

ACCORD D'INTERESSEMENT D'ENTREPRISE POLE EMPLOI

Préambule

Le présent accord est destiné à permettre à tous les agents de droit privé sur l'ensemble des établissements de Pôle emploi de bénéficier d'un dispositif d'intéressement.

Il est rappelé que les parties ont engagé les présentes négociations au niveau de l'entreprise en tenant compte des négociations menées au niveau de la branche sur la mise en place d'un accord d'intéressement.

L'objectif est que l'ensemble de ces dispositions conventionnelles de branche et d'entreprise forme un tout cohérent et harmonisé pour la mise en œuvre d'un régime d'intéressement au sein de Pôle emploi.

Article 1 – Mise en place de l'intéressement à Pôle Emploi

La Direction générale et les organisations syndicales signataires, représentatives au niveau de l'entreprise Pôle emploi décident d'adhérer à l'ensemble des dispositions de l'accord de branche d'intéressement du 01 avril 2022 en annexe du présent accord.

Article 2 – Suivi du régime d'intéressement

L'application du régime d'intéressement est suivie par le Comité Social et Economique Central (CSEC) ; la direction communique avant le 30 avril de l'année 2023 les documents ayant servis au calcul de l'intéressement, au respect des modalités de sa répartition, ainsi que les résultats des indicateurs.

Ce suivi est également assuré par une commission de suivi composée de trois représentants par organisation syndicale signataire, et de représentants de la Direction Générale de Pôle Emploi. Cette commission est réunie avant le 30 avril de l'année 2023 et avant le début de la négociation d'un nouvel accord de branche.

Les éléments de bilan devront être fournis en amont de l'ouverture d'une nouvelle négociation d'un accord de branche au CSEC et aux organisations syndicales représentatives.

Article 3 – Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le dispositif d'intéressement à Pôle emploi 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 :

↑ NJ
↑ BB ↑

- Il doit répondre aux conditions de validité pour la conclusion d'un accord d'entreprise en application de l'article L. 2232-12 du Code du travail.
- Il doit être valablement conclu au plus tard le dernier jour du 6^{ème} mois de l'exercice au titre duquel sera calculée la prime d'intéressement.
- Il doit faire l'objet d'un dépôt sur la plateforme de téléprocédure TéléAccords du ministère du travail conformément à l'article D 3313-1 du code du travail dans les 15 jours suivants la date limite de conclusion.

Il est aussi déposé au secrétariat-greffe du Conseil de prud'hommes de Paris

- Le présent accord d'adhésion doit faire l'objet d'une validation par les autorités administratives compétentes dans le cadre de la procédure de contrôle prévue par le Code du travail.
- Le dispositif d'intéressement doit également être valablement mis en place au niveau de la branche (agrément de l'accord de branche).

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

Sous cette réserve, le présent accord est conclu pour une durée d'un an à compter du 1^{er} janvier 2022. A son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction et ne se transforme pas en accord à durée indéterminée.

Article 4 – Adhésion

Conformément aux dispositions légales en vigueur, peut adhérer au présent accord toute organisation syndicale représentative d'entreprise 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 5 – Révision

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

L'accord étant conclu pour un an, un avenant de révision ne pourra être conclu qu'au cours des 6 premiers mois de l'exercice, exception faite des avenants dits de conformité réalisés à la demande des autorités administratives (Dreets, Urssaf) le cas échéant.

NS
gp
2
B.B
M
P

Paris, le 15 avril 2022

Le Directeur Général de Pôle emploi
Jean Bassères

Pour la CFDT

B. BILLEY



Pour la CFE-CGC

Suzie Petit



Pour la CGT

Pour FO

Natalia JOURDIN



Pour le SNU-FSU


Pour le SNAP POLE EMPLOI



Laurent NERIQUE

Annexe :

- Annexe 1 : accord d'intéressement de branche conclu le 01 avril 2022

10J³




pôle emploi

Accord d'intéressement de branche du 1^{er} avril 2022

Handwritten notes and initials in blue ink, including the number '20' and various signatures and initials.

SOMMAIRE :

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 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	6
Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats	6
Article 5 – Répartition de l'intéressement annuel entre les établissements	7
Article 5.1 Pondération des indicateurs des établissements	7
Article 5.2 Détermination des cibles des établissements	7
Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements	8
Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement annuel attribuée à chaque établissement	8
Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement	8
Article 7 – Versement de l'intéressement	10
Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées	10
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	11
Article 10 – Entrée en vigueur et durée de l'accord	11
Article 11 – Adhésion	12
Article 12 – Révision et dénonciation	12
Article 13 – Suivi de l'accord	13
Article 14 – Procédure de règlement des différends	13
ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2022	14
ANNEXE 2 : Fiche indicateur ACO 2	15
ANNEXE 3 : Fiche indicateur IND 2	17
ANNEXE 4 : Fiche indicateur ENT 2	19

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

Préambule :

Pôle emploi, 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 Pôle emploi.

La base de calcul du régime d'intéressement de branche repose sur 3 indicateurs nationaux et régionaux qui traduisent les performances de Pôle emploi et de ses établissements.

Pour bénéficier du régime d'intéressement de branche, Pôle emploi, seule entreprise de la branche, peut adhérer au présent accord selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 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.

NJ

us
M
CP
BB
M

Article 4.2 Pondération des indicateurs

Pour le calcul du montant 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)	1/3
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	1/3
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	1/3

A titre d'exemple :

Chaque indicateur étant pondéré à hauteur de 1/3, la part de cet indicateur dans le montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement sera de 1/3 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 fixés par le Conseil d'Administration de Pôle emploi ; elles sont objectivement mesurables. Pour chacun des indicateurs, la cible annuelle est la suivante :

Indicateurs	Cible 2022
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	80 %
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	74 %
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	86 %

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 %	75 %
≥ 98 % et < 100 %	95 %
≥ 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 1/3 du 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Ainsi le montant global distribuable au titre de l'intéressement de l'exercice 2022 est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant global distribuable} = [(Q_{ACO2} + Q_{IND2} + Q_{ENT2})/3] \times 1 \% MS$$

MS = Masse salariale 2022

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

Article 5 – Répartition de l'intéressement annuel entre les établissements

Le montant annuel d'intéressement défini à l'article 4 sera réparti entre les établissements en fonction du niveau d'atteinte des résultats sur chacun des indicateurs de l'établissement et des effectifs éligibles.

Article 5.1 Pondération des indicateurs des établissements

Pour le calcul du montant alloué à chaque établissement, chaque indicateur est pondéré par rapport au montant distribuable d'intéressement de la manière suivante :

Indicateurs	Pondération
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	1/3
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	1/3
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	1/3

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 2022

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "NS", "M", "P", "BB", and "M".

Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements

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

Taux d'atteinte	Points attribués
< 95%	0,00
≥ 95 % et < 96 %	0,50
≥ 96 % et < 98 %	0,75
≥ 98 % et < 100 %	0,95
≥ 100 % et < 102%	1,00
≥ 102%	1,05

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

La part de l'intéressement annuel, défini à l'article 4, attribuée à chaque établissement est déterminée en fonction du niveau d'atteinte des résultats par indicateurs et par établissement, rapportée à l'effectif éligible de l'établissement. Cet effectif est déterminé au regard de la quotité du temps de travail et de la durée de présence de chacun des agents définies par un indice de présence.

Montant distribuable établissement =

$$\frac{[(Pt\ ACO2 + Pt\ IND2 + Pt\ ENT2) \times EEE] \times \text{Montant global distribuable}}{N}$$

$$\sum_{i=1}^N [(Pt\ ACO2_i + Pt\ IND2_i + Pt\ ENT2_i) \times EEE_i]$$

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

N = Nombre d'établissements

Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement

Une fois le montant régional d'intéressement défini, 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.

ND
NJ
BB
Handwritten signatures and initials in blue and black ink.

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

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

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Ag = Agent

IP = Indice de présence

Formule de calcul de l'indice de présence

Pour la détermination de l'indice de présence « IP », c'est à dire la durée de présence sur l'année civile, sont déduites de la durée de travail de l'agent, l'ensemble des périodes durant lesquelles l'agent est absent à l'exception des périodes d'absence qui sont légalement assimilées à du temps de travail effectif pour l'acquisition des droits à congés payés et qui sont les suivantes :

- Absence consécutive à un accident du travail/trajet ou à une maladie professionnelle, dans limite de un an
- Congé d'adoption
- Congé de maternité (congé pathologique inclus)
- Congé paternité et d'accueil de l'enfant
- Congés payés – de fractionnement – d'ancienneté - CET
- Congé au titre du compte personnel de formation (CPF) ou de projet de transition professionnel (PTP)
- Congé de Formation Economique Sociale et Syndicale
- Congé de représentation d'associations ou de mutuelles
- Congé de sapeur-pompier volontaire
- Congé des salariés candidats ou élus à un mandat parlementaire ou local
- Congé pour la réserve opérationnelle, de réserve sanitaire, de réserve dans la sécurité civile et les opérations de secours
- Congés pour événements familiaux
- Crédits d'heures et/ou forfaits de représentation du personnel ou syndicale
- Examens médicaux pour don d'ovocyte ou des femmes enceintes ou bénéficiant d'une assistance médicale à la procréation et absences des conjoints les accompagnants
- Fonctions d'administrateur d'un organisme de sécurité sociale
- Fonctions d'assistance ou de représentation devant les conseils de prud'hommes
- Jours de repos supplémentaire (jours de pont/jours mobiles)
- Jours fériés
- JRTT et JNTP
- Mission du conseiller du salarié
- Récupération crédit / débit, temps de trajet, facilités horaire des agents + 60 ans ou liées à la maternité

$$I.P = \frac{\text{Horaire de travail réalisé}}{\text{Horaire annuel théorique à temps plein}}$$

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

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "NS", "PM", "M", "BB", and "BBB".

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

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.

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.

$$EEE = \sum IP$$

Article 7 – Versement de l'intéressement

L'exercice social de Pôle emploi 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 2023.

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 2023.

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.

Handwritten signatures and initials:
NS
S
M
BB
M
M

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 Pôle emploi 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 1^{er} janvier 2022. A son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction.

Le présent accord est déposé, à l'initiative de la Direction générale de Pôle emploi, 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 et dénonciation

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

L'avenant à l'accord de branche est déposé auprès du Ministère du travail, dépositaire de l'accord initial.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'M' and several smaller initials and scribbles.

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.

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 différent pourra être porté devant le tribunal compétent.

Paris, le 1^{er} avril 2022

Le Directeur Général de Pôle emploi

Jean Bassères

Pour la CFDT

Sonolun ETIENNE

Pour la CFE-CGC

Philippe NANTU

Pour la CGT

Pour FO

Natalia JOURJIN

Pour la FSU

Pour le SNAP POLE EMPLOI

Laurent PERQUIN

WJ
M
GP
BB
M

ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2022

Établissements	ACO2	IND2	ENT2
Auvergne Rhône-Alpes	80 %	74 %	85,3 %
Bourgogne Franche-Comté	81 %	73,5 %	85,7 %
Bretagne	80,5 %	74,3 %	86,2 %
Centre Val de Loire	80 %	73,1 %	85,9 %
Corse	83,5 %	75,5 %	85,3 %
DS Siège Pôle emploi*	80 %	74 %	86 %
Grand Est	82 %	75,6 %	86,3 %
Guadeloupe	77 %	71,4 %	89,2 %
Guyane	77 %	72 %	86,3 %
Hauts-de-France	80 %	75 %	86,3 %
Ile-de-France	80 %	72,5 %	86,1 %
Martinique	79 %	73,2 %	86,3 %
Mayotte	65 %	70,9 %	80 %
Normandie	81 %	74,4 %	86,3 %
Nouvelle Aquitaine	81 %	74,1 %	86,2 %
Occitanie	80,7 %	74,5 %	86,3 %
PACA	82 %	74,3 %	85,3 %
Pays de la Loire	80 %	74,2 %	85,3 %
Pôle emploi DSI*	80 %	74 %	86 %
Pôle emploi Services*	80 %	74 %	86 %
Réunion	80 %	74,5 %	87,4 %
Cibles nationales	80 %	74 %	86 %

* Pour ces établissements, les cibles sont les cibles nationales et les résultats sont issus des résultats nationaux.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials and a signature that appears to be "M. G. B. B."

ANNEXE 3 : 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	En cohérence avec la mise en place de conseils régionaux 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. L'indicateur vise à sélectionner les informations diffusées sur l'allocation et augmenter la satisfaction des demandeurs d'emploi.
Description de l'indicateur	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> • Méthode d'interrogation : <ul style="list-style-type: none"> • En ligne (mail) • Échantillon d'interrogation : <ul style="list-style-type: none"> • Indemnisation (Personnes menacées) • Population interrogée : <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/déinscription (Date de saisie de l'inscription < ou = 8 semaines) Notification d'une admission/recharge/reprise ARE Notification d'une admission/reprise ASS 2) On me notifie mes droits tout au long du parcours (Date de saisie de l'inscription > 8 semaines) Notification d'une admission/recharge/reprise ARE Notification d'une admission/reprise ASS 3) Je change de situation Information reprise d'activité 4) Mon indemnisation va s'arrêter Information rechargement de droits Demande allocation ASS • Filtres de non sollicitation : <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	Une réalisation de l'indicateur à chaque mois : <ul style="list-style-type: none"> • Nationale • Régionale • Territoriale • Locale (si répondants ≥ 30)

NJ
 NJ
 NJ
 SE
 BB
 CP
 JJ

Méthodologie de l'Indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administratives par types
Mode de calcul	<p>Question de l'ICI : la question de l'indicateur est adaptée à la nature de l'événement auquel elle se rapporte</p> <ul style="list-style-type: none"> Cas 1 : Depuis votre inscription, quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre éventuelle situation ? Cas 2 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues par votre nouvelle notification de droits ? Cas 3 : Vous avez récemment déclaré une rupture 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 ? Cas 4 : Vos droits dérivés à l'indemnisation se terminent. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur les démarches à effectuer ? <p>Question ouverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pourriez-vous préciser la <u>raison</u> principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ? <p>Échelle de satisfaction :</p> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ol style="list-style-type: none"> Le détail dans lequel vous avez été informé(e) La clarté de l'information présente dans le document qui vous a été adressé <p>Est-ce que ce document vous a permis de mieux comprendre votre situation ?</p> <ol style="list-style-type: none"> Oui Non, mais vous n'en avez pas eu besoin Non, mais vous l'aurez peut-être <p>Est-ce que votre indemnité pourrait être plus élevée ?</p> <ol style="list-style-type: none"> A votre initiative A l'initiative de Pôle emploi <p>Est-ce que, dans ce cas, votre niveau de satisfaction concernant la qualité de cet événement ? (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <p>Est-ce non, mais vous n'en avez pas eu besoin ? Pourriez-vous préciser pour quelle raison ? (raison ouverte)</p> <p>Est-ce non, mais vous l'aurez peut-être ? Pourriez-vous préciser pour quelle raison ? (raison ouverte)</p>

NJ

NJ

MS

MS

MS

MS

ANNEXE 4 : Fiche Indicateur ENT 2

Titre	Description
Intitulé de l'indicateur	Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi ENT 2
Objetif de l'indicateur / organisation	<p>Le niveau de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à cet égard, attendus à court, moyen et long terme. Les évolutions de l'offre de services entreprises passées dans cette orientation ont conduit à un niveau de satisfaction des entreprises en leur proposant des services plus personnalisés adaptés à leurs besoins.</p> <p>Cet indicateur vise mesurer 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"> • Modalité d'exploitation : <ul style="list-style-type: none"> o En ligne (web) • Principaux bénéficiaires : <ul style="list-style-type: none"> o Entrepreneurs (partenaires externes) • Données internes : <ul style="list-style-type: none"> o Tous les agents toutes les entreprises ayant eu recours de la manière possible à des offres des qualifications ou des formations ainsi : <ul style="list-style-type: none"> 1) La rencontre avec l'entreprise et un conseiller Pôle emploi (soit d'un conseiller ou entreprise d'un conseiller, voire d'une entreprise en agence) 2) La proposition de profil (présentation par un conseiller d'une certification à une entreprise sans que celle-ci ait demandé une offre d'emploi) 3) La clôture de l'offre • Niveau de mesure : <ul style="list-style-type: none"> o Chaque entreprise ne peut être interrogée qu'une seule fois par un seul document par semaine (en cas de plusieurs documents dans le numéro, c'est le siège de production qui détermine l'ensemble qui sera interrogé) • Niveau de précision : <ul style="list-style-type: none"> 1) La rencontre avec l'entreprise et un conseiller Pôle emploi 2) La proposition de profil 3) La clôture de l'offre
Portée géographique	<p>Une recherche de l'indicateur a chaque région :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bretagne • Normandie • Île-de-France • Locales (si répondants > 30)
Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	<p>Enquêtes locales de satisfaction réalisées par ligne</p> <p>Le questionnaire est adapté à l'instrument qui le délivre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situation spécifique pour ENT
Méthode de calcul	<p>1) La rencontre avec l'entreprise et un conseiller Pôle emploi : Vous avez récemment rencontré un conseiller Pôle emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ?</p> <p>2) La proposition de profil : Vous avez récemment rencontré un conseiller Pôle emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ?</p> <p>3) La clôture de l'offre : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dossier opérationnel de recrutement par Pôle emploi ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Situation générale : <ul style="list-style-type: none"> o Pouvez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes ... ?

NJ
NJ
PM
SO
BB
BB