

Les nouvelles conditions de recours aux opérateurs de placement par Pôle emploi

I. Contexte

Pôle emploi recourt à des opérateurs externes afin d'offrir notamment des prestations d'accompagnement à fin de placement. Depuis 2008, dans un contexte de forte montée du chômage, le recours aux opérateurs de placement constitue principalement pour Pôle emploi un moyen d'adaptation de ses capacités à la conjoncture et cible en particulier des personnes rencontrant des difficultés et/ou nécessitant un suivi approfondi et personnalisé. Certaines prestations obéissent toutefois à une logique de spécialité (cadres, créateurs d'entreprise, jeunes diplômés, demandeurs d'emploi ayant des difficultés d'ordre social et professionnel).

Plusieurs évolutions conduisent Pôle emploi à s'interroger sur la façon dont il recourt aux opérateurs de placement. Les choix opérés en la matière doivent en effet nécessairement s'inscrire dans la stratégie de Pôle emploi, qui consiste à proposer davantage d'accompagnement intensif et à se renforcer sur l'accompagnement des mobilités professionnelles.

Les nouvelles conditions de recours aux opérateurs de placement, proposées et détaillées ci-après, sont cohérentes avec ces orientations stratégiques.

A travers de quatre grands principes, le Conseil d'administration définit le cadre d'élaboration des prochains marchés de prestations d'accompagnement, dont la période ferme arrive à terme au 31 décembre 2014. Il validera les objectifs et les principales caractéristiques du cahier des charges et décidera de toute évolution de ces principes.

La mise en œuvre de l'ensemble de ces principes fera l'objet d'une évaluation externe à mi-parcours de l'exécution des marchés dont les résultats seront présentés au conseil d'administration.

II. Nouvelles conditions de recours aux opérateurs de placement

1. Un recours à la sous-traitance à destination des publics plus autonomes pour s'adapter à la conjoncture ainsi que pour répondre à des besoins spécifiques

Pour adapter ses capacités aux évolutions de la conjoncture, Pôle emploi crée une prestation **destinée aux publics les plus autonomes, qui relèvent de la modalité suivi, dont le projet professionnel est validé et ayant un besoin d'appui méthodologique dans leur recherche d'emploi**. Cette nouvelle prestation, qui se substituera aux prestations « Objectif emploi » et « Trajectoire vers l'emploi », aura pour objectif d'activer et d'optimiser la recherche des bénéficiaires. Elle privilégiera la dynamique collective et pourra être proposée à tout moment. Elle permettra ainsi aux conseillers de Pôle emploi de se concentrer davantage sur l'accompagnement renforcé et intensif.

Pôle emploi recourra également aux opérateurs externes pour **compléter son offre de services** avec des **prestations d'accompagnement répondant à des besoins spécifiques et nécessitant une réponse spécialisée, dans une logique de complémentarité**. Ces prestations seront soumises ultérieurement à l'approbation du conseil d'administration.

Dans les deux cas, le recours à la sous-traitance doit permettre de répondre aux besoins identifiés dans les territoires.

La mise en œuvre de cette nouvelle orientation s'inscrira dans le cadre des moyens consacrés aujourd'hui aux prestations d'accompagnement à fin de placement.

2. Développer des relations de type partenarial entre Pôle emploi et les prestataires, au bénéfice de la qualité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi

Le cadre des relations entre Pôle emploi et les opérateurs externes **est renouvelé**, en instaurant une dynamique partenariale et en favorisant les échanges opérationnels au niveau local.

Des échanges entre Pôle emploi et les prestataires seront installés au niveau de l'agence locale. Par ailleurs, celle-ci deviendra un lieu de prise d'information pour le demandeur d'emploi sur la prestation proposée. Ces informations auront vocation à permettre d'orienter les demandeurs d'emploi de façon pertinente et à favoriser leur adhésion.

Cette relation de proximité visera non seulement à améliorer la qualité de l'inscription mais aussi à garantir une meilleure continuité de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Celle-ci sera également mieux assurée par :

- Le rétablissement d'un partage d'information permettant d'enrichir le dossier du demandeur d'emploi
- L'amélioration qualitative du contenu du bilan de fin de prestation renseigné par l'opérateur
- Le maintien du principe d'un entretien systématique de fin de prestation entre le demandeur d'emploi qui n'a pas retrouvé d'emploi et le conseiller Pôle emploi

3. Donner davantage de marges de manœuvre aux opérateurs et développer, en contrepartie, un contrôle qualité renforcé

La dynamique partenariale engagée se traduira également par davantage de marges de manœuvre laissées aux opérateurs de placement dans la mise en œuvre de la prestation. Les cahiers des charges seront allégés et moins prescriptifs et, pour plus d'efficacité, le contenu des livrables sera réduit.

En contre partie, le contrôle qualité des prestations sera renforcé, par l'intermédiaire notamment d'enquêtes de satisfaction des demandeurs d'emploi, de contrôles sur place et de missions d'évaluation.

Par ailleurs, Pôle emploi s'engage à être un acheteur responsable par l'insertion de clauses sociales et environnementales dans le cadre des marchés.

Enfin, la satisfaction des demandeurs d'emploi sera prise en compte, sous la forme d'une prime, dans la définition de la rémunération au résultat.

4. Maintenir le principe d'une rémunération pour partie au résultat et garantissant la continuité de l'exécution des marchés

Conformément à l'objectif de Pôle emploi d'améliorer le reclassement des demandeurs d'emploi, le principe d'une rémunération pour partie au résultat est maintenu. Les modalités de rémunération seront néanmoins aménagées pour assurer la viabilité des marchés et, *in fine*, la qualité et la continuité du suivi ou de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par des opérateurs externes.

La qualité à moyen terme de l'accompagnement externalisé reposant sur la solidité des opérateurs, les modalités de rémunération pourront être revues contractuellement pour tenir compte des évolutions du marché du travail.

Plusieurs éléments permettront de donner une plus grande visibilité aux opérateurs de placement, en particulier :

- Par la définition de lieux d'exécution garantissant des volumes d'inscription soutenables
- En garantissant le respect du ciblage des publics par une orientation appropriée
- En introduisant une rémunération forfaitaire liée en tout ou partie à des coûts fixes de l'exécution des marchés
- En cas d'abandon, en prenant en compte dans la rémunération une part du travail réalisé
- En allongeant la durée des marchés