

Protocole national ADF- DGEFP - Pôle emploi « Approche globale de l'accompagnement »

Préambule

La lutte contre la pauvreté et pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes les plus fragilisées constitue une priorité partagée de Pôle emploi et des Conseils généraux.

Lors de l'élaboration du Plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, puis à l'occasion de la Grande Conférence sociale pour l'emploi qui s'est tenue en juin 2013, la question de l'accompagnement social et professionnel des publics en insertion (en particulier ceux bénéficiaires du RSA) a été placée au centre des débats. A l'issue de ces travaux, une feuille de route a été définie : elle concluait à la nécessité de donner une nouvelle impulsion à l'articulation des acteurs qui sont au cœur de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces politiques.

En d'autres termes, une injonction forte était lancée à l'attention des Départements, chefs de file des politiques d'insertion des bénéficiaires du rSa, et de l'Etat, à travers Pôle Emploi, au titre de ses compétences en matière d'insertion professionnelle des publics éloignés de l'emploi et de l'accès à l'emploi en général. Résumé par le concept d'« accompagnement global », l'enjeu est de mieux articuler nos réponses face aux problématiques d'insertion sociale et professionnelle que rencontrent nos publics au quotidien.

Dans ce contexte, l'Assemblée des départements de France (ADF) et Pôle emploi ont décidé de se mobiliser pour répondre à cet enjeu de façon opérationnelle.

Le présent Protocole en est la traduction. Il vise à définir, au niveau national, les conditions nécessaires et indispensables qui doivent être réunies pour opérer ce changement. Il laisse une place importante au niveau local pour que le dispositif puisse être adapté aux spécificités des territoires, en fonction des forces en présence et de l'état des relations entre le Département et Pôle emploi. Il pose les termes d'un cadre évolutif que ses signataires souhaitent vertueux et pouvant s'adapter à la diversité des situations locales.

Afin d'apporter des réponses personnalisées et adaptées aux besoins des demandeurs d'emploi rencontrant des freins sociaux et professionnels, la nouvelle organisation des relations entre les Départements et Pôle emploi se structure autour de trois axes de coopération :

- l'accès du demandeur d'emploi aux ressources sociales disponibles sur le territoire au travers d'une mobilisation directe par le conseiller Pôle emploi ;

- un accompagnement global permettant la prise en charge conjointe des besoins sociaux et professionnels par un conseiller Pôle emploi et un professionnel du travail social travaillant de manière simultanée ;
- une prise en charge dans un accompagnement social organisé par les Départements.

Article 1 - Enjeux et objectifs

L'enjeu principal du partenariat entre Pôle emploi et les Départements consiste à mettre en œuvre une approche globale de l'accompagnement articulant les expertises emploi et social pour faciliter le retour à l'emploi.

La nouveauté de ce partenariat réside dans l'élargissement de son champ au-delà des bénéficiaires du rSa pour apporter des réponses à tous les demandeurs d'emploi qui en ont besoin.

En articulant leurs expertises et leurs moyens, en basant leur collaboration sur une approche de besoins, les Départements et Pôle emploi optimisent leurs moyens et contribuent à améliorer leur efficacité collective, dans le but d'accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi les plus fragilisés.

Le présent accord a pour objet de promouvoir un cadre de référence national visant à faire évoluer les relations entre les Départements et Pôle emploi. Il établit les conditions nécessaires pour que ce partenariat puisse être opéré dans les territoires, en termes de moyens et de méthode de mise en œuvre.

Ainsi, dans chaque département, les modalités opérationnelles seront définies localement en fonction des pratiques existantes et des situations territoriales et ce, dans l'objectif de laisser le temps à chaque territoire de s'organiser pour faire évoluer les cadres conventionnels pré-existants.

Ces relations ont vocation à compléter le cadre des conventions départementales complémentaires prévues à l'article L 262-33 du code de l'action sociale et des familles dans sa rédaction issue de la loi du 1er décembre 2008.

Dans les territoires concernés, ces conventions départementales déclineront les engagements de l'approche globale de l'accompagnement en précisant notamment l'articulation des interventions entre Pôle emploi et le Département, les moyens humains mobilisés et les modalités d'orientation des demandeurs d'emploi.

Article 2 - La coopération entre Pôle emploi et les Départements pour la mise en œuvre de l'approche globale de l'accompagnement

Article 2-1 - Les nouveaux axes de partenariat proposés

La mise en œuvre d'une approche globale de l'accompagnement s'appuie sur trois axes de coopération, répondant aux différents besoins des demandeurs d'emploi :

- **Axe 1** : la mobilisation d'une base de ressources sociales et d'appuis ponctuels de professionnels du social que le conseiller Pôle emploi peut solliciter directement ou via le Département. Dans chaque département seront définies des modalités opérationnelles d'identification de ces ressources, d'actualisation et les conditions de leur mobilisation par les conseillers, soit directement, soit en orientant le demandeur d'emploi vers un professionnel du social.

- **Axe 2** : un accompagnement global permettant la prise en charge conjointe et articulée des besoins sociaux et professionnels par un conseiller Pôle emploi dédié et un professionnel du travail social.

Les signataires proposent que dans chaque département soit mis en place cet accompagnement global dans le respect de **quelques principes directeurs** :

- o Le Département et Pôle emploi définissent localement les modalités des articulations nécessaires pour assurer la coordination des expertises emploi et social, le positionnement des personnes dans l'accompagnement global et le suivi des demandeurs d'emploi identifiés.
 - o Le Département met à disposition des expertises sociales et des ressources internes ou externes pour résoudre de façon coordonnée les différents freins sociaux et professionnels à l'emploi.
 - o Le conseiller Pôle emploi est le référent de la personne : il organise en lien avec le professionnel du social le parcours d'accompagnement global et assure la continuité des actions. Il se coordonne avec le professionnel du social pour lever les freins et mesurer les évolutions.
 - o Pour mettre en œuvre cet accompagnement global, les Départements désignent des correspondants sociaux. Parallèlement, Pôle emploi crée une 4^{ème} modalité dans son offre de service et désigne des conseillers dédiés à cet accompagnement qui travailleront en articulation avec les correspondants sociaux désignés par le conseil général.
 - o L'entrée du demandeur d'emploi dans cette démarche d'accompagnement global résulte d'un diagnostic partagé et d'une décision commune entre le conseiller Pôle emploi et le travailleur social du Département. Elle ne peut se faire contre l'avis du demandeur d'emploi concerné. Les modalités organisationnelles de cette démarche (coordination, plan d'action, rythme, durée...) sont définies au niveau local.
- **Axe 3** : un suivi social exclusif pour les demandeurs d'emploi qui rencontrent des difficultés sociales bloquant de façon manifeste la recherche d'emploi. Le demandeur d'emploi est orienté vers un organisme pouvant délivrer un accompagnement social en amont de la recherche d'emploi (Département ou partenaires). Les modalités de mise en œuvre de cette orientation sociale sont à établir localement en fonction des pratiques existantes, notamment celles en vigueur pour la réorientation des bénéficiaires du rSa. Elle relève également d'un diagnostic partagé et d'une décision commune entre les acteurs concernés.

Article 2-2 – Les engagements réciproques de l'approche globale de l'accompagnement

Article 2-2-1 – Au niveau départemental

D'une part, **Pôle emploi** :

- assure l'accompagnement sur le champ de l'emploi de tous les demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés d'ordre social suivant les modalités de suivi et d'accompagnement définies dans le cadre de son offre de service sans contrepartie financière du Département. Pôle emploi consacra 1000 conseillers dédiés pour assurer l'accompagnement global.

D'autre part, **le Département** :

- désigne des correspondants sociaux pour assurer les complémentarités emploi/social dans le cadre de l'approche globale de l'accompagnement et les

articulations entre les deux institutions aux différents niveaux territoriaux ; Il assure également l'accompagnement social exclusif des demandeurs rencontrant des difficultés sociales qui bloquent temporairement la recherche d'emploi.

- mobilise des actions sociales et des moyens pour lever les freins des demandeurs d'emploi qui peuvent en avoir besoin dans le cadre de l'élaboration du programme départemental d'insertion (PDI) ou du pacte territorial pour l'insertion (PTI) et ce en lien avec ses partenaires. Le cas échéant, il pourra s'appuyer sur la réallocation des ressources antérieurement consacrées au financement d'actions portées par Pôle emploi.

Article 2-2-2 – La mobilisation du Fonds Social Européen (FSE)

Le FSE sera mobilisé par les Départements qui le souhaitent et par Pôle emploi pour accompagner la mise en œuvre de cette démarche nouvelle d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Dans un souci de visibilité, les actions conduites respectivement par les Départements et par Pôle emploi sont inscrites à l'axe 3 « lutter contre la pauvreté et promouvoir l'inclusion » du Programme opérationnel national pour l'emploi et l'inclusion en métropole¹ au titre de la priorité d'investissement 9.1, inclusion active.

Pour autant, les actions conduites par Pôle emploi (500 conseillers dédiés) ne s'imputeront pas sur l'enveloppe « inclusion » arbitrée par le Premier ministre, faisant l'objet d'un accord-cadre en cours d'élaboration entre l'ADF et la DGEFP. Elles seront financées sur le volet central du programme, qui relève de l'Etat.

Le financement des actions conduites par les Départements sera pris en charge dans le cadre des conventions conclues au niveau territorial par les DIRECCTE dans le cadre du volet déconcentré du programme.

Article 2-2-3 – Promotion - Communication

Les signataires s'engagent à organiser en concertation la promotion et la communication des informations relatives à leur partenariat.

Ils s'engagent également à respecter les règles de publicité inhérentes à la mobilisation du FSE.

Pôle emploi apportera sa connaissance des accords conclus au niveau local avec les Départements et des données statistiques portant sur les personnes suivies dans le cadre de l'accompagnement global, ainsi que sur les bénéficiaires du RSA inscrits comme demandeurs d'emploi. Par ailleurs, dans le cadre de ces relations partenariales, Pôle emploi propose aux Départements concernés l'accès au DUDE.

En demandant la mobilisation du FSE, les Départements et Pôle emploi s'engagent à respecter les obligations règlementaires en termes de suivi des participants et de renseignement des indicateurs de réalisation et de résultats y afférents.

L'ADF de son côté, assurera une veille permanente, au sein de ses instances (Commission Insertion notamment), pour recenser les pratiques innovantes qui émergeraient dans le cadre de ce partenariat ainsi que les difficultés remontées par les Départements dans ce cadre.

Article 3 - Pilotage et évaluation de la coopération au niveau national

Article 3-1 – Pilotage

Un comité de pilotage composé de représentants de Pôle emploi, de l'ADF et de l'Etat sera mis en place. Il se réunira tous les ans pour définir les orientations nationales et les axes de travail, faire le bilan du partenariat et examiner les difficultés éventuelles rencontrées, ainsi que les bonnes pratiques. Il veillera également aux évolutions nécessaires en matière d'échanges d'information. Dans un premier temps, il définira les modalités d'observation des Départements pilotes qui feront l'objet d'un suivi régulier afin de dégager des enseignements pour les Départements qui s'engageront ultérieurement.

Article 5-2 – Indicateurs et suivi

Les signataires du présent Protocole s'engagent à mettre en place un dispositif de suivi qui portera sur le déploiement du protocole national (nombre de conventions signées, nombre de départements engagés dans ces évolutions, axes de partenariat déployés...).

Des indicateurs complémentaires aux indicateurs liés à la mobilisation du FSE seront mis en place afin d'évaluer les résultats quantitatifs et qualitatifs de l'accompagnement global.

Article 6 - Durée et évaluation

Le présent protocole participe à définir un champ de partenariat et d'actions sur les 4 prochaines années, entre 2014 et 2017. Il fera l'objet d'une concertation nationale annuelle et d'une évaluation partagée à la fin de ce délai.


Fait à Paris, le

01 Juin 2014

Le Président de l'ADF

La déléguée générale
à l'emploi et à la formation
professionnelle

Le Directeur général de Pôle
emploi



Claudy LEBRETON

Emmanuelle WARGON

Jean BASSERES