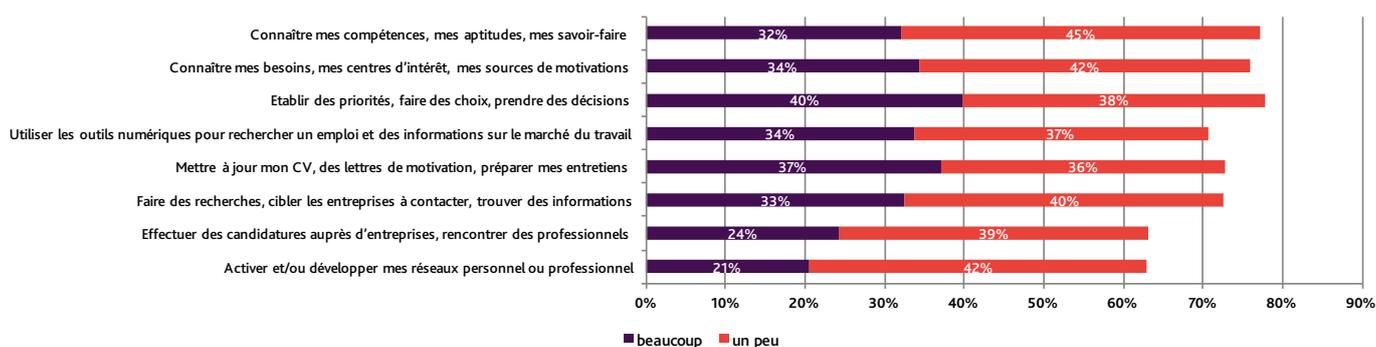
Le diagnostic d'autonomie est réactualisé périodiquement à l'occasion des contacts entre le demandeur d'emploi et son conseiller et peut conduire à adapter les modalités de sa prise en charge soit vers des modalités moins intensives soit vers des modalités plus intensives [cf. Encadré 4].

Le conseiller joue un rôle dans le développement de l'autonomie du demandeur d'emploi : d'abord en lui donnant des informations sur le marché du travail local, sur l'offre de services de Pôle emploi, en lui rappelant ses droits et devoirs, en lui présentant les possibilités de l'Emploi Store (applications digitales, cours en ligne...), puis en l'orientant, en fonction de ses besoins, vers des services qui lui permettront de mieux outiller ses candidatures, de cibler les entreprises, de réfléchir à son orientation ou encore de développer son autonomie digitale. Enfin, le conseiller définit avec lui des étapes pour construire un parcours permettant d'aboutir *in fine* à son insertion sur le marché du travail ou son reclassement.

Parmi les demandeurs d'emploi bénéficiaires du Conseil en évolution professionnelle, interrogés trois à six mois après leur inscription, près de 6 sur 10 déclarent que leur conseiller les a aidés à devenir plus autonomes dans leur recherche d'emploi ou dans la construction de leur projet professionnel. Par ailleurs, un tiers des demandeurs d'emploi estiment que leur accompagnement les a « beaucoup » fait progresser sur la « connaissance de leurs compétences », la « connaissance de leurs intérêts et de leurs sources de motivations » et la « capacité à faire des choix, à prendre des décisions » [cf. Graphique 2]. L'autonomie acquise grâce à l'accompagnement par Pôle emploi se traduit également par des passages vers des modalités de suivi et d'accompagnement moins intensives [cf. Encadré 4].

### Graphique 2

#### PERCEPTION PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI DES PROGRÈS RÉALISÉS GRÂCE À LEUR ACCOMPAGNEMENT PAR PÔLE EMPLOI



Source : Pôle emploi, enquête entrants au chômage de décembre 2016, interrogation à 6 mois, demandeurs d'emploi en modalités Guidé et Renforcé.

## Le CEP favorise les évolutions professionnelles des demandeurs d'emploi

Les situations d'évolution professionnelle sont fréquentes pour les demandeurs d'emploi. Ainsi, au moment de leur inscription à Pôle emploi, un tiers d'entre eux ont pour objectif de faire le point sur leurs objectifs professionnels plutôt que de reprendre directement un emploi. Six mois après leur inscription, ce sont 6 demandeurs d'emploi sur 10 qui déclarent avoir élargi leurs recherches vers d'autres métiers ou d'autres secteurs. Par ailleurs, 4 sur 10 déclarent avoir pris la décision de changer de métier suite aux informations et aux conseils délivrés pendant leur accompagnement. Enfin, parmi ceux qui ont retrouvé un emploi 6 mois après leur inscription, 58% déclarent exercer un métier différent de celui exercé précédemment<sup>2</sup>.

2. Source : Pôle emploi, enquête entrants au chômage de décembre 2016, demandeurs d'emploi en modalités Guidé et Renforcé.

Lors des échanges entre le conseiller et le demandeur d'emploi, la question du projet professionnel est très souvent abordée : 69% des demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre des modalités Guidé et Renforcé déclarent avoir eu des échanges avec leur conseiller pour y réfléchir et 78% d'entre eux ont jugé ces échanges utiles.

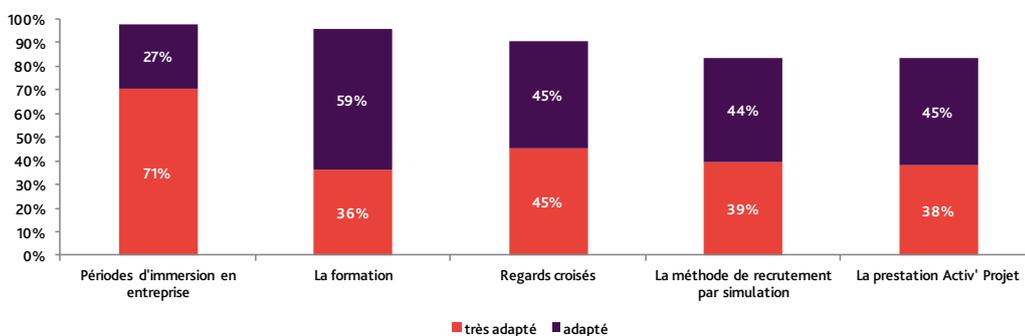
Un an après la démarche d'accompagnement des agences à la mise en place du Conseil en évolution professionnelle, 72% des conseillers en charge des modalités Guidé et Renforcé se déclarent mieux armés qu'auparavant pour identifier les besoins d'évolutions professionnelles des demandeurs d'emploi et trois quarts des conseillers se sentent plus à l'aise pour proposer des services adaptés à ces situations.

Dans la palette des outils disponibles pour accompagner les évolutions professionnelles des demandeurs d'emploi, ceux que les conseillers jugent les plus adaptés sont les immersions en entreprise, les formations, la prestation Regards croisés, la Méthode de recrutement par simulation ainsi que la prestation Activ'projet [cf. Graphique 3 et Encadré 3].

Par ailleurs, 3 conseillers sur 4 déclarent mobiliser avec les demandeurs d'emploi une approche « par les compétences » qui permet d'identifier leurs savoirs, savoir-faire et leurs qualités professionnelles. Cette approche permet de ne pas limiter les opportunités d'emploi aux métiers déjà exercés par la personne et d'envisager plus facilement des mobilités professionnelles.

### Graphique 3

#### SERVICES ADAPTÉS À L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉVOLUTIONS PROFESSIONNELLES SELON LES CONSEILLERS



Source : Pôle emploi, enquête web auprès des conseillers en Guidé et Renforcé des agences ayant déployé le Conseil en évolution professionnelle, avril 2018.

## Encadré 3 : les principaux services de Pôle emploi pour l'orientation et la construction des projets professionnels des demandeurs d'emploi

**Activ'projet** est une prestation d'accompagnement individuel qui se déroule sur 8 semaines. Elle a un double objectif : un objectif opérationnel pour élaborer ou confirmer un ou plusieurs projets professionnels et un objectif pédagogique pour progresser dans l'acquisition des compétences à s'orienter\*. Cette prestation est prise en charge soit en interne par les psychologues du travail de Pôle emploi soit en externe par des prestataires qualifiés.

Les **Regards croisés** sont des entretiens ponctuels d'1h30 réalisés par le psychologue du travail avec le demandeur d'emploi, à la demande du conseiller et qui ont pour objectif de permettre au conseiller comme au demandeur d'emploi, pour lequel la progression vers l'emploi semble difficile, de bénéficier d'un autre regard sur la situation de blocage.

Les immersions en entreprise appelées **Périodes de mise en situation en milieu professionnel**, d'une durée maximale d'un mois, peuvent être mobilisées pour découvrir un métier ou confirmer un projet professionnel lorsqu'une personne s'interroge sur son devenir professionnel ou qu'elle se trouve en mobilité professionnelle.

Le **recrutement par simulation** est une méthode développée par Pôle emploi qui permet aux entreprises de recruter des candidats adaptés au poste de travail sans tenir compte de leur diplôme, de leur expérience ni de leur CV. Fondée sur les habiletés nécessaires pour occuper un poste, la méthode consiste à repérer chez les candidats l'ensemble des capacités indispensables pour effectuer un travail. Ce repérage se fait grâce à des exercices en lien avec des situations de travail concrètes.

\* 8 compétences à s'orienter sont définies : trouver des pistes de métier diversifiées, confronter ses caractéristiques personnelles à celles du métier, prioriser des pistes de métier, chercher de l'information sur le marché du travail et de la formation, expliciter son expérience, ses choix et ses projets professionnels, mettre en œuvre et adapter son plan d'action, identifier dans son environnement les soutiens à son projet, activer et élargir son réseau.

## Les psychologues du travail contribuent fortement à l'élaboration du projet professionnel des demandeurs d'emploi

Les psychologues du travail, qui exercent leurs activités au sein des agences de proximité depuis 2017, interviennent auprès des demandeurs d'emploi dans le cadre de services spécialisés d'orientation. Ils animent des ateliers qui permettent aux demandeurs d'emploi d'identifier leurs compétences, leurs valeurs et leurs intérêts professionnels ou réalisent des accompagnements individuels sur une période de huit semaines pour élaborer ou confirmer un ou plusieurs projets professionnels (prestation Activ'projet). Par ailleurs, ils appuient les conseillers aussi bien en ce qui concerne leur posture (notamment via l'animation des séances d'échanges de pratiques) que la maîtrise de techniques et d'outils liés à l'orientation professionnelle (exemples : les « 8 compétences pour s'orienter », les questionnaires d'intérêt professionnel...).

Les conseillers en charge des modalités Guidé et Renforcé valorisent fortement l'apport des psychologues du travail : 94% d'entre eux considèrent que ces derniers représentent un apport pour les demandeurs d'emploi et 87% que leur expertise est un apport pour eux-mêmes.

## Les demandeurs d'emploi sont plus satisfaits de l'écoute et de l'expertise de leur conseiller

La mise en œuvre du Conseil en évolution professionnelle renforce la posture d'écoute des conseillers et de co-construction du projet professionnel du demandeur d'emploi. Par le développement de compétences, en fonction des besoins, cette mise en œuvre a amélioré l'expertise des conseillers notamment sur le champ de l'orientation professionnelle et des dispositifs de formation.

La satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur conseiller a progressé au cours des quatre dernières années, notamment sur des aspects en lien avec les attendus du Conseil en évolution professionnelle : « l'écoute du conseiller » (de 6,6 sur 10 à 7,6), son « expertise du marché du travail » (de 5 sur 10 à 7,5) et « la pertinence de ses conseils » (6,3 sur 10 à 7,2). Leur satisfaction globale sur l'accompagnement par Pôle emploi passe quant à elle de 5,7 sur 10 à 6,8 [cf. Graphique 4]. Cette amélioration est confirmée par l'évolution de l'indicateur global de satisfaction des demandeurs d'emploi sur leur suivi par Pôle emploi qui est passé de 63,3% au dernier trimestre 2016 à 71,8% au deuxième trimestre 2018<sup>3</sup>.

### Graphique 4

#### NIVEAU DE SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI (NOTE SUR 10)



Source : 2014, enquête auprès des demandeurs d'emploi suite à la mise en place des nouvelles modalités d'accompagnement ; 2018, enquête auprès des demandeurs d'emploi dans les agences mettant en œuvre le Conseil en évolution professionnelle.

## Encadré 4 : les modalités de suivi et d'accompagnement par Pôle emploi évoluent en fonction des besoins du demandeur d'emploi

Après son inscription administrative à Pôle emploi via internet, le demandeur d'emploi rencontre un conseiller pour un entretien de diagnostic de sa situation professionnelle. Ce diagnostic porte sur ses expériences professionnelles, son projet professionnel (trouver un emploi dans un métier précis, retrouver un emploi quel qu'il soit, réfléchir à son orientation professionnelle, acquérir de nouvelles compétences...), ainsi que ses connaissances sur le marché du travail et sur les techniques et outils de la recherche d'emploi. Il porte également sur l'existence d'éventuels freins périphériques à la recherche d'emploi.

3. Source : Pôle emploi, enquêtes locales de satisfaction.

Ce diagnostic initial permet au conseiller de proposer à la personne une prise en charge adaptée à ses besoins selon plusieurs modalités de suivi et d'accompagnement qui se différencient par l'intensité et la nature des contacts.

Au cours de sa période d'inscription à Pôle emploi, les besoins du demandeur d'emploi peuvent évoluer : le diagnostic de ses besoins est alors réactualisé au gré de ses contacts avec son conseiller référent.

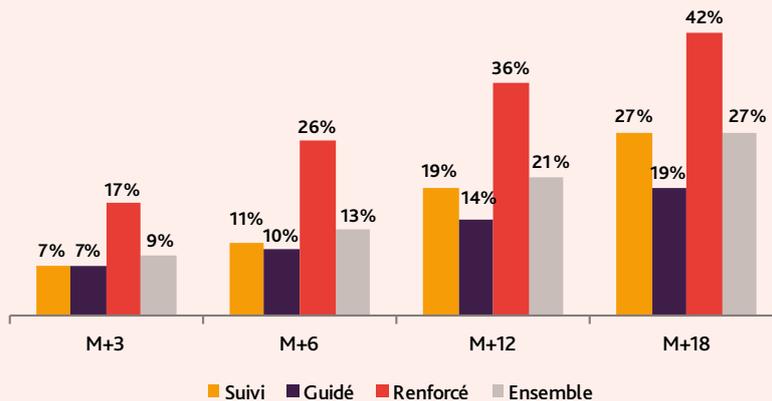
Une évaluation réalisée en 2018 a montré que 18 mois après leur inscription à Pôle emploi, parmi les demandeurs d'emploi toujours inscrits, 27% des demandeurs d'emploi avaient changé de modalité de suivi et d'accompagnement.

L'autonomie du demandeur d'emploi peut se développer grâce à l'acquisition de connaissances sur le marché du travail ou de techniques de recherche d'emploi. Il peut acquérir de nouvelles compétences en suivant des formations, ou avoir achevé la construction d'un projet professionnel. Il pourra alors passer d'une modalité de suivi et d'accompagnement intensive à une modalité moins intensive. Ainsi, parmi les demandeurs d'emploi accompagnés initialement en modalité Renforcé, et toujours inscrits au bout de 18 mois, 4 sur 10 sont dans une modalité moins intensive.

À l'inverse, une recherche d'emploi infructueuse ou des changements ou difficultés dans sa vie personnelle peuvent amener le demandeur d'emploi à faire évoluer son projet professionnel initial et nécessiter un accompagnement plus soutenu. Ainsi, parmi les demandeurs d'emploi accompagnés initialement en modalité Suivi, toujours inscrits au bout de 18 mois, 27% sont dans une modalité plus intensive.

Graphique 5

#### CHANGEMENTS DE MODALITÉ DES DEMANDEURS D'EMPLOI PRIMO-INSCRITS OU RÉINSCRITS EN MAI 2016 SELON LA MODALITÉ INITIALE



La pertinence des changements de modalité est confirmée par le degré d'autonomie dans la recherche d'emploi exprimé par les demandeurs d'emploi. Ainsi, les demandeurs d'emploi qui ont changé vers une modalité moins intensive déclarent avoir moins souvent besoin d'être aidés en comparaison de ceux qui sont restés dans la même modalité. À l'inverse, ceux qui ont changé vers une modalité plus intensive sont plus nombreux à signaler avoir besoin d'aide pour trouver un emploi que ceux qui sont restés dans la même modalité.

Les comportements de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi ayant changé de modalité traduisent également la pertinence de ce changement : les changements vers une modalité d'accompagnement plus intensive dynamisent les démarches de recherche d'emploi ou de construction du projet professionnel.

## Sources et méthodes

Les résultats présentés dans cette publication sont issus de plusieurs sources :

- Une enquête téléphonique auprès de 4 000 demandeurs d'emploi (2 000 inscrits dans des agences qui avaient déployé le CEP et 2 000 inscrits dans des agences qui n'avaient pas encore déployé le CEP), réalisée en janvier 2018.
- Deux enquêtes web auprès de conseillers en charge des demandeurs d'emploi des modalités Guidé et Renforcé :
  - La première 6 mois après le déploiement du CEP, interrogés entre juillet 2017 et avril 2018 (850 répondants).
  - La seconde 1 an après le déploiement du CEP, interrogés en décembre 2017 (594 répondants).
- Une enquête web auprès des directeurs d'agences, interrogés en novembre 2017 (400 répondants).
- Une enquête web auprès des psychologues du travail, interrogés en novembre 2017 (200 répondants).
- L'exploitation de l'enquête récurrente de Pôle emploi : « Enquête auprès des entrants au chômage de décembre 2016 ».

### Données administratives

- L'exploitation des données administratives via le Fichier historique administratif (FHA) et le Système d'information statistiques et pilotage (SISP).



## EN SAVOIR PLUS

CNEFOP : CEP, 4 ans de mise en œuvre. Ambitions, déploiement, effets, perspectives.  
<http://www.cnefop.gouv.fr/rapports-139/cep-4-ans-de-mise-en-oeuvre.html>

Gaumont, Sandra : les demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi en décembre 2016 (18 mois après).  
Pôle emploi, *Statistiques et Indicateurs*, janvier 2019, n° 19.001

<http://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/demandeurs-demploi/trajec-toires-et-retour-a-lemploi/les-demandeurs-demploi-inscrits-a-pole-emploi-en-decembre-2016-18-mois-apres-leur-inscription.html?type=article>

Directeur de la publication  
**Jean BASSÈRES**

Directeur de la rédaction  
**Cyril NOUVEAU**

Réalisation  
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation

Pôle emploi  
1 avenue du Docteur Gley  
75987 Paris cedex 20

[www.pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org)

