

Note de cadrage à l'attention des Directions régionales Pôle emploi
Préparer et mettre en œuvre des « viviers sectoriels »
afin de renforcer la satisfaction des besoins en recrutement sur les secteurs les plus touchés
par les tensions

Les tensions de recrutement perdurent et restent un enjeu majeur sur lequel Pôle emploi doit renforcer son action, dans la continuité des actions déjà engagées depuis 2021 dans l'ensemble des régions.

Au niveau national, les **trois secteurs les plus en tension**, l'hôtellerie-restauration, les transports de voyageurs et de marchandises ainsi que la santé et l'action sociale feront l'objet d'un plan **ciblé et orienté « solutions » dès la rentrée**. Il s'agira en effet d'identifier et de proposer aux entreprises de ces secteurs les profils qui, immédiatement ou moyennant une adaptation rapide si cela est nécessaire, souhaiteront et seront en capacité d'exercer les métiers en tension.

Identifier ces profils, les mobiliser rapidement pour pouvoir répondre aux besoins de recrutement qui nous sont confiés impliquent une préparation pour être au rendez-vous d'une mise en œuvre fin septembre.

Suite aux différents échanges autour de ce projet, aux retours des fédérations professionnelles consultées, la présente note et les fiches Mémo jointes ont été enrichies par rapport au document de travail du 5 août et constituent le cadrage de notre action.

I. Le périmètre du plan et l'organisation de « viviers »

1. Un plan centré sur un nombre limité de secteurs

L'ensemble des secteurs identifiés au niveau national – HCR, Transport, Sanitaire et social – doit faire l'objet d'une mobilisation **dans l'ensemble des régions**. A l'intérieur de ces secteurs, 23 métiers* (*toutes les appellations du métier d'infirmier sont regroupées sur une ligne dans le tableau*) ont été identifiés comme particulièrement en tension, c'est-à-dire générant un nombre d'offres d'emploi significatif sans susciter des candidatures en nombre suffisant.

*Liste des métiers identifiés au niveau national

HÉBERGEMENT ET RESTAURATION	DEFM A	DEFM AB	Nb offres *
G1501 : Employé d'étage	8 987	11 581	5 149
G1502 : Employé polyvalent d'hôtellerie	2 250	2 833	1 363
G1602/4 : Cuisinier	46 276	56 059	27 072
G1603 : Employé polyvalent de restauration	41 117	51 314	15 830
G1605 : Plongeur en restauration	23 444	27 894	5 658
G1703 : Réceptionniste en hôtellerie	9 694	11 748	5 427
G1801/3 : Serveur en restauration et bar	44 990	56 738	22 956
	176 758	218 167	83 455

SANTE	DEFM A	DEFM AB	Nb offres *
J1301 : Agent des services hospitaliers	30 410	38 520	5 022
J1501 : Aide-soignant	16 495	21 416	11 396
J1503-07 : Infirmier	7 561	10 135	11 724
K1207 : Educateur spécialisé	9 628	13 177	8 347
K1301 : Accompagnateur médico-social	7 091	9 721	3 997
K1302 : Auxiliaire de vie	50 666	67 799	30 904
	121 851	160 768	71 390

TRANSPORTS ET ENTREPOSAGE	DEFM A	DEFM AB	Nb offres *
N4101 : Conduite de transport de marchandises sur longue distance	35 444	42 290	10 973
N4102 : Conduite de transport de particuliers	12 891	15 759	1 633
N4103 : Conduite de transport en commun sur route	11 370	14 928	4 529
N4105 : Conduite et livraison par tournées sur courte distance	60 801	70 037	7 223
	120 506	143 014	24 358

* Offres au 1er trimestre (+1 mois)

A l'intérieur de ces trois secteurs, la liste de ces métiers peut être adaptée au niveau territorial, avec l'ajout de certains métiers qui nécessiteraient selon vous leur intégration dans le périmètre du plan. A l'inverse, si certains métiers, au regard du faible volume d'offres confiées dans l'agence n'impliquent pas d'actions spécifiques mais relèvent d'un traitement « classique », il est possible de les retirer du périmètre. Pour ce faire, une actualisation des listes des métiers en tension sera livrée en septembre par la DSEE. Le travail d'identification des métiers pourra être réalisé en cohérence avec les listes livrées qui traditionnellement sont soumises à la validation des régions.

La liste des métiers retenus par agence dans le format prévu doit être adressé à DPPOT (arnaud.bourdaire@pole-emploi.fr, mike.querin@pole-emploi.fr, sebastien.tendille@pole-emploi.fr). Chaque région remonte les fichiers compilés :

- **un fichier regroupant tous les métiers retenus pour l'ensemble de ses agences y compris hors de ces trois secteurs ;**
- **un fichier précisant, par agence, les métiers retirés parmi les 23 pré-identifiés.**

2. Un plan qui laisse place à des adaptations territoriales en complément de ces trois secteurs

Il est possible d'ajouter à une maille régionale ou infra régionale des métiers relevant de secteurs d'activités complémentaires si cela vous paraît opportun au regard de la tension constatée. Ces ajouts, dont la pertinence opérationnelle relève de votre appréciation au regard notamment des ressources que vous souhaitez y affecter, ne feront pas partie du suivi du plan d'actions national. Pour autant, les mêmes modalités de gestion et de codification décrites dans le paragraphe suivant sont applicables (codes opérationnels notamment).

Les trois secteurs constituent ainsi le cadre *a minima* qui peut être complété par les initiatives locales.

3. ... et qui s'appuie sur des principes de fonctionnement incontournables ...

Ce plan vise à améliorer la **satisfaction des offres d'emploi qui nous sont confiées** dans ces secteurs, notamment sur les 23 métiers, par le placement de demandeurs d'emploi. Pour cela et pour gagner en réactivité, il est nécessaire de **constituer au niveau de chaque agence un « vivier sectoriel »** de demandeurs d'emploi intéressés par ces métiers immédiatement « employables » ou en capacité de les exercer moyennant une adaptation rapide. L'animation de ce vivier¹ sera confiée à un ou des conseiller(s) dédié(s) selon la situation locale afin d'en faciliter la mobilisation opérationnelle et le pilotage.

Très concrètement (cf. fiche **mémo N°2**), il s'agit d'affecter les demandeurs d'emploi concernés au conseiller **via un « suivi délégué interne » métiers en tension (MET)** qui permet de suivre ce vivier sur une **période maximale de 6 mois**. Il a vocation à identifier les candidats qui seront proposés aux entreprises. Ce(s) suivis délégués (selon la taille de l'agence) devra(ont) être créé(s) en septembre (mise à disposition du nouveau code « suivi délégué interne » le 16 septembre) et sera(ont) rattaché(s) à un CDDE. Au fur et à mesure que les demandeurs d'emploi auront été identifiés comme immédiatement employables dans les métiers retenus ou employables après adaptation rapide, ils seront transférés de leur portefeuille actuel vers ce suivi délégué spécifique. Un **code opérationnel sera utilisé** pour distinguer au sein du vivier les deux populations (IE pour immédiatement employable, BA pour besoin d'adaptation). Il s'agit d'identifier plus facilement et d'agir plus rapidement pour le retour à l'emploi de demandeurs d'emploi jusque-là répartis et accompagnés par des conseillers au sein de différents portefeuilles.

¹ sauf exception, cf le paragraphe relatif aux petites agences

Les conseillers (CDDE) dédiés à l'activation de ce vivier participent aux autres activités de l'agence (Accueil, ESI...).

Une fois le(s) conseiller(s) "Vivier" identifié(s), il conviendra d'informer les demandeurs d'emploi qu'il accompagnait auparavant du changement de conseiller référent et de préparer le passage de relais vers le nouveau conseiller référent.

La taille des viviers sera comprise entre 150 et 200 demandeurs d'emploi. Ce dimensionnement vise à donner un **repère pour garantir un degré « d'animation » suffisant** garantissant la dynamique d'entrées et de sorties permanentes attendues. Le « financement » de ces suivis délégués devrait ainsi se faire essentiellement par la « conversion » de portefeuilles Guidé et, exceptionnellement et selon la situation de chaque agence, par la « conversion » de portefeuilles Suivi.

Spécificités des "petites agences" :

Si le volume potentiel de demandeurs d'emploi relevant du vivier sectoriel semble très en deçà du repère indiqué, le vivier peut être complété avec des demandeurs d'emploi, disponibles, motivés, « prêts à l'emploi », inscrits sur des métiers identifiés comme en tension sur le territoire mais ne relevant pas du Plan national. De façon **très exceptionnelle**, si le volume de demandeurs d'emploi n'est pas suffisant pour constituer un vivier, une organisation ~~portefeuille~~ mixte avec un portefeuille d'accompagnement peut être envisagée, le risque de perdre en dynamique du « vivier » devant être sécurisé.

Ce vivier spécifique a vocation en effet à générer des « sorties » permanentes et rapides au regard du profil des demandeurs d'emploi. Il s'agit de centrer notre action envers ces demandeurs d'emplois sur la proposition concrète d'emplois correspondants à leurs profils, moyennant une action courte d'adaptation si besoin en accompagnant leur candidature auprès des recruteurs **Le CDDE** auquel le vivier est rattaché sera **garant de cette dynamique**. Pour cela, les **conseillers entreprise de l'agence mobiliseront de façon prioritaire et systématique ce vivier dans le cadre du rapprochement à partir des offres confiées**. La fiche **mémo N°3** précise les fonctionnalités du SDR qui seront mises à disposition à partir de septembre. De la même façon, ils organiseront, en l'absence d'offres en cours à un instant T, la promotion de leurs profils auprès d'entreprises ayant un potentiel de recrutement sur ces métiers. Cf les fiches **mémos N° 10, 11 et 12**

Un pilotage opérationnel de ce vivier sur la base d'un jalon à 3 mois après l'entrée du demandeur d'emploi est nécessaire afin de garantir la fluidité des entrées/ sorties. En effet, la situation de chaque demandeur d'emploi ayant intégré le « vivier » depuis 3 mois doit donner lieu à un réexamen de la situation. Celle-ci a-t-elle évolué impliquant de mobiliser un accompagnement du demandeur d'emploi préalable à la proposition d'offres et dans ce cas la sortie du vivier ? Lui avons-nous fait des propositions d'emploi ou devons-nous intensifier les recherches, justifiant un maintien dans le vivier?

Par ailleurs, le vivier ayant pour objectif de faciliter la mobilisation rapide de demandeurs d'emploi prêts à occuper un emploi sur un métier en tension et disponibles, **les demandeurs d'emploi ayant intégré le vivier et reprenant une activité de plus de trois mois, sont « sortis du vivier »** (cf. fiche mémo N° 14).

4. ... tout en laissant des choix d'organisation locaux ...

La constitution de ce vivier et sa mobilisation reposent sur une action coordonnée de toutes les dominantes et de l'ELD. La fiche **mémo N° 4** fournit des repères sur les complémentarités qui peuvent être installées localement. La constitution même du fichier doit pouvoir s'appuyer sur deux modalités de sourcing :

- *une analyse qualitative du stock de demandeurs d'emploi inscrits sur les métiers en tension (revue de portefeuille)*

Disposer d'un côté d'un nombre d'offres d'emploi significatif dans un métier, constater la difficulté à les satisfaire alors même qu'un nombre tout aussi significatif de demandeurs d'emploi est inscrit dans ces métiers

est relativement incompréhensible. Il est donc **essentiel de faire le point sur la situation de ces demandeurs d'emploi inscrits.**

Les modalités d'organisation de cette phase relèvent de la décision locale. Il s'agira **d'organiser la réalisation d'un entretien de « positionnement », en présentiel, avec les demandeurs d'emploi concernés afin de s'assurer qu'ils recherchent toujours un emploi sur le métier en tension et qu'ils sont prêts à l'exercer. Cet entretien réalisé en physique est nécessaire pour garantir la bonne compréhension du demandeur d'emploi, la cohérence de notre proposition avec ses aspirations, son adhésion et les engagements réciproques que nous prenons.** Cet entretien vise notamment à vérifier trois critères indispensables pour intégrer le vivier : la disponibilité immédiate du demandeur d'emploi, sa motivation à candidater sur ces métiers en identifiant précisément les conditions d'emploi et les compétences indispensables attendues en s'appuyant sur un questionnement partagé avec les fédérations professionnelles et fourni dans les fiches métier en annexe (Cf. Annexes 2). La réalisation de cet entretien est ainsi un préalable indispensable à l'entrée en vivier (Cf. fiche **mémo N°5** sur les étapes de constitution du vivier). Les demandeurs d'emploi étant déjà en suivi délégué interne et relevant des critères constitutifs du vivier se verront attribuer les mêmes codes opérationnels mais resteront rattachés à leur conseiller actuel. Il s'agit de la seule exception au principe d'un rattachement dédié. Ces entretiens de positionnement peuvent être confiés à chaque conseiller référent des demandeurs d'emploi concernés ou à une équipe.

Pour organiser de façon qualitative cette opération tout en optimisant les délais de réalisation, cette phase peut s'appuyer sur un atelier alternant échanges collectifs et individuels. La fiche **mémo N° 7** décrit cet atelier qui a été testé en août (un kit d'animation est livré avec les fiches mémo).

A l'issue de l'entretien, le demandeur d'emploi est soit :

- orienté vers le « vivier » de candidats et est informé de l'ambition que nous partageons qui est de lui proposer rapidement des opportunités d'emploi (moyennant une action rapide d'adaptation le cas échéant) ;
- maintenu dans son accompagnement actuel ou le cas-échéant dans une modalité plus adaptée à la situation avec une proposition de service adaptée à la situation (levée d'une difficulté personnelle, formation longue ...) ;
- réorienté vers un autre métier ou un autre projet professionnel si l'entretien permet d'identifier que le demandeur d'emploi ne peut pas ou ne souhaite pas travailler dans ces secteurs : son ORE est modifiée et son PPAE est mis à jour.

En cas de manquement constaté aux obligations prévues par la loi, les règles habituelles de gestion de la liste et signalement au contrôle de la recherche d'emploi s'appliquent.

L'objectif du vivier étant de gagner en réactivité dans le traitement des offres, il est préconisé de cibler en première intention les demandeurs d'emploi inscrits depuis moins de trois mois (fraicheur de la mise à jour du métier recherché pour une plus grande « qualité » du groupe de départ, puis élargissement au fur et à mesure aux demandeurs d'emploi ayant une plus longue durée d'inscription). La saisonnalité des recrutements sera également prise en compte pour prioriser certains publics (exemple du transport scolaire). **A la fin de l'année, tous les demandeurs d'emploi inscrits dans les métiers en tension de la liste retenue devront avoir été reçus en entretien ou en atelier,** garantissant ainsi la constitution rapide d'un vivier qui s'étoffera au fur et à mesure par l'identification de profils sur le flux.

➤ *l'identification de demandeurs d'emploi en continu*

Les **différents actes métiers** réalisés au bénéfice des demandeurs d'emploi **doivent être l'occasion, au moment de leur réalisation, d'identifier les demandeurs d'emploi, immédiatement disponibles qui sont directement employables** dans ces métiers **ou qui pourront être recrutés moyennant une action rapide d'adaptation.** La fiche **mémo N°8** liste plusieurs pistes qui, sans être exhaustives, doivent être mobilisées, des exemples de requête y sont décrits.

Il est notamment nécessaire d'insister sur l'intégration dans le vivier des :

- **sortants de formation** à ces métiers (la liste des formacodes associées est jointe dans en annexe n° 7). A ce propos, il convient de rappeler qu'un entretien systématique doit être réalisé avec les demandeurs d'emploi dans le mois qui suit leur sortie de formation. Cet entretien sera l'occasion d'orienter le demandeur d'emploi vers le vivier. Début septembre, la réinscription automatique post formation facilitera leur repérage ;

- **bénéficiaires d'une session MRS** qui bien qu'évalués positivement n'ont pas été recrutés ou les bénéficiaires **d'un atelier détection de potentiel**. Dans le cadre d'un recours renforcé à la MRS et aux ateliers de détection de potentiel, il est également préconisé de cibler particulièrement ces métiers qui ne représentent sur le 1^{er} semestre que 4% des personnes évaluées.

Les ESI, les packs de remobilisation, les évènements #TousMobilisés doivent également permettre d'identifier sur le flux des demandeurs d'emploi dont le dossier ne laisse pas toujours apparaître d'intérêt pour l'un de ces métiers en tension mais qui peuvent y voir une solution d'insertion rapide pertinente.

L'intégration dans le vivier des demandeurs d'emploi ainsi identifiés « au fil de l'eau » s'appuie sur les questionnements qui constituent le cœur de l'entretien / atelier de positionnement (Cf. fiche mémo N°9).

II. Les leviers mobilisables pour satisfaire les besoins de recrutement par le placement des demandeurs d'emploi en « vivier »

De façon générale, les entreprises de ces secteurs sont sensibilisées par leurs fédérations à l'importance d'élargir leur sourcing, de négocier les critères de leurs offres, les conditions d'accueil de leurs salariés. Pour mémoire, l'enquête Pôle emploi menée fin septembre/début octobre 2021 auprès de 18 000 entreprises précisait que les deux tiers des établissements ayant cherché à recruter disaient avoir élargi leur recherche à des profils différents (*Eclairages et Synthèses 68 Déc 21*). Les conseillers entreprise, sur la base de leur connaissance du marché du travail local et des informations factuelles apportées par le widget « attractivité de l'offre » ont un rôle d'information et de négociation vis-à-vis des recruteurs afin de mettre en œuvre les différents leviers qui permettront d'élargir ce sourcing.

Ainsi, les leviers habituels mobilisés pour satisfaire une offre d'emploi verront leur utilisation particulièrement renforcée dans le cadre de ce plan. **Les évènements #TousMobilisés cibleront particulièrement les trois secteurs qui devraient représenter la moitié de l'ensemble des évènements durant la période jusqu'à la fin de l'année.** Les **formations AFPR/POEI constitueront des ressources importantes** pour accompagner l'adaptation rapide au poste, la prime spécifique de 1000 euros versée au public DELD pour les inciter à se former sera valorisée auprès de ces derniers. Afin de faciliter le recours à l'AFPR lorsque nécessaire, l'annexe 2 rappelle le processus de demande dérogatoire qu'il est possible de mobiliser pour les métiers en tension.

Les **immersions professionnelles constitueront un argument pour initier le recrutement de profils un peu différents de ceux attendus.** L'échange avec le recruteur sera par ailleurs l'occasion de l'inviter à se référencer sur la plateforme Immersion facilitée afin de contribuer à l'accueil de demandeurs d'emploi et à l'attractivité de son secteur.

Enfin, il convient de souligner que face à une entreprise dont la satisfaction de son besoin en recrutement impliquerait une réelle prestation de conseil, la problématique n'étant pas seulement liée à la capacité de lui proposer un ou des candidats ; il est possible de l'informer de l'existence d'une prestation de conseil en ressources humaines financée par les DREETS.

Cette prestation, mobilisable via les DREETS, est délivrée par un prestataire spécialisé qui peut accompagner l'entreprise sur une période pouvant aller jusqu'à 30 jours, sur des thématiques telles que la professionnalisation de la fonction RH, les processus de recrutement, mais aussi le plan de développement des

compétences des salariés en poste... (Cf. Annexe 6). Une nouvelle instruction de la DGEFP sur le sujet sera disponible en septembre et nous permettra d'actualiser cette fiche.

III. Le contrôle du respect des obligations du demandeur d'emploi

L'entretien mené avec le demandeur d'emploi permet de lui présenter nos engagements en termes de propositions régulières d'offres d'emploi sur les métiers en tension ou de services permettant son adaptation rapide. En acceptant d'intégrer le vivier, il s'engage en retour en termes de disponibilité et cela est formalisé par l'actualisation de son PPAE. **Les propositions qui lui seront faites pour rencontrer des recruteurs auront donc un caractère d'engagement autorisant, en cas d'absence, la mise en œuvre de la gestion de la liste.**

Enfin, le contrôle de la recherche d'emploi pourra être mobilisé sur la base d'un signalement au conseiller en charge du contrôle en cas de manquement en matière d'intensité de recherche d'emploi dans les conditions habituelles applicables à l'ensemble des demandeurs d'emploi.

IV. La communication interne et externe

Une campagne de communication nationale à destination des entreprises sera lancée début octobre (vraisemblablement le 7 octobre prochain) en radio et dans la presse quotidienne régionale. Elle aura pour objectif de renforcer la notoriété des services de Pôle emploi auprès des entreprises des secteurs visés en s'appuyant sur **des témoignages réels** d'entreprises de ces secteurs qui ont recruté en mobilisant nos services.

Elle **complètera les actions régulières** menées, avec l'implication des entreprises ou des fédérations, sur pole-emploi.fr ou en agence **pour donner envie aux demandeurs d'emploi de candidater sur ces métiers.**

V. Les modalités de pilotage

Le pilotage de cette mobilisation de « viviers sectoriels » repose sur la bonne application des consignes mentionnées dans la présente note. **Le pilotage** (Cf. mémo 15) **visera en priorité la satisfaction des besoins en recrutement qui nous sont confiés sur ces secteurs par le retour à l'emploi**. Notre objectif essentiel sera de piloter et d'analyser l'impact de ce plan sur la satisfaction des offres d'emploi sur ces métiers ainsi que la satisfaction des employeurs des secteurs concernés par le plan.

En complément, et à titre d'éclairage nous suivrons aussi :

- la **montée en charge des viviers de demandeurs d'emploi**, en distinguant les demandeurs d'emploi selon leur code opérationnel (IE ou BA) avec **un indicateur permettant de piloter la « conversion »** des demandeurs d'emploi recherchant sur les métiers ciblés en entrant en vivier par rapport aux demandeurs d'emploi totaux cherchant sur ces métiers ;
- la **réalisation d'un entretien à 3 mois post entrée** dans le vivier et les suites de tout éventuel contrôle de la recherche d'emploi sur ces demandeurs d'emploi en vivier.

Les tableaux de pilotage seront produits à toutes les mailles de l'organisation, nationale, régionale et agence, à terme à une fréquence hebdomadaire. Ces éléments de pilotage seront complétés par des mesures d'impact et d'évaluation.

ANNEXES : MEMO agences + KIT atelier