

CONVENTION NATIONALE

POLE EMPLOI / AFPA



Dans un environnement en forte mutation, la relation entre Pôle emploi et l'AFPA a profondément évolué sur la période 2010-2012. Dans ce contexte, il apparaît nécessaire d'adapter les termes du partenariat liant les deux institutions, acteurs majeurs sur le champ de la formation des demandeurs d'emploi.

Acteurs majeurs du service public de l'emploi, organisé par la loi de programmation pour la cohésion sociale du 18 janvier 2005, Pôle Emploi et l'AFPA sont appelés à renforcer leur partenariat pour favoriser l'accès à la formation professionnelle des demandeurs d'emploi, en fluidifiant le processus de prescription et d'entrée en formation. Cette convention-cadre nationale sera déclinée aux niveaux régional et local, et pilotée à partir d'indicateurs de pilotage partagés entre les deux institutions.

La présente convention fait suite à la convention signée en date du 30 mars 2010 par les Directeurs Généraux de Pôle emploi et de l'AFPA, conclue dans le contexte du transfert des psychologues de l'AFPA vers Pôle emploi, en s'appuyant sur son bilan. En synthèse, ce bilan permet de faire le constat suivant : même si elle facilite les relations, la déclinaison opérationnelle de la convention du 30 mars 2010 n'a pas toujours permis la mise en place d'un cadre de travail structuré et pérenne entre l'AFPA et Pôle emploi en régions.

Dès lors, la relation entre les deux organismes doit évoluer pour développer un partenariat opérationnel de service public dans lequel l'AFPA et Pôle emploi mettent en place des modalités d'organisation régionales et locales qui assurent l'optimisation des conditions d'entrées en formation des demandeurs d'emploi, et ce quels qu'en soient les financeurs (les Régions, Pôle emploi, les OPCA, l'Etat, l'Agefiph...).

L'enjeu majeur du nouveau partenariat entre Pôle emploi « prescripteur » et l'AFPA est d'offrir un cadre de travail rénové pour les équipes. Alors que le contexte macroéconomique fait de la formation professionnelle un levier central de lutte contre le chômage, les deux organismes doivent aujourd'hui mieux travailler ensemble afin d'offrir un service de qualité aux demandeurs d'emploi souhaitant suivre une formation : pertinence de l'orientation, simplicité des démarches d'entrée en formation, efficacité de la formation dans le processus de retour à l'emploi.

La convention a donc pour enjeu majeur d'assurer, avec plus de fluidité et de réactivité, l'entrée en formation des demandeurs d'emploi, afin de garantir la bonne utilisation des places de formation financées par les pouvoirs publics.

Cette relation s'organise autour des responsabilités suivantes :

- 1) Favoriser l'accès à la formation (en volume), notamment des publics les plus fragiles, grâce à la sécurisation des parcours.
- 2) Assurer une meilleure optimisation du dispositif de formation de l'AFPA et dans le respect des engagements vis-à-vis des partenaires et des tutelles.
- 3) Réduire les délais d'entrée en formation en simplifiant les process administratifs préalables à l'entrée en formation.
- 4) Faciliter le travail des conseillers Pôle emploi et des chargés de recrutement AFPA, en fluidifiant le processus de prescription et en rendant plus lisible l'offre de formation de l'AFPA.
- 5) Améliorer la traçabilité et le rendu compte pendant le processus de recrutement, puis pendant et après la formation.

Cette convention nationale s'organise autour des trois points clés suivants :

- Structurer au niveau national un cadre de travail rénové et pérenne.
- Mobiliser les ressources AFPA et Pôle emploi sur des actions ciblées et concrètes à destination des demandeurs d'emploi et des entreprises.
- Outiller les équipes AFPA et Pôle emploi afin de favoriser une nouvelle dynamique de travail en commun.

ARTICLE 1^{er} : Objectifs de la Convention nationale Pôle emploi / AFPA

La convention nationale, signée entre les deux parties, a pour objectif d'optimiser le partenariat entre Pôle emploi et l'AFPA afin de favoriser, pour les demandeurs d'emploi, l'accès à la qualification et le retour rapide à l'emploi. La présente convention vise concrètement à fluidifier le processus de prescription/inscription en formation en posant les bases d'un cadre de coopération national à décliner régionalement et devant permettre une sécurisation des parcours professionnels des demandeurs d'emploi via la mobilisation de dispositifs de formation financés selon des modalités variées (conseils régionaux, Pôle emploi, OPCA...), adaptés tant aux besoins des demandeurs d'emploi qu'à ceux des territoires (formations pré-qualifiantes – qualifiantes, contrats de professionnalisation, préparation opérationnelle à l'emploi...).

Elle constitue un cadre national qui devra être décliné par chacune des régions.

ARTICLE 2 : Définir et installer un cadre de travail rénové, structuré au niveau national et décliné localement afin de répondre efficacement aux enjeux du terrain

2.1 : Mieux structurer le partenariat AFPA / Pôle emploi aux niveaux national, régional, territorial et local

Par la présente convention, les deux signataires souhaitent poser les bases d'un travail en commun à redynamiser autour d'acteurs clés installés aux niveaux national, régional, territorial et local.

Pour cela, il apparaît nécessaire de préciser les rôles et responsabilités de chacun des niveaux d'acteurs :

Au niveau national :

- Le partenariat AFPA / Pôle emploi est piloté au niveau des Directeurs généraux de Pôle emploi et de l'AFPA dans le cadre d'un comité de pilotage stratégique annuel.

Le niveau national est responsable du pilotage stratégique et opérationnel de ce partenariat. Tous les trimestres, un Comité de pilotage technique entre la Direction de l'Orientation et de la Formation de Pôle emploi et la Direction de la relation clients stagiaires de l'AFPA anime la mise en œuvre de ce partenariat et fournit des orientations opérationnelles aux réseaux régionaux des deux institutions.

Le niveau régional est garant de la déclinaison régionale de la Convention nationale et des orientations données par les instances nationales :

- Il est garant de la bonne fluidité de l'entrée en formation des demandeurs d'emploi dans la région
- Sur la base des indicateurs de pilotage communs, il prend en tant que de besoin les décisions aptes à lever des dysfonctionnements repérés dans la chaîne de traitement de l'entrée en formation des demandeurs d'emploi en cohérence avec les orientations nationales
- Il définit les thématiques/problématiques à traiter au niveau régional en conformité avec les enjeux locaux et le cas échéant il peut identifier et remonter des problématiques à traiter au niveau national
- Il structure et anime un plan d'actions précis, cadre structurant du travail mené en commun sur une période donnée (actions, acteurs en charge, échéances...)

Aux niveaux territorial et local :

- Les niveaux territorial et local assurent l'opérationnalité et le suivi des plans d'actions arrêtés en région, notamment en matière de prescription.
- Ils mettent en œuvre des actions permettant d'assurer la fluidité des relations entre les conseillers de Pôle emploi et les chargés de recrutement de l'AFPA, partant toujours du besoin de développement de compétence du demandeur d'emploi et suivant les spécificités des différents outils de financement mobilisés :
 - o En fonction des offres d'emploi déposées et en lien avec l'entreprise concernée pour la mise en œuvre des POE individuelles
 - o En lien avec la branche ou l'OPCA ayant identifiés des besoins de développement collectifs pour la mise en œuvre des POE collectives,
 - o En lien avec les OPCA pour la mise en œuvre des contrats de professionnalisation, notamment.

• Ils sont consultés par le niveau régional lors de la définition des plans d'actions régionaux afin que l'ensemble des enjeux régionaux soient couverts.

Il est par conséquent crucial de mieux structurer l'articulation et les modalités d'animation entre les acteurs de chacun de ces différents niveaux. Le tableau synthétique présenté ci-après propose un cadre de structuration des relations AFPA / Pôle emploi. Les éléments mis en avant constituent des propositions susceptibles d'être ajustées en fonction des besoins.

Maille géographique	Acteurs Pôle emploi	Acteurs AFPA	Rythme des rencontres	Objectifs des rencontres
National	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • Directeur Général Adjoint 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • Directeur Général Adjoint 	annuel	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage stratégique global de la relation AFPA / Pôle emploi
National	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe de la Direction de l'orientation et de la formation (DO&F / DGA CSP) 	<ul style="list-style-type: none"> • Equipe de la Direction relation clients stagiaires (DRCS / DGA RC) 	trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion/point de partage sur des thématiques structurantes (procédures/pratiques métiers – outils...) • Orientations nationales pour les régions en lien avec les instances stratégiques et la gouvernance des deux institutions • Arbitrage sur des points clés remontés par les régions
Régional	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur régional et son équipe de direction 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur régional et son équipe de direction 	trimestriel	<ul style="list-style-type: none"> • Déclinaison régionale de la Convention et des orientations nationales au travers d'un plan d'action régional • Pilotage de la relation et suivi des plans d'action
Territorial	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur territorial • Référent formation 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur territorial de l'exploitation • Manager territorial de la relation clients stagiaires 	trimestriel à minima	<ul style="list-style-type: none"> • Pilotage opérationnel de la relation AFPA / Pôle Emploi • Déclinaison territoriale et locale du plan d'action régional • Structuration et suivi de l'avancement des actions
Local	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller Pôle emploi • Référents Formation • Equipe d'orientation spécialisée 	<ul style="list-style-type: none"> • Manager territorial de la relation clients stagiaires • Chargés de recrutement • Manager de formation • Référent VAE 	En tant que de besoin	<ul style="list-style-type: none"> • Prise en charge des actions au niveau local • Traitement de l'activité quotidienne : procédures de traitement...

2.2 : Installer des outils de pilotage de la relation AFPA / Pôle emploi au niveau national comme en régions

Les points de partage structurés à tous les niveaux doivent, entre autres, avoir pour objet le suivi de la prescription et de l'inscription des candidats en formation.

Ce suivi doit être objectif et donc outillé, notamment via :

- Le « kit technico-commercial », déployé par l'AFPA, à destination de ses Directions régionales, et devant aider les intervenants AFPA en région à structurer et à suivre l'avancement des travaux menés avec leurs homologues de Pôle emploi.
- Des tableaux de bord, consolidés à tous les niveaux, permettant de faciliter la structuration et la conduite des travaux. Les thématiques suivantes pourront être ainsi pilotées :
 - o Suivi de la prescription et des réservations faites par Pôle emploi
 - o Suivi des entrées en formation des demandeurs d'emploi
 - o Suivi des parcours (formation et placement)

2.3 : Développer des services pour fluidifier la prescription de formation et de VAE et faciliter la relation AFPA / Pôle emploi

L'AFPA et Pôle emploi conviennent de favoriser sur les territoires des processus de validation simplifiée des entrées en formation. Il s'agit de permettre, sur des actions de formation identifiées, une validation groupée ou individuelle des entrées en formation, quel que soit le prescripteur initial, placée sous la responsabilité du correspondant de stage identifié par Pôle emploi en lien avec son correspondant de l'AFPA au niveau local.

En fonction des spécifications régionales des cahiers des charges des financeurs, le directeur régional de l'AFPA et celui de Pôle emploi définiront, autant que nécessaire, les modes opératoires appropriés de validation simplifiée.

L'AFPA en concertation avec Pôle emploi, a par ailleurs choisi de mettre en place un service spécifique destiné aux conseillers Pôle emploi d'appui à la prescription de formation afin de faciliter la relation entre les équipes opérationnelles des deux organismes. Ce service pourra notamment prendre la forme d'une « hotline » dédiée aux conseillers Pôle emploi.

Enfin, l'AFPA met en place un dispositif national afin d'organiser et de garantir la prise en charge des demandes de formation hors région, dans le respect des dispositifs ou des conditions de financement.

ARTICLE 3 : Mener en commun des actions concrètes à destination des demandeurs d'emploi dans une logique de sécurisation des parcours professionnels

3.1 : Promouvoir l'accès à la qualification par la voie de la formation et de la VAE et ainsi sécuriser les parcours de formation des demandeurs d'emploi

Pôle emploi et l'AFPA s'engagent à développer leur collaboration afin d'optimiser l'offre de service délivrée aux demandeurs d'emploi et aux entreprises et ainsi sécuriser l'accès à la qualification pour un retour rapide à l'emploi. Les deux parties s'attachent à travailler ensemble pour sécuriser les parcours de formation des demandeurs d'emploi dans la mesure où les deux acteurs interviennent auprès des demandeurs d'emploi dans une logique de complémentarité.

Concrètement, l'AFPA et Pôle emploi mobilisent l'ensemble des dispositifs en vigueur pour favoriser l'accès à la formation des demandeurs d'emploi (quelles qu'en soient les modalités de financement).

Les deux institutions veillent par ailleurs tout particulièrement à mieux articuler les actions permettant d'assurer la mobilisation des services périphériques à la formation indispensables à la réussite des parcours :

- Accès aux services de logement et de santé notamment pour les publics les plus fragiles pendant leur formation.
- Services d'accompagnement sociaux et pédagogiques pour éviter les abandons en cours de formation.
- Accompagnement dans le montage des dossiers de rémunération et dans l'accès à des dispositifs facilitant la mobilité pour suivre un parcours de formation.
- Accompagnement à la Validation des Acquis de l'expérience.
- Appui en matière d'aide à la recherche d'emploi à l'issue d'une formation.

3.2 : Renforcer le partenariat entre les deux organismes, en installant une logique de « participation croisée » : mobilisation de personnels AFPA sur des actions Pôle emploi / mobilisation de personnels Pôle emploi sur des actions AFPA

Il semble aujourd'hui essentiel de favoriser la mise en place de coopérations renforcées entre les équipes Pôle emploi et AFPA pour rendre un meilleur service aux demandeurs d'emploi. Les éléments présentés ci-dessous ne constituent que des illustrations. Il appartient à chaque équipe régionale de définir les coopérations à conduire.

- Dans le cadre de la mise en œuvre de l'offre de service Orientation/Formation de Pôle emploi, il peut être envisagé de faire intervenir un interlocuteur de l'AFPA afin de présenter l'offre de formation ou de présenter une formation en particulier. L'objectif est de pouvoir faire bénéficier aux demandeurs d'emploi d'un complément d'expertise relatif aux représentations d'un métier ou aux implications concrètes d'une inscription en stage de formation.
- Suite aux formations, les relations avec les équipes sectorielles de production de Pôle emploi, peuvent permettre de favoriser le placement des stagiaires, par exemple dans le cadre d'opérations communes de type « job dating ». Ces coopérations souhaitées sont complémentaires aux actions conduites par l'AFPA dans le respect des engagements pris avec ses clients.
- Il est proposé aux équipes régionales de l'AFPA et de Pôle emploi de travailler à la mise en place d'opérations de VAE collectives.
- Il est également proposé aux équipes régionales de l'AFPA et de Pôle emploi de travailler à la mise en place de journées dites « campus ouverts » permettant à des conseillers Pôle emploi de venir assister à des sessions de formation ou encore de systématiser la présence de référents Pôle emploi lors des journées de recrutement (informations collectives, évaluation, entretien).

Dans son rôle de pilotage global de la relation partenariale AFPA / Pôle emploi, le niveau national sera attentif à la mise en œuvre de telles actions concrètes co-portées par les deux institutions dans une véritable logique de complémentarité entre le prescripteur et l'organisme de formation. Le niveau national pourra par ailleurs organiser la diffusion des bonnes pratiques entre les régions.

3.3 : Renforcer le partenariat opérationnel autour des contrats en alternance

Les entreprises peuvent s'adresser directement aux organismes de formation qu'elles ont choisi pour réaliser la formation en alternance, pour pourvoir leurs offres de contrat en alternance, et leur apporter l'appui dans le recrutement des candidats.

C'est ainsi que l'AFPA recueille des offres de contrats en alternance dont elle assure directement la mise en relation avec des candidats qu'elle a repérés.

Dans chacune des 2 directions régionales, un correspondant alternance sera identifié et permettra :

- A l'AFPA de transmettre à Pôle emploi les fiches de poste des contrats de professionnalisation captés par ses services commerciaux.

- A Pôle emploi de solliciter les agences compétentes pour organiser les mises en relation avec des demandeurs d'emploi et d'identifier l'opportunité d'associer l'AFPA dans le cadre de recueil d'offres d'emploi en contrat de professionnalisation.


Par ailleurs ces correspondants alternance en région pourront organiser, en tant que de besoin et en lien avec les orientations des directeurs régionaux, des événements autour de l'alternance.

Ces correspondants associent systématiquement l'OCPA concerné pour s'assurer du financement du contrat de professionnalisation et lui proposer, le cas échéant de participer aux actions de promotion de l'alternance qui pourraient être mises en œuvre.

Ce partenariat pourra notamment donner lieu à la signature d'un contrat de service en région entre Pôle emploi et l'AFPA.

ARTICLE 4 : Mettre à la disposition des acteurs des outils rénovés, contribuant à fluidifier la prescription. L'articulation des systèmes d'information Pôle emploi / AFPA est aujourd'hui un sujet central.

L'AFPA s'est engagée dans une démarche d'optimisation fonctionnelle et technique de son extranet CERISE mis à la disposition des prescripteurs - dont Pôle emploi - depuis le 1er avril 2010. Cette démarche est couplée à un dispositif d'accompagnement des prescripteurs (cf. article 2.3) devant favoriser l'appropriation de l'outil en externe.



Au-delà de l'amélioration du fonctionnement de l'outil CERISE et de l'accompagnement des utilisateurs, l'AFPA doit aujourd'hui poursuivre son travail de définition de la trajectoire d'évolution de CERISE à moyen/long terme afin d'anticiper la mise en place par Pôle emploi de l'outil AUDE Formation déployé sur le premier semestre 2012 ainsi que la structuration par le CENTRE INFO d'une base nationale de l'offre de formation professionnelle (BNF) alimentée par l'ensemble des organismes de formation..

Par conséquent, Pôle emploi et l'AFPA s'inscrivent dans la dynamique actuelle matérialisée par le déploiement en cours de AUDE formation d'une part et par le projet BNF d'autre part, visant à la mise à disposition des conseillers de Pôle emploi d'un outil unique de prescription de formation.

A cette fin, un groupe de travail composé des directions métiers et SI des deux institutions doit poursuivre le travail d'instruction relatif aux évolutions SI et à leurs conséquences sur les organisations et les pratiques métiers chez Pôle emploi comme à l'AFPA.

ARTICLE 5 : Modalités de mise en œuvre et de suivi de la convention

Un bilan annuel consolidé des modalités d'exécution de la présente convention sera présenté dans le cadre du Comité de pilotage stratégique réunissant représentants de Pôle emploi et de l'AFPA. Ce bilan sera préparé par un Comité de pilotage technique piloté et animé par des représentants de chacun des signataires. La déclinaison dans les 22 régions de la Convention est un objectif partagé par les Directeurs Généraux des deux institutions et sera suivi avec une attention particulière dans le cadre du Comité de pilotage annuel.

ARTICLE 6 : Durée de l'accord

Le présent accord prend effet à la date de la signature. Il est conclu pour 3 ans. Il pourra être reconduit et adapté sur décision du Comité de Pilotage annuel (COPIL) prévu aux articles 2 et 5.

Fait à PARIS, le 23 mai 2012

Le Directeur Général de Pôle emploi

Le Directeur Général de l'AFPA

Jean BASSERES

Philippe CAÏLA



Une enquête auprès des directions régionales de Pôle emploi et de l'AFPA a par ailleurs soulevé les axes de progrès de la relation AFPA-Pôle emploi



Les directions régionales de Pôle emploi dressent un bilan contrasté de la convention AFPA/ Pôle emploi de 2010

Les points positifs mis en avant

- Facilitation du travail entre les deux institutions, notamment sur le transfert des psychologues du travail
- Fluidification des échanges d'informations dans certaines régions, tant sur l'offre de formation que sur le suivi des stagiaires
- Réactivité en cas de dysfonctionnement, notamment avec CERISE, grâce à des relations installées entre des interlocuteurs identifiés

Des axes de travail pour la nouvelle convention PE /AFPA

- Difficultés de prescription et d'utilisation de CERISE, et articulation avec AUDE-Formation, puis avec la Bibliothèque nationale de Formation (BNF)
- Difficultés de suivi (absence de retours sur les candidatures)
- Défaut de coordination sur les calendriers des programmations
- Manque de clarté dans le positionnement de l'AFPA vis-à-vis de Pôle emploi, entre OF et partenaire, ce qui peut crispier les relations avec le financeur conseil régional

* Source : Enquête réalisée auprès des directions régionales de Pôle emploi en janvier 2012

Les directions régionales de l'AFPA...

Les points positifs mis en avant

- La convention a permis d'engager une relation partenariale dans la majorité des régions dans un contexte de réorganisation des deux structures
- Volonté partagée de travailler ensemble pour assurer le recrutement des formations
- Initiatives régionales et territoriales sur mettre en place de nouveaux projets

Des axes de travail pour la nouvelle convention PE /AFPA

- Difficultés à réaliser l'intégralité des conventions pour la formation des demandeurs d'emploi par manque de prescriptions
- Obligations de mettre en place des moyens supplémentaires pour assurer le « sourcing » par l'AFPA
- Besoin d'une nouvelle convention nationale intégrant une déclinaison régionale opérationnelle
- Contacts irréguliers qui ne permettent pas un travail en commun optimisé

* Source : Enquête réalisée auprès des directions régionales de l'afpa en janvier 2012

Indicateurs de pilotage de la relation (illustration)

Les éléments proposés constituent une première liste d'indicateurs. Ces indicateurs sont à adapter en tant que de besoin en fonction des problématiques à suivre aux niveaux national, régional, territorial, local. Il apparaît néanmoins essentiel que les deux institutions s'accordent sur un « socle » d'indicateurs défini en commun et décliné jusqu'à la maille géographique la plus fine. Un travail en commun sera mené sur cette problématique dans le cadre du comité de pilotage technique porté par les directions nationales.

Thèmes	Indicateurs
Suivi de la prescription	Nombre de prescriptions par offres
	Nombre de prescriptions hors région
	Répartition des prescriptions par secteur et par type d'offres
Suivi des réservations	Nombre de réservations effectives
	Nombre de candidats en « liste d'attente »
	Taux de refus avant entrée / de désistement
	Répartition des motifs de désistement
Suivi des entrées en formation	Nombre d'entrées en formation
	Taux d'abandon
	Répartition des motifs d'abandon
Suivi des parcours	Taux de réussite des parcours
	Taux de placement à 6 mois