

DOSSIER DE PRESSE

DOSSIER DE PRESSE RESULTATS PÔLE EMPLOI GUYANE

21 JANVIER 2016

Direction régionale Pôle emploi Guyane

Tél. : 0594.29.90.52

Mail : dra.guyane@pole-emploi.fr

Personnalisation de l'accompagnement, développement des services numériques, lancement de l'Emploi Store, déploiement de 4 000 conseillers spécialisés dans la relation aux entreprises...

Pôle emploi évolue en permanence pour s'adapter aux nouveaux enjeux de l'emploi. Pour juger de la réussite de cette transformation, nous analysons régulièrement plusieurs indicateurs de performance, définis en fonction des attentes des demandeurs d'emploi (le paiement dans les délais lorsqu'ils sont indemnisés et le retour à l'emploi) et de la satisfaction de nos publics (demandeurs d'emploi et employeurs)

Des indicateurs de performance pour mesurer les résultats

Pôle emploi Guyane, comme dans les autres régions s'est engagé, en début d'année 2015 dans une **démarche de pilotage par les résultats** menée au niveau de son réseau (direction régionale et agences)

4 indicateurs ont été retenus pour illustrer la réalité du travail quotidien mené par les conseillers de Pôle emploi :

- **Le nombre de retours à l'emploi**, obtenu par le calcul des reprises d'emploi de plus d'un mois parmi les demandeurs d'emploi en catégories A et B
- **Le taux de premières demandes d'allocations traitées dans les délais**
- **Le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi et le taux de satisfaction des entreprises**, obtenus par une étude d'opinion menée par l'institut IPSOS.

Ces indicateurs permettent de **disposer d'éléments factuels**.

➤ Ce qu'il faut retenir de ces résultats

En Guyane,

- * - **7 790** demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi ont retrouvé un emploi au cours de l'année 2015 ;
- * - Selon Ipsos, **61%** des demandeurs d'emploi sont satisfaits ou très satisfaits de leurs accompagnements par les conseillers ;
- * - **91%** des demandeurs d'emploi sont indemnisés dans les meilleurs délais (soit un paiement effectué au plus tard le 7 du mois suivant la date du 1^{er} jour indemnisable) ;
- * - **72%** des entreprises sont satisfaites du service rendu par Pôle emploi (enquête IPSOS).

Ces résultats sont disponibles sur « pole-emploi.org », pour chacun des indicateurs et de manière détaillée par région et jusqu'au niveau agences Pôle emploi présentes sur le territoire. <http://www.pole-emploi.org/informations/-faq-@/25939/view-category-25939.html?>

Ces indicateurs doivent être interprétés un à un. En effet, chacun se réfère à des missions très diverses, parfois exercées par des conseillers qui occupent des fonctions différentes au sein de l'agence (par exemple, certains conseillers sont spécialisés dans la relation avec les entreprises).

Par ailleurs, le contexte socio-économique et la structure de la demande d'emploi varient d'une région, d'un département et d'une agence à l'autre.

➤ **Etre au plus près des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises**

Pour améliorer son accompagnement, Pôle emploi a fait le choix **de personnaliser davantage ses services**, afin de répondre aux besoins différenciés des demandeurs d'emploi et des entreprises. Le premier pilier de cette personnalisation s'est concrétisé en 2013 par la mise en place des différentes modalités d'accompagnement (cf. focus ci-après). Depuis, **cette approche différenciée dans l'accompagnement a permis une meilleure satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises** grâce à des accompagnements adaptés aux besoins spécifiques des différents publics.

- **La mise en place d'un accompagnement différencié en fonction des besoins des demandeurs d'emploi** renforcé depuis octobre 2015 par le déploiement **d'un nouveau parcours du demandeur d'emploi** permettant de personnaliser davantage l'accompagnement (démarche d'inscription simplifiées, suivi renforcé avec des actions ciblées et personnalisées) ;
- **La mise en place d'un accompagnement différencié en fonction des besoins de chaque entreprise**, renforcée par le déploiement au courant du premier semestre 2015 avec le déploiement **de 11 conseillers spécialisés** ;
- **Un renfort de l'accompagnement des demandeurs d'emploi souhaitant créer leur entreprise**, avec un objectif pour 2016 de doubler le nombre de demandeurs d'emploi accompagnés dans ce cadre et la mise en place de nouveaux services, notamment la création d'un portail dédié sur l'Emploi Store ;
- **Le développement de l'offre numérique de Pôle emploi avec la mise en place d'un accompagnement 100% web** pour les demandeurs d'emploi les plus autonomes et l'ouverture de l'Emploi Store pour faciliter la recherche d'emploi ;
- **Le renforcement de la lutte contre les difficultés de recrutement des entreprises**, avec les travaux sur la transparence du Marché du travail (TMT), qui permettent de diffuser sur pole-emploi.fr des offres d'emploi provenant de sites partenaires, et de multidiffuser sur des sites partenaires des offres obtenant un faible taux de candidature. A ce jour, plus de 70 sites sont partenaires ;
- **Le renforcement de notre investissement dans la formation** des demandeurs d'emploi. Près de **1 000 actions ont été financées par Pôle emploi**, en complémentarité de l'offre régionale.

➤ Focus sur les différentes modalités d'accompagnement

- **L'accompagnement en Suivi** est dédié aux personnes les plus autonomes dans la recherche d'emploi qui sont accompagnées par leur conseiller de manière ponctuelle et bénéficient de nombreux outils, salons ou formations en ligne, leur permettant d'avancer aussi à leur rythme dans leur recherche d'emploi.
 - **L'accompagnement Guidé** regroupe des demandeurs d'emploi qui bénéficient d'un appui régulier dans leur recherche d'emploi avec des rendez-vous fréquents.
 - **L'accompagnement Renforcé** concerne les personnes les plus éloignées de l'emploi. Ce dispositif prévoit un accompagnement plus intense, tant dans le contenu que dans la fréquence des rendez-vous.
- **Des dispositifs d'accompagnement spécifiques**
- **L'accompagnement Global** est dédié aux personnes qui rencontrent des difficultés professionnelles et sociales (Santé, logement...) qui sont accompagnées à la fois par un conseiller Pôle emploi et un travailleur social de la collectivité territoriale de Guyane. En décembre 2015, plus de 192 demandeurs d'emploi bénéficient de cette modalité d'accompagnement. 9 conseillers de Pôle emploi assurent ce service en Guyane à 100% de leur temps.
 - **L'accompagnement Intensif Jeunes** qui permet de suivre les jeunes en difficulté en individuel ou en collectif via les « Clubs Jeunes ». A ce jour, près de 800 conseillers (4 en Guyane) sont mobilisés sur ce dispositif. Parallèlement, ce suivi permet une meilleure articulation avec les missions locales, dont le rôle est primordial sur le volet social. Les conseillers en charge de l'Accompagnement Intensif Jeunes y consacrent 100% de leur temps. Sous l'impulsion, notamment, de la Garantie européenne pour la Jeunesse, Pôle emploi bénéficiera jusqu'en 2020 de cofinancements européens : le Fonds Social Européen (FSE) jusqu'en 2020 et l'Initiative pour l'Emploi des jeunes (IEJ) jusqu'à fin 2016. Ces fonds permettent d'allouer des moyens humains supplémentaires à l'accompagnement des jeunes demandeurs d'emploi.

Cette personnalisation a permis un **effet redynamisant sur la recherche d'emploi**. Ainsi, sur l'ensemble des modalités, 61% des demandeurs d'emploi s'estiment satisfaits de l'accompagnement dont ils bénéficient.

➤ Focus sur la relation avec les entreprises

Les entreprises bénéficient également d'un accompagnement adapté grâce à la mise en place, depuis juin 2015, de **11 conseillers dédiés à la relation entreprises**.

Ainsi, le conseiller garantit des **services d'appui aux recrutements**, qui comprennent notamment l'aide à la rédaction des offres d'emploi, l'enregistrement et la diffusion des offres, l'accès aux profils pertinents et l'information sur le marché du travail. Il propose également des **services renforcés d'accompagnement**, en priorité pour les employeurs rencontrant des difficultés de recrutement (métiers en tension, petites et moyennes entreprises sans service de

recrutement, très petites entreprises...) et offrant des perspectives d'emplois pour les demandeurs d'emploi. Ces services comprennent notamment le conseil en recrutement, la présélection de candidats et le cas échéant, des actions d'adaptation au poste de travail ou la mobilisation de la formation.

Au global, 72 % des entreprises se disent aujourd'hui satisfaites de leur dernière opération de recrutement.

- **Le Contrat d'Insertion dans l'Emploi (CIE) ouvert aux DOM**

Depuis le 1^{er} janvier 2016, le CIE est élargi aux départements d'Outre Mer.

Cette mesure permet aux employeurs du secteur privé de bénéficier d'une prise en charge par l'Etat, jusqu'à 45 %, du salaire versé au nouveau salarié, dans le cadre de l'embauche de certains demandeurs d'emploi, dont les seniors.

- **Une mobilisation sur le dispositif « Embauche PME »**

Le Président de la République a annoncé ce lundi 18 janvier 2016 le dispositif « Embauche PME », nouvelle aide à l'embauche pour les petites et moyennes entreprises (PME).

A partir du 18 janvier et jusqu'au 31 décembre 2016, les PME (jusqu'à 250 salariés) bénéficient durant les 2 premières années du contrat d'une prime trimestrielle de 500 euros, soit 4000 euros au total.

Cette prime est versée pour les salaires jusqu'à 1,3 fois le SMIC soit 22 877 euros bruts annuels pour une durée hebdomadaire de 35 heures et pour des CDI ou CDD de plus de 6 mois.

Elle est cumulable avec l'ensemble des autres dispositifs existants : réduction générale bas salaire, pacte de responsabilité et de solidarité, CICE (Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi).

« À PARTIR DU 18 JANVIER 2016, UNE EMBAUCHE AU SMIC = 100% DE COTISATIONS PATRONALES REMBOURSÉES »

Pôle emploi informera les entreprises sur ce dispositif et les modalités permettant de bénéficier des aides, notamment depuis le site : www.travail-emploi.gouv.fr/embauchepme .

Pôle emploi Guyane

En 2015, Pôle emploi représente sur l'ensemble du territoire :

- o 5 agences,
- o 2 points relais
- o Environ 200 collaborateurs,
- o Près de 1 000 formations financées
- o 4 millions d'offres publiées sur pole-emploi.fr (5,5 millions en année glissante)
- Un **maillage territorial de proximité renforcé** par l'implantation de deux points relais (Saint-Georges de l'Oyapock et Maripasoula) et la tenue de permanences mensuelles dans des communes de l'intérieur ;
- Un dispositif au cœur de l'emploi en **collaboration avec les partenaires locaux** : l'accompagnement global, avec la signature d'un accord de partenariat avec l'ex Conseil général, le SMA, les représentants des entreprises et les OPCA...
- Une proximité avec les acteurs du SPER (Service public de l'Emploi Régional) et SPEP (proximité) des bassins d'emploi.
- Une étroite coordination avec la Collectivité territoriale de Guyane sur la formation professionnelle et la création d'entreprise.

Vos contacts Presse :

- Mme Firmine DURO, Directrice Régionale : 0694.28.50.34
- M. François DUMORA, Directeur de la Stratégie et des Relations Extérieures : 0694.38.49.14
- M. Jean-Yves URSULE, Directeur du Réseau et des Opérations : 0694.40.62.09