

# Information en vue d'une consultation sur le Contrôle de la Recherche d'Emploi rénové

CSEC

9 et 10 octobre 2024

# Sommaire

- 1 **Séquence 1** : Rappel des évolutions de la Loi Plein Emploi sur le contrôle des engagements et objectifs visés par le projet CRE renouvelé 3
- 2 **Séquence 2** : Principaux enseignements des tests CRE renouvelé 7
- 3 **Séquence 3** : Mise en place de la loi Plein emploi au 1<sup>er</sup> janvier 2025 21
- 4 Annexes 24

# ● Séquence 1

Rappel des évolutions de la Loi Plein Emploi sur le contrôle des engagements et objectifs visés par le projet CRE rénové

# 1 LES ÉVOLUTIONS INTRODUITES PAR LA LOI PLEIN EMPLOI



Suite à la promulgation de la loi « Plein emploi » le 18 décembre 2023, plusieurs évolutions en matière de contrôle des demandeurs d'emploi sont introduites et nous amènent à repenser nos processus actuels dits de « gestion de la liste », mis en œuvre par les agences France Travail, et de « contrôle de la recherche d'emploi », mis en œuvre par les plateformes de contrôle.



**Contrôle de l'assiduité et du respect des obligations énoncées dans le contrat d'engagement et remplacement du système actuel** de sanction (donnant lieu à une radiation parfois systématique) par un système dans lequel **l'appréciation des manquements est globalisée** afin de sanctionner un comportement général du demandeur d'emploi identifié par un **faisceau d'indices**



**Devoir d'accompagnement personnalisé par l'organisme référent** et proposition d'actions si le droit à l'accompagnement n'a pas été effectif



**Obligation pour chaque organisme référent** (France Travail, Missions Locales, Conseils Départementaux) **de contrôler le respect des engagements des personnes qu'il accompagne.**  
Ces organismes ont la possibilité d'organiser des **modalités de contrôle conjointes**



**La loi Plein emploi entrera en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2025.** La parution d'un décret en Conseil d'Etat est attendu pour préciser les éléments suivants, en cas de sanction pour non-respect des obligations énoncées dans le contrat d'engagement :

- ✓ Les **durées minimale et maximale de la suspension et de la suppression** du revenu de remplacement et des allocations spécifiques aux jeunes ainsi que la part de ces revenus ou allocations pouvant être suspendue ou supprimée ;
- ✓ Les **conditions** dans lesquelles cette suspension ou cette suppression donne lieu à une **radiation de la liste des demandeurs d'emploi** et, le cas échéant, les **durées minimale et maximale de cette radiation.**

# 1 RAPPEL DES OBJECTIFS DES TESTS DU CRE RÉNOVÉ

Le CRE « rénové » a pour objectif mettre en œuvre la loi en améliorant la manière dont France Travail contrôle les devoirs des demandeurs d'emploi et les engagement pris en matière d'accompagnement.

La suppression d'une partie de la gestion de la liste au profit d'un traitement élargi des manquements par les plateformes de contrôle va mécaniquement impacter les volumétries de contrôles à réaliser et conduire France Travail à proposer une nouvelle doctrine de répartition des sources de contrôles afin de **d'arriver à mettre en œuvre 1,5 million de contrôles annuels à horizon 2027**

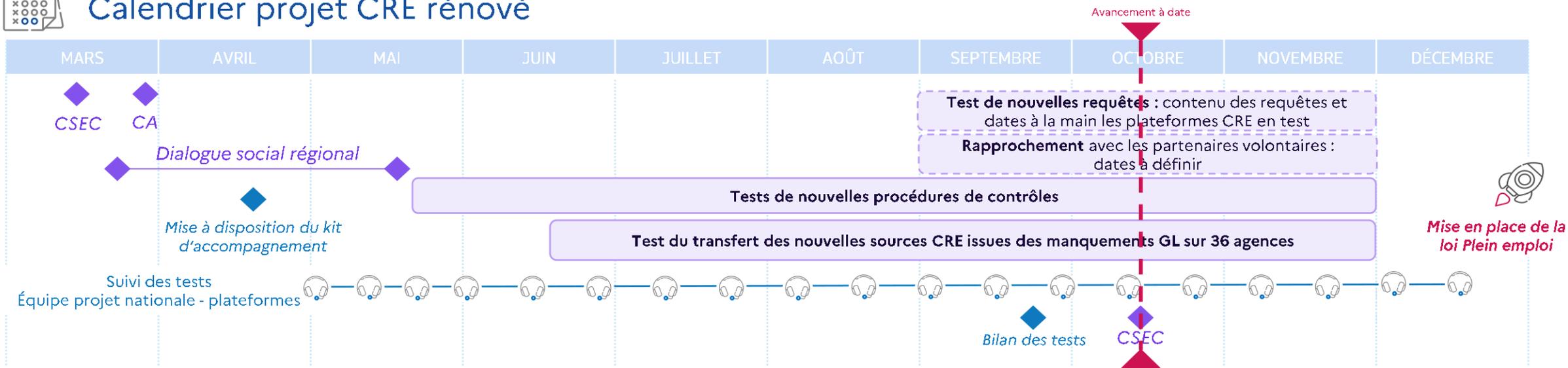
Les tests lancés dans le cadre du projet CRE rénové ont ainsi pour objectif de **simuler en 2024 les nouvelles modalités de mise en œuvre des contrôles au sein de France Travail**, afin de préparer l'entrée en vigueur de la **loi Plein emploi au 1<sup>er</sup> janvier 2025** et des **évolutions induites en matière de « contrôle des engagements » et de sanctions des demandeurs d'emploi (DE)**.

Ces tests permettront de confirmer ou d'infirmer plusieurs hypothèses :

1. Les **nouvelles procédures de contrôle** et les évolutions SI (*automatisation de tâches à faible valeur ajoutée, dématérialisation des échanges*) permettent aux équipes CRE d'absorber le transfert de charge d'une partie de la GL vers le CRE
2. Les **modalités de coordination des plateformes CRE avec le réseau pour l'emploi** garantissent la continuité et la mise en tension de l'accompagnement du DE, et une meilleure prise en compte des situations des DE
3. Les **nouvelles requêtes** (ex : transfrontaliers et ruptures conventionnelles) assurent un meilleur ciblage des DE à risque de décrochage ou sans actions ni démarches de retour à l'emploi engagées
4. Les **outils d'appropriation et de prise en main** des évolutions facilitent la montée en compétences des équipes CRE



## Calendrier projet CRE rénové



# 1 RAPPEL DE LA NOUVELLE PROCÉDURE TESTÉE PAR 8 PLATEFORMES CRE EN 2024

## Objectif du contrôle :

- Contrôler l'obligation générale d'assiduité et d'engagement dans l'accomplissement des actes prévus dans le contrat d'engagement
- Contrôler le respect du Projet de Reconversion Professionnel

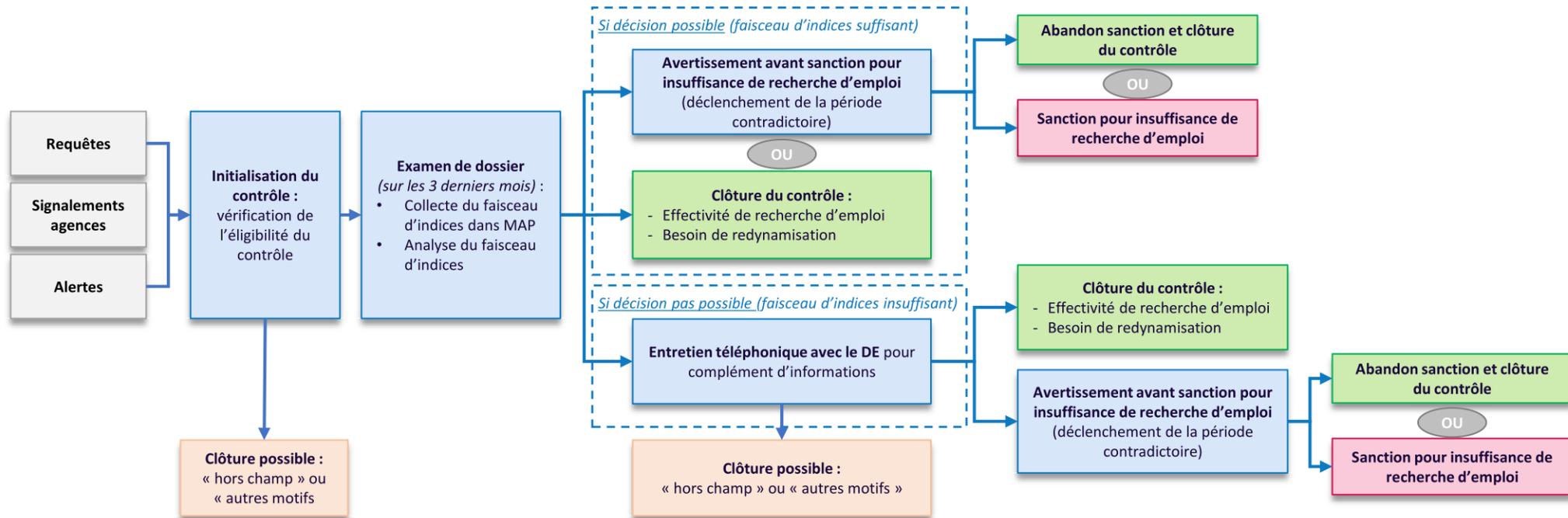
## Sources du contrôle :

- Requêtes (aléatoire + ciblées)
- Signalements agences
- Alertes automatiques = nouveaux contrôles issus du transfert de la GL (absences à rdv, à action d'aide à la recherche d'emploi, à formation, à prestations)

## Principales caractéristiques :

- Deux procédures distinctes :
- Une procédure permettant de contrôler les cas simples (éléments présents au dossier DE suffisants pour conclure sur le respect ou non des engagements)
  - Une procédure classique, intégrant l'entretien avec le DE pour traiter les cas plus complexes

- La mise en œuvre de cette procédure de contrôle est proposée pour **traiter les situations dites « simples »**, basée sur les **éléments présents dans le dossier du DE** (faisceau d'indices) **qui sont suffisants** pour permettre au conseiller CRE de statuer rapidement sur le respect ou non des engagements.
- Cette procédure permet de **gagner a minima 10 jours ouvrés** (délai de prévenance + délai de retour du questionnaire) sur la durée actuelle d'un contrôle.
- Dans le cas d'un examen de dossier se concluant par un avertissement avant sanction, la **période contradictoire est conservée** afin de permettre au DE de fournir des justificatifs complémentaires.



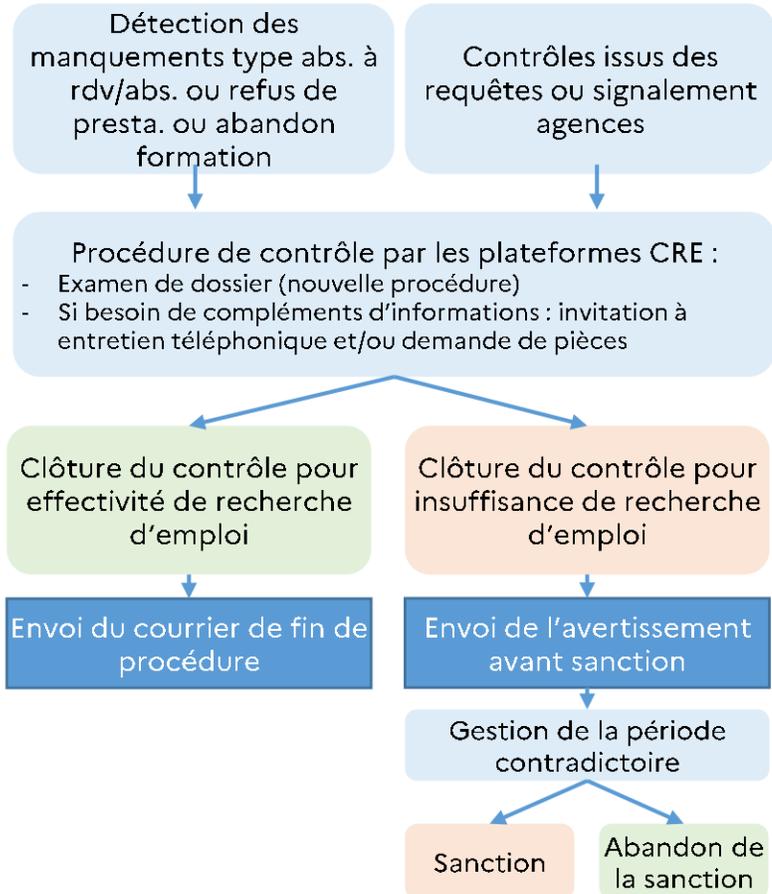
## 1

# RAPPEL DE LA NOUVELLE PROCÉDURE TESTÉE PAR 8 PLATEFORMES CRE EN 2024

Afin de **simuler le contrôle de « l'obligation d'assiduité et de participation actives aux actions énoncées au contrat d'engagement »** du demandeur d'emploi qui devra être opéré au 1<sup>er</sup> janvier 2025, une partie des manquements « GL » agences sont envoyés pour traitement aux 8 plateformes CRE en test et donnent lieu à la mise en œuvre de procédures de contrôle :

- Création d'une nouvelle source CRE, constituée de la liste des DE pour lesquels un manquement de type absence à rdv, absence/abandon de formation/prestation a été détecté.
- La détection des manquements GL précités ne tombe plus automatiquement dans la liste des « DE avertis » ou « DE à avertir » des conseillers en agences.
- La nature et la date du manquement à l'origine du contrôle sont visibles du conseiller CRE qui a en charge d'analyser ce manquement au regard des autres indices de recherche d'emploi collecté en cours de contrôle.

## Fonctionnement des PTF CRE dans le cadre du « CRE rénové » (rouutage des manquements GL vers le CRE)



# 1 ETAT D'AVANCEMENT



## Zoom sur les régions en test et l'avancement des tests

- Les tests CRE rénové ont débuté par une **phase d'appropriation des évolutions métiers** par les équipes CRE en plateformes, suivi par le **test de la nouvelle procédure de contrôle** (i.e. possibilité de clôturer un contrôle sur examen de dossier si le faisceau d'indices est suffisant).
- Dans le cadre du test du transfert des manquements GL liés à l'assiduité vers le CRE (absences à rdv / formation / prestation), **un panel d'agences au sein de chaque région (36 sites) est concerné** afin de **garantir la soutenabilité de la charge des équipes CRE**, à iso-effectif en 2024. Ce test a débuté le 24 juin, à la suite d'une livraison SI. Le défaut d'assiduité à l'origine du contrôle n'est désormais plus analysé isolément mais intégré à un **faisceau d'indices global** permettant au conseiller CRE de déterminer si le DE respecte ses engagements d'insertion professionnelle.
- Le **test de nouvelles requêtes se déroule en septembre** pour la majorité des régions, chaque région ayant en charge de tester 1 ou 2 nouvelles requêtes qu'elles estiment prioritaires au regard de leurs spécificités régionales.
- Plusieurs groupes de travail ont été réalisés avec les conseils départementaux et les plateformes CRE** afin d'identifier des « modalités de contrôle conjointes ». Des échanges de pratiques entre les plateformes et les CD volontaires sont envisagés.



Régions sélectionnées

### Etat d'avancement par région

Auvergne-Rhône-Alpes		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 27/05
Bretagne		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 27/05
Grand-Est		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 03/06 (post-passage en consultation le 16 mai)
Hauts-de-France		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 21/05
La Réunion		Démarrage du test de la nouvelle procédure sur une équipe 'test' le 27 mai puis étendu le 3 juin
Nouvelle-Aquitaine		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 27/05
Occitanie		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 27/05
Provence-Alpes-Côte d'Azur		Démarrage du test de la nouvelle procédure depuis le 05/06 (post-passage en consultation le 17 mai)

Test nouvelle procédure en cours Test transfert vers le CRE des manquements à l'assiduité en cours (à compter de 24M06)

# ● Séquence 2

Principaux enseignements  
des tests CRE rénové



# RAPPEL DES MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES TESTS CRE RÉNOVÉ



## 2 MODALITÉS DE SUIVI ET D'ÉVALUATION DES TESTS



### Pilotage de projet régional

Des **chefs de projet régionaux** ont été nommés dans les 8 régions afin de fluidifier les échanges entre l'équipe projet nationale, les plateformes CRE, les agences et les partenaires.



### Audio hebdo

Des audios de suivi hebdomadaires avec les chefs de projet régionaux sont organisés afin d'assurer un **accompagnement de proximité auprès des plateformes, via :**

- Le recueil des retours des régions (*déroulé des tests, remontée des besoins, ajustement du kit*)
- Le partage de bonnes pratiques et stabilisation de consignes métier
- Le suivi des indicateurs
- La gestion des incidents SI
- Le partage d'informations généralistes sur la loi Plein emploi et les évolutions envisagées



### Analyses et bilan

Les principaux enseignements sont tirés d'analyses alliant approche quantitative et qualitative, et s'appuyant sur les méthodes et expertises de différentes équipes :

- **DSEE** → analyse statistique sur le volume, les clôtures, la durée et la qualité des contrôles ; enquête web auprès des équipes CRE et enquête téléphonique auprès des DE ; visites et entretiens sur les régions en test
- **DPPOT** → mise à disposition des indicateurs de suivi tout au long des tests
- **Ergonomes** → analyse de l'impact des évolutions sur l'organisation des plateformes CRE et la relation usager
- **DRSQVT** → mise à disposition des indicateurs QVT et analyse de leur évolution + focus group

## 2

## QUESTIONS ÉVALUATIVES ET ÉLÉMENTS PRIS EN COMPTE DANS L'ANALYSE



Les pages suivantes ont pour objectif d'apporter des éléments de réponses aux hypothèses posées en début de tests :

1. Les **nouvelles procédures de contrôle** et les évolutions SI permettent-elles aux équipes CRE d'absorber le transfert de charge de la GL vers le CRE ? Quels sont les impacts sur les contrôles réalisés et la perception des conseillers (CRE et agences) sur les nouveaux modes de fonctionnement déployés ?
2. Les **outils d'appropriation mis à disposition** facilitent-ils la montée en compétences et la prise en main des évolutions par les équipes CRE ?
3. Les **nouvelles requêtes** (ex : transfrontaliers et ruptures conventionnelles) assurent-elles un meilleur ciblage des DE à risque de décrochage ?
4. Les **modalités de coordination des plateformes CRE avec le réseau** (France Travail et acteurs du réseau pour l'emploi) garantissent-elles la continuité et la mise en tension de l'accompagnement du DE, et une meilleure prise en compte des situations des DE ?

Au-delà de ces questions, les observations et retours terrains nous ont permis de tirer des enseignements qui serviront à définir une trajectoire pour améliorer nos modes de fonctionnement existants (ex : irritants SI, axes d'amélioration en matière de communication intra et inter-services).



### PÉRIMÈTRE DE L'ANALYSE

Éléments pris en compte :

- Analyse des indicateurs de suivi des tests (*source des données : SISP2*)
- Collecte et compilation des remontées des régions dans le cadre des audios de suivi et des visites en plateformes par l'équipe projet nationale
- Collecte des observations des ergonomes dans le cadre de leur intervention en cours
- Résultats des focus group QVT réalisés le 17 septembre auprès de conseillers et managers CRE
- Résultats de l'enquête terrain DSEE réalisée en juillet

Ne sont pas pris en compte :

- L'analyse des résultats des tests en cours sur de nouvelles requêtes → tests démarrés mi-septembre pour la majorité des régions en test
- Les enquêtes web auprès des conseillers et ELD CRE → réalisation prévue en octobre 2024
- L'enquête téléphonique auprès des DE contrôlés → réalisation prévue en octobre 2024
- La restitution finale de l'intervention des ergonomes en cours → livraison du rapport final prévue mi-novembre 2024
- L'analyse statistique sur l'impact du contrôle, dans sa version renouée, sur le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi nécessitant un recul plus long (+6 mois post-contrôles)



# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS



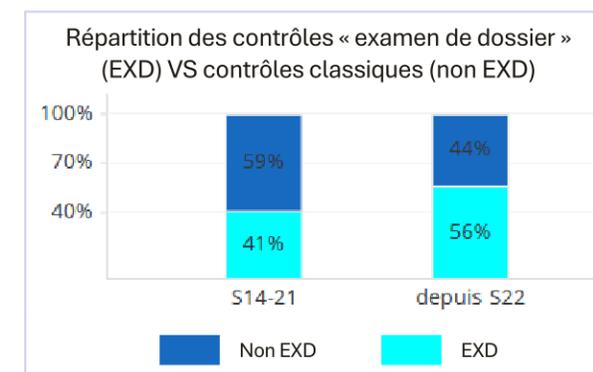
2

# Q1 : Les nouvelles procédures de contrôle et les évolutions SI permettent-elles aux équipes CRE d'absorber le transfert de charge de la GL vers le CRE ?

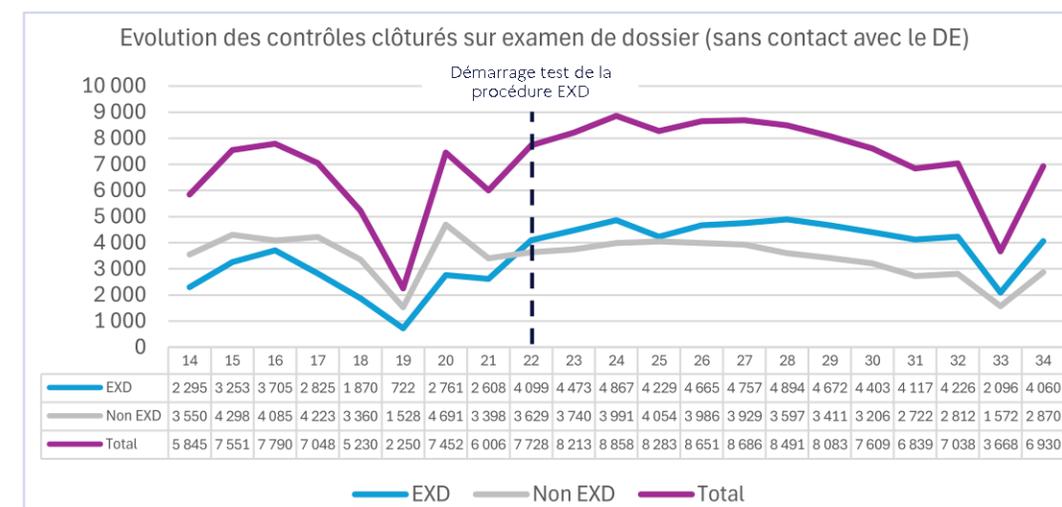
## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

### 1/ L'ensemble des équipes CRE se sont bien approprié la nouvelle procédure et ont clôturé plus de contrôles

- La part des contrôles clôturés sur examen de dossier (sans contact avec le DE) est en croissance depuis la semaine 22 (date de début du test de la nouvelle procédure), passant de 41% sur la période avant test à 56% en moyenne sur la période de test.  
NB : la clôture d'un contrôle sur examen de dossier était permise avant les tests du CRE rénové en cas d'effectivité de recherche d'emploi manifeste (ex : DE en formation ou en prestation longue) ; l'adaptation testée ouvre la possibilité de clôture le contrôle dès la phase examen de dossier sur l'ensemble des motifs de clôture
- Sur la période avant test s'étalant de la semaine 14 à 21, le nombre moyen de dossiers clôturés chaque semaine s'établissait à 6147 dossiers, contre 7621 entre la semaine 22 et semaine 34 (mise en œuvre de la nouvelle procédure) → +24%. A noter cependant l'effet attendu de la période estivale conduisant à une réduction de l'activité des plateformes CRE au niveau national : jusqu'au 21 juillet (S29), le nombre de dossiers clôturés en moyenne par semaine était de 8 374 → +36%.
- La plupart des conseillers CRE indiquent que la nouvelle procédure leur permet de gagner beaucoup de temps, constatant qu'ils seraient arrivés à la même conclusion pour la clôture d'un contrôle via examen de dossier que s'ils avaient eu à dérouler une procédure d'examen approfondie. Dans certaines situations (faisceau d'indices suffisant dans le dossier), l'appel téléphonique DE n'apporte pas de réelle plus-value selon ces conseillers.
- La durée moyenne d'un contrôle est ainsi réduite, passant de 24 à 18 jours entre la semaine 14 et la semaine 34.



Semaine 14				Semaine 34				Délai moyen d'un contrôle S34 VS 14
Motif de clôture du contrôle	Flash	non	Total	Motif de clôture du contrôle	Flash	non	Total	
Total	5	35	24	Total	10	29	18	-6
Besoin de redynamisation	4	31	27	Besoin de redynamisation	9	26	15	-12
Maintien de la radiation		45	45	Maintien de la radiation	25	33	31	-14
Recherche active constatée	5	29	14	Recherche active constatée	8	24	11	-2
Sortie du contrôle pour autre motif	10	34	30	Sortie du contrôle pour autre motif	14	25	21	-9



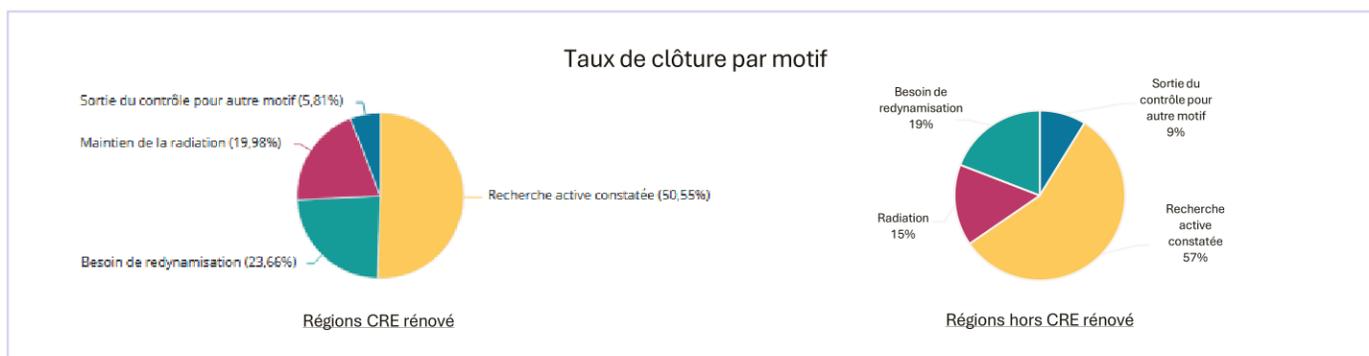
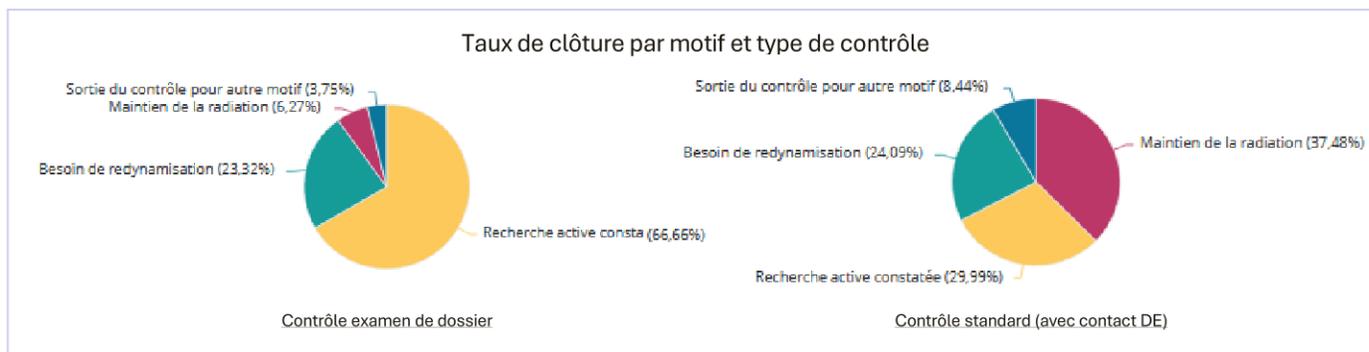
2

## Q1 : Les nouvelles procédures de contrôle et les évolutions SI permettent-elles aux équipes CRE d'absorber le transfert de charge de la GL vers le CRE ?

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

## 2/ Les contrôles réalisés sur examen de dossier concluent majoritairement à une recherche active constatée ou un besoin de redynamisation. La procédure standard est largement maintenue par les conseillers CRE en cas de suspicion d'insuffisance de recherche d'emploi.

- Depuis la semaine 22 (date de début du test de la nouvelle procédure), la part de contrôles clôturés en recherche active constatée ou besoin de redynamisation à l'issue d'une procédure « examen de dossier » est de 90% en moyenne.
- La part de radiation à l'issue d'une procédure « examen de dossier » est établi à 6,3%. Cette dernière ne conduit donc pas à une hausse des radiations, bien que le taux de radiation soit plus important sur les régions en test que sur les régions hors test CRE rénové (respectivement 20% et 15%).
- La mise en œuvre de la nouvelle procédure concourt cependant à une hausse des clôtures en besoin de redynamisation dès lors qu'un défaut d'accompagnement des DE contrôlés est détecté (ex : DE non contacté par son conseiller référent de 6 derniers mois). Des actions de sensibilisation des agences au pilotage du jalon de redynamisation post-contrôle sont en cours depuis le lancement des tests par les plateformes afin de renforcer l'alliance de travail CRE-agences et la reprise en main de l'accompagnement pour les DE concernés



## 2 Q1 : Les nouvelles procédures de contrôle et les évolutions SI permettent-elles aux équipes CRE d'absorber le transfert de charge de la GL vers le CRE ?

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

#### 3 / Le transfert du traitement d'une partie des manquements liés à l'assiduité obtient un accueil positif par le réseau

- La perspective d'avoir une approche globale d'un manquement est saluée **comme plus juste pour les demandeurs d'emploi** par le réseau et les plateformes CRE. Le traitement actuel de la GL était en effet très contrasté d'une agence à l'autre, allant d'une tâche administrative à une analyse plus approfondie avec un contact DE. La gestion par le CRE permet d'harmoniser le traitement et de tenir compte d'un faisceau d'indices plus large et d'une meilleure prise en compte de la situation des DE.
- L'analyse globale de la situation du DE aboutit à un **taux de sanction moindre** dans le cadre d'une procédure de contrôle que dans le cadre du fonctionnement GL actuel : **16% de radiations** comptabilisés entre la semaine 27 (date de mise en service des nouvelles sources XP) et la semaine 34, **contre 33% de radiation en moyenne** sur les sites ayant conservé la gestion de la liste sur les manquements à l'assiduité.

#### 4 / Pour absorber la charge induite par le transfert d'une partie des manquements GL, une trajectoire de redéploiement jusqu'en 2027 de ressources vers les équipes CRE sera à déterminer, en tenant compte des objectifs de contrôle fixés par le conseil d'administration et des gains à venir via la livraison d'évolutions SI.

- Pour rappel, 36 sites répartis sur les 8 régions testent ce nouveau fonctionnement. Depuis la semaine 27 (date d'ouverture de service des nouvelles sources CRE issues de la détections des manquements à l'assiduité), **les contrôles réalisés liés au transfert d'une partie des manquements GL représentent 10% des contrôles clôturés** par les équipes CRE.
- Pour assurer la gestion de ces nouvelles sources « en flux », les plateformes ont revu l'ordre de priorité de traitement des différentes sources de contrôle. La priorité est ainsi donnée au traitement des **contrôles issus des nouvelles sources XP** (manquements à l'assiduité), puis au traitement des signalements agences et enfin aux requêtes (dont l'aléatoire). Le nombre de contrôles alimentant les nouvelles sources XP (manquements à l'assiduité) fluctuant au jour le jour, la **répartition des activités au sein des plateformes a été ajustée par les ELD CRE afin d'accompagner leurs équipes dans la prise en main de cette nouvelle charge opérationnelle** : réaffectation de dossiers en fonction de la charge agent, attribution du traitement de la source XP à un groupe réduit de conseillers puis extension au reste des équipes...
- Au-delà des adaptations organisationnelles relatives au traitement de ces nouvelles sources de contrôles, **l'activité des plateformes en test a permis d'identifier quelques dysfonctionnements SI liés à l'alimentation des nouvelles sources CRE** (batch en erreur, délais de traitement technique des défauts DE allongés, incidents liés à l'alimentation de la source etc.). Des travaux seront menés pour assurer la stabilité du SI au 1er janvier 2025 lors de l'extension du transfert des manquements GL au reste du territoire national.

## 2 Q1 : Les nouvelles procédures de contrôle et les évolutions SI permettent-elles aux équipes CRE d'absorber le transfert de charge de la GL vers le CRE ?

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

#### 5/ Le recours à la nouvelle procédure ne génère pas d'impact significatif sur le taux de réclamations suite à sanctions (+2 points)

- Le taux de réclamations suite à une procédure « examen de dossier » est de 19% contre 17% pour les procédures standards (i.e. avec contact DE).
- Depuis le début d'année 2024 jusqu'à mi-septembre, le taux de réclamation observé sur les régions en test est de 12,6%, contre 11,1% sur les régions hors test CRE rénové (soit un écart de 1,5 points).
- On observe par ailleurs un **taux de conversion en sanction à l'issue de la période contradictoire un peu plus faible sur les procédures « examen de dossier » que sur les procédures standards (-5 points)**, démontrant ainsi que des informations complémentaires et justificatifs sont transmis par les DE durant la période contradictoire et modifient la conclusion du contrôle.

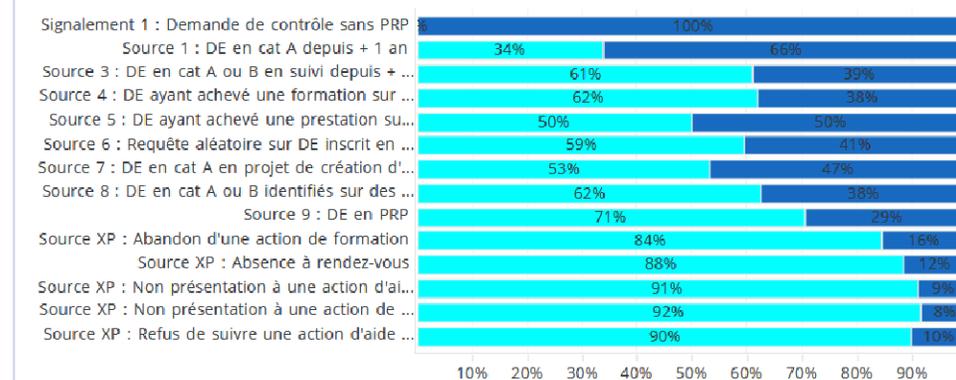
Evolution des manquements constatés depuis la semaine 22 jusqu'à la semaine 34 (en flux)

	Contrôles standard	Contrôles EXD
Nombre de détection d'IRE (avertissement envoyé)	19 247	5 363
Décision à l'issue de la période contradictoire	Abandon de la procédure de radiation	5 594
	Radiation	13 564
	Décision en attente	89
Taux de conversion en sanction	70%	65%
Demandes de réclamation suite à sanction	2 302	665
Taux de réclamation	17,0%	19%

#### 6/ L'activité des plateformes CRE pourraient être perçue comme « plus administrative », une trajectoire d'accompagnement est des marges de manœuvre dans l'organisation sont à prévoir.

- La perspective d'une augmentation du nombre de contrôles à traiter, notamment dû à une extension de la nouvelle source issue de la détection des manquements à l'assiduité à l'ensemble du territoire national et aux orientations de l'établissement, **nécessite pour les conseillers CRE de devoir trouver un nouvel équilibre entre le recours à la procédure « examen de dossier » et leur « cœur de métier d'origine » reposant sur leur lien avec les demandeurs d'emploi.** A noter que le recours à la procédure « examen de dossier » est en effet plus important sur les nouvelles « sources XP » (correspondant aux sources de contrôles issues de la détection de manquement à l'assiduité sur 36 sites-test) que sur les autres requêtes nationales (voir ci-contre).
- Selon les situations régionales, nous pourrions mobiliser des agents administratifs, par exemple issus des PAG et qui avait principalement pour activité la GL en agence, pour appuyer les plateformes CRE dans la préparation des contrôles.
- Certains conseillers remontent également un **besoin d'accompagnement pour poursuivre jusqu'à l'avertissement avant sanction sans entretien préalable avec un demandeur d'emploi.**

Part des contrôles réalisés sur examen de dossier (sans contact DE) par source de contrôle



## 2 Q2 : Les outils d'appropriation mis à disposition facilitent-ils la montée en compétences et la prise en main des évolutions par les équipes CRE ?

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

#### 1/ Les tests CRE rénové ont entraîné une intensification des échanges au sein des équipes CRE (ex : groupes de travail réguliers) essentiels à l'harmonisation des pratiques, à la compréhension des évolutions à venir et à la valorisation de l'activité des conseillers CRE

- La communication entre les conseillers CRE eux-mêmes et entre les plateformes est vue comme un vecteur d'égalité de traitement des demandeurs d'emploi.
- Les groupes de travail et d'échanges de pratiques organisés par les REA et RM ont favorisé l'appropriation progressive des évolutions métiers (nouvelles procédures, analyse du faisceau d'indices, traitement des nouvelles sources XP, etc.) et nécessitent d'être poursuivis pour les ancrer pleinement dans les pratiques.
- Les conseillers CRE apprécient particulièrement la place qui leur est donnée dans la construction des tests. Plusieurs agents mentionnent que c'est la première fois qu'il leur est donné de participer aux décisions quant à l'avenir de leur métier.

#### 2/ La grille d'analyse du faisceau d'indices, un outil dont l'accompagnement sera renforcé

- Dans la plupart des plateformes en test, plusieurs groupes de travail ont été nécessaires pour assurer la prise en main de la grille comme outil d'aide à l'analyse.
- L'utilisation de cette grille n'est pas obligatoire. Là où certains se la sont pleinement appropriés, d'autres ne l'ont pas intégrée dans leur pratiques en faisant valoir un caractère facultatif et en indiquant une interprétation différente d'un même indice.
- La grille se révèle être un outil davantage adapté aux nouveaux conseillers CRE, facilitant la montée en compétences de ces derniers sur l'analyse des dossiers et l'harmonisation des pratiques entre conseillers CRE.



Pour rappel, la grille d'analyse du faisceau d'indices constitue le livrable final d'ateliers de co-construction organisés sur le 1<sup>er</sup> trimestre 2024 avec des conseillers CRE. Elle restitue le résultat de la lecture partagée des indices les plus couramment collectés dans le cadre d'un examen de dossier réalisé par le CRE.

2

## Q3 : Les nouvelles requêtes (ex : transfrontaliers et ruptures conventionnelles) assurent-elles un meilleur ciblage des DE à risque de décrochage ?

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

Les tests des nouvelles requêtes constituées manuellement (via l'outil IOP et avec l'appui des services de pilotage régionaux) par les régions sont en cours. Les résultats des contrôles issus de ces requêtes pourront faire l'objet d'une présentation lors d'un point d'étape en juin 2025.

Les requêtes choisies par les plateformes au regard de leurs besoins locaux sont les suivantes :

Région	Requête 1	Requête 2
ARA	Frontaliers en proximité avec la Suisse (test sur 2 agences Haute Savoie et 1 agence Ain)	DE inscrit depuis <12 mois sans service ni mobilisation de l'offre de service de FT
BRE	créateurs d'entreprise	DE inscrit suite à rupture conventionnelle
GES		
HDF	créateurs d'entreprise	
NAQ	créateurs d'entreprise	DE inscrit suite à rupture conventionnelle
OCC	DE sortis de CSP depuis 3 mois	
REU		
PACA	Frontaliers sur Menton (Monaco)	

A noter que le test de certaines nouvelles requêtes démarreront fin novembre, lors du déploiement de nouveaux outils à l'instar de l'outil d'organisation des démarches (ex : requête sur les demandeurs d'emploi sans démarches connues depuis plusieurs mois).

Au-delà des tests de nouvelles requêtes en cours, le test du transfert d'une partie des manquements GL et les évolutions induites par la Loi Plein emploi et la mise en place de France Travail (intensification de l'accompagnement, rapprochement avec les acteurs du réseau pour l'emploi facilité par le SI plateforme) ont nécessité de revoir les règles en matière d'exclusion/inclusion de certains publics dans les sources de contrôle existantes, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2025 :

- Les DE en suivis délégués seront réintégrés dans les requêtes nationales afin de garantir une équité de traitement par rapport aux autres demandeurs d'emploi échantillonnés via requêtes et aux DE contrôlés suite à la constatation d'un manquement à l'assiduité ;
- Les DE inscrits depuis moins de 3 mois d'inscription resteront exclus des requêtes mais pourront être contrôlés en cas de défauts d'assiduité répétés sur cette période (1<sup>ère</sup> absence à rdv : rappel des droits et devoirs par SMS/mails ; 2<sup>ème</sup> absence : déclenchement d'une procédure de contrôle → ce mode de fonctionnement ne s'appliquera qu'en cas d'absence à rdv ; pour les absences à prestation ou formation la procédure de contrôle se déclenchera dès la première occurrence).

## 2 Q4 : Les modalités de coordination des plateformes CRE avec le réseau (France Travail et acteurs du réseau pour l'emploi) garantissent-elles la continuité de l'accompagnement du DE, et une meilleure prise en compte de leur situation ?

### PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

#### 1/ Pour les conseillers CRE et des conseillers agences, la communication agences-CRE sera renforcée afin de garantir l'efficacité du CRE sur le parcours de retour à l'emploi des DE et une meilleure compréhension des missions du CRE par les conseillers en agences

- Les conseillers CRE comptent sur les conseillers en agence pour leur transmettre ces informations s'il y a contrôle. En retour, les conseillers en agence veulent être rassurés quant au fait qu'ils seront bien informés du démarrage des contrôles et que les plateformes CRE font œuvre de pédagogie auprès des demandeurs d'emploi en leur rappelant leurs droits et devoirs.
- Plusieurs leviers ont été identifiés afin de renforcer la chaîne de communication plateformes-agences, aussi bien au niveau de la ligne managériale que des conseillers eux-mêmes :
  - Systématisation de l'envoi de mails au démarrage et à la clôture des contrôles par les conseillers CRE à destination des conseillers référents ;
  - En fonction des choix des DR et des contraintes locales, nomination d'un référent du CRE en agence (à l'instar du « référent fraude ») ou mise en place de quelques jours de « permanence » par mois de conseillers CRE dans les agences pour assurer une communication et une sensibilisation sur le contrôle (partage de pratiques, explicitation des procédures, partage d'actualités, aide à la revue de portefeuille, etc.) → voir annexes page 39
- A l'occasion des tests CRE rénovés, les plateformes CRE ont initié un nombre conséquent d'actions de sensibilisation et de communication à destination des agences. Outre ces initiatives, la nécessité d'un renforcement du portage du CRE au niveau territorial est soulevée par les plateformes CRE.
- Plusieurs actes métiers nécessitent d'être réappropriés au niveau des agences afin de garantir un passage de relais efficient entre le CRE et l'agence :
  - Piloter régulièrement le jalon de redynamisation à l'issue d'un contrôle pour que celui-ci apporte toute sa plus-value au DE. Ce jalon reste en effet peu consommé voire inconnu de certains CDDE, alors qu'il constitue un outil d'aide à la gestion de portefeuille non négligeable
  - Maîtriser les règles et conditions du signalement d'un DE à la plateforme CRE (comment faire un signalement de qualité, légitime et argumenté ?)
- Pour optimiser cette communication inter-service, le développement d'un outillage supplémentaire au travers d'alertes automatiques plus visibles des conseillers référents (actuellement, le démarrage d'un contrôle est seulement mentionné dans le centre de notification MAP) sera instruit par l'équipe projet nationale.

#### 2/ Le rapprochement auprès des partenaires du réseau pour l'emploi reste à construire. De premiers groupes de travail font émerger un besoin d'acculturation des uns et des autres aux modalités de contrôle spécifiques de chaque organisme

- Les conseils départementaux et représentants des plateformes CRE ayant pris part aux groupes de travail organisés par l'équipe projet nationale appuient le besoin d'organiser localement, avec les territoires volontaires, des temps d'échanges de pratiques et de présentation des méthodes employées.

# ● Séquence 3

Mise en place de la loi Plein  
emploi au 1<sup>er</sup> janvier 2025



# TRAJECTOIRE ET CONDITIONS DE RÉUSSITE



### 3 TRAJECTOIRE ET CONDITIONS DE RÉUSSITE

Au regard des enseignements tirés des tests CRE rénové, le déploiement des évolutions liées à la loi Plein emploi (LPE) sur le contrôle des engagements pourra s'opérer au 1<sup>er</sup> janvier 2025 en assurant la mise en œuvre d'actions d'accompagnement et de montée en charge progressive des équipes CRE :

#### Oct. – Déc. 2024

Préparation à la mise en place de la LPE

- Mise à disposition du kit de déploiement dans la médiathèque et dans le canal Teams CRE dédié pour faciliter l'appropriation métier et SI
- Appui de la ligne managériale pour l'accompagnement des équipes CRE
- Actions de communication sur le CRE rénové en direction des agences
- Démarche de développement des compétences dans le cadre du déploiement LPE :
  - Vidéos / webinaires pour comprendre la LPE et ses impacts
  - Ateliers de préparation à destination des agents et des managers pour s'approprier les impacts LPE / micro learnings sur des thématiques ciblées « de l'inscription à l'accompagnement des DE »
  - Echanges de pratiques et webconférences thématiques organisées par l'équipe projet national
  - Mise à jour des modules de formation existants pour la montée en charge des nouveaux arrivants en plateformes CRE
- Accompagnement dans le cadre d'audio de suivi hebdomadaire

#### Janvier 2025

Entrée en vigueur de la LPE

- Suivi de l'ouverture de services des évolutions SI permettant la mise en œuvre du CRE rénové
- Suivi du déploiement et de la transformation
- Amélioration continue (processus métier et évolutions SI)

#### Juin 2025

Point d'étape

- Suivi des impacts de la mise en place de la loi Plein emploi sur l'activité CRE
- Partage des résultats à date et ajustement de la trajectoire si besoin

#### 2025 à 2027

Montée en charge progressive

- Evaluation des besoins et possibilités de redéploiements internes vers le CRE dès janvier (en fonction des arbitrages budgétaires et gains observés notamment via des évolutions SI)
- Ajustement des objectifs CRE en fonction du poids de la nouvelle source issue des manquements à l'assiduité et de l'évolution des effectifs CRE
- Livraisons d'évolutions SI permettant des gains de productivité et la levée d'irritants



Cible 2027 :  
1,5 million de contrôles

## 2 SYNTHÈSE DES ACTIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET DE MONTÉE EN CHARGE PROGRESSIVE DES ÉQUIPES CRE

### Développement des compétences et accompagnement au changement

- Mise à disposition du kit de déploiement dans la médiathèque et dans le canal Teams CRE dédié pour faciliter l'appropriation métier et SI
- Appui de la ligne managériale par l'équipe projet nationale pour l'accompagnement des équipes CRE via la mise en place :
  - d'audios de suivi hebdomadaires
  - de FAQ permettant de répondre aux questions opérationnelles
  - D'échanges de pratiques entre pairs
  - De webconférences thématiques pour approfondir certaines notions
- Vidéos / webinaires d'appropriation pour comprendre les impacts du CRE rénové et de la loi Plein emploi (e-learning, atelier « identifier les impacts... »)
- Mise à jour des modules de formation existants pour la montée en charge des nouveaux arrivants en plateformes CRE
- Mise en place de brief hebdomadaire en plus des réunions d'équipe dans le cadre du déploiement

### Communication

- « En Direct avec les managers » sur le CRE rénové
- Diffusion d'EDL sur les sujets loi plein emploi, dont le CRE rénové
- Appui du réseau à la mise en place du référent du CRE en agence pour assurer une communication et une sensibilisation sur le contrôle (partage de pratiques, explicitation des procédures, partage d'actualités, aide à la revue de portefeuille, etc.)
- Mise à disposition de ressources documentaires pour expliquer le rôle de chacun (agence/CRE) et acculturer le réseau aux missions du CRE
- Sensibilisation sur les évolutions du CRE rénové auprès des DT afin de lancer une dynamique de renforcement des actes métiers agences et mieux communiquer sur les pratiques et résultats du CRE

### Processus et organisation

- Mise à jour des fiches outils et de la note de service CRE précisant le processus et les règles en matière de contrôle des CRE
- Actions de sensibilisation des agences au pilotage du jalon de redynamisation post-contrôle et rappel des règles de signalement au CRE (+ outillage métier)
- Échanges de pratiques organisés par l'équipe projet nationale en fonction des besoins exprimés par les ELD CRE ; des ressources documentaires seront également mises à disposition des plateformes afin de synthétiser les évolutions des règles et procédures de contrôle

### Evolutions SI

- Robot d'aide à l'analyse du dossier DE (RPA) → en cours de recettes SI, livraison attendue pour novembre 2024
- Zéro papier CRE → mise en place attendue pour le 1<sup>er</sup> semestre 2025
- CVM (Contact Via Message) → étude de faisabilité en cours pour mise en œuvre visée sur le 1<sup>er</sup> semestre 2025
- Nouvelles communications sortantes, notamment l'envoi de SMS/Mails au démarrage des contrôles et rappel des droits et devoirs en cas de 1<sup>ère</sup> absence à rdv → livraison prévue entre la fin d'année 2024 et le 1<sup>er</sup> trimestre 2025
- Optimisation du courrier d'invitation à entretien téléphonique → livraison prévue en 24M11
- « Upload simplifié » appliqué au CRE → déploiement en cours
- Développement d'une alerte automatique supplémentaire au démarrage et à la clôture d'un contrôle → en cours d'instruction par l'équipe projet nationale



# ANALYSE QVT



### 3 ANALYSE QVT

## Restitution des Focus Group conseillers et managers CRE du 17/09

Légende :



*Ne nécessite pas d'action dans le cadre de ce projet*

*Nécessite une action à engager sans conditionner la faisabilité du projet*

*Nécessite une action à finaliser avant la mise en place du projet*



*Aspect non concerné ou non impacté par le projet*

### 3 ANALYSE QVT

# Conduite du projet – Conseillers CRE



## Qualité de la communication

- Perception d'une communication trop descendante  
Sentiment d'un manque de clarté dans les projets et d'un manque de communication avec les agences
- Besoin de sens sur le projet en lui-même
- Apprécie l'accès au canal teams
- Accompagnement et formation au début du projet

## Soutien du management de proximité

- Sentiment que les managers manquent d'information
- Management de proximité en soutien notamment avec le brief hebdomadaire en plus des réunions de service

## Portage de l'équipe projet ou de la direction

- Impression d'une équipe projet peu identifiée

## Participation et consultation des agents

- Sentiment d'un projet très descendant
- Perception d'une non prise en compte des remarques et irritants dans la mise en place du projet

### 3 ANALYSE QVT

# Cible du projet (1) – Conseillers CRE



## Charge émotionnelle

- Le public précaire semble plus souvent contrôlé donc plus souvent confronté à la souffrance

## Possibilité de se projeter sereinement

- Expression d'une incertitude sur le devenir du CRE
- Manque de sérénité pour la suite

## Rapports sociaux

- Expression d'une possible tension avec les agences : impression d'être dans une posture de contrôle et de donner des injonctions avec les agences
- Tension est perçue avec la direction centrée sur les chiffres
- Cohésion semble renforcée car « tous dans le même bateau » mais sentiment que le projet peut générer des tensions entre collègues

### 3 ANALYSE QVT

# Cible du projet (2) – Conseillers CRE



## Autonomie

Pas de perte d'autonomie, L'autonomie est déjà importante dans le métier, voire améliorée avec le projet, réel levier

## Intensité et temps de travail

- Sentiment que cela ne génère pas plus de charge de travail en termes de temps,
- Expression d'une augmentation de la charge en nombre de contrôle générée par la GL

## Conflit de valeurs

- Sentiment que c'est axé sur les chiffres et le nombre de contrôle : risque d'une perte de sens
- Une grande autonomie dans l'exercice de leur travail

3

## ANALYSE QVT

Principaux points de  
vigilance  
groupe conseillers CRE

- Vigilance concernant **la communication autour du sens du projet** et l'imbrication des rôles entre le CRE et le réseau
- Besoin d'une **explication à tous du nouveau rôle du CRE** afin de redéfinir sa place au sein de l'accompagnement du DE
- **Besoin de cohérence** concernant la multiplicité des projets
- Inquiétude quant à **l'avenir du CRE** avec les nouvelles technologies
- Vigilance **sur un pilotage qui pourrait être trop centré sur les volumes au détriment de l'esprit de la réforme**

3

## ANALYSE QVT

# Principales pistes d'action groupe conseillers CRE



- Souhait de conserver les briefes hebdomadaires en plus des réunions d'équipe
  - ➔ En cours : généralisation de cette bonne pratique dans le cadre de la préparation à la mise en place de la loi Plein emploi
- Partage de nouvelles pratiques concernant le « qui fait quoi » avec l'équipe CRE mais aussi avec le réseau
  - ➔ En cours : mise à disposition de ressources documentaires pour expliquer le rôle de chacun (agence/CRE)
- Besoin d'uniformisation dans la mise en place du CRE Rénové. Possibilité d'une mise en place d'une fiche métier de bonnes pratiques et/ou de procédures
  - ➔ En cours : mise à disposition de ressources documentaires pour expliquer le rôle de chacun (agence/CRE)
- S'assurer d'une communication porteuse du sens du projet au CRE et agences
  - ➔ En cours : Actions nationales de préparation aux impacts de la loi plein emploi (e-learning Loi Plein emploi, atelier « identifier les impacts... » ; hotlines nationales) et organisation de webconférences thématiques sur demande des plateformes par l'équipe projet nationale
- Prévoir au travers de la communication une construction et une consolidation au niveau la synergie CRE et CDDE afin d'anticiper certaines tensions
  - ➔ En cours : mise à disposition d'EDL et supports de communication à destination du CRE et des agences
- Envisager des temps d'échanges de pratiques entre conseillers pour améliorer la synergie entre le réseau et le CRE Rénové
  - ➔ En cours : actions de sensibilisation en cours et mise en œuvre initiatives locales (réfèrent CRE en agences ; vis-ma-vie...)

### 3 ANALYSE QVT

# Conduite du projet – Managers CRE

## Qualité de la communication

- 
- Sensation d'effet retard, volonté de communiquer le projet dans la totalité des projets
  - Impression d'un cadencement irrégulier avec modification régulière des informations
  - Sentiment positif concernant les comptes rendus faits par l'équipe projet DG afin d'y trouver toutes les informations

## Soutien du management de proximité

- 
- Sentiment d'isolement pour porter le projet/partenaires
  - Sensation de pilotage trop quantitatif qui parasite le projet et son esprit

## Attitude de l'équipe de projet Nationale

- 
- Sentiment fort de disponibilité, clarté, réactivité, soutien, et recherche de solutions
  - Possibilité de partage de bonnes pratiques entre paires de façon hebdomadaires

## Participation et consultation des agents

- 
- Sentiment d'une non prise en compte de l'impact du projet qui est inégal par rapport à la taille de la région
  - Prise en compte insuffisante des autres projets et de la cohérence d'ensemble

### 3 ANALYSE QVT

# Cible du projet (1) – Managers CRE



## Charge émotionnelle

- Les demandes concernant l'avancement du projet et des enjeux à tenir semblent être faites de façon urgente  
Expression d'une réflexion autour d'une stratégie RH au regard du recrutement des conseillers car l'activité requiert des compétences particulières qui ne sont pas forcément transférables
- Difficultés perçues dans le poste par la limitation de certaines actions pour les collègues plus récents dans l'équipe

## Possibilité de se projeter sereinement

- Expression de plusieurs inconnues concernant les applicatifs organisationnel à venir
- Evocation d'un besoin de communiquer avec les partenaires du réseau pour clarifier les attendus
- Inquiétude exprimée vis-à-vis de la gestion de la liste et sur les ressources que cela va impliquer
- Sensation positive d'un changement de rythme/routine

## Rapports sociaux

- Sentiment d'un manque de communication directe entre la DG avec le réseau qui s'illustre par le fait que les équipes CRE ont dû porter le sujet auprès des agences

### 3 ANALYSE QVT

# Cible du projet (2) – Managers CRE



## Autonomie



- Les managers expriment la possibilité d'avoir une marge de manœuvre dans l'atteinte des objectifs (les requêtes)
- Sentiment que la DSI est embarquée pour trouver des solutions

## Intensité et temps de travail



- Renforcement de l'accompagnement de leur équipe dans une plus grande proximité individuelle afin de rassurer, donner du sens sur le projet et la technique

## Conflit de valeurs



- Nécessité de donner du sens notamment au niveau de la communication

### 3 ANALYSE QVT

Principaux points de  
vigilance  
groupe managers CRE

- Prendre en compte la cohérence des projets et le sens de celui-ci
- Vigilance sur les attendus quantitatifs dans le cadre d'une expérimentation

3

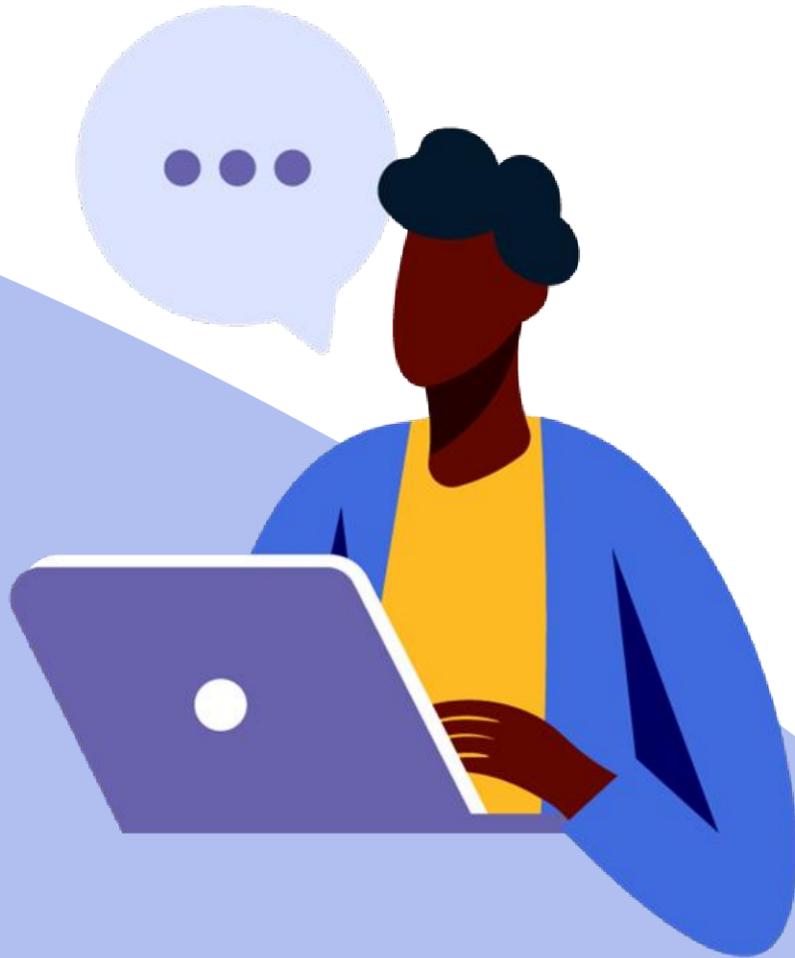
## ANALYSE QVT

# Principales pistes d'action groupe managers CRE



- Volonté d'un écrit synthétique afin d'avoir un fil conducteur différent du compte rendu : les essentiels. Possibilité de faire des partages de bonne pratique concernant l'accompagnement des équipes (*vigilance sur la charge de travail que cela implique*)
  - ➔ En cours : Échanges de pratiques organisés par l'équipe projet nationale en fonction des besoins exprimés par les ELD CRE ; des ressources documentaires seront également mises à disposition des plateformes afin de synthétiser les évolutions des règles et procédures de contrôle
- Trouver une synergie avec le réseau. Travail sur la communication sur le CRE Rénové avec le réseau. Souhait que les DR reprennent la main et repositionnant la place du CRE « au bon endroit » et « en interaction »
  - ➔ En cours : Sensibilisation sur le CRE rénové auprès des DR et DT afin de lancer une dynamique de renforcement des actes métiers agences en lien avec le CRE et mieux communiquer sur les pratiques et résultats du CRE
- Rappeler le sens du projet notamment le lien avec les autres projets en cours
  - ➔ En cours : Actions nationales de préparation aux impacts de la loi plein emploi (e-learning Loi Plein emploi, atelier « identifier les impacts... » ; hotlines nationales) et organisation de webconférences thématiques sur demande des plateformes par l'équipe projet nationale

# ● ANNEXES



## Agences retenues pour le test du transfert des manquements liés à l'assiduité

Régions	Liste des agences transfert GL
ARA	Cluses
	Seynod
	Anncy
	Meythet
Bretagne	Lamballe
	Ploërmel
	Pont L'Abbé
Grand-Est	Strasbourg HautePierre
	Charleville-Mézières Val De Vence
	Langres
	Troyes La Chapelle St Luc
	Mulhouse Drouot
	Reims La Neuville
	Nancy Joffre
	Verdun
	Montigny Les Metz
	Epinal Dutac
HDF	Saint Amand les Eaux
	Croix
	Noyon
	Doullens
	Hirson
La Réunion	Bapaume
	Saint-Leu
NAQ	Aubusson
	Guéret
	Point relais de la Souterraine
Occitanie	Cahors Hautesserre
	Figeac
	Souillac
	Montauban Nord
	Montauban Albasud
PACA	Castelsarrasin
	Cannes
	Arles
	Chateaurenard
<b>Total</b>	<b>36 agences</b>

# Coordination agences-CRE : état des lieux issu de l'échange de pratique du 29/05 et des remontées des plateformes en test CRE rénové



## Les difficultés rencontrées

- ✗ Méconnaissance par les conseillers/ELD en agences des missions du CRE et son articulation avec la mission d'accompagnement des DE
- ✗ Turn-over des équipes en agences entraînant une perte d'informations et de portage du sujet CRE



## Les facteurs-clés de succès identifiés

- ★ Communication de pair à pair renforçant la synergie entre les services (CDDE/conseillers CRE ; ELD ALE/ELD CRE)
- ★ Portage managérial du CRE en agence
- ★ Portage du CRE par la direction territoriale
- ★ Nécessité de changer l'image négative du CRE auprès des CDDE



## Outils à partager

- ✓ Outil Excel de vérification éligibilité CRE pour les agences (outils IDF)
- ✓ Fiche « être référent du CRE en agence »



## Bonnes pratiques existantes

- Chaque conseiller CRE a en responsabilité 1 ou 2 agences de référence et partage le sens du CRE auprès du collectif, en appui de l'ELD des agences si besoin (ex : pourquoi un signalement a été rejeté). Ils peuvent effectuer également des « permanences » en agence quelques jours par mois (ex : Ile-de-France, Martinique)
- Pour d'autres régions comme la Normandie, le choix s'est orienté vers la nomination d'un référent du CRE en agence afin de bénéficier d'un intermédiaire principal entre la plateforme CRE et l'agence
- Organisation de réunions régulières avec les CMDT pour communiquer les actualités et les résultats du CRE
- Organisation d'immersion de conseillers agences au sein d'une plateforme CRE
- Interventions régionales récurrentes par le DAPE CRE
- Communication des résultats SISP auprès des agences locales
- Revue de portefeuilles croisés CRE/CDDE

# Présentation de la grille d'analyse du faisceau d'indices



## LA GRILLE D'ANALYSE DU FAISCEAU D'INDICES, qu'est-ce que c'est ?

La grille d'analyse du faisceau d'indices constitue un outil d'aide à la décision mis à disposition de l'ensemble des conseillers en charge du contrôle des demandeurs d'emploi, visant 2 objectifs :

1. **Faciliter l'interprétation du faisceau** d'indices collecté lors de l'examen du dossier du demandeur d'emploi ;
2. **Harmoniser les pratiques des équipes** du contrôle réparties sur l'ensemble du territoire national

Pour chaque élément du faisceau d'indices les plus couramment rencontrés, la grille se propose de détailler les différentes déclinaisons que l'indice collecté peut prendre en fonction du motif de clôture du contrôle.

## POUR RAPPEL...

Pour rappel, **chaque indice du faisceau doit être mis en regard des autres** afin d'appréhender de façon globale la situation de ce dernier.

La constatation d'un manquement du DE en matière de participation active à sa recherche d'emploi ou mise en œuvre de son projet professionnel ne peut donc pas se restreindre au relevé d'un indice isolé, mais doit pouvoir être étayé par une combinaison d'éléments probants.

Outre l'interprétation des éléments du faisceau d'indices - que cette grille se propose de faciliter - , le conseiller CRE a été également en charge de collecter les justificatifs permettant de caractériser sans ambiguïté le manquement relevé.

# Grille d'analyse du faisceau d'indices (1/4)

		Déclinaison de l'indice en fonction de l'intensité de la recherche d'emploi du DE		
Élément du faisceau d'indices	Niveau d'importance au sein du faisceau d'indices	Indice d'effectivité de recherche d'emploi	Indice de besoin de redynamisation	Indice de dynamique faible, voire insuffisance de recherche d'emploi
SITUATION PERSONNELLE DU DEMANDEUR D'EMPLOI				
Contraintes personnelles / freins périphériques	Fort	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence de freins périphériques et contraintes personnelles impactant la recherche d'emploi</li> <li>DE sous curatelle ou sous tutelle</li> </ul>	-
Bénéficiaire de l'obligation d'emploi	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation en milieu ordinaire : candidatures régulières sur des offres d'emploi</li> <li>Orientation en ESAT : contacts réguliers avec les établissements concernés</li> <li>Est cohérent dans ses recherches par rapport à ses restrictions médicales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation en milieu ordinaire : candidatures en baisse sur les 3 derniers mois</li> <li>Orientation en ESAT : pas de contact avec les établissements concernés depuis + de 6 mois</li> <li>Est cohérent dans ses recherches par rapport à ses restrictions médicales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientation milieu ordinaire sans candidatures</li> <li>Considère que sa RQTH vaut dispense de recherche d'emploi</li> </ul>
Bénéficiaire de l'AJPP	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'AJPP est compatible avec une recherche d'emploi et le DE réalise d'actes de recherche d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'AJPP est compatible avec une recherche d'emploi mais le DE réalise peu d'actes de recherche d'emploi ou ceux-ci sont en net baisse ou erratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'AJPP est compatible avec une recherche d'emploi et le DE ne réalise pas des actes de recherche d'emploi</li> </ul>
DE proche de la retraite	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Départ dans moins de 6 mois avec dépôt de dossier de retraite réalisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Départ dans un an sans dépôt de dossier de retraite</li> </ul>	-
SITUATION FINANCIÈRE				
Activités déclarées	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activités réalisées &gt; ou =77h sur le mois</li> <li>Activités réalisées &gt; ou =154h sur les 3 derniers mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dernières activités déclarées datant de plus de 3 mois</li> </ul>	-
Activité conservée	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le DE justifie d'actes de recherche d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le DE justifie d'actes de recherche d'emploi mais celle-ci sont en baisse ou erratiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le DE n'est pas en mesure d'apporter des éléments concernant sa recherche d'emploi</li> </ul>
Création / reprise d'entreprise	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence de Kbis avec preuve d'activité rémunératrice (via chiffre d'affaires)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présence de Kbis, d'éléments justifiant du développement de l'entreprise mais CA à 0</li> <li>Pas de passage en catégorie 5CEN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 à 12 mois se sont écoulés depuis l'expression du besoin (à pondérer en fonction du projet) mais l'immatriculation n'a pas été réalisée (absence de Kbis)</li> </ul>

# Grille d'analyse du faisceau d'indice (2/4)

		Déclinaison de l'indice en fonction de l'intensité de la recherche d'emploi du DE		
Élément du faisceau d'indices	Niveau d'importance au sein du faisceau d'indices	Indice d'effectivité de recherche d'emploi	Indice de besoin de redynamisation	Indice de dynamique faible, voire insuffisance de recherche d'emploi
RECHERCHE D'EMPLOI ET SITUATION AU REGARD DU MARCHÉ DU TRAVAIL				
Opportunité d'emploi	Fort	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible</li> </ul>	-
CV, profil de compétences et carte de visite	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil de compétence et CV à jour (- 6 mois)</li> <li>Profil visible des recruteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil de compétence et CV non mis à jour (+ 6 mois)</li> <li>Profil visible des recruteurs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profil de compétence non renseigné et CV non déposé ou non exploitable</li> <li>Profil non visible des recruteurs</li> </ul>
Abonnement aux offres en ligne	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>DE avec abonnement aux offres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DE avec abonnement aux offres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>DE sans abonnement aux offres</li> </ul>
ORE	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualisée</li> <li>Réaliste</li> <li>En lien avec l'expérience passée et le marché du travail</li> <li>Cohérente avec la carte de visite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non Actualisée depuis + de 6 mois</li> <li>En conflit avec la situation personnelle du DE</li> <li>En lien avec l'expérience passée et le marché du travail</li> <li>Cohérente avec la carte de visite</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non actualisée depuis + d'1 an</li> <li>Métier en tension avec dynamique de recherche d'emploi faible</li> <li>Réaliste</li> <li>En lien avec l'expérience passée et le marché du travail</li> <li>Non Cohérente avec la carte de visite</li> </ul>
Promotion de profil	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceptée</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Refusée</li> </ul>
Autonomie Numérique	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Est autonome et à accès aux outils numériques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A accès aux outils numériques mais rencontre des difficultés pour s'en servir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maitrise les outils numériques mais ne les mobilise pas dans le cadre de sa recherche d'emploi</li> </ul>
Candidatures et mises en relation	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mises en relation et candidatures régulières du DE sur les 3 derniers mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mises en relation et candidatures erratiques du DE sur les 3 derniers mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence de candidatures</li> <li>Candidatures incohérentes au regard du métier recherché / projet professionnel</li> <li>Candidature la veille de l'entretien CRE</li> </ul>
Renseignement de l'Outil d'organisation Des Démarches (ODD/JRE)	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseignement et mise à jour régulière des démarches de recherche d'emploi du DE dans l'ODD/JRE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renseignement et mise à jour partiel de l'ODD/JRE</li> <li>Absence de renseignement et mise à jour de l'ODD/JRE depuis plus de 3 mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Absence de renseignement et mise à jour de l'ODD/JRE</li> </ul>

# Grille d'analyse du faisceau d'indices (3/4)

Déclinaison de l'indice en fonction de l'intensité de la recherche d'emploi du DE				
Élément du faisceau d'indices	Niveau d'importance au sein du faisceau d'indices	Indice d'effectivité de recherche d'emploi	Indice de besoin de redynamisation	Indice de dynamique faible, voire insuffisance de recherche d'emploi
<b>RECHERCHE D'EMPLOI ET SITUATION AU REGARD DU MARCHÉ DU TRAVAIL (suite)</b>				
<b>Prestations et actions d'aide à la recherche d'emploi</b>	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestation en cours et assiduité du DE</li> <li>Participation aux actions d'aide à la recherche d'emploi préconisées par le conseiller sur les 3 derniers mois</li> <li>Auto-positionnement sur des actions d'aide à la recherche d'emploi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de prestation en cours</li> <li>Participation aux actions d'aide à la recherche d'emploi préconisées par le conseiller sur les 3 derniers mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de prestation en cours</li> <li>Prestations et actions d'aide à la recherche d'emploi préconisées non réalisées ou refusées</li> <li>Absences non excusées</li> </ul>
<b>Formations</b>	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation en cours et assiduité du DE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de formation en cours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de formation en cours</li> <li>Absence ou abandon de formation non justifié</li> <li>Suit une formation à titre personnelle et déclare qu'il ne peut pas rechercher un emploi en parallèle</li> </ul>
<b>Reprise d'emploi</b>	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preuve de reprise d'emploi effective</li> </ul>	-	-
<b>Projet d'évolution professionnel</b>	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validé avec le conseiller</li> <li>Entrée en formation prévue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validé avec le conseiller</li> <li>Pas d'entrée en formation prévue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non validé avec le conseiller référent</li> </ul>
<b>SITUATION AVEC FRANCE TRAVAIL</b>				
<b>Contacts avec le conseiller référent</b>	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contacts avec son conseiller sur les 3 derniers mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de contact avec son conseiller sur les 3 derniers mois</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pas de contact avec son conseiller sur les 3 derniers mois</li> <li>Reports ou absences à rdv récurrents sur les 3 derniers mois</li> </ul>
<b>Coordonnées</b>	Modéré	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° de téléphone non renseigné ou invalide</li> <li>Adresse Mail non renseigné ou invalide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>N° de téléphone non renseigné, invalide ou supprimé récemment</li> <li>Adresse Mail non renseigné, invalide ou supprimée récemment</li> </ul>

# Grille d'analyse du faisceau d'indice (4/4)

Élément du faisceau d'indices	Niveau d'importance au sein du faisceau d'indices	Déclinaison de l'indice en fonction de l'intensité de la recherche d'emploi du DE		
		Indice d'effectivité de recherche d'emploi	Indice de besoin de redynamisation	Indice de dynamique faible, voire insuffisance de recherche d'emploi
SITUATION AVEC France TRAVAIL (Suite)				
Contrôle de la recherche d'emploi	Modéré	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>A été positionné en redynamisation par le CRE dans les 12 derniers mois mais le RDV n'a pas eu lieu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>A été sanctionné par le CRE dans les 12 derniers mois</li> <li>A été positionné en redynamisation par le CRE dans les 12 derniers mois le RDV a eu lieu mais sans effet</li> </ul>
Durée d'inscription (liée aux autres éléments du faisceau d'indices)	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moins de 6 mois</li> <li>Présence aux entretiens et aux prestations</li> <li>ORE validée, candidatures sur OE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis plus d'un an</li> <li>Peu ou pas d'opportunité d'emploi dans le métier recherché</li> <li>Peu ou pas d'actes de recherche d'emploi ou nette baisse sur les 3 derniers mois</li> <li>ORE ancienne et non actualisée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis plus d'un an</li> <li>Opportunité d'emploi importante dans le métier recherché</li> <li>Pas d'éléments permettant de constater une effectivité de la recherche d'emploi dans le dossier</li> </ul>
Durée hebdomadaire d'activité du DE prévue par son contrat d'engagement	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durée hebdomadaire d'activité réalisée &gt; ou = à la durée prévue par le contrat d'engagement</li> <li>Déclaration régulière des activités réalisées par le DE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durée hebdomadaire d'activité réalisée &lt; à la durée prévue par le contrat d'engagement</li> <li>Déclaration irrégulière des activités réalisées par le DE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Durée hebdomadaire d'activité réalisée &lt; à la durée prévue par le contrat d'engagement</li> <li>Absence de déclaration d'activités réalisées par le DE</li> </ul>
Actions réalisées en autonomie par le DE	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> <li>En réalise hors FT et peut les justifier</li> </ul>	-	-
Indisponibilité	Fort	-	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>A déposé une indisponibilité moins de 72 heures avant l'entretien CRE</li> </ul>
Présence à l'entretien CRE	Fort	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Non</li> </ul>