

***Accord d'intéressement
de la branche de France Travail
du 6 mai 2024***

ARG
CL Am

SOMMAIRE :

Préambule :	3
Article 1 – Objet de l'accord	4
Article 2 – Champ d'application	4
Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement	5
Article 4 – Détermination du montant global distribuable de l'intéressement	5
Article 4.1 Définition des indicateurs	5
Article 4.2 Pondération des indicateurs	6
Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des indicateurs	7
Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats	7
Article 5 – Répartition du montant global distribuable de l'intéressement entre les établissements	8
Article 5.1 Indicateurs des établissements	8
Article 5.2 Détermination des cibles des établissements	8
Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements	8
Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement attribuée à chaque établissement	8
Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement	9
Article 7 – Versement de l'intéressement	11
Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées	11
Article 9 – Modalités d'information du personnel	11
Article 9.1 Information individuelle	11
Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise	12
Article 10 – Entrée en vigueur et durée de l'accord	12
Article 11 – Adhésion	13
Article 12 – Révision	13
Article 13 – Suivi de l'accord	13
Article 14 – Procédure de règlement des différends	13
Article 15 – Voie de recours sur le calcul de la prime individuelle	14
ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2024	15
ANNEXE 2 : Cibles du national et des établissements pour 2024	16
ANNEXE 3 : Fiche indicateur ACO 2	17
ANNEXE 4 : Fiche indicateur IND 2	19
ANNEXE 5 : Fiche indicateur ENT 2	21
ANNEXE 6 : Fiche indicateur présence en formation	22

Préambule :

France Travail, par le présent accord, réaffirme sa volonté de favoriser, dans le cadre de sa politique de rémunération, la participation des agents à la réalisation de ses objectifs, en les intéressant aux résultats.

A cette fin, le présent accord de branche, conclu en application de l'article L. 3312-8 du Code du travail et pour une durée d'un an, a pour objet de définir un régime d'intéressement afin d'encourager l'effort collectif et d'associer les agents à la réalisation des missions qui incombent à France Travail. Une durée triennale sera un élément intégré à la prochaine négociation.

La base de calcul du régime d'intéressement de branche repose sur 5 indicateurs nationaux et régionaux qui traduisent les performances de France Travail et de ses établissements.

Pour bénéficier du régime d'intéressement de branche, France Travail, seule entreprise de la branche, peut adhérer au présent accord selon l'une des modalités prévues à l'article L3312-5 du Code du travail.

Les signataires soulignent le caractère spécifique de l'intéressement qui ne se substitue à aucun des éléments du salaire individuel et collectif en vigueur.

Article 1 – Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre d'un intéressement collectif, pour les agents de droit privé, aux performances de France Travail.

Il est rappelé que l'intéressement est régi par les principes suivants :

– **Le caractère aléatoire :**

Eu égard à son caractère aléatoire, l'intéressement est variable. Il ne dépend pas d'une décision des parties signataires mais uniquement des règles de calcul comprises, partagées et définies par le présent accord.

– **Le principe de non-substitution :**

Il est constaté par les parties que les sommes distribuées au titre de l'intéressement ne se substituent à aucun élément de rémunération en vigueur dans l'entreprise, ni à une augmentation générale des salaires, dans un délai de 12 mois entre le dernier versement de l'élément de rémunération et la date d'effet de cet accord.

– **Le caractère collectif :**

Sous réserve d'une condition d'ancienneté, tous les agents de droit privé, bénéficiaires d'un contrat de travail à durée indéterminée ou déterminée au cours d'un exercice, seront éligibles à l'intéressement.

Les parties rappellent que l'atteinte des résultats s'entend, de manière collective, et ne peut être basée sur les performances individuelles de chaque agent. L'ensemble des indicateurs répond à des exigences de performance commune à l'ensemble des agents de France Travail.

Conformément aux dispositions en vigueur, l'intéressement global ne peut dépasser 20 % du total des salaires bruts versés aux salariés de l'entreprise au titre du même exercice social et son montant individuel ne peut excéder une somme égale aux trois quarts du montant du plafond annuel retenu pour le calcul des cotisations sociales par salarié et par exercice.

Article 2 – Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des établissements de France Travail y compris les établissements spécifiques que sont les établissements Siège, France Travail services et la Direction des systèmes d'information.

Ce dispositif est applicable aux agents de droit privé inscrits à l'effectif des établissements précités au cours de la période de l'intéressement et comptant au moins 3 mois d'ancienneté au sens du présent accord.

Pour le calcul de ces 3 mois d'ancienneté spécifique à l'intéressement, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de l'intéressement et des 12 mois qui la précèdent. L'ancienneté est prise en compte quel que soit le type de contrat de travail conclu avec le salarié (CDI et CDD).

Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement

Le montant annuel consacré à l'intéressement est de 1 % de la masse salariale brute de l'année d'exercice considérée.

La masse salariale brute s'entend des salaires et éléments de salaire brut soumis à cotisations et contributions, des agents de droit privé, y compris les cadres dirigeants, en CDI ou CDD.

Article 4 – Détermination du montant global distribuable de l'intéressement

Le montant global distribuable de l'intéressement, issu de l'enveloppe annuelle définie à l'article 3, est déterminé selon les modalités suivantes.

Article 4.1 Définition des indicateurs

Le montant global distribuable de l'intéressement est déterminé, pour l'exercice 2024, par rapport à des indicateurs définis au niveau national :

- Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2-description annexe 2) :
Mesure la satisfaction des demandeurs d'emploi quant aux services délivrés par France Travail au cours de leur accompagnement.
- Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2-description annexe 3) :
Mesure la satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation.
- Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de France Travail (ENT2-description annexe 4) :
Mesure la satisfaction des entreprises quant aux services délivrés par France Travail.
- **RSE** : sensibilisation des agents à la RSE
Mesure le pourcentage d'agents en CDI ayant suivi en 2024 au moins un des 5 modules d'e-learning RSE identifiés ci-dessous.
- **Social** : taux de présence en formation sur les modalités présentiel, multimodalités et classes à distance (cf. annexe dédiée).

OPERATIONNELS

Les trois indicateurs opérationnels sont issus d'enquêtes conduites auprès des usagers de France Travail (demandeurs d'emploi et entreprises). Ces enquêtes sont réalisées par un organisme indépendant tous les mois (Ipsos est le titulaire actuel du marché). Les usagers sont interrogés par mail. Les résultats sont disponibles à la maille nationale et régionale. Le cumul des résultats mensuels constitue le résultat annuel pour chaque indicateur.

RSE

S'acculturer à la démarche RSE (responsabilité sociale et environnementale) de France Travail est un préalable essentiel pour que les agents puissent s'engager et se mettre en action, à titre individuel et collectif. En effet, l'impact des démarches RSE repose à la fois sur la capacité de la ligne managériale à porter des priorités et orientations claires, mais également sur la mobilisation de tous les agents dans leur action au quotidien. L'objectif est donc d'inciter chacun à se familiariser à la démarche RSE de France Travail et/ou à approfondir ses connaissances dans un champ plus particulier de la RSE afin de s'engager dans l'action.

Les 5 modules RSE suivants ont été identifiés afin de couvrir l'ensemble du champ de la RSE :

- Sensibilisation à la RSE : module général sur les 3 champs de la RSE
- Les essentiels de l'accessibilité : module sur le champ sociétal / handicap
- Les 10 règles d'une conduite éco-responsable : module sur le champ environnemental
- Promouvoir les métiers et secteurs de l'économie verte : module sur le champ environnemental et sociétal
- Prévenir le sexisme et les violences sexuelles

Ces modules sont accessibles sur SIRHUS **en auto-inscription** et se réalisent à distance en toute autonomie. La ligne managériale doit garantir au collaborateur qui s'inscrit à l'un de ces modules tous les moyens pour lui permettre de le suivre dans le cadre de l'exercice de son activité.

Cible nationale : 60 % des agents en CDI moyen consolidé sur l'exercice 2024 de France suivent en 2024, en entier, au moins un des 5 modules RSE ci-dessus.

Cible régionale : 60 % des agents en en CDI moyen consolidé sur l'exercice 2024 de chacun des établissements de France travail suivent au moins un des 5 modules ci-dessus.

SOCIAL

L'indicateur de Présence en formation est issu du tableau de bord formation. Les résultats sont disponibles à la maille nationale et régionale. Le cumul des résultats mensuels constitue le résultat annuel pour l'indicateur.

Article 4.2 Pondération des indicateurs

Pour le calcul du montant global distribuable de l'intéressement, chaque indicateur est pondéré par rapport au montant maximum de l'enveloppe annuelle d'intéressement (article 3) de la manière suivante :

Indicateurs	Pondération
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	1/5
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	1/5
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de France Travail (ENT2)	1/5
Sensibilisation à la RSE	1/5
Présence en formation	1/5

A titre d'exemple :

Chaque indicateur étant pondéré à hauteur de 1/5, la part de cet indicateur dans le montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement sera de 1/5 de 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des indicateurs

L'intéressement vise à reconnaître les efforts accomplis collectivement par les agents pour la réalisation d'objectifs annuels.

Les performances sont évaluées en fonction du niveau d'atteinte des cibles nationales préalablement fixées ; elles sont objectivement mesurables. Pour chacun des indicateurs, la cible annuelle est la suivante :

Indicateurs	Cible
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	83 %
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	73 %
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de France Travail (ENT2)	84 %
Sensibilisation à la RSE	60 %
Présence en formation	94 %

Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats

La quote-part distribuable au titre de chacun des indicateurs résulte du calcul suivant :

Taux d'atteinte	Quote-part distribuable
< 95 %	0 %
≥ 95 % et < 96 %	50 %
≥ 96 % et < 98 %	70 %
≥ 98 % et < 100 %	90 %
≥ 100 %	100 %

A titre d'exemple :

Si pour un indicateur le taux d'atteinte au cours de l'exercice est de 102 %, la part du montant distribuable au titre de cet indicateur sera de 100 % de 1/5 du 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Ainsi, le montant global distribuable de l'intéressement pour l'exercice 2024 est déterminé par la formule suivante :

Montant global distribuable = [(Q ACO2 + Q IND2 + Q ENT2 + Q Sensibilisation à la RSE + Q Présence en formation) / 5] x 1 % MS

MS = Masse salariale 2024

Q = Quote-part distribuable en fonction du taux d'atteinte

NT CL DRG FPN

Article 5 – Répartition du montant global distribuable de l'intéressement entre les établissements

Article 5.1 Indicateurs des établissements

Pour le calcul du montant alloué à chaque établissement, il est attribué un nombre de points en fonction du taux d'atteinte pour chacun des indicateurs ci-dessous.

Indicateurs
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de France Travail (ENT2)
Sensibilisation à la RSE
Présence en formation

Article 5.2 Détermination des cibles des établissements

La performance des établissements est appréciée par rapport à un ensemble d'éléments qui permettent d'adapter les cibles en fonction de la capacité à faire de chaque établissement. La cible est fonction du contexte social et économique local.

Cf. annexe 1 : Cibles des établissements pour 2024

Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements

Les points attribués au titre de chacun des indicateurs pour chaque établissement résultent des taux d'atteinte suivants :

Taux d'atteinte	Points attribués
< 95%	0,00
≥ 95 % et < 97 %	0,50
≥ 97 % et < 98 %	0,70
≥ 98 % et < 100 %	0,90
≥ 100 % et < 102%	1,00
≥ 102%	1,10

Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement attribuée à chaque établissement

La part de l'intéressement, définie à l'article 4, attribuée à chaque établissement est déterminée en fonction du niveau d'atteinte des résultats par indicateurs, traduit en points, et par établissement, rapportée à l'effectif éligible de l'établissement.

L'effectif éligible de l'établissement (EEE) est défini à l'article 6 du présent accord.

Montant distribuable établissement =

$$\frac{[(Pt_{ACO2} + Pt_{IND2} + Pt_{ENT2} + Pt_{Sensibilisation \ à \ la \ RSE} + Pt_{Présence \ en \ formation}) \times EEE] \times \text{Montant global distribuable de l'intéressement}}{N}$$

$$\sum_{i=1}^N [(Pt_{ACO2_i} + Pt_{IND2_i} + Pt_{ENT2_i} + Pt_{Sensibilisation \ à \ la \ RSE_i} + Pt_{Présence \ en \ formation_i}) \times EEE_i]$$

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Pt_{ACO2} = Points attribués au titre de de l'indicateur ACO2

Pt_{IND2} = Points attribués au titre de l'indicateur IND2

Pt_{ENT2} = Points attribués au titre de l'indicateur ENT2

Pt_{Sensibilisation à la RSE} = Points attribués au titre de l'indicateur Sensibilisation à la RSE

Pt_{Présence en formation} = Points attribués au titre de l'indicateur de présence en formation

N = Nombre d'établissements

Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement

Une fois le montant distribuable établissement pour chacun des établissements définis, le calcul de la prime individuelle d'intéressement est effectué de manière strictement proportionnelle à la quotité de temps de travail et à la durée de présence de l'agent au cours de l'exercice considéré.

En cas de changement d'établissement en cours d'année, le montant individuel d'intéressement est calculé en fonction de la durée de rattachement dans chaque établissement.

Ainsi le montant individuel versé au titre de l'intéressement, pour un agent donné, est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant individuel agent} = \frac{IP \text{ Ag} \times \text{Montant distribuable établissement}}{EEE}$$

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Ag = Agent

IP = Indice de présence

Formule de calcul de l'EEE

L'effectif éligible de l'établissement est calculé en additionnant l'ensemble des indices de présence des agents appartenant à l'établissement.

$$EEE = \sum IP$$

Formule de calcul de l'indice de présence

$$I.P = \frac{\text{Temps de présence}}{\text{Temps de présence annuel théorique}}$$

En tout état de cause, l'indice de présence ci-dessus ne peut être supérieur à 1.

Pour les agents relevant d'un forfait annuel en jours, l'indice de présence est calculé sur une base en jours.

A titre d'exemple :

Pour un agent à temps plein absent pendant 6 mois pour cause de congé sans solde et sans autre absence sur la période considérée, son IP sera de 0,5.

Pour la détermination de l'indice de présence sont pris en compte, sur la période de calcul, les périodes de travail en fonction de la quotité de temps de travail de l'agent, ainsi que les périodes assimilées légalement à du temps de présence (notamment au sens de l'art. L 3314-5 du Code du travail).

Les périodes légalement assimilées à du temps de présence au sens du présent accord sont :

- Les JRTT, les JNTP (forfait jours), les jours CET ;
- Les congés payés, jours de fractionnement et congé payés d'ancienneté ;
- Les jours fériés et les 5 jours de ponts/jours mobiles ;
- Les temps de récupération et facilité horaires (crédit horaires variables, temps de trajet, repos compensateur, facilité horaire des agents de + de 60 ans ou liée à la maternité)
- Les périodes de formation pendant les horaires de travail (plan de développement de compétences, CPF, CFESSES, formation obligatoire à la sécurité, formation économique et formation en santé, sécurité et conditions de travail des membres du CSE, formation des Conseillers prud'hommes, Congé de formation de cadres et d'animateurs pour la jeunesse, Congé mutualiste de formation ;
- Les périodes de formation en alternance des apprentis et salariés en contrat de professionnalisation ;
- Les périodes d'arrêt de travail pour maladie professionnelle ou accident de travail (à l'exclusion des accidents de trajet) ;
- Les périodes de temps partiel thérapeutique (Ces périodes sont décomptées comme des périodes de présence)
- Les périodes de mise en quarantaine au sens du 2° du I de l'article L 3131-1 du Code de la santé publique ;
- Le congé de maternité (congé pathologique inclus) ;
- Le congé d'adoption ;
- Le congé de paternité et d'accueil de l'enfant ;
- Le congé de deuil prévu à l'article L 3142-1-1 du Code du travail ;
- Les temps de délégation pour représentation du personnel ou représentation syndicale (niveaux branche, entreprise et établissement) ;
- Les périodes d'exercice du mandat de Conseiller prud'homme ;
- Le congé de représentation d'association ou de mutuelle.

Article 7 – Versement de l'intéressement

L'exercice social de France Travail coïncidant avec l'année civile, le calcul de l'intéressement global a lieu dans les 3 mois suivant la clôture de l'exercice, soit au plus tard le 31 mars 2025.

L'intéressement est versé à chaque bénéficiaire en une seule échéance, sur la paie du mois suivant la finalisation du calcul et au plus tard le 30 avril 2025.

Toute somme versée aux bénéficiaires en application du présent accord au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

Le versement lié à l'intéressement est exclu de l'assiette des rémunérations prise en compte pour le calcul des différentes indemnités, allocations ou gratifications versées à titre légal ou conventionnel, notamment indemnité de 13^{ème} mois, allocation vacances, indemnité différentielle de congés payés, indemnité de retraite ou de licenciement, gratification de médaille du travail.

Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées

Selon les textes en vigueur à la date de signature du présent accord :

- l'intéressement n'a pas le caractère de salaire pour l'application de la législation du travail et,
- sous réserve du respect des plafonds collectifs et individuels visés à l'article L. 3314-8 du Code du travail, l'intéressement versé aux salariés est exonéré de toute charge sociale (Sécurité sociale, chômage, retraite), tant pour la part patronale que pour la part salariale.

Il est cependant soumis :

- à la charge de l'employeur, au forfait social et,
- à la charge des bénéficiaires, à la CSG, à la CRDS et à l'impôt sur le revenu.

Article 9 – Modalités d'information du personnel

Article 9.1 Information individuelle

Une note d'information est remise à chaque salarié bénéficiaire.

Lors de chaque répartition de l'intéressement, une fiche distincte du bulletin de paie est remise à chaque bénéficiaire par France Travail.

Cette fiche comporte les informations suivantes :

- le montant de l'intéressement global,
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires,

Sur le bulletin de salaire de l'agent, figurent :

- le montant des droits attribués à l'intéressé et,
- les montants des retenues opérées au titre de la CSG et de la CRDS.

Elle comporte également, en annexe, une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par l'accord d'intéressement.

Sauf opposition du salarié concerné, la remise de cette fiche distincte est dématérialisée, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.

Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise

Lorsqu'un salarié susceptible de bénéficier de l'intéressement quitte France Travail avant que celui-ci n'ait été en mesure de calculer les droits dont il est titulaire, l'agent sortant est informé par France Travail qu'il reste éligible au bénéfice du dispositif d'intéressement et qu'il doit tenir informé France Travail de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsque l'accord d'intéressement a été mis en place après que des agents susceptibles d'en bénéficier aient quitté France Travail, ou lorsque le calcul et la répartition de l'intéressement interviennent après un tel départ, la fiche et la note mentionnées à l'article 9.1 du présent accord sont également adressées à ces bénéficiaires pour les informer de leurs droits.

Lorsque le salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement de l'intéressement prévue à l'article L. 3314-9 du Code du travail.

Passé ce délai, ces sommes sont remises à la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de laquelle l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme des délais prévus au § III de l'article L. 312-20 du Code monétaire et financier.

Article 10 – Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le système d'intéressement à France Travail ne peut produire ses effets que s'il est valablement mis en place au niveau de la branche et au niveau de l'entreprise (par adhésion).

Le présent accord entre en vigueur sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- Le présent accord doit répondre aux conditions de validité pour la conclusion d'un accord de branche en application du L 2232-6 du code du travail.

Le présent accord est notifié par la Direction générale de France Travail aux organisations syndicales représentatives de la branche. Il est susceptible de faire l'objet d'une opposition dans les conditions fixées par le Code du travail

- Le système d'intéressement institué par le présent accord doit obtenir l'agrément prévu à l'article L 3345-4 du Code du travail.
- Le dispositif d'intéressement doit également être valablement mis en place au niveau de l'entreprise, par adhésion au présent accord, selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 du Code du travail.

Si l'une de ces conditions fait défaut, le présent accord de branche est dépourvu de tout effet juridique.

Sous cette réserve, le présent accord est conclu pour une durée d'un an à compter du 1er janvier 2024. A son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction.

Le présent accord est déposé, à l'initiative de la Direction générale de France Travail, auprès de la Direction Générale du Travail et au secrétariat-greffe du Conseil des prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions du Code du travail.

Article 11 – Adhésion

Conformément aux dispositions légales en vigueur, peut adhérer au présent accord toute organisation syndicale représentative de branche et non-signataire.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la Direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

Article 12 – Révision

Le présent accord ne peut être modifié que par l'ensemble des signataires dans les conditions prévues par les dispositions de l'article D.3313-5 du code du travail.

Le présent accord étant conclu pour un an, un avenant de révision ne pourra être conclu qu'avant la fin de la première moitié de la période de calcul sur laquelle porte la modification et il prendra effet sur le calcul applicable à l'exercice en cours.

Article 13 – Suivi de l'accord

L'application du dispositif d'intéressement est suivie dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion, notamment par le Comité Social et Economique Central (CSEC).

Une commission de suivi est également mise en place au niveau de l'entreprise France Travail dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion.

Article 14 – Procédure de règlement des différends

Les différends qui pourraient surgir dans l'application du dispositif d'intéressement se régleront si possible au préalable entre les parties signataires du présent accord de branche.

A ce titre, une commission, composée de membres de la direction et de deux représentants par organisations syndicales signataires sera mise en place en cas de différends constatés.

Cette commission propose toute suggestion en vue d'une solution amiable.

En cas de désaccord persistant, le différend pourra être porté devant le tribunal compétent.

Article 15 – Voie de recours sur le calcul de la prime individuelle

A la suite du versement de la prime individuelle d'intéressement, l'agent peut saisir la CNPC (Commission Nationale Paritaire de Conciliation) conformément à l'article 39 de la CCN.

Paris, le 6 mai 2024

Le Directeur Général de France Travail

Thibaut GUILLUY

Pour la CFDT Catherine Laurent



Pour la CFE-CGC Frédéric - M MARTIN



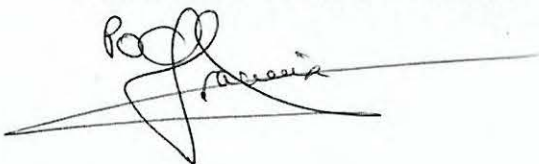
Pour la CGT

Pour FO N. JOURDIN



Pour la FSU

Pour le SNAP FRANCE TRAVAIL



ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2024

Social : Présence en formation

Régions	Cibles 2024
Auvergne-Rhône-Alpes	95,5%
Bourgogne-Franche-Comté	95,5%
BRETAGNE	95,5%
Centre Val de Loire	94,0%
CORSE	95,0%
DG SIEGE	94,0%
Grand Est	95,0%
GUADELOUPE	90,0%
GUYANE	95,0%
Hauts-de-France	94,0%
ILE DE France	92,0%
MARTINIQUE	90,0%
MAYOTTE	94,0%
Normandie	94,0%
Nouvelle Aquitaine	95,5%
Occitanie	94,0%
PACA	95,0%
PAYS DE LA LOIRE	95,5%
FRANCE TRAVAIL - DSI	95,5%
FRANCE TRAVAIL SERVICES	95,0%
REUNION	92,0%
Total	94,0%

ANNEXE 2 : Cibles du national et des établissements pour 2024

Opérationnel : ACO2, IND2, ENT2

Cibles 2024	ACO2	IND2	ENT2
CIBLES NATIONALE	83,0%	73,0%	84,0%
AUVERGNE-RHONE-ALPES	83,3%	73,0%	84,5%
BOURGOGNE-FRANCHE COMTE	83,0%	73,0%	84,0%
BRETAGNE	83,3%	73,3%	84,3%
CENTRE-VAL DE LOIRE	83,0%	73,1%	84,0%
CORSE	83,3%	73,8%	84,0%
GRAND EST	83,3%	73,8%	84,3%
GUADELOUPE	80,4%	73,0%	84,0%
GUYANE	80,7%	72,7%	77,7%
HAUTS-DE-FRANCE	83,0%	73,8%	84,3%
ILE-DE-FRANCE	83,0%	71,2%	84,0%
MARTINIQUE	80,5%	72,0%	83,4%
MAYOTTE	64,0%	68,0%	83,4%
NORMANDIE	83,0%	73,3%	84,3%
NOUVELLE AQUITAINE	83,1%	73,3%	84,5%
OCCITANIE	83,3%	73,6%	84,0%
PAYS DE LA LOIRE	83,0%	72,6%	84,0%
FRANCE TRAVAIL SERVICES	NC	74,0%	NC
PROVENCE ALPES COTE D'AZUR	83,3%	73,3%	84,0%
REUNION	83,0%	74,0%	84,3%

ANNEXE 3 : Fiche indicateur ACO 2

Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement ACO 2
Objectif de l'indicateur / argumentaire	<p>La mesure de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à ce titre, accessibles à tous, agence par agence. Les évolutions de l'offre de service portée dans cette convention ont vocation à améliorer la satisfaction des usagers en leur apportant des réponses mieux personnalisées.</p> <p>L'objectif de l'indicateur est de pouvoir mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis du suivi dont ils bénéficient.</p>
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ En ligne (mail) • <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Hebdomadaire (Restitution mensuelle) • <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les demandeurs d'emploi en portefeuille ayant plus de 3 mois d'ancienneté et suivis depuis au moins 2 mois dans la même modalité de suivi accompagnement (MSA) • <u>Règles de non sur-sollicitation</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois ○ Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité sur ce sujet pendant 2 mois
Portée géographique	<p>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale ▪ Régionale ▪ Territoriale ▪ Locale (si répondants ≥30)

Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p>Question de l'ICT</p> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Question ouverte : Pouvez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ? • Suite du questionnaire <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'appui de votre conseiller pour faire le point sur votre expérience professionnelle, vos qualifications et vos savoir-faire • L'appui de votre conseiller pour obtenir des informations sur les métiers et secteurs qui recrutent • L'appui de votre conseiller pour étudier avec vous votre projet de formation, afin de faciliter votre retour à l'emploi ou votre reconversion professionnelle (+ MODALITE « Non concerné(e) ») • [L'information délivrée par] / [L'appui de] votre conseiller sur l'utilisation des services numériques (pole-emploi.fr, emploi store, applications mobiles...) • La fréquence des contacts avec Pôle emploi <p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous eu un ou plusieurs contact(s) avec votre conseiller référent (à votre initiative ou à celle de votre conseiller) ?</p> <p>1 Oui 2 Non, mais vous n'en avez pas eu besoin 3 Non, mais vous l'auriez souhaité</p> <p>[Si Non, mais vous l'auriez souhaité] Pouvez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ?</p> <p>Sélectionnez 1e ou les items.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Obtenir des informations sur les formations 2. Obtenir des informations sur les offres d'emploi disponibles ou les secteurs qui recrutent 3. Obtenir des informations sur votre éventuelle allocation 4. Etre conseillé(e) sur votre projet professionnel 5. Etre conseillé(e) sur votre CV/lettre de motivation 6. Préparer un entretien d'embauche 7. Etre conseillé(e) dans vos démarches en ligne sur l'emploi-store ou pole-emploi.fr 8. Autre

ANNEXE 4 : Fiche indicateur IND 2

Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation IND 2
Objectif de l'indicateur / argumentaire	<p>En cohérence avec la mise en place du conseiller référent indemnisation, cet indicateur permet de mesurer à des moments clés la satisfaction des DE quant aux informations obtenues sur les sujets liés à leur indemnisation.</p> <p>L'indicateur vise à sécuriser les informations délivrées sur l'allocation et augmenter la satisfaction des demandeurs d'emploi.</p>
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ En ligne (mail) • <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Hebdomadaire (Restitution mensuelle) • <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Les demandeurs d'emploi ayant, au-cours de la troisième semaine précédant la date d'envoi des questionnaires, reçu un des courriers liés aux quatre événements déclencheurs suivants: <ol style="list-style-type: none"> 1) On me notifie mes droits : inscription/réinscription (Date de saisie de l'inscription < ou = 6 semaines) <ul style="list-style-type: none"> Notification d'une admission/rejet/rechargement/reprise ARE Notification d'une admission/rejet/reprise ASS 2) On me notifie mes droits tout au long du parcours (Date de saisie de l'inscription > 6 semaines) <ul style="list-style-type: none"> Notification d'une admission/rejet/rechargement/reprise ARE Notification d'une admission/rejet/reprise ASS 3) Je change de situation <ul style="list-style-type: none"> Information reprise d'activité 4) Mon indemnisation va s'arrêter <ul style="list-style-type: none"> Information rechargement de droits Demande allocation ASS • <u>Règles de non sollicitation</u> : <ol style="list-style-type: none"> 1) Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois 2) Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité pendant 2 mois si l'événement déclencheur est le même
Portée géographique	<p>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale ▪ Régionale ▪ Territoriale ▪ Locale (si répondants ≥ 30)

Méthodologie de l'indicateur

Source des données

Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos

Mode de calcul

Question de l'ICT : la question de l'indicateur est adaptée à la nature de l'évènement auquel elle se rapporte

- o Cas 1 : Depuis votre inscription, quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre éventuelle allocation ?
- o Cas 2 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre nouvelle notification de droits ?
- o Cas 3 : Vous avez récemment déclaré une reprise d'activité. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues à propos des conséquences éventuelles de ce changement de situation sur votre indemnisation ?
- o Cas 4 : Vos droits actuels à l'allocation se terminent. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur les démarches à effectuer ?

• **Question ouverte** :

- o Pouvez-vous préciser la **raison** principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ?

• **Suite du questionnaire** :

Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (Très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))

1. Le délai dans lequel vous avez été informé(e)
2. La clarté de l'information présente dans le courrier/mail qui vous a été adressé

Au cours de ce dernier mois, avez-vous eu un ou plusieurs contact(s) avec un conseiller pour échanger autour de votre éventuelle allocation ?

1. Oui
2. Non, mais vous n'en avez pas eu besoin
3. Non, mais vous l'auriez souhaité

Si oui, votre dernier contact était-il ?

1. À votre initiative
2. À l'initiative de Pôle emploi

[Si oui], Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de cet échange ? (Très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))

[Si Non, mais vous n'en avez pas eu besoin] Pouvez-vous préciser pour quelle(s) raison(s) vous estimez ne pas en avoir eu besoin ? (Question ouverte)

[Si Non, mais vous l'auriez souhaité] Pouvez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ? (Question ouverte)

ANNEXE 5 : Fiche indicateur ENT 2

Thème	Entreprise
Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi ENT 2
Objectif de l'indicateur / argumentaire	<p>La mesure de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à ce titre, accessibles à tous, agence par agence. Les évolutions de l'offre de service entreprise portées dans cette convention ont vocation à améliorer la satisfaction des entreprises en leur proposant des services plus modulaires adaptés à leurs besoins.</p> <p>Cet indicateur nous permet de recueillir la satisfaction des entreprises vis-à-vis des services dont ils bénéficient.</p>
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ En ligne (mail) ▪ <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Hebdomadaire (Restitution mensuelle) ▪ <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Sont interrogées toutes les entreprises ayant vécu au cours de la semaine précédant la date d'envoi des questionnaires un des événements suivant : <ol style="list-style-type: none"> 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi (visite d'un conseiller en entreprise d'un conseiller, venue d'une entreprise en agence) 2) La promotion de profil (Présentation par un conseiller d'une candidature à une entreprise sans que celle-ci ait déposée une offre d'emploi) 3) La clôture de l'offre ▪ <u>Règles de non sur-sollicitation</u> : <ul style="list-style-type: none"> ○ Chaque entreprise ne peut être interrogée qu'au maximum sur un seul événement par semaine (en cas de plusieurs événements dans la semaine, c'est la règle de priorisation qui détermine l'événement qui sera interrogé) ▪ <u>Règles de priorisation</u> <ol style="list-style-type: none"> 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi 2) La promotion de profil 3) La clôture de l'offre
Portée géographique	Une restitution de l'indicateur à chaque maille : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nationale ▪ Régionale ▪ Territoriale ▪ Locale (si répondants ≥ 30)
Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	Le questionnaire est adapté à l'événement qui le déclenche : <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Question proposée pour l'ICT</u> <ol style="list-style-type: none"> 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi : Vous avez récemment rencontré un conseiller Pôle emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? 2) La promotion de profil : Votre conseiller Pôle emploi vous a spontanément présenté un ou des profils. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? 3) La clôture de l'offre : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi ? ▪ <u>Question ouverte</u> : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pouvez-vous préciser le <u>raison</u> principale pour laquelle vous êtes ?