



FEUILLE DE ROUTE 2024

Une année de transformation pour se préparer aux échéances à venir tout en consolidant nos acquis



L'ÉDITO DE **Thibaut GUILLUY,** directeur général de France Travail

Nous sommes devenus France Travail. Ce changement est bien plus qu'un changement de nom : nous avons de nouvelles missions, au service et pour le compte des acteurs du réseau pour l'emploi, en particulier Cap Emploi, les missions locales et les collectivités territoriales, avec une seule ambition : ne laisser personne au bord de la route.

Pour cela, nous allons mettre en œuvre progressivement d'ici 2027 une réforme d'ampleur avec nos partenaires qui s'appuie sur 4 axes :

1. Repérer l'ensemble des personnes en recherche d'emploi, les inscrire à France Travail et leur proposer un parcours d'accompagnement adapté ;
2. Mobiliser l'ensemble des personnes inscrites à France Travail, avec un contrat d'engagement pour chacun fixant un cadre de droits et de devoirs rénové (droit à un accompagnement personnalisé d'une part, obligation d'implication dans le parcours d'autre part, dont le respect sera contrôlé), et davantage de parcours d'accompagnement intensifs pour maximiser les chances de retour à l'emploi ;
3. Accompagner l'ensemble des entreprises qui ont des besoins de recrutement, singulièrement les TPE-PME, en allant au-devant de leurs besoins pour proposer des solutions adaptées ;
4. Mettre en place les outils communs favorisant la coopération entre les acteurs, leur pilotage par l'Etat et les collectivités territoriales, et l'efficacité globale du système.

La convention tripartite 2024-2027, qui sera prochainement signée avec l'État et l'Unédic, nous fixe des orientations stratégiques propres, cohérentes avec ces axes et complémentaires s'agissant en particulier de l'indemnisation des demandeurs d'emploi, ainsi que des indicateurs de performance.

L'année 2024 est donc une année particulièrement importante pour nous :

Parce qu'elle marque à la fois la reconnaissance de ce que nous avons accompli ces dernières années et un nouveau départ pour notre Établissement, avec une nouvelle convention tripartite, de nouvelles missions et une nouvelle identité ;

Parce que nous connaissons un léger rebond du chômage dans un contexte de tensions de recrutement persistantes. Nous devons donc redoubler, notamment dans les métiers de l'humain, d'efforts pour accompagner les entreprises et accélérer

le retour des demandeurs d'emploi sur le marché du travail en intensifiant nos efforts pour les plus éloignés du marché du travail, et notamment les jeunes, les bénéficiaires du RSA, les personnes résidants dans les Quartiers Prioritaires de la Ville, les personnes en situation de handicap ou encore les personnes expérimentées dites « seniors » ;

Parce qu'enfin, il s'agit de nous mettre sur le « bon chemin » de notre transformation. Chacun d'entre nous doit être acteur de cette transformation. Et nous avons déjà d'immenses atouts pour relever ce défi : un collectif de 55 000 collaborateurs engagés, la préoccupation constante du service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises, une culture du partenariat, de l'innovation, du pilotage par les résultats et de la performance sociale.

Forts de ces acquis, nous devons faire plus avec nos partenaires en allant au-devant d'eux et au plus près des territoires, passer d'une approche par les outils et les dispositifs à une logique de « parcours usager » pour les demandeurs d'emploi et les employeurs, investir davantage dans les données et l'intelligence artificielle dans un cadre sécurisé, et enfin consolider le pilotage par les résultats et l'affectation des moyens selon l'efficacité, dans une logique d'investissement social et de recherche d'efficacité opérationnelle.

Aussi, en 2024, nous aurons trois grandes priorités :

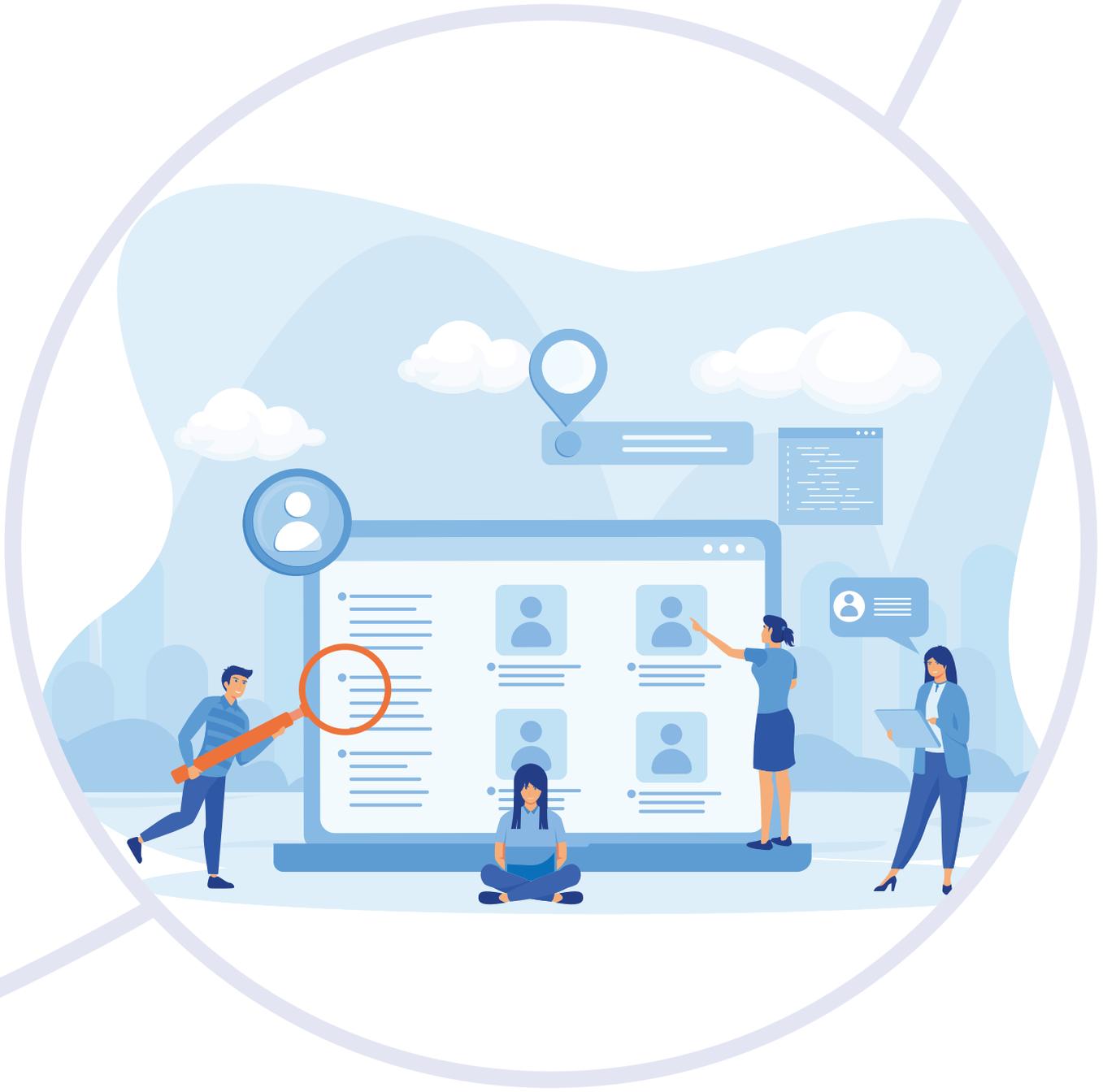
1. Amplifier la mobilisation des dispositifs qui ont fait leurs preuves pour lutter contre les tensions de recrutement et la remontée du chômage, et consolider nos fondamentaux ;
2. Préparer les échéances 2024-2025 en menant des expérimentations et en installant les communs pour le compte du réseau pour l'emploi ;
3. Mettre pleinement notre organisation et nos compétences au service de nos nouvelles ambitions.

Je sais pouvoir compter sur votre mobilisation au service de nos publics et en lien étroit avec les autres acteurs du réseau pour l'emploi, afin de mettre en œuvre cette feuille de route 2024 et réussir cette première année pour France Travail.



TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|-----------|
| 1. Amplifier la mobilisation des dispositifs qui ont fait leurs preuves pour lutter contre les tensions de recrutement et la remontée du chômage et consolider nos fondamentaux | 7 |
| a. Aider les employeurs à recruter plus rapidement et plus durablement et à diversifier leurs modes de recrutement | 7 |
| I. Augmenter le nombre d'employeurs accompagnés pour leur recrutement en allant au-devant de leurs besoins | 7 |
| II. Intensifier l'accompagnement des entreprises en mobilisant les leviers de recrutement qui ont fait leurs preuves..... | 7 |
| III. Améliorer la qualité et la pertinence des candidatures proposées aux recruteurs..... | 8 |
| b. Mieux accompagner et former les demandeurs d'emploi, notamment les jeunes et les plus éloignés de l'emploi, et renforcer les contrôles dans une logique de redynamisation voire de sanction | 8 |
| c. Poursuivre la consolidation de nos fondamentaux d'accès au « juste droit » et de qualité de service aux usagers | 9 |
| 2. Préparer les échéances 2024-2025 en menant des expérimentations et en installant les communs du réseau des acteurs pour l'emploi | 11 |
| a. Tester et expérimenter tout au long de 2024 pour mieux se préparer à la mise en œuvre des futurs services de France Travail en coopération avec les acteurs du réseau de l'emploi..... | 11 |
| b. Construire les objets du patrimoine commun pour une meilleure coopération au service du plein emploi | 12 |
| c. Construire une nouvelle alliance avec les territoires et partenaires | 12 |
| 3. Mettre pleinement notre organisation et nos compétences au service de nos nouvelles ambitions..... | 15 |
| a. Mettre en place les trois piliers de la transformation de notre Établissement..... | 15 |
| I. Simplifier le quotidien et l'atteinte de gains d'efficacité pour les collaborateurs..... | 15 |
| II. Tous acteurs de la transformation..... | 15 |
| III. Co-construire collectivement notre « raison d'être » et la décliner en principes d'action pour l'incarner au quotidien et revoir en conséquence notre organisation..... | 16 |
| b. Développer les compétences prioritaires à la mise en œuvre de la réforme et s'assurer de la sûreté des collectifs..... | 16 |
| c. Être exemplaire et résolument engagé au service de la société toute entière | 16 |
| I. S'engager dans la mise en œuvre de l'accord de Paris sur le climat..... | 16 |
| II. Mener une politique d'accessibilité inclusive au service des personnes en situation de handicap..... | 17 |
| III. Poursuivre les actions pour l'égalité entre les femmes et les hommes et lutter contre toutes les formes de discrimination et les stéréotypes..... | 17 |
| IV. Favoriser l'engagement sociétal des collaborateurs | 17 |
| Annexe : liste des tests et pilotes lancés en 2024 | 19 |



1. Amplifier la mobilisation des dispositifs qui ont fait leurs preuves pour lutter contre les tensions de recrutement et la remontée du chômage, et consolider nos fondamentaux

Ce début d'année est marqué par un léger rebond du chômage qui doit nous conduire à accentuer très fortement la mobilisation des dispositifs les plus efficaces pour accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et les recrutements des entreprises tout au long de l'année 2024.

a. Aider les employeurs à recruter plus rapidement et plus durablement et à diversifier leurs modes de recrutement

I. Augmenter le nombre d'employeurs accompagnés pour leur recrutement en allant au-devant de leurs besoins

En 2024, nous allons tout d'abord nous mobiliser pour **aller vers les entreprises** partout sur le territoire, avec une attention particulière pour les PME et les TPE, et ainsi **mieux faire connaître notre offre de services, révéler le potentiel de recrutement et promouvoir des profils de candidats**. Les entreprises ont en effet encore trop souvent une connaissance insuffisante des services d'aide au recrutement qui sont à leur disposition (conseils en recrutement, aides et formations préalables à l'embauche, évaluation des candidats, services en ligne dont le dépôt d'offres), alors même qu'ils sont de nature à répondre efficacement à leurs besoins. Nous les accompagnerons également pour faire évoluer leurs pratiques de recrutement (qualité des emplois proposés, conditions de travail) dans une logique de renforcement de leur attractivité et de fidélisation des salariés.

Pour y parvenir, nous déploierons progressivement en 2024, en coordination étroite avec les autres acteurs du réseau pour l'emploi, des équipes communes de prospection et de promotion de profils de candidats auprès des entreprises dans chaque bassin d'emploi. Nous nous appuierons également sur le développement d'un outil dédié de gestion de la relation avec les entreprises et l'expérimentation de **nouvelles prestations visant à accroître notre capacité de prospection** en complément de l'action des conseillers, ainsi que sur **une collaboration plus importante avec notamment les fédérations et branches professionnelles ainsi que les chambres consulaires**. Notre objectif pour l'année 2024 sera d'augmenter de moitié le nombre de recruteurs rencontrés en 2024 par rapport à 2023 (75 000 recruteurs visés).

II. Intensifier l'accompagnement des entreprises en mobilisant les leviers de recrutement qui ont fait leurs preuves

Parallèlement, nous poursuivrons notre mobilisation du dispositif **Action Recrut'** de diagnostic préventif et curatif des difficultés de recrutement et proposerons systématiquement une ou plusieurs propositions d'offre de services à l'issue de ces diagnostics.

Nous encouragerons ainsi les employeurs à concrétiser leurs recrutements par le **recours aux dispositifs les plus performants** en termes de taux d'accès à l'emploi et notamment :

- **les immersions professionnelles**, (qui ont le plus fort impact sur l'accès à l'emploi durable et le maintien dans l'emploi parmi les dispositifs à destination des demandeurs d'emploi), en particulier au bénéfice des jeunes en CEJ ;

- **la méthode de recrutement par simulation** (qui est un processus de recrutement inclusif et durable). Grâce à notre mobilisation, nous évaluerons 50% de candidats supplémentaires en 2024 par rapport à 2023, soit 100 000 candidats testés sur leurs habiletés puis présentés aux entreprises pour être recrutés ;
- **le recours aux formations préalables au recrutement**, en s'appuyant notamment sur **la simplification des POE** (étant fusionnés avec les AFPR à compter d'avril) et en testant puis déployant progressivement un service digital permettant de faciliter la rencontre entre candidats, entreprises et organismes de formation. Cela nous permettra d'en réaliser en 2024, 25% de plus qu'en 2023, soit 12 000 entrées en formations supplémentaires sur le premier semestre (plus de 80% des POE conduisent à un emploi).

La mobilisation des méthodes alternatives pour recruter « autrement », en diversifiant les modalités de sélection des candidats (« job dating » inversé, place de l'emploi, stade vers l'emploi...) sera également encouragée en s'appuyant sur les initiatives locales dont l'efficacité a pu être avérée.

III. Améliorer la qualité et la pertinence des candidatures proposées aux recruteurs

S'agissant particulièrement des secteurs et métiers en tension (HCR, santé, transport-logistique et industrie au niveau national, ceux définis en région, mais également la sécurité dans le cadre de la préparation des Jeux Olympiques de Paris), **nous intensifierons notre action dans le cadre du « plan viviers »**, en améliorant tout d'abord l'identification des candidats des viviers, notamment à l'issue de l'entretien d'inscription, du passage de test de compétences et en sorties de formation sur les métiers en question.

Les conseillers entreprises et placement proposeront de façon systématique des offres d'emploi aux demandeurs d'emploi en capacité d'exercer un des métiers en tension faisant l'objet du plan, dès l'entrée dans le vivier.

Les résultats des tests de compétences dans le cadre des viviers seront valorisés et les profils de candidats seront promus auprès d'entreprises avant même qu'elles ne nous confient un besoin de recrutement. Des travaux seront menés pour améliorer les connaissances d'ensemble sur les demandeurs d'emploi afin de les positionner dans les viviers de manière plus qualitative. Enfin, une attention particulière sera portée sur le déficit de candidats et de compétences dans les métiers de l'humain (santé, social, médico-social ou encore petite enfance).

Ces pratiques seront inspirantes pour l'accompagnement des entreprises en général. En définitive, notre objectif sera de faire progresser de 15% le nombre de propositions de candidats par rapport à 2023 pour atteindre 260 000 promotions de profil en 2024, en s'assurant de la qualité des propositions qui sont faites aux entreprises et de leur transformation en recrutements effectifs.

b. Mieux accompagner et former les demandeurs d'emploi, notamment les jeunes et les plus éloignés de l'emploi, et renforcer les contrôles dans une logique de redynamisation voire de sanction

En parallèle de l'amélioration de la pertinence et du nombre de profils proposés aux recruteurs, nous devons contribuer à **faire progresser le nombre et la pertinence des offres proposées aux demandeurs d'emploi**. Cela passe en particulier par la systématisation de la proposition d'offres à certains moments-clés (sortants de formation, demandeurs d'emploi en viviers, sortants de contrôle de la recherche d'emploi...).

Au vu des difficultés d'insertion sur le marché du travail des jeunes, nous étendrons, avec les missions locales, le dispositif **Avenir Pro à 700 lycées professionnels supplémentaires**, soit 55 000 élèves en CAP et Bac Pro. Nous poursuivrons également la mobilisation du **Contrat d'Engagement Jeune** en le proposant de façon proactive aux jeunes sortis de formation initiale qui rencontrent des difficultés d'accès à l'emploi, en systématisant l'immersion professionnelle pour chaque jeune dont le projet n'est pas déterminé dans les six semaines de son inscription, et en valorisant le CEJ auprès des entreprises afin de démultiplier les opportunités d'immersion et les débouchés au bénéfice des jeunes.

Nous intensifierons nos efforts d'accompagnement pour les plus éloignés du marché du travail en renforçant notamment notre action dans les Quartiers Prioritaires de la Ville et nos actions avec les Cap Emploi en direction des personnes en situation de handicap, mais aussi notre mobilisation pour **lever les freins à l'accès à l'emploi** en élargissant les critères d'éligibilité aux **aides à la garde d'enfants** versées par France Travail afin qu'elles puissent bénéficier à deux fois plus de demandeurs d'emploi à horizon 2025.

La mobilisation des prestations actuelles permettant d'acquérir des techniques de recherche d'emploi sera également renforcée (avec un objectif de 140 000 bénéficiaires en 2024, soit une augmentation de 10% des volumes d'entrées), notamment en élargissant le public des listes transmises aux prestataires et en poursuivant les actions d'accompagnement des conseillers pour une meilleure connaissance et appropriation de la prestation.

En matière d'investissement dans les compétences, nous renforcerons notre collaboration avec les conseils régionaux et les branches professionnelles afin d'élaborer un **diagnostic partagé des besoins présents et anticipés des entreprises en matière de compétences** et ainsi orienter nos achats vers ces métiers qui recrutent. Nous porterons en priorité **nos efforts de formation sur les demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail** ciblés par le plan d'investissement dans les compétences. Une attention particulière sera portée à la **qualité et à l'efficacité des formations proposées**.

Enfin, dans une logique de redynamisation des demandeurs d'emploi dans leur parcours et de sanction le cas échéant, si les demandeurs d'emploi ne respectent pas leurs engagements, nous renforcerons en 2024 les **contrôles de la recherche d'emploi**. Ainsi, France Travail mettra en œuvre 20% de contrôles supplémentaires pour atteindre 600 000 contrôles à la fin 2024, en ciblant notamment les demandeurs d'emploi sortants de formation et les métiers en tension, dans la continuité de l'année passée.

c. Poursuivre la consolidation de nos fondamentaux d'accès au « juste droit » et de qualité de service aux usagers

Afin de démultiplier les bénéfices de la mise en place des Conseillers Référents Indemnisation (CRI) sur la satisfaction des demandeurs d'emploi, **nous renforcerons le ciblage et la valeur ajoutée des contacts proactifs du CRI aux moments clés du parcours du demandeur d'emploi**, via un appui à la priorisation des actes métier, un renforcement de la formation continue et la mise à disposition de nouveaux outils de gestion de portefeuille. **Nous mettrons en œuvre et accompagnerons les évolutions réglementaires en matière d'indemnisation** afin d'apporter **la meilleure information aux demandeurs d'emploi** au bon moment. Notre système d'information sera adapté en conséquence et l'ensemble des conseillers référents indemnisation (CRI) seront formés à cette nouvelle réglementation dans les meilleurs délais.

Notre action en matière d'indemnisation devra par ailleurs viser à maintenir et renforcer l'équité de traitement des demandeurs d'emploi en maintenant un **haut niveau de qualité concernant l'exactitude des montants versés, en améliorant l'information des demandeurs d'emploi, et en simplifiant la demande d'allocation**.

Nous agissons sur la prévention et le recouvrement des trop-perçus au travers d'une meilleure information des demandeurs d'emploi sur la déclaration de leurs activités, d'un pilotage plus resserré et d'une meilleure coordination entre les agences et les plateformes. Nous poursuivrons parallèlement notre action de lutte contre la fraude.

En 2024, nous porterons une attention particulière à **l'amélioration de la qualité de service et de la relation usagers dans une logique de « parcours usager »**, en faisant évoluer nos postures à l'accueil, en généralisant les **promesses de service** testées en 2023 et en amplifiant la mobilisation des **dispositifs d'écoute usager** et la contribution des comités de liaison à la qualité de service de l'Établissement.

Enfin, pour éviter les sollicitations à faible valeur ajoutée à l'accueil et concentrer notre action sur ce qui produit des résultats pour les usagers, nous assurerons une meilleure orientation des usagers en continuant à travailler sur une **stratégie multicanale de l'accueil**.



2. Préparer les échéances 2024-2025 en menant des expérimentations et en installant les communs du réseau des acteurs pour l'emploi

a. Tester et expérimenter tout au long de 2024 pour mieux se préparer à la mise en œuvre des futurs services de France Travail en coopération avec les acteurs du réseau pour l'emploi

Nous nous appuyerons sur une démarche d'innovation itérative et en continu pour réussir la réforme, garantir l'adhésion des acteurs internes et externes et l'efficacité de l'action collective. En lien avec les acteurs du réseau pour l'emploi, nous conduirons des expérimentations territorialisées pour identifier les modalités opérationnelles les plus adaptées de mise en œuvre des propositions du rapport de concertation sur France Travail et des éléments portés par la loi pour le plein emploi. Ainsi, une quarantaine d'expérimentations, pilotes ou tests (voir la liste complète en annexe) sont ou seront engagés dans des territoires volontaires et feront l'objet de points de suivi réguliers avec les territoires porteurs afin d'en partager les résultats et les enseignements avec tous.

Afin de ne **laisser personne au bord de la route et de s'assurer que toutes les personnes qui peuvent en avoir besoin soient inscrites à France Travail**, nous initierons des expérimentations visant à « **aller-vers** » des publics spécifiques éloignés du service public de l'emploi (décrocheurs d'universités, jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance, primo-arrivants et réfugiés, personnes sous main de justice, licenciés pour inaptitude), en s'appuyant sur nos partenaires présents sur les territoires qui seront appelés à se mobiliser à nos côtés dans le cadre d'un appel à projets. Nous nous mobiliserons par ailleurs pour **faire venir** davantage de publics vers nos services, en testant en 2024 de nouveaux concepts d'agences, encore plus attractives et à plus forte valeur ajoutée pour les personnes en recherche d'emploi et les entreprises.

Concernant l'accompagnement, nous testerons dans les territoires **l'inscription généralisée auprès de France Travail** de toutes les personnes en recherche d'emploi ou rencontrant des difficultés sociales et professionnelles d'insertion ainsi que **le processus d'orientation commun aux acteurs du réseau pour l'emploi**, avant leur généralisation au 1^{er} janvier 2025. **Nous rénoverons notre diagnostic socio-professionnel**, en testant notamment de nouvelles approches d'évaluation **des compétences et de diagnostic des freins à l'emploi** (illettrisme, mobilité, logement, illettrisme), et des approches spécifiques adaptées **aux personnes en situation de handicap**. Plus largement, nous expérimenterons les mesures d'inclusion dans l'emploi de ces personnes issues de l'ambition posée par la Conférence Nationale du Handicap en lien étroit avec les Cap Emploi. Par ailleurs, l'expérimentation menée depuis février 2023 avec les conseils départementaux pour améliorer **l'accompagnement des bénéficiaires du RSA sera étendue à une quarantaine de nouveaux territoires**. Et pour offrir **davantage de solutions aux cadres et aux créateurs et repreneurs d'entreprise**, nous développerons une offre d'accompagnement en nous appuyant sur des prestataires, en lien respectivement avec l'APEC et avec les conseils régionaux.

Nous testerons dans près de 100 agences de **nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement (MSA) et de mises en parcours** articulées autour d'objectifs concrets (emploi rapide, travail sur le projet /reconversion, résolution de freins périphériques), de jalons temporels et d'une offre de services ciblée pour améliorer l'accès à l'offre de services et assurer les transitions quand elles sont nécessaires.

Nous testerons également différentes méthodes pour accompagner les employeurs à recruter de manière plus « inclusive » au bénéfice de publics éloignés de l'emploi. Nous nous appuyerons pour cela sur les clubs Les Entreprises S'engagent. Par ailleurs, nous testerons cette année pour les TPE-PME une **nouvelle prestation de conseil pour mieux diagnostiquer et accompagner le besoin de l'employeur tout au long du processus de recrutement**, de l'identification du besoin en compétences à l'intégration et la fidélisation des candidats au sein de l'entreprise. Le recours à des tests mobilisant **l'intelligence artificielle** sera accru sous la supervision du comité d'éthique.

Enfin, à partir du 1^{er} janvier 2025, un **cadre rénové de droits et devoirs du demandeur d'emploi** verra le jour. Le contrat d'engagement, qui remplacera le PPAE, posera ainsi le droit à un accompagnement personnalisé et fixera en contrepartie les engagements de la personne, en particulier son devoir d'assiduité et d'implication dans son parcours. Le contrôle de la recherche d'emploi, qui se substituera à la gestion de la liste, s'assurera du respect de ces engagements. Pour s'y préparer, nous testerons **le contrôle rénové de la recherche d'emploi** dans quelques régions volontaires au 1^{er} semestre à travers de nouvelles procédures et modalités de coopération entre les plateformes et agences, puis en élargissant ce test aux partenaires au 2nd semestre, et en priorité, aux conseils départementaux engagés dans les expérimentations RSA rénové.

b. Construire les objets du patrimoine commun pour une meilleure coopération au service du plein emploi

Depuis le 1^{er} janvier 2024, nous sommes dotés de nouvelles missions. Parmi celles-ci figure celle de concevoir et de mettre en œuvre le patrimoine commun du réseau pour l'emploi. Ce patrimoine vise à créer les conditions des coopérations renforcées sur le terrain avec nos partenaires, au plus près de nos usagers. Le construire pour eux, c'est le construire avec eux.

Parmi ces communs, nous élaborerons tout d'abord cette année avec nos partenaires les **critères d'orientation** des personnes inscrites partagés entre organismes référents, ainsi qu'un **référentiel de diagnostic commun** à tous que nous soumettrons au comité national pour l'emploi pour adoption.

Nous mettrons également en place les premières briques techniques du **SI plateforme de France Travail**, qui viseront en priorité à garantir l'inscription et l'orientation de toutes les personnes accompagnées par le réseau des acteurs pour l'emploi à horizon 2025 et engager les premières étapes de l'accompagnement que sont le diagnostic et la signature du contrat d'engagement. Ces nouvelles fonctionnalités seront facilitées par un plus grand partage de la donnée dans le respect du RGPD et des règles de sécurité des systèmes d'information, une interopérabilité renforcée des SI existants au sein du réseau pour l'emploi, la mise à disposition d'outils communs, et la mise en place d'une gouvernance commune du SI plateforme associant l'ensemble des acteurs.

Nous devons également renforcer au sein des acteurs du réseau pour l'emploi l'interconnaissance mutuelle afin de développer les pratiques communes visant à réaliser des actes métiers communs. À cette fin, nous organiserons des journées de rencontre et d'échanges entre les professionnels des différents réseaux dans les territoires. Afin de développer de façon plus large une « culture professionnelle commune », nous bâtirons progressivement avec nos partenaires **une offre de développement de compétences et des outils de partage de pratiques** via **l'Académie France Travail**. Enfin, pour **favoriser et promouvoir une culture de coopération, d'innovation et d'alliance de travail**, des communautés physiques ou virtuelles seront constituées aux différents échelons du territoire.

c. Construire une nouvelle alliance avec les territoires et partenaires

La réforme France Travail s'appuie sur une gouvernance entièrement renouvelée entre acteurs du réseau pour l'emploi aux quatre échelons (national, régional, départemental et local) et simplifiée (un seul comité par échelon). **Orientée solutions au plus près des territoires**, cette gouvernance fait du comité local l'échelon opérationnel d'identification des besoins et de mise en œuvre des actions.

L'année 2024 sera à cet égard une année charnière car elle sera marquée par l'installation du comité national au printemps et des comités territoriaux pour l'emploi au 1^{er} juillet 2024. Nous devons donc nous préparer, en lien avec les futurs co-présidents des instances territoriales, à savoir les services de l'État et les présidents d'exécutifs locaux, à assurer **notre nouvelle fonction d'appui**. Celle-ci consistera notamment à faciliter l'identification des priorités d'actions au sein du réseau dans le cadre de l'élaboration de feuilles de route et à mettre à disposition et analyser des données via tableaux de bord adaptés à chaque échelon de gouvernance pour permettre aux acteurs d'un territoire de prendre des décisions les plus éclairées possibles. Les territoires expérimentateurs de l'accompagnement rénové des personnes au RSA nous permettront de tester la co-construction de feuilles de routes locales et les tableaux de bord au niveau départemental, tandis que nous testerons la nouvelle gouvernance, les priorités d'actions partagées et les tableaux de bord au niveau régional dans le cadre des préconfigurations régionales dans les sept régions déjà engagées.

Dans ce cadre, l'alliance de travail avec les services de l'Etat au niveau régional et départemental sera essentielle à consolider pour porter conjointement les ambitions de la réforme et en être les ambassadeurs auprès des acteurs du réseau pour l'emploi, en s'appuyant sur les bonnes pratiques repérées dans le cadre des Labs territoriaux menés en 2023 et les initiatives communes qui seront poursuivies en 2024.



3. Mettre pleinement notre organisation et nos compétences au service de nos nouvelles ambitions

a. Mettre en place les trois piliers de la transformation de notre Établissement

I. Simplifier le quotidien des collaborateurs et gagner en efficience

Pour accompagner la transformation de France Travail, une démarche de simplification et de recherche de gains d'efficience va s'installer au sein de l'Établissement. Elle a pour objectif **d'améliorer la qualité de vie au travail, l'efficacité et l'efficience de nos actions** en simplifiant les activités quotidiennes des collaborateurs et en optimisant les processus, sans dégrader la qualité des services délivrés aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.

La démarche s'attachera, en écoute du réseau, à mettre en place un **système coordonné de remontée permettant l'identification, l'instruction et le traitement des difficultés rencontrées à chaque niveau de l'organisation**, dans une logique responsabilisante, apprenante et transparente. Outre la gestion des éléments perturbants du quotidien, l'analyse des processus viendra compléter le dispositif pour, dans la durée, contribuer à l'amélioration continue.

L'objectif est d'obtenir des premiers résultats rapides dès 2024 au sein des agences, plateformes et fonctions supports.

II. Tous acteurs de la transformation

La réforme France Travail est une **ambition collective**, devant impliquer l'ensemble des professionnels travaillant sur les sujets d'emploi, de formation et d'insertion. Elle s'appuie sur l'existant, le socle constitué des profondes réussites obtenues et de la somme des apprentissages des dernières années, les nôtres comme ceux de nos partenaires.

Tout agent France Travail y prend part via :

- **son travail au quotidien** : par exemple en sécurisant le versement de l'allocation pour les conseillers indemnisation ; en sécurisant l'engagement réciproque entre la personne accompagnée et son conseiller pour les conseillers Demande ; en sécurisant la bonne réponse au bon moment avec l'entreprise pour les conseillers Entreprise ; en soutenant les conseillers pour les managers ; en apportant une expertise décisive aux projets pour les équipes support ; en apportant une solution aux irritants du quotidien ;
- **la contribution à un projet de transformation** : en tant que membre de l'équipe projet, sponsor, membre d'une gouvernance, acteur terrain d'un territoire d'expérimentation ou support au bon fonctionnement du projet, etc.
- **la contribution à un produit numérique** : en tant que membre de l'équipe produit, participant au comité produit, beta testeur, utilisateur faisant des retours à l'équipe, etc.
- **la contribution à une initiative locale ou nationale** participant à l'effort collectif ;
- **la proposition d'initiatives concrètes** pouvant alimenter la démarche de la réforme France Travail dans une logique intrapreneuriale qui seront notamment encouragés à travers les challenges et valorisés à travers la Fabrique de l'inspiration.

Tout collaborateur est associé à la transformation en recevant de l'information sur son avancement, en donnant son avis, en rentrant dans une équipe projet ou en proposant et testant des initiatives. Les managers auront la responsabilité de créer les conditions de la transformation pour engager l'ensemble des agents. Ils s'assureront que les priorités de la feuille de route et les enjeux de transformation associés sont connus et compris de tous, afin que chacun puisse y contribuer, en agence comme au sein des fonctions support, qui sont des actrices de la transformation en soutien du réseau.

Afin de continuer à faire vivre un dialogue social de qualité au sein de l'Établissement, les organisations syndicales seront également informées et consultées autant que de besoin sur cette transformation au travers des Comités sociaux et économiques (CSE) et du Comité social et économique central (CSEC), et des échanges seront organisés avec les délégués syndicaux centraux (DSC) dans cette même optique.

III. Co-construire collectivement notre « raison d'être » et la décliner en principes d'action pour l'incarner au quotidien et revoir en conséquence notre organisation

La transformation liée à France Travail doit être portée et incarnée au quotidien par tous les agents au sein de l'Établissement. Elle doit également être visible pour nos usagers et nos partenaires. À cette fin, il apparaît nécessaire de **définir collectivement notre « raison d'être », de partager notre vision de nos nouvelles missions, de les traduire en postures managériales et de les décliner en principes d'action au quotidien.**

Une démarche de concertation sera ainsi lancée en 2024 au sein des agences dans le but de définir un socle de principes d'action communs à tous.

Sur la base de ces travaux et de ceux liés à la transformation ainsi qu'à la simplification, de **nouvelles modalités organisationnelles** permettront de définir les marges de manœuvre et les redevabilités de chacun des échelons de notre Établissement, et notamment des fonctions support, dans un cadre de confiance rénové et dans une logique de recherche d'efficacité et d'adaptation à la transformation.

b. Développer les compétences prioritaires à la mise en œuvre de la réforme et s'assurer de la sûreté des collectifs

Les actions de développement de compétences des collaborateurs France Travail en 2024 concerneront en priorité :

- l'accueil en agence, y compris dans ses aspects sûreté ;
- la facilitation et la coopération locale avec les acteurs du réseau pour l'emploi, notamment dans le cadre des comités pour l'emploi ;
- les nouvelles modalités d'inscription ;
- les pratiques professionnelles en matière de diagnostic socio-professionnel ;
- la mise en œuvre de la réforme de l'Assurance Chômage.

Une attention particulière sera par ailleurs portée au développement de compétences nécessaires à la consolidation de nos fondamentaux concernant l'indemnisation et l'accélération des recrutements. Des travaux seront conduits parallèlement afin de renforcer l'attractivité de nos métiers, l'accompagnement managérial ainsi que le repérage et l'accompagnement des futurs managers.

Par ailleurs, le plan d'équipements sûreté sera progressivement déployé dans les agences, sur la base des résultats des pilotes réalisés en 2023.

c. Être exemplaire et résolument engagé au service de la société toute entière

En 2024, France Travail accentuera son engagement dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale à travers quatre priorités :

I. S'engager dans la mise en œuvre de l'accord de Paris sur le climat

Résolument engagés pour contribuer à l'atteinte des objectifs de l'accord de Paris sur le climat, nous définirons en 2024 **une stratégie bas carbone ambitieuse** visant la réduction significative de nos émissions à horizon 2030.

Cette stratégie sera déclinée au niveau régional et fera l'objet d'une programmation pluriannuelle des actions, dont l'avancement sera régulièrement partagé à tous les niveaux de l'Établissement.

Parallèlement, nous accompagnerons les employeurs à l'identification de leurs **besoins en compétences liés à l'apparition de nouveaux métiers ou au verdissement de métiers existants** et identifierons les actions de développement de compétences des demandeurs d'emploi à développer en réponse à ces besoins dans des secteurs et territoires particulièrement concernés par cet enjeu.

Quelle que soit notre fonction au sein de l'Établissement, nous devons ainsi tous devenir acteurs de la transition écologique.

II. Mener une politique d'accessibilité inclusive au service des personnes en situation de handicap

Alors que nos missions s'élargissent pour mieux accompagner les personnes en situation de handicap vers l'emploi, France Travail poursuit sa politique volontariste pour l'inclusion des personnes en situation de handicap, en termes d'accessibilité de nos sites et de nos services digitaux. À cet égard, notre action en 2024 visera à :

- faire progresser l'ensemble de nos services digitaux fixes et mobiles vers l'objectif d'un taux de conformité de 75% aux référentiels généraux de l'amélioration de l'accessibilité ;
- mettre en œuvre progressivement un autodiagnostic d'accessibilité des espaces physiques au niveau de chaque agence, permettant d'objectiver la fluidité des déplacements et la facilité d'usage de nos services au sein des agences pour les personnes en situation de handicap, sur la base du retour d'expérience du pilote mené dans dix agences de deux régions au cours du 1^{er} semestre 2024.

En tant qu'employeur responsable, nous poursuivrons par ailleurs nos actions en matière de recrutement inclusif afin de maintenir un niveau élevé en matière d'emploi direct de salariés en situation de handicap.

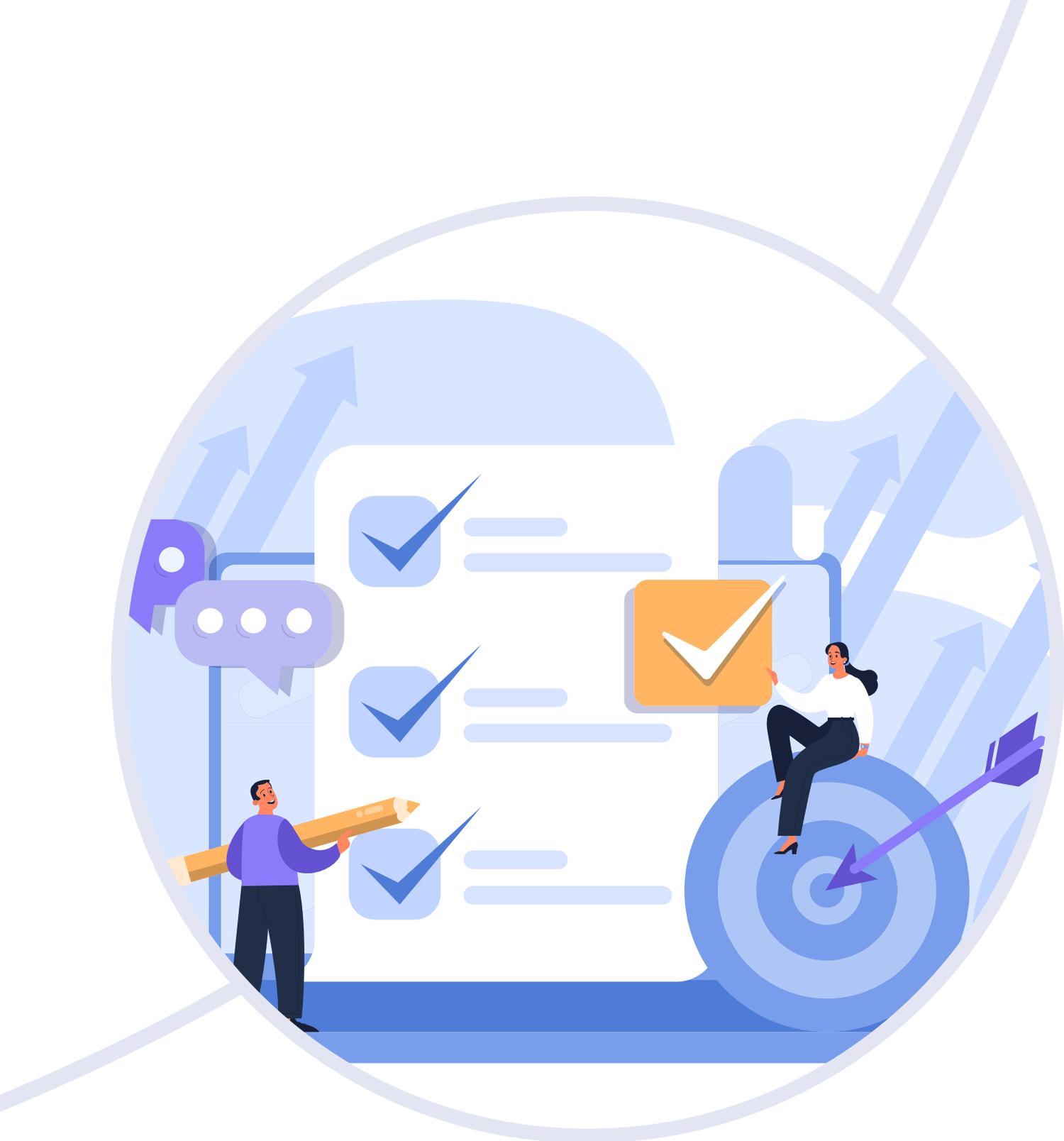
III. Poursuivre les actions pour l'égalité entre les femmes et les hommes et lutter contre toutes les formes de discrimination et les stéréotypes

Nous continuerons d'agir en 2024 en faveur de l'égalité professionnelle femmes-hommes au sein de l'Établissement, en veillant à ce que les femmes bénéficient des **mêmes possibilités d'évolution professionnelle** que les hommes et en s'assurant de **l'égalité de rémunération**. Nous poursuivrons par ailleurs les actions de sensibilisation de nos usagers et agents aux représentations et stéréotypes sexués susceptibles de freiner les dynamiques d'accès à l'emploi.

Nous renforcerons nos efforts pour développer **des modes de recrutement plus inclusifs** en sensibilisant les employeurs aux apports de la diversité en entreprise. Du côté des demandeurs d'emploi, nous proposerons aux territoires pilotes de l'accompagnement rénové des bénéficiaires du RSA la mobilisation d'une démarche d'autodiagnostic des phénomènes d'autocensure qui affectent les demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi, afin qu'ils puissent être levés dans le cadre de l'accompagnement qui leur est proposé, avec l'appui d'un professionnel.

IV. Favoriser l'engagement sociétal des collaborateurs

Pour réussir la transformation de Pôle emploi en France Travail, nous devons fédérer nos énergies. Nous pourrions pour cela **nous inspirer des valeurs du monde sportif et associatif afin de renforcer notre engagement à titre individuel et collectif**. En 2024, année des Jeux Olympiques et Paralympiques, seront ainsi proposées des actions sportives qui constitueront autant de temps de partage entre collaborateurs, en s'appuyant sur l'application « DéfiSport ». Par ailleurs, les actions de solidarité seront encouragées et facilitées, au travers d'un « kit de l'engagement solidaire » sur lequel chaque collectif pourra s'appuyer pour mettre en œuvre des actions concrètes, en lien avec des associations locales.



Annexe

Liste des tests et pilotes

Tests et pilotes

France Travail se fera par et avec le terrain. 2024 sera une année de tests et de pilotes sur l'ensemble du territoire dont vous trouverez la liste ci-dessous.

NB : cette liste des principaux tests et pilotes est indicative et amenée à évoluer. Elle ne couvre donc pas l'intégralité des tests et pilotes qui peuvent être menés par ailleurs sur les territoires. Une vision exhaustive et mise à jour régulièrement sera prochainement disponible sur l'outil NOV'US.

Repérer l'ensemble des personnes en recherche d'emploi

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|---|------------------------------------|---|--|
| Faciliter l'accès aux services de France Travail à toutes les personnes en fin de contrat susceptibles d'entrer en parcours de recherche d'emploi | Licenciement pour inaptitude (CNH) | Expérimenter les bonnes modalités d'enregistrement à France Travail dès la prononciation du licenciement pour inaptitude afin de proposer un accompagnement intensif et spécifique sous la forme d'une prestation Cap Emploi | Territoires pilotes pré-identifiés, en cours de validation |
| Déployer un plan d'action de repérage et d'aller vers partagé au niveau de chaque bassin d'emploi | 100% repérage | Tester un principe de repérage sur 6 types de publics , en repérant tous les acteurs du territoire qui les accueillent, voire font de l'aller vers, et envisager avec eux comment ils pourraient demain accompagner vers l'inscription | Martinique Nouvelle-Aquitaine |
| | Aller vers des publics spécifiques | En 6 tests, selon 6 cibles : décrocheurs universités, jeunes sortant de l'aide sociale à l'enfance (ASE), primo-arrivants et réfugiés, personnes sous main de justice, licenciés pour inaptitude | Guyane Hauts-de-France Ile de France Normandie Occitanie Provence-Alpes-Côte d'Azur |

Assurer une entrée en parcours d'accompagnement rapide avec le référent le plus approprié

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|--|--|--|---|
| Permettre une inscription facilitée à France Travail pour tous | Rénovation du script d'inscription | Tester des modalités de simplification du script d'inscription volontaire (enjeu législatif pour les bénéficiaires du RSA et les jeunes et les personnes en situation de handicap) | En cours d'identification Centre-Val de Loire |
| Mettre en place une orientation rapide sur la base de critères d'orientation nationaux communs | Orientation suite à l'inscription vers le bon référent pour le 1 ^{er} rdv | Co-construire l'outil avec des référents France Travail / Missions locales / Cap Emploi afin de s'assurer de leur compréhension des critères et adhésion aux choix d'orientation des demandeurs d'emploi | Auvergne-Rhône-Alpes Centre-Val de Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur |

Proposer des parcours d'accompagnement personnalisés

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|---|--|--|---|
| Proposer davantage de parcours intensifs pour les personnes qui en ont besoin | Nouvelles MSA - et systématisation du référent unique d'accompagnement | Tester de nouvelles modalités d'accompagnement articulées autour d'objectifs concrets (emploi rapide, travail sur le projet /reconversion, résolution des freins périphériques) et de jalons temporels et d'une offre de services ciblée Tester un référent unique d'accompagnement et un « facilitateur » France Travail pour tous, afin d'améliorer l'accès à l'offre de services et assurer les transitions quand elles sont nécessaires | Toutes les régions |
| | Plateforme de rencontres professionnelles | Mettre en relation via "My Job Glasses" des personnes qui cherchent à confirmer leur intérêt pour un métier avec des professionnels acceptant d'être contactés pour échanger (cibles : jeunes, seniors, cadres) | Auvergne-Rhône-Alpes France Travail services Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| Rendre le système de sanctions plus adapté aux situations et plus effectif avec le CRE rénové | CRE rénové | Substituer au système actuel de liste des manquements un système où l'appréciation est fondée sur un faisceau d'indices, et mettre en place une organisation adaptée associant nos partenaires | Auvergne-Rhône-Alpes Bretagne Grand-Est Hauts-de-France La Réunion Nouvelle-Aquitaine Occitanie Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| Faciliter la mobilisation de l'offre de services des acteurs du réseau pour l'emploi | Mobilisation croisée de l'offre de services | Mettre en visibilité de tous les acteurs via DORA (outil numérique d'aide à la prescription) les services disponibles et en faciliter la mobilisation à bon escient dès l'inscription | Grand-Est La Réunion Normandie |
| Elaborer un contrat d'engagement dynamique adapté au parcours de la personne | Contrat d'engagement dynamique | Faire du contrat un objet compris et vivant / mis à jour au fil de l'eau (automatiquement et manuellement par les professionnels), partagé de manière dynamique avec le demandeur d'emploi et aboutissant en cas de non-respect au CRE | Centre-Val de Loire Ile de France |
| Mettre en place un diagnostic partagé (méthode, référentiel et outils), couvrant les champs professionnel et social, pour construire un plan d'action personnalisé | Collecter de l'information avant le premier entretien, afin d'enrichir le diagnostic initial | Permettre aux demandeurs d'emploi d'objectiver leur situation et leurs besoins au regard de leur projet professionnel via un outil permettant de se positionner sur des services (exemple : PIX) et s'assurer que les conseillers intègrent pleinement ces éléments d'autodiagnostic lors du 1 ^{er} entretien | Bourgogne-Franche-Comté Guyane La Réunion Normandie Occitanie |
| | Diagnostic Socio-Professionnel | Mettre en œuvre un diagnostic France Travail multimodal et adaptable, sur la base d'un référentiel commun et d'un outil partagé (SI) | Toutes les régions (sauf France Travail services) |
| | Territoire zéro-illectronisme | Assurer la détection systématique de l'illectronisme dans le diagnostic et les accompagnements France Travail, garantir sur l'ensemble du territoire une offre de formation répondant à cet enjeu | Auvergne-Rhône-Alpes |
| | Illettrisme | Sur la base de tests en ligne « EVA », favoriser la mobilisation des solutions disponibles sur le territoire du demandeur d'emploi | Bretagne Guadeloupe Hauts-de-France Mayotte Pays de la Loire La Réunion |
| | Mettre en place des systèmes d'auto-évaluation des compétences professionnelles des demandeurs d'emploi pour améliorer la pertinence des candidatures (Assessment Center) | Tester un dispositif de mesure des connaissances métier des demandeurs d'emploi dans le cadre du plan vivier (23 métiers) à deux moments clés : avant l'entrée en vivier et au jalon du 3 ^e mois, afin de guider le conseiller dans son inscription, maintenir les demandeurs d'emploi en vivier et améliorer la pertinence des candidatures présentées aux employeurs. | Auvergne-Rhône-Alpes Bourgogne-Franche-Comté Centre-Val de Loire Grand-Est Guyane Hauts-de-France Ile de France La Réunion Normandie Nouvelle-Aquitaine Occitanie Pays de la Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur |

Renforcer l'efficacité et l'accessibilité des formations

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|--|---|---|---|
| Simplifier l'accès des demandeurs d'emploi à une information fiable et pertinente et réduire les obstacles à l'entrée en formation | Plateforme « Estime Formation » | Réduction des obstacles financiers à l'entrée en formation, avec la plateforme « Estime Formation » | Bourgogne-Franche-Comté Centre-Val de Loire Grand-Est Hauts-de-France Normandie Nouvelle-Aquitaine Pays de la Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| | Sécurisation financière des parcours de formation | Tester une aide « différentielle » pour éviter la perte de salaire pendant la formation pour sécuriser l'accès des demandeurs d'emploi à l'ensemble des formations financées par France Travail (ex Salariés des Entreprises d'Insertion) | Auvergne-Rhône-Alpes Grand-Est Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| | Accessibilité aux formations des demandeurs d'emploi en situation de handicap (CNH) | Tester une majoration financière pour que les organismes de formation puissent mettre en œuvre les besoins d'aménagement raisonnable (CNH) | Bretagne Corse La Réunion |
| Massifier l'accès des entreprises aux formations avant l'embauche | Développer le recours à la POE, notamment via la plateforme « Former – Recruter » | Simplifier l'accès des entreprises aux POE avec la plateforme « Former – Recruter » | Bourgogne-Franche-Comté Centre-Val de Loire Corse Grand-Est Hauts-de-France Pays de la Loire |

Accélérer les recrutements et élargir les opportunités d'emploi

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|--|--|--|--|
| Développer et coordonner la prospection des entreprises | Organisation et outillage des actions de prospection | Mise à disposition d'un outil de ciblage pour orienter la stratégie de prospection (en transitoire pour le CRM) Déployer et tester le modèle cible de "task force entreprise" et l'outillage associé Tester l'externalisation afin d'identifier si pour certaines cibles entreprises ce canal est utile pour le réseau | Auvergne-Rhône-Alpes Bourgogne-Franche-Comté Bretagne Centre-Val de Loire Grand-Est Hauts-de-France Île de France La Réunion Normandie Nouvelle-Aquitaine Occitanie Pays de la Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| | POC CRM | Tester différents outils de gestion de la relation client permettant de soutenir l'élaboration d'une stratégie de prospection et le suivi de sa mise en œuvre | Bourgogne-Franche-Comté Bretagne Hauts-de-France Île de France Pays de la Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| | Mobiliser les « repéreurs d'offres » | Permettre aux partenaires de partager avec France Travail un besoin de recrutement identifié dans le cadre de leurs relations entreprises | En cours d'identification Bretagne |
| Garantir une gestion efficace et partagée des offres d'emploi avec un interlocuteur privilégié | Back Office Offres | Tester un outil de gestion partagée des offres d'emploi avec pour objectifs : - de répartir le traitement des offres d'emploi selon les spécificités de chaque opérateur et partenaire sur chaque territoire - de répartir les interventions de manière complémentaire pour pouvoir les offres d'emploi efficacement | En cours d'identification Auvergne-Rhône-Alpes Bourgogne-Franche-Comté Bretagne Centre-Val de Loire Grand-Est Île de France La Réunion Martinique Normandie Nouvelle-Aquitaine Pays de la Loire Provence-Alpes-Côte d'Azur |
| Enrichir le parcours d'accompagnement des entreprises et renforcer leur engagement | Enrichir le diagnostic partagé des difficultés de recrutement sur la base d'un « auto-diagnostic » réalisé par les entreprises | Sur la base d'un premier test mené en Auvergne-Rhône-Alpes, évaluer la pertinence d'un dispositif outillé d'un support numérique pour l'auto-diagnostic des entreprises et d'une action de développement de compétences pour les CDE afin qu'ils puissent pleinement s'en saisir pour : > enrichir l'entretien dans le cadre d'Action Recrut' et les propositions de solutions pertinentes > outiller les partenaires dans le cadre de la coordination de la relation entreprise | Auvergne-Rhône-Alpes Bourgogne-Franche-Comté Hauts-de-France Île de France |
| | Prestation de conseil RH | Tester une prestation complète d'appui RH proposée et financée par France Travail : - avec un travail approfondi d'analyse et de recommandation par un expert - ciblant les TPE/PME les plus en difficulté sur les sujets recrutement et RH | En cours d'identification |

Accélérer les recrutements et élargir les opportunités d'emploi (suite)

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|--|--|--|---|
| Enrichir le parcours d'accompagnement des entreprises et renforcer leur engagement | Suivi dans l'emploi | Tester un nouveau service de suivi dans l'emploi avec un système de sollicitation automatique de l'employeur voire du candidat post-recrutement pour demander de manière systématique à 1 semaine, à 1 mois et 3 mois si le recrutement s'est bien passé et s'il y a besoin d'un appui | En cours d'identification |
| Optimiser l'accès aux services en ligne des entreprises et améliorer les parcours autonomes | Portail régional | Evaluer les impacts en termes de parcours utilisateur d'une plateforme visant à valoriser les offres d'emploi de la région via une porte d'entrée différenciée et dédiée à la région (V1 de l'outil en Pays de la Loire) | Hauts-de-France Pays de la Loire |
| Accélérer les mises en relation candidats / employeurs | Sourcing inclusif | Tester des scénarios métier permettant de favoriser la mise en relation entre demandeurs d'emploi et employeurs engagés sur le handicap en valorisant les compétences de personnes en situation de handicap. | Bretagne Centre-Val de Loire Île de France Nouvelle-Aquitaine Pays de la Loire |
| | XP Gojob sur l'IA générative | Tester sur un territoire le recours à la technologie IA générative de Gojob pour identifier des candidats, les solliciter en conversationnel pour vérifier l'intérêt et les informations et sourcer les candidats les plus pertinents à proposer à l'employeur | En cours d'identification |
| Développer l'accompagnement des entrepreneurs | Accompagnement de l'entrepreneuriat informel | Tester un parcours entrepreneurial visant la formalisation de l'entrepreneuriat dit « informel » et le développement de l'entreprise. | Bretagne Guadeloupe Hauts-de-France Martinique Mayotte Normandie Nouvelle-Aquitaine |
| | Parcours entrepreneuriat renouvelé (avec diagnostic expert et recours au Pass Créa) | Tester la proposition d'un diagnostic expert aux entrepreneurs pour avoir une meilleure qualification de la situation et une préconisation claire d'un parcours d'accompagnement | En cours d'identification |

Améliorer l'accueil et la relation usagers

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|---|---|---|--|
| Déployer des « espaces France Travail », encore plus attractifs pour les personnes en recherche d'emploi et les entreprises | Accueils des agences + Tiers lieux (fixe, mobile) | Des espaces pour mieux accueillir, en forte proximité des demandeurs d'emploi et des entreprises | Centre-Val de Loire France Travail services Guyane Hauts-de-France Mayotte Normandie Occitanie |
| | Cap Visibilité | Test visant à faire de l'accueil un lieu d'intermédiation / une vitrine des opportunités d'emploi pour les demandeurs d'emploi et des offres et événements pour les entreprises autour de 2 concepts: - « Forum » : proposer une borne interactive et un espace rencontre, avec ou sans écran en vitrine de l'agence - « Calendrier » : proposer un calendrier des événements emploi et un espace rencontre | Bretagne Normandie |
| | La Halle de l'emploi (Lille) | Tester un lieu « vitrine » du marché du travail dédié aux entreprises et au recrutement, animé avec les partenaires. par une équipe dédiée mobilisant une offre de services complémentaire à celle des agences au sein d'un lieu attractif | Hauts-de-France Ile de France Nouvelle-Aquitaine |
| Poser un schéma de délivrance de service territorialisée, intégrant une offre de services France Travail à - de 5 km | Offre de services France Travail à - 5 km | S'assurer de la présence d'une offre de services France travail à moins de 5 km | En cours d'identification |

Mettre en place une gouvernance simplifiée du réseau pour l'emploi, assurant un pilotage aux résultats sur la base d'objectifs partagés

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|---|--|---|-------------------------------------|
| Créer les conditions de la bonne coopération entre les acteurs via la fonction d'appui aux instances et la préparation de feuilles de route partagées | Les gouvernances France Travail - du diagnostic à la feuille de route partagée | Pour aider les acteurs du réseau pour l'emploi local à mener des actions impactantes sur leur territoire de manière coordonnée et suivie, mise en place d'un accompagnement à la co-construction d'une feuille de route commune et de son pilotage, à partir : - d'un diagnostic partagé et analysé, - de temps dédiés en intelligence collective, - d'outils dédiés | Hauts-de-France Pays de la Loire |

Appui aux régions préfiguratrices et départements pilotes (volets RSA et Handicap)

| Projet | Nom | Descriptif | Régions concernées |
|---|---|---|---|
| Préfigurations régionales | Préfigurations régionales | Mise en œuvre d'engagements partagés État-CR-France Travail dans le cadre de protocoles de préfiguration sur le champ de la formation et du développement économique, associée à une gouvernance régionale, départementale et locale | Bretagne Bourgogne-Franche-Comté Centre-Val de Loire Hauts-de-France Pays de la Loire |
| Accompagné rénové des personnes au RSA | Pilotes RSA | Mise en œuvre d'un diagnostic et d'un accompagnement rénové des personnes au RSA, d'un accompagnement au recrutement des entreprises et d'une gouvernance renouvelée | Toutes les régions |
| Expérimentations CNH | Appui renforcé à la définition du projet professionnel par France Travail-Cap Emploi (CNH) | Favoriser l'insertion professionnelle des PSH en optimisant le recours à l'ensemble des solutions disponibles par les différents acteurs, y compris le milieu protégé (Esat), emploi accompagné, entreprises adaptées, etc. Assurer la capacité du RPE à réaliser une orientation éclairée pour les situations les plus complexes. Mobiliser le cas échéant des compétences médico-sociales de diagnostic. | Territoires pilotes pré-identifiés, en cours de validation |
| Autodiagnostic accessibilité | Autodiagnostic accessibilité des agences | Permettre aux agences d'autoévaluer l'accessibilité de leurs locaux aux personnes en situation de handicap. | Auvergne-Rhône-Alpes Bretagne Occitanie |



France Travail - Direction générale
Direction Stratégie et Affaires institutionnelles et Direction de la Communication
Mars 2024