

## **Accord d'intéressement de branche du 17 mars 2021**

### **SOMMAIRE :**

Préambule : .....	2
Article 1 – Objet de l'accord .....	3
Article 2 – Champ d'application .....	3
Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement.....	4
Article 4 – Détermination du montant distribuable de l'intéressement.....	4
Article 4.1 Définition des indicateurs .....	4
Article 4.2 Pondération des indicateurs .....	4
Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des indicateurs .....	5
Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats .....	5
Article 5 – Répartition de l'intéressement annuel entre les établissements .....	6
Article 5.1 Pondération des indicateurs des établissements.....	6
Article 5.2 Détermination des cibles des établissements.....	6
Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements .....	6
Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement annuel attribuée à chaque établissement .....	7
Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement .....	7
Article 7 – Versement de l'intéressement .....	9
Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées.....	9
Article 9 – Modalités d'information du personnel.....	9
Article 9.1 Information individuelle.....	9
Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise .....	10
Article 10 – Conditions de mise en place du dispositif d'intéressement .....	10
Article 11 – Date d'effet et durée .....	10
Article 12 – Dépôt et publicité.....	11
Article 13 – Adhésion .....	11
Article 14 – Révision et dénonciation .....	11
Article 15 – Suivi de l'accord.....	11
Article 16 – Procédure de règlement des différends .....	11
<b>ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2021.....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE 2 : Fiche indicateur ACO 2 .....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE 3 : Fiche indicateur IND 2 .....</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE 4 : Fiche indicateur ENT 2 .....</b>	<b>18</b>

## **Préambule :**

La Direction Générale de Pôle Emploi, souhaitant reconnaître la contribution des agents à la performance de l'Etablissement, a décidé en accord avec les représentants des organisations syndicales représentatives signataires au sein de la Branche de mettre en place un dispositif de reconnaissance financière.

A cette fin, Pôle emploi met en place un accord d'intéressement qui marque la volonté de favoriser, dans le cadre de sa politique de rémunération, la participation des agents à la réalisation de ses objectifs collectifs, en les intéressant aux résultats.

Le présent accord de branche, conclu en application de l'article L. 3312-8 du Code du travail, 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 plusieurs indicateurs nationaux qui traduisent les performances de Pôle emploi. Ces indicateurs sont limités, dans le cadre de ce premier accord d'une durée d'un an, à 3 indicateurs opérationnels.

L'année 2021 devra permettre d'installer le dispositif et de définir les indicateurs de performance sociale et environnementale qui intégreront le prochain accord.

Pour bénéficier du régime d'intéressement de branche, Pôle emploi, seule entreprise de la branche, peut adhérer au présent accord par la conclusion d'un accord d'entreprise, selon les 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.

Dans un souci d'harmonisation des dispositifs de rémunération collective des agents de droit public et de droit privé, la direction s'engage à rechercher les textes permettant :

- D'aligner (indicateurs et modalités de calcul) le dispositif de complément collectif variable (CCV) avec le présent accord,
- De réaliser un abondement budgétaire supplémentaire sur le dispositif CCV de 0,85 % de la masse salariale des agents de droit public.

## 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 Pôle emploi.

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 Pôle emploi.

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 Pôle emploi y compris les établissements spécifiques que sont l'établissement Siège, Pôle emploi Services et la Direction des systèmes d'information.

Le présent accord est applicable aux agents de droit privé présents à Pôle emploi au cours de la période de l'intéressement et comptant au moins 3 mois d'ancienneté, au sens du présent accord, au sein de Pôle emploi.

Pour le calcul de cette 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, CDD, contrat d'apprentissage, contrat unique d'insertion, contrat de professionnalisation...).

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

Le montant annuel consacré à l'intéressement est de 0,85 % 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 distribuable de l'intéressement**

Le montant distribuable d'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 distribuable d'intéressement est déterminé, pour l'exercice 2021, 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 Pôle emploi 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 Pôle emploi (ENT2-description annexe 4) :  
Mesure la satisfaction des entreprises quant aux services délivrés par Pôle emploi.

Les trois indicateurs sont issus d'enquêtes conduites auprès des usagers de Pôle emploi (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.

#### **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 0,85 % 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 2021
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	79 %
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	72 %
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	85 %

**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 < 98 %	50 %
≥ 98 % et < 100 %	75 %
≥ 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 0,85 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Ainsi le montant global distribuable au titre de l'intéressement de l'exercice 2021 est déterminé par la formule suivante :

**Montant global distribuable =  $[(Q_{ACO2} + Q_{IND2} + Q_{ENT2})/3] \times 0,85 \% MS$**

MS = Masse salariale 2021

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 2021**

### 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 <98 %	0,50
≥ 98 et <100 %	0,75
≥ 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 =**

**$[(Pt_{ACO2} + Pt_{IND2} + Pt_{ENT2}) \times EEE]$  x Montant global distribuable**

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

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Pt<sub>ACO2</sub> = Points attribués au titre de l'indicateur ACO2

Pt<sub>IND2</sub> = Points attribués au titre de l'indicateur IND2

Pt<sub>ENT2</sub> = 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.

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

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

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 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 payé – 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 ouliées 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.

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 à lieu dans les 4 mois suivant la clôture de l'exercice, soit au plus tard le 30 avril 2022.

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 31 mai de l'année suivant la clôture de l'exercice.

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<sup>ème</sup> 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 Pôle emploi.

Cette fiche comporte les informations suivantes :

- le montant de l'intéressement global,
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires,
- 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 Pôle emploi avant que celui-ci n'ait été en mesure de calculer les droits dont il est titulaire, Pôle emploi est tenu de lui demander l'adresse à laquelle il pourra être avisé et de lui demander de l'informer de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsque l'accord d'intéressement a été mis en place après que des agents susceptibles d'en bénéficier ont quitté Pôle emploi, 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 – Conditions de mise en place du dispositif d'intéressement**

Pour bénéficier du régime d'intéressement établi par le présent accord de branche, le dispositif d'intéressement devra être 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 et conformément aux formalités requises.

En l'absence de dispositif d'intéressement mis en place au niveau de l'entreprise, le régime d'intéressement prévu dans le présent accord de branche est dépourvu de tout effet juridique au sein de Pôle emploi.

L'adhésion à ce présent accord doit être réalisée au plus tard le dernier jour du 6<sup>ème</sup> mois de l'exercice au titre duquel sera calculée la prime d'intéressement.

Une fois que Pôle emploi a adhéré au présent accord, la direction :

- effectue l'information nécessaire en vertu des dispositions législatives et réglementaires et,
- procède aux formalités obligatoires de dépôt ou de notification à la DIRECCTE dont il dépend au plus tard dans les 15 jours suivant la date limite d'adhésion et, en tout état de cause, avant le premier versement.

### **Article 11 – Date d'effet et durée**

Le présent accord de branche peut faire l'objet d'une opposition dans les conditions fixées par le code du travail.

L'entrée en vigueur du présent accord est conditionnée à l'obtention d'une homologation par arrêté du ministre chargé de l'économie et du ministre de l'emploi conformément à l'article R 3311-2 du Code du travail.

Le présent accord de branche est conclu pour une durée de 1 an ; il ne se renouvelle pas par tacite reconduction.

Sous réserve de l'homologation requise, il prend effet à la date du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

### **Article 12 – Dépôt et publicité**

Le présent accord sera 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.

Le présent accord fait l'objet d'une demande d'extension dans les conditions prévues aux articles L. 2261-19 et suivants du Code du travail.

### **Article 13 – 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 14 – 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.

### **Article 15 – Suivi de l'accord**

L'application du dispositif d'intéressement est suivie dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion.

### **Article 16 – 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 17 mars 2021

Le Directeur Général de Pôle emploi

Pour la CFDT

Pour la CFE-CGC

Pour la CFTC

Pour le SNAP POLE EMPLOI

## ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2021

Établissements	ACO2	IND2	ENT2
Auvergne Rhône-Alpes	78,5 %	72 %	84,1 %
Bourgogne Franche-Comté	80 %	72 %	84,1 %
Bretagne	78,6 %	72,5 %	85,2 %
Centre Val de Loire	78,1 %	71 %	84,3 %
Corse	83,5 %	74 %	86 %
DG Siège Pôle emploi*	79 %	72 %	85 %
Grand Est	80,2 %	73,3 %	86,3 %
Guadeloupe	73 %	68 %	86,3 %
Guyane	75 %	70 %	82 %
Hauts-de-France	77,6 %	72,8 %	85,7 %
Ile-de-France	78,7 %	70 %	82 %
Martinique	73 %	68 %	85 %
Mayotte	55,3 %	65 %	79 %
Normandie	78,7 %	72 %	86,3 %
Nouvelle Aquitaine	80,2 %	72,3 %	85 %
Occitanie	80,7 %	72,8 %	86,1 %
PACA	81,1 %	72,5 %	84,9 %
Pays de la Loire	77 %	72,2 %	84,5 %
Pôle emploi DSI*	79%	72 %	85 %
Pôle emploi Services*	79 %	72 %	85 %
Réunion	77,1 %	73,1 %	86,3 %
<b>Cibles nationales</b>	<b>79 %</b>	<b>72%</b>	<b>85 %</b>

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

## ANNEXE 2 : Fiche indicateur ACO 2

<b>Intitulé de l'indicateur</b>	<b>Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement ACO 2</b>
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>
<b>Description de l'indicateur</b>	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Modalité d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En ligne (mail)</li> </ul> </li> <li>• <u>Fréquence d'administration</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hebdomadaire (Restitution mensuelle)</li> </ul> </li> <li>• <u>Population interrogée</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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)</li> </ul> </li> <li>• <u>Règles de non sur-sollicitation</u> : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois</li> <li>○ Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité sur ce sujet pendant 2 mois</li> </ul> </li> </ul>
Portée géographique	<p>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nationale</li> <li>▪ Régionale</li> <li>▪ Territoriale</li> <li>▪ Locale (si répondants ≥30)</li> </ul>

Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p><b>Question de l'ICT</b></p> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Question ouverte :</b> Pouvez-vous préciser la <b>raison</b> principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ?</li> <li>• <b>Suite du questionnaire.</b></li> </ul> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'appui de votre conseiller pour faire le point sur votre expérience professionnelle, vos qualifications et vos savoir-faire</li> <li>• L'appui de votre conseiller pour obtenir des informations sur les métiers et secteurs qui recrutent</li> <li>• 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) »)</li> <li>• [L'information délivrée par] / [L'appui de] votre conseiller sur l'utilisation des services numériques (pole-emploi.fr, emploi store, applications mobiles...)</li> <li>• La fréquence des contacts avec Pôle emploi</li> </ul> <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 le ou les items.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtenir des informations sur les formations</li> <li>2. Obtenir des informations sur les offres d'emploi disponibles ou les secteurs qui recrutent</li> <li>3. Obtenir des informations sur votre éventuelle allocation</li> <li>4. Etre conseillé(e) sur votre projet professionnel</li> <li>5. Etre conseillé(e) sur votre CV/lettre de motivation</li> <li>6. Préparer un entretien d'embauche</li> <li>7. Etre conseillé(e) dans vos démarches en ligne sur l'emploi-store ou pole-emploi.fr</li> <li>8. Autre</li> </ol>

### ANNEXE 3 : Fiche indicateur IND 2

<b>Intitulé de l'indicateur</b>	<b>Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation IND 2</b>
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>
<b>Description de l'indicateur</b>	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Modalité d'administration</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En ligne (mail)</li> </ul> </li> <li>• <u>Fréquence d'administration</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Hebdomadaire (Restitution mensuelle)</li> </ul> </li> <li>• <u>Population interrogée</u> :             <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 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"> <li>1) <b>On me notifie mes droits : inscription/réinscription</b> (Date de saisie de l'inscription &lt; ou = 6 semaines)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Notification d'une admission/rejet/rechargement/reprise ARE</li> <li>Notification d'une admission/rejet/reprise ASS</li> </ul> </li> <li>2) <b>On me notifie mes droits tout au long du parcours</b> (Date de saisie de l'inscription &gt; 6 semaines)                     <ul style="list-style-type: none"> <li>Notification d'une admission/rejet/rechargement/reprise ARE</li> <li>Notification d'une admission/rejet/reprise ASS</li> </ul> </li> <li>3) <b>Je change de situation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information reprise d'activité</li> </ul> </li> <li>4) <b>Mon indemnisation va s'arrêter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Information rechargement de droits</li> <li>Demande allocation ASS</li> </ul> </li> </ol> </li> </ul> </li> <li>• <u>Règles de non sur-sollicitation</u> :             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois</li> <li>2) Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité pendant 2 mois si l'événement déclencheur est le même</li> </ol> </li> </ul>
Portée géographique	<p>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nationale</li> <li>▪ Régionale</li> <li>▪ Territoriale</li> <li>▪ Locale (si répondants ≥ 30)</li> </ul>



Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p><b>Question de l'ICT</b> : la question de l'indicateur est adaptée à la nature de l'évènement auquel elle se rapporte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Cas 1 : Depuis votre inscription, quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre éventuelle allocation ?</li> <li>o Cas 2 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre nouvelle notification de droits ?</li> <li>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 ?</li> <li>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 ?</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Question ouverte</b> : <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pouvez-vous préciser la <b>raison</b> principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ?</li> </ul> </li> <li>• <b>Suite du questionnaire</b> : <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (Très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le délai dans lequel vous avez été informé(e)</li> <li>2. La clarté de l'information présente dans le courrier/mail qui vous a été adressé</li> </ol> <p>Au cours de ce dernier mois, avez-vous eu un ou plusieurs contact(s) avec un conseiller pour échanger autour de votre éventuelle allocation ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Oui</li> <li>2. Non, mais vous n'en avez pas eu besoin</li> <li>3. Non, mais vous l'auriez souhaité</li> </ol> <p>Si oui, votre dernier contact était-il ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A votre initiative</li> <li>2. A l'initiative de Pôle emploi</li> </ol> <p>[Si oui], Quel est votre niveau de satisfaction concernant la qualité de cet échange ? (Très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <p>[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)</p> <p>[Si Non, mais vous l'auriez souhaité] Pouvez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ? (Question ouverte)</p> </li> </ul>

## ANNEXE 4 : Fiche indicateur ENT 2

Thème	Entreprise
<b>Intitulé de l'indicateur</b>	<b>Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi ENT 2</b>
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>
<b>Description de l'indicateur</b>	
Nature des données	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Modalité d'administration</u> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ En ligne (mail)</li> </ul> </li> <li>• <u>Fréquence d'administration</u> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hebdomadaire (Restitution mensuelle)</li> </ul> </li> <li>• <u>Population interrogée</u> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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"> <li>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)</li> <li>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)</li> <li>3) La clôture de l'offre</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>• <u>Règles de non sur-sollicitation</u> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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)</li> </ul> </li> <li>• <u>Règles de priorisation</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi</li> <li>2) La promotion de profil</li> <li>3) La clôture de l'offre</li> </ol> </li> </ul>
Portée géographique	Une restitution de l'indicateur à chaque maille : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nationale</li> <li>• Régionale</li> <li>• Territoriale</li> <li>• Locale (si répondants ≥ 30)</li> </ul>
<b>Méthodologie de l'indicateur</b>	
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"> <li>• <u>Question proposée pour l'ICI</u> <ol style="list-style-type: none"> <li>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 ?</li> <li>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 ?</li> <li>3) La clôture de l'offre : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi ?</li> </ol> </li> <li>• <u>Question ouverte</u> :               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pouvez-vous préciser la <u>raison</u> principale pour laquelle vous êtes .... ?</li> </ul> </li> </ul>