

Rapport d'activité des Instances paritaires en région 2021



PAGE 4

Éditorial**Patricia Ferrand**, présidente de l'Unédic 4

PAGE 6

Retour sur la mandature**Entretien avec Christophe Valentie**, directeur général de l'Unédic 7
Instances paritaires, les fondamentaux 8

Regard des mandatés sur la période 2019-2021 11

PAGE 14

Statuer sur les situations individuelles

Évolution des fiches d'information 15

Article 46 bis, les chiffres clés 18

Entretien avec Dominique Fefeu et Jean-Louis Piot,
président et vice-président de l'IPR Nouvelle-Aquitaine 21

PAGE 22

Focus sur les bonnes pratiques**Entretien avec Martial de Villepin**, président de l'IPR Île-de-France 23**Entretien avec Gérard Janvier et Brigitte Scappaticci**,
président et vice-présidente de l'IPR Auvergne-Rhône-Alpes 24**Zoom Sofia Fernandes**, médiatrice régionale 26**Entretien avec Nicolas Darcos**, vice-président de l'IPR Occitanie 27

PAGE 28

Veiller à la qualité du service rendu**Entretien avec Rémy Mazzocchi**,
directeur général adjoint de l'Unédic 29

Les demandes d'évolution de la réglementation 30

Principaux changements réglementaires 32

PAGE 34

Des enjeux forts pour les Instances

Diagnostic territorial: une mission à renforcer 35

La formation, pilier du retour à l'emploi

**Entretien avec Anne-Marie Gueldry, Jean-Paul Koehrer
et Francis Cordier**, présidente 2020, vice-président et président
de l'IPR Bourgogne-Franche-Comté 37

PAGE 40

L'appui de l'Unédic aux missions des IPR**Entretien avec Céline Jaeggy**, directrice
des Affaires juridiques et institutionnelles à l'Unédic 41

Rapprocher l'Unédic des mandatés 42

Entretien avec Sylvain Gaudion de la s/DRI 45

PAGE 46

Annexes

« Accentuer l'écoute et les liens »»

Patricia Ferrand
présidente
de l'Unédic

Face aux conséquences d'ampleur inédite de la crise sanitaire, économique et sociale, l'Unédic s'est fortement mobilisée et a su relever les différents défis en 2021 comme en 2020. Par des adaptations permanentes, le régime d'assurance chômage a soutenu les demandeurs d'emploi et les entreprises. Au niveau territorial, le travail des IPR et des IPT a été intense pour l'appropriation des évolutions de la réglementation et de sa mise en oeuvre qui s'est opérée par phases successives.

UN PARITARISME RESPONSABLE

Les administrateurs et tous les mandatés en région peuvent être fiers de leur action dans le contexte économique et social si complexe. Ils ont fait preuve d'un paritarisme responsable, engagé et solidaire. Ils ont pris en compte les situations individuelles avec bienveillance pour ne pas pénaliser ceux qui ont le plus besoin d'être soutenus. Ils ont démontré leur attachement à la réussite de leur mission. Le réseau est dynamique. Le renouvellement d'un quart des mandatés en IPR et IPT est signe de sa vitalité. Je profite de cette tribune pour renouveler mon message de bienvenue aux nouveaux membres et remercier pour leur investissement ceux dont le mandat s'est terminé.

DES INFORMATIONS PARTAGÉES

Le mandat en IPR et IPT nécessite l'appropriation d'un ensemble d'informations précises qui constitue un socle de connaissances indispensables pour agir. Aussi, j'encourage l'ensemble des mandatés à participer activement aux formations dispensées par l'Unédic et la Direction générale de Pôle emploi. Les Instances doivent être assurées que l'Unédic est attentive au rôle qu'elles tiennent en région. Les informations provenant des Instances et relatives à la mise en oeuvre opérationnelle de la règle dans les territoires sont partagées. Elles nourrissent les travaux pluridisciplinaires conduits par l'Unédic, renforcent la pertinence de son expertise, portée dans le débat public.

DES RELATIONS EN SYNERGIE

J'ai l'habitude de dire qu'emploi et chômage forment les deux côtés indissociables d'une même médaille. La sécurisation des parcours professionnels, le retour à l'emploi durable des personnes en situation de chômage, les réponses aux enjeux des entreprises sont du ressort de tous et sur tous les territoires. La connaissance des uns doit être mise en synergie avec celle des autres. J'invite très fortement les IPR et IPT à nourrir leur réseau, tisser des liens avec les autres acteurs ;



les partenaires sociaux siègent dans différents organismes impliqués dans l'emploi et les compétences dont la gouvernance est paritaire, tripartite ou quadripartite, les leviers d'action et d'échange existent. Il est nécessaire d'oeuvrer pour gommer certaines frontières et répondre de manière plus articulée aux problématiques rencontrées par les demandeurs d'emploi, les salariés et les entreprises.

DES COMPÉTENCES SOLLICITÉES ET MOBILISÉES

Le rapport d'activité des IPR en 2021 éclaire le contexte de leurs missions et permet de consolider les attentes comme les actions à mener. Il s'ouvre sur les fondamentaux des Instances paritaires - objectifs, missions, enjeux – et sur une enquête à laquelle presque 400 mandatés ont répondu. Celle-ci revient sur la précédente mandature

et relate les temps forts des trois années d'exercice. Témoignages des présidences IPR et chiffres clés attestent de l'activité des Instances et soulignent leur implication dans l'évolution des outils mis à leur disposition tout comme les bonnes pratiques initiées sur l'année. Le rapport permet également de consolider les alertes qui sont formulées en annexe des procès-verbaux.

UNE PROXIMITÉ INDISPENSABLE

Il réserve un temps à une information pédagogique concernant la réglementation de l'Assurance chômage issue du décret de 2019 et l'évolution du dispositif du contrat de sécurisation professionnelle négociée par les organisations syndicales et patronales. Il lève le voile par ailleurs sur les nouveaux enjeux attachés au suivi de la performance prévu dans la convention

tripartite de Pôle emploi et auquel contribuent les IPR. 2021 a fortement sollicité les compétences et l'énergie des mandatés dans les Instances. Pour les accompagner plus et mieux, le Bureau de l'Unédic a décidé d'un programme de travail dynamique, innovant et enrichi. Porté par les services de l'Unédic, il vise à accentuer l'écoute et les liens. La proximité avec les territoires est une nécessité et un engagement.

Retour sur la mandature

2021 conclut une mandature de trois ans marquée par des événements forts et inédits: la crise sanitaire liée au Covid-19, la réforme de l'Assurance chômage, un rebond économique vigoureux, comme le souligne Christophe Valentie, directeur général de l'Unédic.

Quels enseignements en ont tiré les mandatés qui ont traversé ces très riches heures dédiées à l'équité, la justice sociale, la défense du paritarisme ? Une enquête à laquelle ont bien voulu répondre près de 40 % d'entre eux retrace leurs expériences, relate leurs commentaires et suggestions. 2021 marque également l'entrée en scène de nombreux nouveaux mandatés. Afin de les accompagner dans la découverte d'un terrain fertile aux potentialités méconnues, ce chapitre revient sur les fondamentaux des Instances paritaires et jette un nouvel éclairage sur un engagement personnel unique qui, au dire de leurs prédécesseurs, les fera grandir.



— Entretien avec

Christophe Valentie

« Un lieu de démocratie sociale territoriale »

Christophe Valentie, directeur général de l'Unédic, revient sur l'année 2021 marquée à la fois par la poursuite de la crise sanitaire et par une reprise économique exceptionnelle au second semestre.

— Que reprenez-vous tout particulièrement de l'année 2021 ?

CHRISTOPHE VALENTIE Le contexte de l'année 2021 a été marqué par une économie encore sous cloche en début d'année, une sortie de crise en accordéon, puis un rebond vigoureux de la croissance et de l'emploi.

Tout au long de cette année, la mobilisation des partenaires sociaux dans les territoires n'a pas faibli. Ils ont poursuivi leur investissement en tenant et respectant leur engagement pour répondre aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Les instances ont dû prendre en compte les évolutions réglementaires et toutes les actions nouvelles que Pôle emploi a déployées dans le cadre de la relance économique. Sur le plan local, les difficultés de recrutement rencontrées par de nombreuses entreprises ont aussi été analysées. Cet engagement sans faille illustre ce qui fait notre identité : mettre les demandeurs d'emploi, les salariés et les employeurs au cœur de notre action.

— Vous êtes à l'initiative d'une démarche qui renforce la relation directe entre les IPR et la gouvernance de l'Unédic. D'où vient cette volonté ?

C.V. Cette démarche trouve son origine dans les nombreuses questions qui se posaient aux instances, sur le terrain et au quotidien, et que les mandatés

relayaient auprès de la direction générale comme de la gouvernance. Il m'a paru évident que les réponses intéresseraient l'ensemble des mandatés, et que ce réseau conçu pour une action collective devait être celui d'un échange réciproque de connaissances et de pratiques utiles à tous. Il fallait créer les conditions leur permettant de partager de manière vivante, dynamique et directe.

Je suis convaincu de la réussite de cette mission d'animation et je mesure l'importance d'une relation régulière pour être au plus près des enjeux des territoires. En 2021, nous avons débuté progressivement et organisé quatre webinaires avec les présidences. Nous poursuivons ces rendez-vous en 2022 en diversifiant les formats et en proposant des formations ouvertes à tous les mandatés. Le thème du financement du régime, de sa dette, semble attendu. J'ai par ailleurs été heureux de rencontrer les mandatés de l'IPR Auvergne-Rhône-Alpes et je continuerai de me déplacer dans les régions. Le vice-président de l'Unédic, Jean-Eudes Tesson, a également la volonté de se rapprocher des instances comme il l'a fait récemment auprès de l'IPR des Pays-de-la-Loire.

— Quelle impulsion pour les services de l'Unédic ?

C.V. Il est important que le travail avec les équipes de Pôle emploi soit réalisé de manière concertée et exigeante, qu'il s'accorde et s'équilibre. C'est en collaborant ainsi, chacun apportant son

expertise, que nous serons à même de faciliter l'exercice du mandat et conforter l'action des instances paritaires. La formation des nouveaux mandatés est désormais assurée conjointement avec Pôle emploi. C'est une action emblématique de cette bonne collaboration. Elle est réelle et partagée.

Par ailleurs, nous devons rythmer la relation avec les mandatés. Si rien ne remplace la rencontre *in situ*, nous disposons d'outils qui permettent d'organiser d'autres formats d'échanges et de faciliter le lien avec les mandatés et entre eux dans les différents territoires. La veille réalisée au niveau local constitue une prise de pouls, dans la perspective d'une nouvelle négociation. Le terme de la période de carence de convention d'assurance chômage est en effet presque atteint. Nous allons poursuivre les échanges dans ce contexte, avec de nouvelles incertitudes apparues récemment sur les plans économique et géopolitique.

Par essence, l'instance est un lieu de démocratie sociale territoriale, et l'Unédic, ses services et sa gouvernance ont besoin d'entendre les messages qu'elle souhaite porter. •

Instances paritaires, les fondamentaux

Quelles sont leurs missions? Quel est leur cadre décisionnaire? Sur quels textes s'appuient-elles?

Comment sont-elles composées? Quel est leur fonctionnement? Alors que s'ouvre une nouvelle mandature et que de nouveaux mandatés prennent place au sein des Instances, il n'est pas inutile de faire un peu d'histoire et de rappeler les objectifs et enjeux que recouvrent les Instances paritaires régionales et territoriales.

Les Instances paritaires en région (IPR) représentent, à l'échelle régionale et territoriale, les partenaires sociaux nationaux gestionnaires de l'Assurance chômage. Installées au sein de chaque direction régionale de Pôle emploi, elles participent à l'élaboration et au suivi de la politique de l'emploi.

Les missions des Instances

Les missions des Instances paritaires sont au nombre de trois.

Veiller à la bonne application de la réglementation d'assurance chômage

Dans le champ de l'indemnisation du chômage, les Instances paritaires veillent à la bonne application de la réglementation et en suivent la mise en œuvre. En cas de difficulté d'interprétation de la règle, l'Instance paritaire régionale (IPR) saisit la Direction régionale de Pôle emploi et joue un rôle d'alerte auprès de l'Unédic.

Être associées à l'élaboration du diagnostic territorial et au suivi de la programmation des actions de Pôle emploi

Les Instances paritaires contribuent à la conception du diagnostic territorial et sont consultées sur la mise en œuvre des actions qui en découlent. L'Instance paritaire régionale peut s'appuyer sur les Instances paritaires territoriales de son ressort géographique. Dans le cadre de cette mission, elles ont accès aux études, indicateurs et analyses produits par la Direction régionale de Pôle emploi, et notamment l'analyse des besoins en matière de recrutement, les résultats d'études sur les métiers en tension et sur l'impact des aides et mesures concernant l'emploi et la formation. Concernant la formation et le reclassement des demandeurs d'emploi, les Instances paritaires régionales sont chargées par les partenaires sociaux de développer les échanges avec les autres acteurs en région, notamment la CPIR (Commission paritaire interprofessionnelle régionale, Associations « Transitions PRO »), le CREFOP (Comité régional de l'emploi, de la formation et de l'orientation professionnelle) et les OPCO (Opérateurs de compétences). Leur mandat implique d'être acteur des politiques de l'emploi sur les territoires.

Statuer sur les situations particulières des demandeurs d'emploi et des entreprises

Les Instances paritaires statuent, au cas par cas, sur un certain nombre de situations individuelles de demandeurs d'emploi. Deux situations couvrent environ 95% des dossiers examinés: maintenir l'indemnisation d'une personne après une décision de rejet rendue par Pôle emploi, lorsque l'ensemble des conditions d'attribution des allocations ou de reprise du versement ne sont pas remplies; statuer sur les demandes de remise de dette lorsque des allocations ou des aides ont été indûment perçues.

Un pouvoir discrétionnaire et un objectif d'équité

Les Instances paritaires régionales ou territoriales disposent d'un pouvoir discrétionnaire pour accorder ou refuser toute demande, avec une relative marge de liberté. Il ne s'agit pas d'un pouvoir arbitraire car les Instances paritaires interviennent dans un cadre précisé par la circulaire Unédic n° 2014-27 du 19 novembre 2014, et dans les cas d'appréciation énoncés par l'article 46 bis du décret n° 2019-797 du 26 juillet 2019. Les Instances atténuent la portée de l'application stricte de la règle.

BON À SAVOIR

Une Instance paritaire spécifique, installée au niveau national, est dédiée aux situations rencontrées par les entreprises. Elle est notamment sollicitée avant toute assignation en redressement ou liquidation judiciaire d'un employeur débiteur de contributions d'assurance chômage.

LA CRÉATION DES IPR

Les Instances paritaires régionales ont été créées par la loi du 13 février 2008 relative à la réforme du Service public de l'emploi. Cette loi définit deux des missions des Instances: veiller à la bonne application de la réglementation d'assurance chômage et donner un avis sur la programmation des interventions de Pôle emploi au niveau territorial. L'examen des cas particuliers en matière d'indemnisation et de recouvrement n'était pas mentionné dans la loi à l'origine. Cette mission a été ajoutée par la suite dans la pièce jointe n°2 à l'accord national interprofessionnel (ANI) du 23 décembre 2008 relatif à l'indemnisation du chômage. Cette mission d'examen des cas individuels sera ensuite reprise dans les conventions d'assurance chômage puis aux articles 46 et 46 bis du décret du 26 juillet 2019.

La convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi 2019-2022 a conforté les missions des IPR, dans sa partie 2 consacrée à la gouvernance partagée et stratégique. Elle définit l'ensemble des objectifs stratégiques et opérationnels assignés à Pôle emploi. Elle donne les moyens à Pôle emploi de fonctionner et, par là même, lui confie le soin de faire fonctionner les IPR et IPT installées sur son territoire.

Enfin, le règlement intérieur apporte les informations relatives à la composition des Instances, à leurs missions et détaille le fonctionnement de chacune d'entre elles.



TEXTES DE RÉFÉRENCE

- ▶ La loi du 13 février 2008 relative à la réforme du Service public de l'emploi
- ▶ La loi du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels
- ▶ La loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel
- ▶ Le décret n°2019-797 du 26 juillet 2019 relatif à l'Assurance chômage
- ▶ La convention tripartite État-Unédic-Pôle emploi 2019-2022
- ▶ Le règlement intérieur des IPR et IPT (BOPE du 11 juin 2020)

À L'ORIGINE DES INSTANCES...

UN CADRE DE DÉCISION PRÉCISÉ PAR LA LOI

Titre VI Art. 46 et 46 bis du décret n°2019-797		Correspondance avec l'ancien accord d'application n°12 (cité en référence sur les fiches d'information)
1.	Départ volontaire d'un emploi précédemment occupé	§1
1bis.	Demandeurs d'emploi radiés à la suite d'un projet de reconversion professionnelle	Nouveau
2	Appréciation de certaines conditions d'ouverture de droit	§3
3.	Maintien du versement des prestations	§4
4.	Remise des allocations et des prestations indûment perçues	§5
5.	Assignation en redressement judiciaire (employeurs)	§7
6.	Périodes d'activité non déclarées (PND)	§8
Art. 55	Remise de majorations de retard et de pénalités et délai de paiement des contributions recouvrées par Pôle emploi (employeurs)	
Décision du conseil d'administration du 26 juin 2009	Demandes d'Admission en non-valeur des créances irrécouvrables	

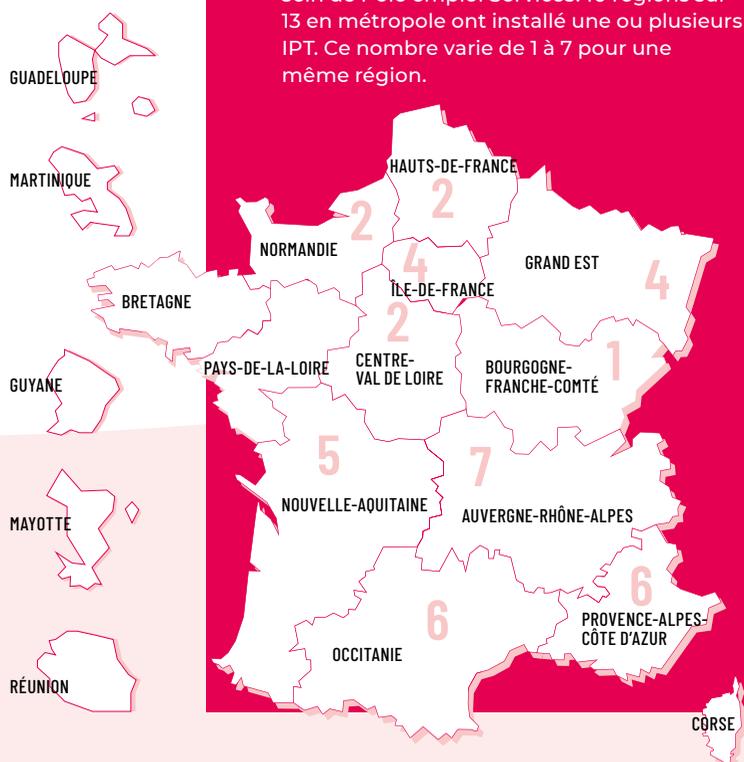
Elles interviennent dans un cadre de décision harmonisé, tout en prenant en compte les spécificités individuelles et territoriales afin de contribuer à l'objectif d'équité de traitement.

Le 24 octobre 2014, le Bureau de l'Unédic a étendu le pouvoir donné au conseil d'administration de Pôle emploi en confiant à ses services la possibilité de prendre des décisions d'admission dans le cadre de l'examen de certains cas individuels (décisions prises par délégation). Les Instances paritaires régionales exercent un contrôle sur les décisions prises par les services de Pôle emploi et par les IPT, au regard des règles de cohérence décidées par l'IPR et du contexte socio-économique de la région. Ce contrôle ne remet pas en cause la décision mais permet de donner des orientations pour les futures décisions et contribue ainsi à l'objectif du traitement équitable sur tout le territoire.

Une dernière mission des Instances paritaires est dévolue à certains de leurs membres, à savoir la participation aux comités de pilotage du Contrat de sécurisation professionnelle (CSP), dispositif destiné aux salariés visés par un licenciement économique. Depuis 2020, les comités de pilotage aux niveaux régional et infrarégional sont rarement organisés par les DREETS (Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités). C'est un point d'amélioration attendu pour 2022.

COMPOSITION ET ORGANISATION DES INSTANCES

18 Instances paritaires régionales sont réparties sur le territoire français, 39 Instances paritaires territoriales à ce jour et une Instance paritaire « spécifique » au sein de Pôle emploi Services. 10 régions sur 13 en métropole ont installé une ou plusieurs IPT. Ce nombre varie de 1 à 7 pour une même région.



L'Instance paritaire régionale peut demander au Conseil d'administration de Pôle emploi de créer une ou plusieurs structures territoriales (IPT) dont la compétence géographique peut couvrir soit tout ou partie d'un département, soit plusieurs départements.

Les membres des Instances paritaires sont désignés par les organisations d'employeurs et les organisations de salariés représentatives au niveau national et interprofessionnel. Leur mandat est de trois ans renouvelables. Chaque Instance comprend, lorsque les organisations sont représentées :

10 membres titulaires :

- ▶ 5 pour le collège des employeurs (CPME : 1 représentant, Medef: 3, U2P: 1).
- ▶ 5 pour le collège des salariés (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO : 1 représentant par organisation).

10 suppléants sont désignés selon les mêmes règles.

Chaque année, la présidence et la vice-présidence alternent entre les deux collèges.

L'Unédic et Pôle emploi assurent conjointement l'animation et l'appui aux Instances paritaires.

Regard des mandatés sur la période 2019-2021

Une enquête menée auprès des mandatés pour recueillir leurs appréciations sur les trois années écoulées souligne trois facteurs clés ayant marqué cette mandature : la crise sanitaire, la réforme d'assurance chômage et la mise en place de plusieurs chantiers au sein des Instances. L'enquête fournit également un aperçu des enjeux associés à la mission du mandaté.

À l'occasion de la fin de la mandature 2019-2021, la sous-Direction de la Relation avec les Instances paritaires en région (sDR) a mené une enquête qualitative, en décembre 2021, auprès de l'ensemble des mandatés des IPR et IPT. Quels ont été les temps forts de cette mandature ? Quelles sont les attentes des mandatés à l'égard de l'Unédic ? Comment motiver un nouveau mandaté pour siéger en instance ? Ce chapitre présente les principaux enseignements à retenir de l'enquête.



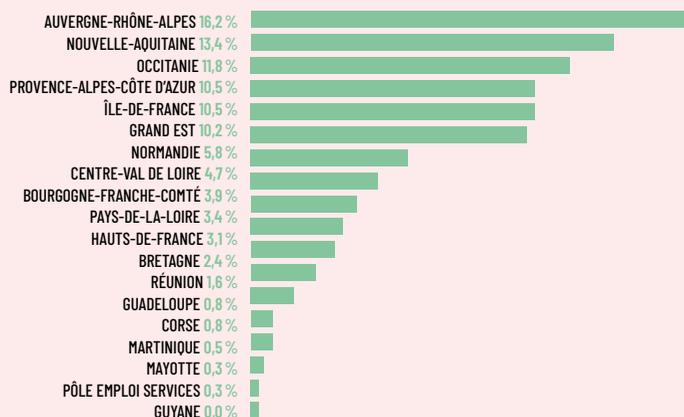
La crise sanitaire : adaptation et continuité de service

L'impact de la crise sanitaire sur l'organisation des Instances et sur le traitement des demandes a constitué un sujet majeur de la dernière mandature. Dès mars 2020, le contexte sanitaire perturbe la tenue des Instances en présentiel. Les membres des IPR et IPT doivent

s'adapter à un nouveau mode de réunion, à distance, afin de donner suite aux demandes individuelles formulées par les demandeurs d'emploi. Assurer la continuité des instances pendant la crise sanitaire a été une préoccupation centrale pour un grand nombre de répondants. S'ils précisent que les moyens technologiques mis en place ont permis de ne pas ralentir le rythme de leurs réunions, nombreux sont ceux qui relatent la complexité du fonctionnement des Instances en visio et/ou en audio : difficultés techniques, appauvrissement des échanges, moindre efficacité pour statuer, convivialité plus difficile à maintenir. « La crise sanitaire a obligé à tenir les réunions en audio donc de manière moins confortable et conviviale. Les efforts de chacun ont fait que la mission a été remplie », selon un des mandatés des instances des Pays-de-la-Loire. L'impact de la crise sanitaire sur l'organisation des réunions IPR

et sur le mode de traitement des dossiers est largement évoqué dans un contexte d'augmentation du nombre d'examen des demandes de remise de dette. Est également souligné le manque de lisibilité du dispositif d'activité partielle en début de crise sanitaire pour les demandeurs d'emploi. Certains d'entre eux ont en effet omis de déclarer les revenus perçus à ce titre au moment de leur actualisation, en raison, semble-t-il, d'un problème de sémantique. L'activité partielle étant communément appelée « chômage partiel », les personnes bénéficiant de cette indemnité ont pu penser ne pas devoir la déclarer. Ce défaut de déclaration a engendré une augmentation du volume des indus, puis des demandes de remise de dette. La complexité croissante des dossiers étudiés en IPT est également relevée par bon nombre de répondants, ils notent cependant « le bon esprit entre [les] membres et

DANS QUELLE RÉGION SIÉGEZ-VOUS ?



Une forte participation à l'enquête



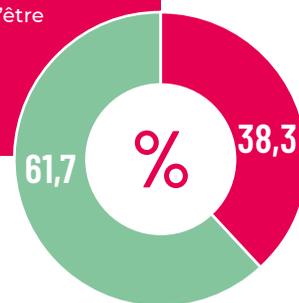
L'EXERCICE D'UN AUTRE MANDAT QUE CELUI DE MEMBRE IPR OU IPT CRÉE UNE COMPLÉMENTARITÉ

38% des mandatés interrogés exercent un mandat complémentaire de celui de membre IPR ou IPT, pour la plupart au sein du CREFOP, de l'Association Transitions PRO de leur région ou de l'URSSAF, et, dans une moindre mesure, à la CAF, dans les OPCO, les comités de liaison ou au conseil de Prud'hommes. Quasiment tous reconnaissent l'avantage que représente l'exercice de plusieurs mandats au sein de la sphère emploi-formation. L'accès à l'information est enrichi, comme le

mentionne un membre IPT siégeant au CREFOP et à Transitions PRO: «Cela permet de disposer d'informations sur les métiers en tension, la pertinence des formations et le droit du travail.» La complémentarité des mandats donne aussi la possibilité d'agir avec plus d'efficacité: «Il y a un réel avantage (moyens, réseaux, informations...), pour régler les problèmes de la sphère emploi-formation, à être élu à la présidence de deux Instances différentes», témoigne ce président d'Association Transitions PRO et d'IPR. Les mandatés sont nombreux à estimer que les liens avec les autres organismes paritaires mériteraient d'être développés et améliorés, à l'échelon régional.

Exercez-vous d'autres mandats que celui de membre IPR/IPT? (CREFOP, Transitions PRO...)

● NON ● OUI



davantage de bienveillance pour les dossiers les plus complexes», tel que l'exprime un mandaté en Bourgogne-Franche-Comté.

La réforme d'assurance chômage, jalon de la mandature

Après une lettre de cadrage du gouvernement jugée contraignante puis un échec de la négociation, la réforme de l'Assurance chômage mise en place par décret est entrée en vigueur par étapes successives entre novembre 2019 et décembre 2021. Très fréquemment citée lors de l'enquête, elle a suscité de nombreuses réactions au cours des deux dernières années. Un mandaté de Nouvelle-Aquitaine regrette «la décision prise de manière unilatérale par le gouvernement sans tenir compte de l'avis des organisations paritaires». En Pays-de-la-Loire, un mandaté souligne «les évolutions et allers/retours de la réglementation sur le chômage ainsi que la mainmise de l'État dans le financement de l'Unédic». Pour un autre mandaté de Nouvelle-Aquitaine, la réforme de l'Assurance chômage «renvoie aux demandeurs d'emploi l'image qu'ils sont responsables du chômage qu'ils subissent».

Plusieurs chantiers initiés par les Instances

En Occitanie, un mandaté évoque «la cohérence des actions [mises] en place lors de ces trois années [et] le travail effectué pour [les] harmoniser avec les autres IPT». Dans le Grand Est, il est fait part de la «réunification des trois régions et [de] l'harmonisation des procédures». L'amélioration du contrôle *a posteriori*, par l'IPR, des décisions prises en IPT et par les délégataires, ainsi que les travaux relatifs à la refonte des fiches d'information sont également soulignés. Il en est de même du chantier dédié aux admissions en non-valeur (ANV) de créances irrécouvrables, sujet prégnant de cette dernière année de mandature: Provence-Alpes-Côte d'Azur retient «un travail très important sur les ANV» et des échanges permanents avec les services de Pôle emploi. En Île-de-France, un mandaté témoigne de l'accompagnement de l'Unédic au cours de ces dernières années qui a conduit à effectuer un «arbitrage sur le sujet des ANV dont le traitement a été revu en profondeur sur la région». Enfin, sont mises en avant les démarches en partenariat avec d'autres organismes paritaires et

conduites par l'IPR, à l'image de la «Convention Pôle emploi-Transitions PRO» rappelée par un mandaté en Normandie.

Les attentes des mandatés vis-à-vis de l'Unédic

Offrir un nouveau cadre d'échange aux mandatés, notamment entre régions, est un des points qui ressort fortement de l'enquête. La tenue régulière de journées d'échange interrégionales et l'organisation de groupes de travail sont suggérées, autour de thématiques comme l'indemnisation des assistantes maternelles, les travailleurs frontaliers, les comités de pilotage dédiés au dispositif du Contrat de sécurisation professionnelle (CSP). Un mandaté en Bretagne estime que «l'uniformisation des pratiques et des critères de décision passe par une information réciproque des IPR. Il est impératif que l'Unédic continue dans ce sens».

Maintenir et développer le niveau d'information des mandatés constitue une priorité. Elle doit, selon les répondants, conduire à:

- augmenter le nombre de formations organisées par l'Unédic;
- poursuivre l'envoi hebdomadaire

d'informations par e-mail, cette démarche étant notamment très utile s'agissant des évolutions réglementaires ;

- inciter les chargés de mission de la sDRI à participer en présentiel aux IPT, notamment pour rappeler les bonnes règles d'usage et donner de la lisibilité aux décisions prises par les autres IPT en région ;
- mettre à jour régulièrement l'Extranet IPR, et notamment les données chiffrées y figurant, pour accroître le niveau d'information des mandatés.

Les mandatés suggèrent aussi que soient développés les moments d'échange qu'ils peuvent avoir avec la gouvernance de l'Unédic et sa Direction générale. Plusieurs idées sont avancées :

- organiser une rencontre annuelle en présentiel entre les présidences IPR, la gouvernance et la direction de l'Unédic ;
- installer le principe de la participation de la gouvernance et de la Direction générale à une réunion IPR, une fois par an et dans chaque région ;
- relayer et valoriser, auprès du Bureau de l'Unédic, l'information de terrain transmise par les Instances paritaires en région.

Enfin, certains demandent davantage de soutien de la part de l'Unédic pour que la participation des IPR au diagnostic territorial soit partout effective et conforme à ce que les textes prévoient. En matière d'emploi et de formation, leur contribution à ce diagnostic mérite en effet d'être fortement accrue pour donner lieu à une véritable évaluation de la programmation de Pôle emploi en termes d'offre de service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Un mandaté en Pays-de-la-Loire suggère que l'Unédic « aide les IPR à développer de manière pratique leur participation aux diagnostics régionaux réalisés par Pôle emploi car elles en sont informées plutôt qu'elles n'y participent ». Le constat est partagé par un mandaté de La Réunion : « Les IPR devraient être associées à la mise en oeuvre des différentes aides et formations, afin d'assurer leur articulation avec la politique régionale de l'emploi. Actuellement,

l'IPR est principalement sollicitée dans sa mission d'examen des situations individuelles. Cette mission est essentielle, mais les IPR devraient pouvoir également agir aux côtés de Pôle emploi pour définir la programmation des interventions régionales. »

La sDRI a d'ores et déjà inscrit dans son plan de travail pour l'année 2022 cet objectif de soutien au développement de la mission des IPR relative au diagnostic territorial.

De fortes motivations à siéger en Instance

Que diriez-vous à un adhérent pour le convaincre d'exercer un mandat en IPR ou IPT ?

Un mandat riche de sens, de par sa dimension humaine, au nom de la justice sociale et pour l'ancrage local qu'implique cet engagement, voilà les éléments premiers cités en termes de motivation. Comme l'indique un mandaté d'Auvergne-Rhône-Alpes : « Traiter de manière individuelle des situations auxquelles la réglementation n'apporte pas de réponse adaptée est motivant. »

Un membre de la région Grand Est souligne « la posture d'ouverture d'esprit, d'écoute, d'analyse, sans s'éloigner des textes pour autant. » « Néanmoins, ajoute-t-il, il faut être conscient qu'une décision prise sur un dossier peut avoir des conséquences non négligeables pour le demandeur d'emploi. Titulaire ou suppléant, (être mandaté) est un engagement personnel demandant d'être présent aux Instances pour traiter tous les dossiers du mois en cours. Siéger nous fait comprendre le fonctionnement de Pôle emploi, de l'Unédic... et nous fait grandir. » Un mandaté en Île-de-France confirme que « siéger au sein d'une IPT permet d'assurer un rôle social lors de l'étude des dossiers d'indus. Une expérience intéressante et très enrichissante ! ».

Autre argument souvent mis en avant, le mandat confère un pouvoir de décision aux effets importants. Un mandaté des Pays-de-la-Loire remarque ainsi que « ce mandat qui apporte une meilleure connaissance de nos lois et de leur application nous permet (...) à terme d'avoir une

action sur l'évolution et l'application des textes ». En Occitanie, un autre témoigne : « C'est un mandat utile au service des demandeurs d'emploi, en prise avec la réalité du terrain. C'est aussi un moyen de participer à la bonne gestion des deniers publics. »

IPR ou IPT, l'Instance fait vivre et défend le paritarisme. Nombreux sont ceux qui soulignent l'ambiance constructive voire chaleureuse qui y règne. Nous pouvons illustrer l'attachement au paritarisme à travers différentes citations : « l'Instance paritaire est un des lieux où le paritarisme prend tout son sens. » (Nouvelle-Aquitaine) ; « La convivialité du mandat est réelle avec l'ensemble des partenaires sociaux. » (Hauts-de-France) ; « Le paritarisme doit rester une composante essentielle de notre société. » (Provence-Alpes-Côte d'Azur).

À titre plus personnel, l'accroissement des connaissances et une meilleure compréhension des réalités socio-économiques territoriales sont souvent avancés. En région Centre-Val de Loire, un mandaté qualifie son mandat de « très intéressant pour connaître le marché du travail sur une région, les métiers en tension et l'évolution digitale de Pôle emploi. Pour un employeur, c'est un plus dans la gestion de son entreprise ». Un membre d'Instance en Occitanie insiste sur l'intérêt et la satisfaction qu'apporte ce mandat : « Il m'a aidé à développer mon sens de l'analyse pour chaque cas, à comprendre le fonctionnement de Pôle emploi et de l'Unédic et les diverses problématiques auxquelles nous sommes confrontés, c'est une belle aventure humaine... »

Pour conclure l'enquête, un certain nombre de conseils sont formulés à l'intention des nouveaux mandatés : « s'informer et se former avec assiduité », « siéger autant que possible », « s'appuyer sur les mandatés plus anciens et ne pas hésiter à poser des questions en séance », « acquérir une bonne connaissance de l'emploi à l'échelle locale ».

L'Unédic remercie l'ensemble des participants pour la richesse des enseignements apportés.

Statuer sur les situations individuelles

Une des missions des IPR consiste à statuer sur les cas individuels des demandeurs d'emploi notamment lorsque la réponse de Pôle emploi à leur demande d'indemnisation ne peut être positive. Une refonte du processus de saisine des IPR est à l'œuvre qui doit mener à la création de nouvelles fiches d'information, outil majeur permettant aux mandatés de statuer. En 2021, un groupe de travail a mené une réflexion pour les optimiser et faciliter le processus de décision. Les chiffres clés de l'année témoignent quant à eux de la bienveillance qui a présidé à l'exercice de cette mission par les IPR en temps de crise sanitaire. Le niveau historique des ANV en atteste également. En cette période troublée, les IPR n'ont pas dérogé à leur volonté de servir le retour à l'emploi durable des personnes qui en sont privées. Leurs bonnes pratiques font également la démonstration de la recherche d'une amélioration permanente.

Évolution des fiches d'information

En dépit de quelques modifications au fil des années, les fiches d'information, sur lesquelles s'appuient les IPR pour exercer leur mission de statuer sur les cas individuels, continuaient à susciter le débat. En 2021, un groupe de travail a été constitué pour recueillir l'expression des besoins des IPR et proposer des modifications. Retour sur ces évolutions avec Agnès Dana, porteuse du projet pour la Direction générale de Pôle emploi.

Les IPR statuent sur les demandes de demandeurs d'emploi dans le but de leur accorder ou non le bénéfice de droits à l'Assurance chômage. L'examen de ces situations individuelles s'effectue sur la base d'informations factuelles recueillies par Pôle emploi et regroupées dans une « fiche d'information ». Or, depuis plusieurs années, cette fiche d'information fait l'objet de demandes d'amélioration.

Porté par Agnès Dana, chargée des relations avec les IPR et avec les Comités de liaison à la Direction de la stratégie et des affaires institutionnelles au cabinet de la Direction générale de Pôle emploi, un groupe de travail a été créé pour élaborer des propositions. « Formé conjointement avec l'Unédic, ce groupe est constitué de membres des Instances paritaires et de correspondants régionaux IPR: les régions Hauts-de-France, Île-de-France, Occitanie, Pays-de-la-Loire, Nouvelle-Aquitaine et Grand Est ont répondu favorablement à l'invitation », précise Agnès Dana.



Après avoir discuté de leurs besoins au sein de leur instance respective, les IPR ont pu les exprimer et indiquer les informations qu'elles souhaitent voir apparaître sur les fiches en complément de celles existantes. La réunion du groupe de travail le 14 octobre 2021 a permis le partage des pratiques et des attentes, que Pôle emploi a consolidées.

NOUVELLES INFORMATIONS, NOUVELLE ERGONOMIE

« À l'issue de cette réunion, les arbitrages entre Pôle emploi, sa DSI et l'Unédic ont été opérés. Ils ont tenu compte de la base réglementaire applicable sur les différents cas de saisine », souligne Agnès Dana. « À titre d'illustration, donner l'information sur les motifs de démission en cas de départ volontaire n'a pas été retenu. » De la même manière, l'historique des indus qui apparaissait sur la fiche est supprimé car la présence d'indus anciens pouvait influencer l'instance dans sa décision. Or il était important de recentrer les prérogatives de l'instance sur le traitement individuel de chaque indus.

« De nouvelles informations apparaissent », assure Agnès Dana, comme l'indication de la situation financière du demandeur d'emploi

au titre du RSA ou de l'ASS ainsi que des cadres dédiés aux informations sur les motifs d'indu lié à un cumul des allocations avec les pensions d'invalidité et les pensions de retraite. « Pour toutes les fiches, le choix retenu consiste à faire uniquement apparaître les informations qui sont justifiées par le demandeur d'emploi », ajoute-t-elle, « l'information déclarative n'est pas suffisante pour statuer ». Cette évolution s'appliquera aux informations relatives aux charges et ressources pour les demandes de remise de dette et aux démarches actives de recherche d'emploi pour l'examen des départs volontaires.

« Enfin, l'ergonomie des fiches a été entièrement repensée avec la création de nouveaux écrans pour une meilleure lisibilité », conclut Agnès Dana. Avant leur déploiement, ces fiches seront présentées aux mandatés IPR et IPT dans le cadre d'une visioconférence.

Actuellement les conseillers de Pôle emploi disposent d'un manuel recouvrant l'ensemble du processus. Il leur permet de renseigner les informations nécessaires à l'étude de ces dossiers. *Le Guide pratique de l'Unédic* sera également actualisé par l'Unédic en collaboration avec Pôle emploi afin d'intégrer l'ensemble des évolutions des fiches d'information.



Michel Fardin

Medef, président de l'IPR Pays-de-la-Loire en 2021

PARTAGER NOS CONSTATS ET PERSPECTIVES

« Le sujet étant évidemment au cœur de nos préoccupations depuis des années au sein de l'IPR des Pays-de-la-Loire, nous avons immédiatement souhaité nous inscrire dans ce travail. Les fiches n'avaient pas évolué alors que les pratiques changent et des questions se posent encore sur le niveau d'information pertinent dont nous avons besoin pour statuer. Tous les membres de l'IPR Pays-de-la-Loire ont contribué à préparer le travail du 14 octobre. Lors de cette réunion, nous étions prêts à partager nos constats avec les autres IPR et nos perspectives pour faire évoluer et enrichir notre fonctionnement.



OBJECTIFS DE LA REFONTE DES FICHES D'INFORMATION PRÉSENTÉES EN INSTANCE

Afin d'aboutir *in fine* à la création de nouveaux modèles de fiches d'information, trois objectifs préalables ont été définis:

- Moderniser le processus de traitement des demandes de saisine IPR.
- Dématérialiser l'ensemble des documents papier.
- Améliorer l'expérience utilisateur en offrant des écrans de nouvelle génération.

Une première étape consistant à centraliser sur un même écran informatique l'ensemble des informations nécessaires à l'étude des demandes a été franchie au mois de mars 2022.

Cette nouvelle application dénommée « Examens cas individuels » prend en compte tous les cas de saisine relevant du règlement d'assurance chômage, des prestations publiques*, mais aussi les demandes d'admission en non-valeur des créances irrécouvrables. Au total, dix cas de saisine sont pris en compte.

Cette première phase n'a pas encore modifié la production des fiches actuelles. La refonte des modèles de ces fiches est effective depuis de la livraison informatique suivante en juin 2022.

Le nouveau processus permettra de:

- Compléter la fiche de saisine par des informations complémentaires inexistantes à ce jour.
- Faciliter la lecture de la fiche de saisine par une meilleure ergonomie.
- Alimenter automatiquement les données déjà connues dans le SI.

**Prestations publiques = État, Employeurs publics ayant conclu une convention de gestion, Pôle emploi pour son propre compte.*

Marc Lohéziec

vice-président CFDT de l'IPR des Pays-de-la-Loire en 2021

RÉINTERROGER NOS PRATIQUES

« L'intérêt de ce travail a été de pouvoir aborder tous les cas de l'article 46 bis de manière exhaustive, y compris ceux que nous étudions rarement. Nous avons pu prendre le temps de réinterroger nos pratiques sur les situations les plus rares. Ce type d'échange doit être renouvelé. Certains sujets méritent d'être partagés au moins trois fois par an et notamment cette année car de nouveaux mandats ont rejoint les Instances. C'est une opportunité pour mettre en perspective nos fonctionnements. »



Jean-Marie Lamoitte

vice-président CFE-CGC, IPR des Hauts-de-France en 2021

ŒUVRER DANS LE MÊME SENS

« À initier et à renouveler sans modération. Nous avons besoin de confronter notre mode de fonctionnement à celui d'autres régions. Nous avons travaillé depuis des années pour harmoniser nos pratiques et cela n'a pas été simple au départ entre l'IPR du Pas-de-Calais et celle de Picardie. C'est un travail à entreprendre sur la durée.

Ce groupe de travail nécessite qu'un suivi soit réalisé, sous la forme par exemple d'un compte rendu servant de base aux échanges que nous pourrions diffuser par la suite dans nos régions. Nous suggérons trois à quatre rencontres par an pour travailler ces thèmes qui questionnent depuis longtemps. C'est une attente forte. Sur ce GT en particulier, je suggère un retour d'expérience après quatre mois d'utilisation des nouvelles fiches d'information.

Le format de la réunion correspondait à ce que nous préconisons depuis toujours : tous les acteurs doivent



Sabrina Dassonville

présidente Medef de l'IPR des Hauts-de-France en 2021

CONTINUER À INVESTIGUER

« Le groupe de travail du 14 octobre a été riche d'enseignements. Ce groupe de travail était une première, il nous fait grandir, et je suis ravie de constater que les choses vont continuer dans ce sens. Certaines situations nécessitent d'être approfondies, comme l'étude des cas de PND ou l'ouverture d'un droit en l'absence d'attestation d'employeur. Notre fonctionnement diffère beaucoup sur ces cas, nous avons le sentiment de bien faire, mais est-ce réellement le cas ? Il faut continuer d'investiguer pour le vérifier. »



œuvrer dans le même sens. Pôle emploi et l'Unédic au niveau national, tout comme les partenaires sociaux régionaux et les directions régionales doivent remplir les engagements respectifs auxquels ils sont tenus, dans l'objectif de la qualité de service à rendre aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Travailler tous ensemble est le seul moyen d'avancer. La répercussion en région doit être plus forte et le partage d'informations sur les travaux conduits au plan national entre Pôle emploi et l'Unédic plus fréquent. »

Article 46 bis

Les chiffres clés

Les situations individuelles des demandeurs d'emploi sont examinées par les IPR pour les cas mentionnés à l'article 46 bis du décret 797 du 26 juillet 2019 relatif à l'Assurance chômage. Statuer sur ces cas participe également à la veille sur l'application de la réglementation de l'Assurance chômage, autre mission des IPR et des IPT. Rendant compte de ces activités, les chiffres 2021 témoignent de l'impact de la

pandémie traversée en 2020 et 2021. Point saillant de ce bilan, le montant des ANV a atteint en 2021 un niveau historique.

Analyser les chiffres et leur évolution pour l'année 2021 nécessite d'être prudent en raison du prolongement de la crise sanitaire et économique. En effet, à l'instar de 2020, les périodes de confinement et de déconfinement, ainsi que les évolutions des règles de l'Assurance chômage ont eu un impact direct sur les demandeurs d'emploi, sur les entreprises et sur l'activité des instances paritaires. Les recommandations délivrées aux

IPR d'examiner prioritairement les ouvertures de droits dérogatoires et d'adopter une attitude bienveillante lors de l'examen des dossiers en période de pandémie ont été maintenues en 2021. Ainsi, tout comme en 2020, dans les périodes où l'activité a été en baisse et dans les secteurs les plus touchés par la crise sanitaire, les mandatés se sont montrés attentifs au maintien du niveau des ressources des demandeurs d'emploi et à leurs difficultés pour rechercher un emploi, ou suivre une formation.

-3,1%
DE DOSSIERS TRAITÉS

Le nombre total de dossiers examinés en 2021 est de 157 733, en baisse de 3,1% par rapport à 2020. Cette diminution est constatée pour la majorité des catégories de cas. Hormis pour celui des demandes de remise de dette dont la hausse peut être justifiée par un report de l'examen des dossiers de 2020 à 2021.

-23%
APPRÉCIATIONS
DE CONDITIONS
D'OUVERTURE DE DROIT

Le nombre de cas présentés au titre de l'examen des demandes d'ouverture de droits 122 jours après un départ volontaire (art 46 bis §1) reste à un niveau élevé (identique à 2019), mais pour la première fois depuis 2016, en baisse de 9,3% par rapport à l'année précédente. Cependant, les IPR s'interrogent sur ce niveau de demandes. En effet, depuis novembre 2019, une nouvelle disposition

prévoit que les salariés qui souhaitent se reconvertir peuvent bénéficier des allocations chômage immédiatement après leur démission sous certaines conditions. Selon le rapport d'évaluation de la loi «pour la liberté de choisir son avenir professionnel», seulement 14 443 salariés ont bénéficié de ce dispositif ; ce volume est faible au regard de près de 120 000 cas de départs volontaires examinés dans

le cadre de l'article 46 bis § 1 depuis 2020. De nombreux partenaires sociaux régionaux ont alerté depuis deux ans sur la complexité du dispositif et la méconnaissance de celui-ci, tant par les salariés que par les entreprises. Par ailleurs, les cinq ans continus d'activité dont il faut justifier pour être éligible à l'indemnisation principale soulignée dans ce rapport.

La Déclaration sociale nominative (DSN) mise en place depuis 2015 permet le transfert informatique des données renseignées sur l'attestation d'employeur. D'où une baisse de près de 23% entre 2020 et 2021, du nombre de cas pour ce paragraphe (Art. 46bis §2).

14 443
bénéficiaires

DU NOUVEAU DISPOSITIF VISANT UNE RECONVERSION
PROFESSIONNELLE

POIDS FINANCIER DES DOSSIERS ACCEPTÉS

Trois catégories représentent des dépenses supplémentaires après accord des délégataires et des instances paritaires:

- Les ouvertures de droits acceptées après un départ volontaire représentent 475,5 millions d'euros¹, soit la majeure partie de l'enjeu financier relatif à l'ensemble des cas acceptés par les IPR et les IPT (montant des ANV compris), soit 66,8% du total alors qu'elles ne constituent que 36% du nombre des dossiers examinés;
- Les appréciations de conditions d'ouverture de droit représentent 2,38% en nombre de dossiers examinés alors qu'elles pèsent 5,6% du poids financier total;
- La prise en compte des Périodes Non Déclarées (PND) pour ouvrir un droit représentent 4,4% du poids financier potentiel total et 3,07% en nombre de dossiers examinés.

Deux catégories concernent des dépenses déjà engagées pour lesquelles les remboursements ne seront pas effectués.

- Le montant des remises de dette accordées est de 19,4 millions d'euros, soit 2,7% du poids financier des cas acceptés, et elles représentent 58,46% en nombre de dossiers examinés.
- Le montant des indus admis en non-valeur (ANV) est de 146 millions d'euros (20,5% du poids financier total) pour 271396, dont seulement 31995 relèvent d'un examen par les IPR (montant égal ou supérieur à 1000 €).

¹ Les poids financiers pour les ouvertures de droit suite à DV, PND et Appréciations des conditions d'OD sont calculés en multipliant le nombre de dossiers acceptés par le Montant net moyen ARE annuel (durée moyenne des droits ARE utilisés : 10 mois X montant net moyen d'indemnisation ARE pour les indemnisés qui ne travaillent pas : 1070 x 10 € = 10 700 € - Source: « Qui sont les allocataires indemnisés par l'Assurance chômage » paru en avril 2022), soit pour les ouvertures de droits à la suite d'un DV : 44 442 x 10 700 € = 475 529 400 €

-7,8%

PRISE EN COMPTE DE PÉRIODES NON DÉCLARÉES (PND)

Pour les dossiers portant sur les périodes d'activité non déclarées, l'intensification de la communication sur l'obligation de s'actualiser (flyers sur le site de Pôle emploi) et les conséquences du manquement à cette obligation, ont vraisemblablement contribué à faire baisser, pour la première fois depuis 2017, le nombre de demandes formulées à ce titre (-7,8%).

+2,7%

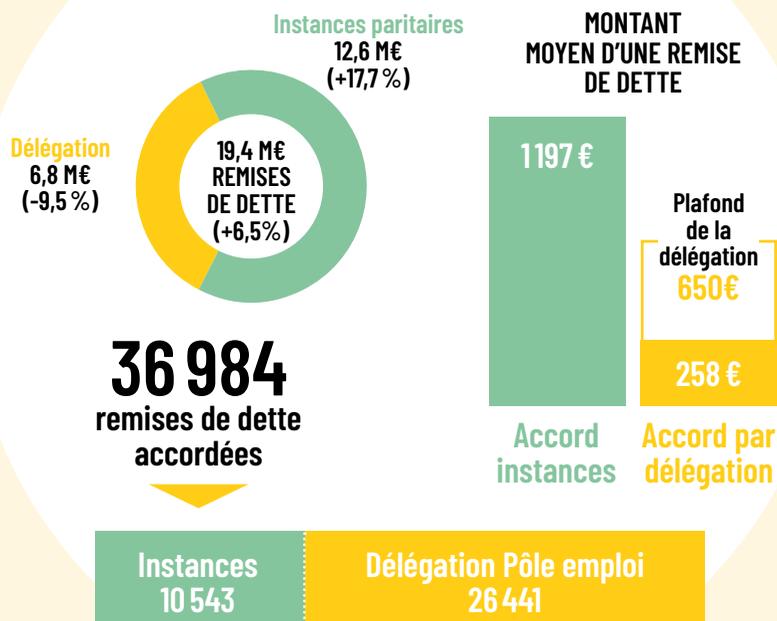
DEMANDES DE REMISE DE DETTE

Après 2 ans de baisse du nombre de demandes de remise de dette, l'année 2021 montre une augmentation de 2,7% qui correspondrait aux reports de traitement de 2020. Toutefois, ce nombre reste inférieur aux trois années antérieures à 2020.

X5

Les ouvertures de droits faisant suite à un accord de Pôle emploi en cas de départ volontaire sont près de cinq fois plus importantes que celles résultant des décisions d'ouverture de droit des IPR.

POIDS FINANCIER DES REMISES DE DETTE ACCORDÉES



+44,6%

ADMISSIONS EN NON-VALEUR (ANV)

Le montant accordé en 2021 au titre des Admissions en non-valeur (hors ANV automatiques des créances de moins de 77 €) est égal à 146 millions d'euros, soit +44,6% par rapport à 2020, ce qui en fait la plus forte augmentation depuis la création des IPR, après deux années consécutives de baisse (2019 et 2020). Elle est toutefois plus importante sur la délégation (ANV entre 77 € et 1000 € +93%) que pour les IPR (ANV >1000 € +15%).

Le nombre global d'ANV (accords Pôle emploi et IPR) est également en très forte augmentation (+74%). Il est là aussi plus important sur les accords pris par délégation (ANV entre 77 € et 1000 € +89,6%) que sur les accords des IPR (ANV >1000 € +8,5%).

Depuis l'audit de 2019, le nombre de propositions d'ANV présentées individuellement augmente. Si des opérations d'apurement des indus conduisant à des ANV ont été menées, le report en 2021 des dossiers non traités en 2020 en raison de la crise sanitaire apporte un premier élément de réponse.

POIDS FINANCIER POTENTIEL DES OUVERTURES DE DROIT ACCEPTÉES SUITE À UN DÉPART VOLONTAIRE

	Délégation	Instances paritaires	Départs volontaires
Montant	394 M€	82 M€	476 M€
% d'évolution N-1	-7,4 %	-1,8 %	-6,5 %
Nombre de demandes d'admission au bénéfice de l'ARE accordées après examen au 122 ^e jour	36 811	7 631	44 442

-1,4 Md€

MONTANT DES INDUS CONSTATÉS STABLE, TAUX DE RECOUVREMENT EN LÉGÈRE HAUSSE

Le montant total des indus constatés pour l'année 2021 est de 1,4 Md€, contre 1,391 Md€ en 2020 et 1,440 Md€ en 2019 (source comptable), soit une augmentation de 9 M€. Si sur ces trois ans ce montant reste stable (variation de moins de 1%), une augmentation de +6,5% du montant des remises de dette accordées est constatée en 2021 par rapport à 2020.

Le taux de recouvrement des indus au 31 décembre 2021, communiqué par Pôle emploi, est de : 53,9% sur 12 mois glissants hors situations de fraude (50,6% à fin 2020); 50,4% situations de fraude comprises (50,3% à fin 2020).

-27,2%

en montant
ET

-43,7%

en nombre de
dossiers

DÉCISIONS PRISES PAR PÔLE EMPLOI SERVICES (PES) ET SON INSTANCE PARITAIRE SPÉCIFIQUE (IPS)

ANV EMPLOYEURS : 1/5^E DES ANV DEMANDEURS D'EMPLOI

S'agissant spécifiquement des ANV, le montant des ANV employeurs représente moins de 1/5^e du montant total des ANV des demandeurs d'emploi (26,40 M€ employeurs pour 2021 et 146 M€ pour les ANV des demandeurs d'emploi, coefficient de 5,5).



— Entretien avec

Dominique Fefeu et Jean-Louis Piot

« De l'expérimentation à la pratique »

Comment en 2021 l'IPR Nouvelle-Aquitaine s'est-elle saisie du sujet du nouveau seuil des ANV ? Réponses de Dominique Fefeu – CFDT - président 2021 de l'IPR, et Jean Louis Piot - Medef, vice-président 2021 et président 2022.

En avril 2021, l'Unédic a présenté l'audit ANV à l'IPR Nouvelle-Aquitaine. Comment avez-vous réagi ?

DOMINIQUE FEFEU : La présentation de l'audit nous a montré que les ANV ne devaient pas être traitées comme une formalité administrative. Nous nous sommes investis pour atteindre l'objectif préconisé par l'audit en mettant tout d'abord en évidence les évolutions nécessaires dans notre organisation. Lors de l'IPR de juillet, Pôle emploi nous a présenté les 10 ANV les plus importantes qu'il avait déjà validées depuis le début de l'année. Il était nécessaire de comprendre ce sujet très technique et ses fondements réglementaires, ainsi que la mission de nos instances paritaires dans ce processus.

En quoi votre déplacement en région Provence-Alpes-Côte d'Azur (PACA) vous aide-t-il ?

JEAN-LOUIS PIOT : Fin septembre, nous nous sommes rapprochés de la région PACA qui fut un précurseur sur le sujet. Nous avons notamment découvert un mode de fonctionnement collaboratif entre l'IPR et Pôle emploi, qui facilite le travail. La présentation des ANV est remarquable. Les fiches très complètes sont transmises une semaine avant la réunion. En IPR, toutes les questions peuvent être

posées et des explications sont données sur les délais entre la détection de l'indu et son passage en ANV. Il existe une fiche de suivi des questions en attente de réponse.

Quels sont les points qui vous semblent acquis aujourd'hui ?

D. F. : En octobre, avec la contribution de Pôle emploi, nous avons effectué une analyse poussée sur les ANV de Nouvelle-Aquitaine pour déterminer le seuil à partir duquel statuer. Il existait un consensus pour dire que le seuil ne serait pas fixé à 1000 euros. Moins le seuil est élevé, plus le nombre de dossiers est important et plus le temps de préparation et de présentation des dossiers est lui-même élevé. L'IPR a finalement voté pour un seuil spécifique de 6500 €. Ce niveau représente environ 20 dossiers, soit 30 à 40 % de la masse financière des ANV de la région, ce qui laisse entrevoir une charge de travail acceptable et absorbable dans l'hypothèse d'un examen en IPT.

Quelles sont les prochaines étapes ?

J.-L. P. : Nous passons de l'expérimentation à la pratique. Pôle emploi va présenter en IPR les propositions de décision des ANV et l'instance va effectuer son travail d'analyse selon les orientations de l'Unédic. L'étape suivante

sera d'étudier les conditions du transfert aux IPT de l'examen des ANV supérieures au seuil de 6500 €, et ce à une échéance qui reste à déterminer, si possible en 2022. •

STATUER SUR LES ANV

Les IPR ont pour mission de statuer sur les demandes d'admission en non-valeur des créances irrécouvrables de l'Assurance chômage qui, accessoires compris, dépassent le seuil de 1000 € s'il s'agit d'allocations ou d'aides indues. Les services administratifs de Pôle emploi statuent sur les demandes d'admission en non-valeur des créances irrécouvrables, dont le montant, accessoires compris, est inférieur au seuil ci-dessus. Lorsque l'IPR constate que le caractère irrécupérable de la créance n'est pas formellement établi, elle doit :

- soit surseoir à statuer jusqu'à ce qu'un complément d'information lui soit fourni ;
- soit refuser d'admettre en non-valeur et demander aux services de Pôle emploi de reprendre la procédure tendant à la récupération de la créance ou à l'établissement de son caractère irrécupérable.

Focus sur les bonnes pratiques

Comment les Instances paritaires en région se sont-elles organisées pour parer les difficultés liées à la crise sanitaire afin de continuer de statuer avec équité sur les demandes individuelles des demandeurs d'emploi ? Quelles innovations ont-elles créées ? Quelles solutions ont-elles initiées pour harmoniser le cadre de décision et les pratiques des différentes Instances territoriales ? Un bouillonnement d'idées et d'initiatives caractérise l'activité des Instances. Les bonnes pratiques des IPR Auvergne-Rhône-Alpes, Occitanie ou encore Île-de-France témoignent de ce dynamisme.



— Bonne pratique 1

Martial de Villepin

Motiver les membres de l'IPR comme ceux des IPT

Président de l'IPR d'Île-de-France en 2021, Martial De Villepin (CFTC), a souhaité rencontrer les mandatés des IPT et assister aux réunions. Il commente ici les bénéfices et enjeux de sa démarche.

— Quels étaient vos objectifs ?

MARTIAL DE VILLEPIN. Plusieurs objectifs résidaient dans cette démarche :

- Contribuer à l'atteinte du quorum pour chaque réunion car nous avons relevé des problèmes d'absentéisme.
- Fluidifier la communication entre IPR et IPT pour un meilleur partage d'information entre les Instances.
- Harmoniser les pratiques des IPT sur tout le territoire.

— Quels points clés retenir-vous ?

M. D. V. J'ai relevé plusieurs pratiques sur lesquelles nous pouvons agir, comme certains rejets systématiques de dossiers en cas de PNDS, ou l'utilisation trop partielle des informations relatives à la capacité de remboursement d'un indu par un demandeur d'emploi. Par ailleurs, les dossiers relevant de la médiation devraient selon moi être présentés en séance par le médiateur lui-même. Enfin,

le management territorial, les directeurs d'agence ou tout représentant de Pôle emploi intervenant dans le processus de traitement des situations individuelles devraient assister au moins une fois à une IPT.

— Quelles actions souhaiteriez-vous mettre en œuvre ?

M. D. V. Avec le soutien de l'Unédic, j'aimerais que l'on puisse travailler sur le diagnostic territorial et la programmation des actions de Pôle emploi en tenant compte de la contribution des IPT dans cette mission. Elles devraient aussi pouvoir bénéficier d'une présentation de l'enquête sur les besoins de main-d'œuvre à l'échelle de leur territoire pour évaluer au mieux les efforts fournis par les demandeurs d'emploi pour se reclasser.

Plus globalement, je ressens le besoin de motiver les membres de l'IPR comme ceux des IPT, qu'ils se sentent directement acteurs du service public de l'emploi grâce à ce mandat, qu'ils aient envie de porter des projets novateurs ou *a minima* les actions menées par Pôle emploi. Un mandat en IPR ou en IPT doit servir l'objectif du retour à l'emploi

durable des personnes qui en sont privées. L'investissement d'un mandat passe par le présentisme en instance et également en formation. Il serait souhaitable qu'un suivi des présences soit formalisé et communiqué régulièrement aux organisations nationales.

Enfin, j'ai désormais des interlocuteurs au sein des IPT avec lesquels je partage les informations abordées en IPR. Il me semble que ce relais d'information pourrait davantage être assuré par les mandatés régionaux auprès de leurs homologues titulaires et suppléants en IPT.

— Prochaine étape ?

M. D. V. Je vais solliciter la nouvelle présidente de l'IPR afin de présenter mes conclusions et les propositions d'action à l'IPR. Auparavant, je me rendrai de nouveau dans les IPT afin de faire part de mes observations directement auprès des mandatés. •



— Bonne pratique 2

Gérard Janvier et Brigitte Scappaticci Fédérer grâce au séminaire annuel

Gérard Janvier (CFDT), président 2021 de l'IPR Auvergne-Rhône-Alpes, et Brigitte Scappaticci (U2P), vice-présidente, font du séminaire annuel un moment fédérateur pour les 7 IPT que compte la région. Entre atelier de travail et interventions externes, des sujets rarement abordés en IPT nourrissent les échanges.

— Comment mettez-vous à profit la réunion annuelle qui est prévue par le règlement intérieur des Instances ?

BRIGITTE SCAPPATICCI C'est un moment privilégié, fédérateur autour des objectifs communs et qui témoigne du dynamisme de nos instances. Le séminaire s'ouvre aussi sur d'autres apports externes en invitant différentes personnalités qualifiées à intervenir.

GÉRARD JANVIER Les mandats découvrent aussi le siège de la Direction régionale de Pôle emploi à cette occasion et notamment le « Lab innovation ».

— Qu'avez-vous programmé pour cette journée ?

B.S. Nous avons organisé un atelier portant sur l'harmonisation du cadre de décision ; quatre groupes composés des différentes IPT et organisations ont été formés. Et cinq fiches d'information illustrant

différentes situations individuelles de demandeurs d'emploi étaient soumises à leur appréciation. Les décisions ont ensuite été partagées. Le rapporteur de chaque groupe a présenté les arguments justifiant la prise de décision pour chacun des cas. Tenant compte de la réflexion conduite, le représentant de l'Unédic a rappelé certaines modalités d'examen découlant de la réglementation lorsque les pratiques ou les propos semblaient s'en écarter.

— L'après-midi est réservé à une intervention externe. Comment est née cette idée ?

G.J. L'une des missions de l'IPR est d'être consultée sur le diagnostic territorial. Le séminaire IPR-IPT est un événement opportun pour partager ainsi une vision dépassant le strict cadre des missions des IPT.

B.S. Cette année, nous avons invité le président et le directeur de l'Association Transitions PRO qui ont présenté leur mission d'accompagnement des personnes en reconversion ou transition professionnelle. Ce sujet était en prise avec l'actualité, puisqu'une convention était en cours de signature entre AT-PRO et Pôle emploi.

Nous avons également sollicité l'INSEE qui a présenté un panorama de l'économie régionale depuis la crise sanitaire jusqu'à fin juin 2021. L'approche sectorielle et par bassin d'emploi est importante pour notre contribution au diagnostic territorial.

— Des suites et des actions sont-elles mises en œuvre après ces réunions plénières ?

B.S. Pour informer tous les mandats, les supports de présentation utilisés lors du séminaire sont mis à leur disposition.

G.J. En complément, Pôle emploi a relayé les précisions apportées par l'Unédic auprès des directions territoriales, visant ainsi à une meilleure complétude des fiches d'information et à l'harmonisation du cadre de la prise de décision. •

— Bonne pratique 3

Créer du lien entre présidence IPR, IPT et délégataires

L'IPR Auvergne-Rhône-Alpes organise en complément du séminaire annuel, une rencontre entre la présidence IPR, chaque IPT et les délégataires « rattachés » à son territoire. Quels sont les objectifs de cette initiative ? Explications de Gérard Janvier, président 2021 de l'IPR Auvergne-Rhône-Alpes, et Brigitte Scappaticci, vice-présidente.

— Pourquoi avoir initié cette rencontre ?

BRIGITTE SCAPPATICCI Lors des précédents séminaires, j'avais remarqué qu'il était difficile de trouver un dénominateur commun en matière d'harmonisation du cadre de la prise de décision. Chaque IPT « revendiquait une forme d'autonomie ». Aller à leur rencontre était important, sur leur territoire et dans leur environnement, et ce d'autant plus à la suite des différentes périodes de restriction des déplacements. Notre présence montre que le mécontentement, qui avait pu s'exprimer concernant la qualité des fiches permettant de statuer, est pris en compte par l'IPR.

— Quel est le niveau des échanges et des discussions ?

GÉRARD JANVIER La séance du matin se déroule comme une réunion d'Instance traditionnelle. Elle

permet d'observer le travail effectué pour présenter les fiches et se questionner sur les raisons pour lesquelles les délégataires n'ont pas pris de décision. Nous ciblons alors certaines fiches.

L'après-midi, la discussion s'engage avec les membres de l'IPT comme avec les délégataires sur la base des fiches sélectionnées le matin. Pourquoi n'ont-ils pas pris de décision positive ? Comment interpréter le renvoi de l'examen à l'IPT ?

Ces déplacements en IPT permettent de diffuser deux messages clés : les agences « rattachées » à une même IPT doivent appliquer des pratiques communes ; les partenaires sociaux de l'IPR doivent clarifier leurs orientations et le sens donné au cadre de décision.

— Quels sont les points forts identifiés ?

B.S. En appréhendant la réalité du fonctionnement de chaque Instance, la présidence de l'IPR apporte la vision des autres IPT et partage l'information connue de l'IPR.

G.J. Dès lors qu'une bonne pratique est relevée, elle doit pouvoir être partagée. Mais la visite de

la présidence IPR en IPT et le séminaire ne se déroulent qu'une fois par an. C'est ce qui a motivé depuis quelques années notre demande de transmission des PV des IPR aux IPT.

— Quelles seraient les améliorations ou évolutions souhaitables ?

G.J. Il est important que la présidence IPR, voire l'Instance elle-même, puisse porter dans le mois qui suit ce qui est débattu en réunion IPR, expliciter les décisions prises, apporter les réponses aux questions qui ont été soulevées. Il faut que les organisations comprennent l'intérêt que les mandatés en IPR soient également membres d'une IPT. Il faut développer ce lien.

B.S. Chaque IPT est libre de sa décision, mais sous la responsabilité de l'IPR. Aller à leur rencontre n'est pas une forme de contrôle ; au contraire, c'est un enrichissement mutuel. C'est une façon de fédérer une communauté IPR-IPT-Pôle emploi. •



— Zoom

Sofia Fernandes

Rétablir la confiance

Deux questions à Sofia Fernandes, médiatrice régionale, invitée à la réunion plénière annuelle de l'IPR et des IPT en Occitanie.

— **Quels messages forts avez-vous reçus lors de la réunion ?**

SOFIA FERNANDES La présidente de l'IPR, Charlette LATAPIE (CGT), a insisté sur l'importance de la bienveillance et de l'humanité dans l'analyse des situations individuelles, faisant écho aux valeurs fondamentales de la médiation. La gouvernance de l'IPR a également rappelé que la médiation permettait un réexamen des situations des demandeurs d'emploi et que la

médiatrice pouvait s'appuyer sur l'avis d'experts réglementaires, notamment pour identifier d'éventuelles erreurs ou dysfonctionnements de Pôle emploi.

— **Quels sont, selon vous, les apports d'une telle journée d'échange ?**

S.F. Le fait de se rencontrer et d'échanger librement sur nos missions et engagements, avec franchise et sincérité, et de prendre connaissance de nos bilans respectifs constitue l'apport majeur d'une telle journée. Je me perçois comme une facilitatrice :

la demande de réexamen que je porte auprès de l'Instance dans le cadre de la médiation, est à l'image d'une « photographie » globale, neutre et impartiale d'une situation de demandeur d'emploi. Elle devrait faciliter la prise de décision de la part des membres IPT. Enfin, le processus de médiation et le réexamen par l'IPT doivent permettre de rétablir le lien, voire la confiance, entre le demandeur d'emploi et l'institution Pôle emploi. Au regard du contexte actuel, ce travail collectif au service de la pacification de la relation entre Pôle emploi et ses usagers est plus qu'essentiel. •

— Bonne pratique 4

Nicolas Darcos

Harmoniser les pratiques en réunion plénière

Débats, dialogue, partage de pratiques, réflexions sur des cas concrets... L'IPR Occitanie donne la priorité à l'échange pendant son assemblée annuelle plénière. Retour sur une journée qui favorise l'harmonisation du cadre de décision, avec Nicolas Darcos, vice-président (CPME) de l'IPR 2021.



— Comment avez-vous préparé la journée et organisé son déroulement en Occitanie ?

NICOLAS DARCOS Lors de sa préparation, nous repérons des sujets qui sortent de l'ordinaire, afin de susciter des débats amenant à faire progresser les pratiques des membres des IPT et de l'IPR. La matinée a ainsi été consacrée aux interventions de la médiatrice régionale, du représentant du médiateur national, du directeur régional de Pôle emploi, et du chargé de mission attribué pour l'Unédic. En seconde partie de journée, nous avons travaillé à partir de différents cas concrets, portant notamment sur les départs volontaires et les indus. Nous avons ensuite confronté nos interprétations en débattant, ce qui a constitué la richesse de ce séminaire.

— En quoi la contribution de la médiatrice régionale a-t-elle fait évoluer certaines pratiques en IPT ?

N. D. La médiatrice régionale a souhaité faire part de sa perception quant aux dossiers qu'elle traite et rappeler le rôle de la médiation. Cette mission demande à être comprise et appréciée à sa juste valeur au sein des IPT.

— La réunion a-t-elle permis aux membres de l'IPR et des IPT de dialoguer sur leurs pratiques ?

N. D. C'était l'objectif et il a été tenu. Du temps a été accordé aux échanges, que ce soit au cours de la matinée par une information descendante, suivie de questions/réponses, ou durant l'après-midi lors de la séance de travail sur les cas concrets.

— Quelles sont vos attentes quant aux suites de cette journée ?

N. D. Il s'agira de continuer à échanger sur les cas présentant des subtilités et qui soulèvent des questionnements. Pour ce faire, il est important de proposer différents formats de réunion. Nous avons initié la démarche en mettant en place des échanges par visioconférence entre l'IPR et

les présidences des IPT, sur des thématiques précises. Les mandats des IPT souhaiteraient participer à ces visioconférences, et je pense que nous pourrions les y associer. Les décisions des instances devant être prises de la manière la plus équilibrée possible, il est en effet fondamental de réduire les écarts qui existent encore aujourd'hui dans les décisions prises, selon les territoires. Toutes les initiatives allant dans le sens d'une harmonisation du cadre de décision sont importantes. •

Veiller à la qualité du service rendu

Les IPR ont également pour mission de veiller à la bonne application des règles de l'Assurance chômage. Rémy Mazzocchi, DGA de l'Unédic, revient ici sur les indicateurs inscrits dans la convention tripartite 2019-2022, qui permettent d'apprécier la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi. L'expérience de terrain des mandatés complète cette analyse à travers l'Annexe 3 aux PV des IPR qui remonte leurs observations à la gouvernance de l'Unédic. En 2021, celles-ci reflètent la mise en oeuvre de la réforme de l'Assurance chômage. Le contexte de sortie de crise, la négociation de la nouvelle convention tripartite invitent, en 2022, à renforcer les liens entre Instances et Unédic, et à faire émerger une doctrine actualisée du suivi de la performance.



— Entretien avec

Rémy Mazzocchi

« Pleinement mobilisés auprès des mandatés en région. »

Rémy Mazzocchi, directeur général adjoint de l'Unédic, évoque le pilotage du régime d'assurance chômage réalisé par l'Unédic tout au long de l'année 2021.

— Comment le suivi de la performance de l'Assurance chômage est-il réalisé par l'Unédic ?

RÉMY MAZZOCCHI Les objectifs majeurs des partenaires sociaux en matière d'indemnisation des demandeurs d'emploi concernent la qualité du service à leur rendre : un droit calculé avec exactitude et conformité, dans un délai court et donnant lieu à la satisfaction des allocataires vis-à-vis des informations qui portent sur leurs allocations. À ce titre, ils ont donné mandat aux services de l'Unédic afin que plusieurs indicateurs de suivi de la performance soient inscrits dans la convention tripartite. Quatre indicateurs liés à l'indemnisation figurent dans la convention 2019-2022. Ils sont suivis mensuellement par l'Unédic et publiés sous forme de tableau de bord à l'usage de sa gouvernance. Le niveau atteint par les indicateurs ne peut suffire à comprendre et apprécier la qualité du service rendu aux demandeurs d'emploi indemnisés, aux salariés et aux employeurs. L'Unédic complète son analyse par des échanges réguliers avec la Direction générale de Pôle emploi, et réalise des audits validés par la commission d'audit et de préparation des comptes.

La conjugaison de ces approches permet *in fine* d'évaluer à la fois la performance du service et de définir des axes d'amélioration.

— Quels sont les enjeux pour 2022 ?

R.M. Le contexte de sortie de crise repose la question de l'angle sous lequel évaluer la performance de l'Assurance chômage, notamment au regard de ce que publient déjà les différents opérateurs. Une réflexion est amorcée depuis le début de l'année, visant à redéfinir ce que doit recouvrir le suivi de la performance de l'Assurance chômage en réponse notamment aux recommandations de l'audit externe de fin de mandat. Cette action doit permettre au Conseil d'administration et au Bureau de l'Unédic de partager les propositions d'ici 2023 et retenir une doctrine actualisée pour ce suivi par l'Unédic, et ce conformément aux ambitions des accords nationaux interprofessionnels de 2012 et 2022 portant sur le paritarisme de gestion.

— Quel est le rôle des partenaires sociaux régionaux au titre de la performance du régime ?

R.M. Pour avoir la capacité d'évaluer cette performance à tous les niveaux, l'Unédic doit pouvoir mobiliser toute son expertise

mais également compter sur les compétences et l'expérience du terrain dont disposent les mandatés des Instances paritaires en région et dans les territoires. La faculté qu'ils ont d'identifier les améliorations et les difficultés liées à la mise en œuvre des règles d'indemnisation apporte une garantie supplémentaire à la gouvernance quant à la qualité de sa gestion et de sa maîtrise des activités. Il faut, en 2022, renforcer le lien entre les Instances et la gouvernance, et développer la connaissance, par les mandatés, des travaux conduits par les Commissions, Conseil technique, Bureau et Conseil d'administration. Le chantier prioritaire est celui de la renégociation de la convention tripartite avec l'État et Pôle emploi. L'année sera riche et propice aux échanges à ce titre ; l'Unédic et sa sous-direction chargée de la relation avec les IPR et les IPT seront pleinement mobilisées et à l'écoute des mandatés en région. •

Les demandes d'évolution de la réglementation

Chaque année, les Instances font remonter à l'Unédic leurs observations et demandes d'évolution de la réglementation de l'Assurance chômage dans l'annexe 3 au PV des IPR. Elles participent ainsi à leur mission de veille sur la bonne application de la réglementation, et ce dans un triple objectif d'amélioration continue de la règle elle-même, de son application, ou encore du fonctionnement de l'instance.

L'annexe 3 au procès-verbal (PV) des IPR est le support grâce auquel les Instances paritaires, régionales ou territoriales, font part des dysfonctionnements ou difficultés observés dans le cadre de l'examen des situations individuelles des demandeurs d'emploi. Constats, analyses, propositions, questions, voire demandes d'évolution y sont mentionnés.

En prise directe avec les effets de la réglementation sur les demandeurs d'emploi, les IPR et IPT mesurent notamment, à l'échelle de leur territoire, si les règles de l'Assurance chômage atteignent les effets voulus. L'annexe 3 répond donc bien aux objectifs portés par les textes relatifs aux missions des Instances, en premier lieu le Code du travail: «Au sein de chaque direction régionale, une Instance paritaire [...] veille à l'application des accords d'assurance chômage [...]» (article L.5312-10).



Principales demandes d'évolutions réglementaires ou d'aménagements opérationnels en 2021

RUPTURE DU CONTRAT EN PÉRIODE D'ESSAI

La rupture d'un contrat de travail en période d'essai à l'initiative du salarié ne peut pas être qualifiée de perte involontaire d'emploi. Or la perte d'emploi involontaire est une des conditions à satisfaire pour bénéficier de l'allocation d'assurance chômage. Considérant que la période d'essai a notamment pour but de permettre aux salariés d'apprécier la compatibilité de l'emploi repris avec leurs attentes et qualifications, les instances proposent que toute rupture d'un contrat de travail à l'initiative du salarié en période d'essai soit considérée comme légitime. Déjà relayé auprès des partenaires sociaux, ce sujet est de nouveau porté à l'annexe 3.

CONDITION D'AFFILIATION EN CAS DE DÉMISSION POUR PROJET PROFESSIONNEL

Depuis le 1^{er} novembre 2019, les salariés en contrat à durée indéterminée qui démissionnent pour se lancer dans un projet professionnel peuvent bénéficier de l'ARE sous certaines conditions. Outre le caractère sérieux du projet qui doit être attesté au préalable, les salariés doivent justifier de 1300 jours travaillés de manière continue au cours des 60 mois qui précèdent leur démission, soit pendant 5 ans. Les mandatés ont observé que de nombreux salariés avaient démissionné pour poursuivre un projet professionnel sans avoir été clairement informés de l'obligation de justifier d'une activité salariée antérieure d'une durée de 5 années continues. Ils souhaiteraient que ce

paramètre soit revu. Deux options leur semblent possibles:

- diminuer cette durée,
- accepter une discontinuité dans celle-ci.

Par ailleurs, l'accès au dispositif est actuellement réservé aux salariés du secteur privé et à ceux travaillant pour un employeur public lorsque ce dernier a adhéré au régime d'assurance chômage. En revanche, si l'employeur public relève du régime de l'auto-assurance, il n'est pas possible pour ses salariés d'en bénéficier. La question de l'ouverture à un public plus large est posée.

DÉLAI DE 121 JOURS AVANT EXAMEN DES DÉPARTS VOLONTAIRES

Pour certains publics spécifiques, les mandatés considèrent qu'il serait approprié de modifier le point de départ du délai existant avant de pouvoir recourir à l'Instance en cas de départ volontaire du salarié. Actuellement, le demandeur d'emploi doit avoir quitté l'emploi ou épuisé ses droits depuis au moins 121 jours. Les mandatés proposent de le fixer:

- au dernier jour de congé parental pour les demandeurs d'emploi qui ont été concernés par cette situation;
- au dernier jour de réclusion pour les détenus.

En effet, ces publics ne sont pas tenus à l'obligation de recherche d'emploi et ne peuvent justifier de démarches et actes positifs et répétés en ce sens durant les périodes de congé parental ou de réclusion.

REMISE DE DETTE: COMMENT RÉDUIRE LE NOMBRE D'INDUS ?

Déclarations d'activité pour les salariés ayant plusieurs employeurs

Les mandatés ont relevé que le processus d'actualisation n'était pas adapté aux salariés multi-employeurs, notamment parce qu'il n'intégrait pas de question permettant d'identifier la



présence de différents employeurs durant le mois. Le montant global du revenu mensuel n'était ainsi pas connu de Pôle emploi avant que la personne n'ait adressé l'ensemble des justificatifs, alors que fréquemment, le versement de l'allocation était effectué dès réception du premier bulletin de salaire ou justificatif transmis. En conséquence, des montants indus apparaissaient lorsque l'ensemble des revenus était reconstitué dans le système d'information. Pour y remédier, Pôle emploi a déployé depuis janvier 2022 un nouveau service d'actualisation. Les demandeurs d'emploi ayant plusieurs activités ou plusieurs employeurs au cours du mois déclarent chacune des activités, une par une, sans avoir besoin de renseigner eux-mêmes le montant du revenu total. Par ailleurs, toutes les informations déjà connues sont préremplies, le demandeur d'emploi devant les vérifier et signaler si besoin les événements survenus durant le mois (maladie ou formation par exemple). Testée auprès des demandeurs d'emploi en Bretagne (Ille-et-Vilaine) et en Corse durant l'année 2021, cette nouvelle modalité d'actualisation a été dans un premier temps ouverte aux jeunes de moins de 30 ans. Son déploiement auprès de tous les demandeurs d'emploi se poursuit de manière régionale et progressive depuis avril 2022.

Déclaration d'une reprise d'emploi en cours de mois

Déclarer une reprise d'emploi dans l'espace personnel, en cours de mois, via l'avis de situation, constitue une

obligation pour le demandeur d'emploi. Lors de cette démarche qu'il réalise dans les 72 heures, la question de son maintien sur la liste des demandeurs d'emploi lui est posée. S'il répond «non» à cette question, il est de fait désinscrit, ce qui ne rend plus possible l'accès au processus d'actualisation en fin de mois.

Or un versement d'allocation correspondant au nombre de jours de chômage antérieurs à la reprise d'activité est mobilisé par Pôle emploi dès l'avis de situation modifié, sans qu'il soit tenu compte des autres événements pouvant éventuellement

survenir en cours de mois (maladie par exemple). Il peut en résulter des indus au titre des allocations versées à tort. Deux solutions de moyen terme sont à l'étude avec Pôle emploi :

- prévoir un processus d'actualisation dédié lorsque la désinscription fait suite à une reprise d'emploi,
- permettre l'actualisation en fin de mois dans cette situation spécifique.

PÉRIODES D'ACTIVITÉ NON DÉCLARÉES

Les périodes d'activité qui ne sont pas déclarées par un demandeur d'emploi au moment de son actualisation mensuelle donnent lieu à une sanction. Elles ne sont pas prises en compte pour l'ouverture ou le rechargement des droits à l'allocation d'assurance et les rémunérations correspondant aux périodes non déclarées ne sont pas incluses dans le salaire de référence. La volonté initiale des partenaires sociaux était de ne sanctionner que les demandeurs d'emploi indemnisés ; or depuis la loi El Khomri dite «Loi travail» de 2016, la sanction s'applique à tous les demandeurs d'emploi, qu'ils soient indemnisés ou non.

Les mandats souhaitent une évolution de manière à circonscrire l'application de cette mesure aux seuls demandeurs d'emploi indemnisés.

ÉVOLUTION DE LA FICHE D'INFORMATION

Les demandes d'évolution d'information sur les fiches de saisine sont nombreuses à être formulées via l'annexe 3. Elles concernent à la fois le format et la structure des informations, l'espace dédié aux commentaires ou encore le besoin de compléter les données. À titre d'exemple, lorsque les membres des Instances étudient les capacités de remboursement des demandeurs d'emploi, l'indication du nombre de personnes à charge fait régulièrement débat. Les mandats souhaiteraient disposer également du nombre de personnes composant le foyer.

Le groupe de travail réuni le 14 octobre 2021 a eu pour objet le recensement de l'ensemble des évolutions souhaitées (cf. article page 15).

Principaux changements réglementaires

En 2021, les mandats ont dû s'approprier la nouvelle réglementation de l'Assurance chômage. Celle-ci est entrée en vigueur par étapes, en raison de la crise sanitaire et des recours des organisations syndicales. Retour sur ses principales dispositions.

En l'absence d'accord des partenaires sociaux en février 2019 au terme de la négociation d'assurance chômage, la nouvelle réglementation a été fixée par deux décrets du 26 juillet 2019. Ces textes prévoyaient une réforme dont la mise en œuvre devait intervenir entre novembre 2019 et janvier 2021. Or l'épidémie de Covid-19 et les recours des organisations syndicales auprès du Conseil d'État ont bouleversé le calendrier de la réforme. Reportée à plusieurs reprises, elle s'est appliquée par étapes et est pleinement en vigueur depuis le 1^{er} décembre 2021.

Les principales mesures

MESURE PHARE : NOUVELLES MODALITÉS DE CALCUL DU SALAIRE JOURNALIER DE RÉFÉRENCE (SJR)

Le SJR constitue la base de calcul de l'allocation versée aux demandeurs d'emploi indemnisés.

Il correspond maintenant au total des rémunérations perçues sur la période de référence divisé par le nombre total de jours calendaires (jours travaillés et jours non travaillés) sur cette même période. Toutefois, afin de limiter les périodes d'inactivité prises en compte dans le calcul, le décret du 30 mars 2021 a introduit une limite au nombre de jours non travaillés à retenir : le plafond est fixé à 75% du nombre de jours travaillés.

DÉTERMINATION DE LA DURÉE D'INDEMNISATION

La durée d'indemnisation correspond au nombre de jours calendaires compris entre le premier jour du premier contrat et le dernier jour du dernier contrat identifiés dans les 24 derniers mois, c'est-à-dire la

période de référence prise en compte dans le calcul du SJR.

DURÉE D'AFFILIATION MINIMALE

Depuis le 1^{er} décembre 2021, les demandeurs d'emploi doivent justifier de 130 jours travaillés (6 mois) ou 910 heures travaillées minimum dans les 24 derniers mois (36 derniers mois pour les plus de 53 ans) pour qu'un droit puisse être ouvert ou rechargé par Pôle emploi.

DÉGRESSIVITÉ DE L'ALLOCATION POUR LES HAUTS REVENUS

La dégressivité de l'Allocation journalière (AJ) s'applique désormais aux demandeurs d'emploi âgés de moins de 57 ans dont le salaire antérieur mensuel était supérieur à 4500€ brut en moyenne (AJ dépassant 85,18€) après 182 jours de versement, soit 6 mois. Dans la pratique, dès le 7^e mois d'indemnisation, leur allocation peut être réduite jusqu'à 30%.

MODULATION DU TAUX DES CONTRIBUTIONS PATRONALES

À compter de septembre 2022, un dispositif de bonus-malus sera mis en place, consistant à moduler, à la hausse ou à la baisse, le taux des contributions patronales d'assurance chômage des entreprises de onze salariés ou plus, dans sept secteurs d'activité. Le taux de contribution sera calculé par entreprise en fonction du nombre de ruptures de contrats donnant lieu à inscription à Pôle emploi. Il sera compris entre 3% et 5,05%. Pour les autres entreprises, le taux de contribution patronal est maintenu à 4,05%. La première modulation du taux s'appliquera à compter du 1^{er} septembre 2022 et sera calculée à partir des fins de contrats de travail ou de missions d'intérim constatées entre le 1^{er} juillet 2021 et le 30 juin 2022.



PROLONGATION DU CONTRAT DE SÉCURISATION PROFESSIONNELLE

Créé par les partenaires sociaux en 2011 pour favoriser la reconversion de certains licenciés économiques, le dispositif a su évoluer et faire ses preuves. En juin 2021, il a été prolongé jusqu'au 31 décembre 2022. Conçu et piloté par les partenaires sociaux pour favoriser la reconversion des salariés licenciés économiques des entreprises de moins de 1000 salariés et de celles en liquidation ou redressement judiciaire, le Contrat de sécurisation professionnelle (CSP) dure 12 mois. Il prévoit un accompagnement renforcé, un accès facilité à la formation et une indemnisation correspondant à 75 % du salaire brut antérieur.

Un succès démonstré

Une étude de 2017 révèle que 18 mois après leur adhésion, les bénéficiaires du CSP ont 1,3 fois plus de chance d'être en emploi que les autres demandeurs d'emploi.

Pour accélérer la reprise d'un emploi durable tout en sécurisant les parcours professionnels, une prime de reclassement est versée lorsque l'adhérent au CSP reprend une activité salariée dans une entreprise pour une durée d'au moins six mois. Durant le CSP, il est également possible de reprendre un emploi en CDD ou en contrat de travail temporaire, d'une durée minimale de trois jours; la durée cumulée de ces activités ne devant pas excéder six mois pendant le dispositif. Les partenaires sociaux ont adapté régulièrement le CSP pour répondre à des situations particulières et pour tenir compte du nouveau calcul de l'allocation prévu dans le cadre de la réforme.

Aujourd'hui, l'ensemble des partenaires sociaux censés siéger au comité de pilotage régional ou territorial du CSP, qu'ils soient mandatés en IPR comme en IPT, plébiscitent le retour à l'organisation de comités de pilotage qui se sont raréfiés. (voir ci-contre)

70 000

bénéficiaires
pendant la crise sanitaire

S'il a été fortement utilisé en 2020 et 2021, avec 70 000 bénéficiaires au plus fort de la crise, le dispositif montre aujourd'hui, en raison de la forte reprise, une baisse sensible du nombre d'adhérents. En mars 2022, environ 38 000 personnes étaient en contrat de sécurisation professionnelle contre 56 000 fin 2019.

Des comités de pilotage rarement réunis, dans de nombreux territoires

L'Unédic a organisé, en mai 2021, une enquête auprès des présidences des IPR et des IPT sur le pilotage du dispositif. En voici les principaux résultats:

- **Comité de pilotage régional:** 41% des répondants indiquent qu'il ne s'est pas réuni en 2019 et 66% en 2020.
- **Niveau infrarégional:** 50% mentionnent une absence de réunion en 2019 et 68% en 2020.
- **Comités de pilotage régionaux:** aucun de ceux qui se sont réunis en 2019 et 2020 n'a respecté la fréquence trimestrielle prescrite. Le plus souvent, ils ne se sont réunis qu'une seule fois dans l'année. Niveau infrarégional: 18,2% des répondants estiment que la fréquence trimestrielle a été respectée en 2019 et 13,2% en 2020.

L'utilité de ces comités de pilotage régionaux et infrarégionaux est pourtant soulignée par plus de 90% des répondants. Les échanges sur les problématiques en lien avec le CSP y sont jugés pertinents (80% des réponses). Les comités s'apparentent toutefois davantage à des réunions d'information qui ne donnent souvent pas lieu à des arbitrages concernant les politiques territoriales de l'emploi au titre du dispositif.

En dehors du contexte particulier lié à la crise sanitaire pour l'année 2020, l'absence de fonctionnement des comités semblerait liée à un nouveau partage des responsabilités en région (préfet/DREETS) et éventuellement au manque de personnel disponible dans les DREETS.

Des enjeux forts pour les Instances

Les Instances paritaires régionales et territoriales ont pour troisième mission de contribuer à l'efficacité des actions de Pôle emploi. À ce titre, elles doivent être associées à l'élaboration du diagnostic territorial proposé par Pôle emploi, et sont consultées sur la programmation des actions sur l'emploi et la formation mises en oeuvre dans les territoires.

Dans la réalité, les contours de cette mission demandent à être mieux définis. Le partage du diagnostic territorial avec l'IPR Occitanie ou la visite de l'École de production de Besançon par l'IPR Bourgogne-Franche-Comté illustrent concrètement les enjeux de la mission en termes de retour à l'emploi durable. Un groupe de travail est mis en place.

Diagnostic territorial

Une mission à renforcer

Les textes prévoient que les Instances paritaires régionales sont associées à l'élaboration du diagnostic territorial piloté par Pôle emploi et consultées sur la programmation des actions à mettre en œuvre pour favoriser le développement de l'emploi et de la formation. Or, les contours de cette mission ne sont pas toujours clairement appréhendés. L'Unédic souhaite s'emparer de cette question en 2022.

Comment mieux associer les mandatés à l'élaboration de ce diagnostic territorial ? Que signifie être consulté sur la programmation des actions de Pôle emploi ? Pour répondre à ces questions, l'Unédic renforcera son appui aux IPR pour l'exercice de cette mission et mettra notamment en place un groupe de travail dédié en 2022.

Si les rapports IPR annuels précédents ont mis en évidence des actions emblématiques ici ou là, une réflexion globale est nécessaire pour définir le cadre d'exercice de cette mission et le rôle de chacun. En pratique, chaque territoire fait ses propres constats, et les mandatés sont informés des actions de Pôle emploi. Il faut souligner qu'il existe une réelle connaissance des sujets par les mandatés, qui sont à la fois capteurs de la réalité territoriale et analystes des informations transmises. C'est pourquoi ils peuvent être force de proposition et facilitateurs comme avait pu en témoigner la présidence de l'IPR de Normandie dans le Rapport d'activité des IPR 2019. Elle avait été motrice pour créer un partenariat utile entre Transitions PRO et Pôle emploi destiné à la transition professionnelle

des démissionnaires ayant un projet de reconversion ou de création d'entreprise.

DES INSTANCES INFORMÉES

Les IPR disposent d'informations, via la présentation de différentes études conduites au niveau régional ou à l'échelle des bassins

d'emploi (Enquête Besoins en main-d'œuvre - BMO, études CARIF-OREF ou encore des Branches professionnelles). L'offre de service de Pôle emploi est abordée en Instance (transformation digitale des services, expérimentations locales) et les indicateurs de la convention tripartite communiqués. Enfin, les IPR sont renseignées sur la

LA MISSION SELON LES TEXTES RÉGLEMENTAIRES

Inscription de la consultation sur la programmation dans la loi dès l'origine

Les Instances paritaires régionales ont été créées par la loi n° 2008-126 du 13 février 2008. Ce texte fondateur des IPR a instauré deux de leurs missions : la veille sur l'application de l'accord de l'Assurance chômage et la consultation sur la programmation des interventions au niveau territorial. La mission d'étude des cas individuels a été ajoutée fin 2008 par un ANI.

Confortation de la mission dans la convention tripartite 2019-2022

Au titre de leur association à l'élaboration du diagnostic territorial, les Instances paritaires bénéficient de présentations régulières :

- de toute étude ou analyse relative au marché du travail local ;
- des travaux de contribution de Pôle emploi aux diagnostics territoriaux en lien avec la mise en œuvre des pactes régionaux d'investissement dans les compétences ;
- des conventions de partenariat liant Pôle emploi aux acteurs territoriaux de l'emploi et de la formation.

Inscription de la mission au règlement intérieur des IPR

L'article 12.1 du règlement intérieur décline les moyens et informations mis à disposition des IPR afin qu'elles puissent remplir leur mission de consultation dans le cadre de la préparation de la programmation régionale.

programmation régionale en termes de formation: Plan d'investissement dans les compétences (PIC), relations avec les Conseils régionaux et autres formations dans certaines filières par exemple.

L'EFFICIENCE DU DIAGNOSTIC TERRITORIAL D'OCCITANIE

En Occitanie, un diagnostic territorial est réalisé et publié chaque année par le service Statistiques, études

et évaluations de la Direction régionale de Pôle emploi. Ce diagnostic, disponible à l'échelle de la région mais également à celle des 13 départements et 44 bassins d'emploi qui la composent, dévoile les caractéristiques locales du marché du travail. Publié en septembre 2021, le document illustre notamment la manière dont la crise sanitaire et les confinements successifs ont percuté brutalement l'économie des territoires. Sa déclinaison jusqu'à la maille la plus

fine du territoire apporte un éclairage sur les conséquences différenciées de la crise selon les caractéristiques du tissu économique et la capacité à rebondir des territoires.

Ce diagnostic présente un certain nombre de données portant sur l'emploi salarié, les offres d'emploi collectées par Pôle emploi, les métiers en tension, la main-d'œuvre disponible. Le chômage des seniors fait aussi l'objet d'une information détaillée. Les données régionales et infrarégionales sont explicitées, mises en perspective au regard de leur évolution et comparées à celles établies au plan national.

S'agissant des métiers en tension par exemple, la DARES (Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques) et Pôle emploi ont élaboré un nouveau dispositif de mesure des tensions sur le marché du travail. Cette approche renouvelée se fonde sur un nouvel indicateur « composite » permettant d'éclairer les facteurs à l'origine des tensions et d'identifier la pluralité des situations selon les métiers et les territoires.

Ce travail constitue un enjeu majeur en vue d'améliorer l'orientation des demandeurs d'emploi vers des formations ou des métiers en adéquation avec les besoins du marché du travail.

En 2021, le diagnostic territorial d'Occitanie a mis en évidence le besoin d'une meilleure collaboration avec les autres structures de l'emploi sur la formation. En réponse, la feuille de route 2021 présentée par l'IPR Occitanie a affiché une nouvelle ambition: établir des liens avec Transitions PRO, CARIF-OREF, les associations de chômeurs et les Missions locales afin de développer les échanges sur la formation, l'emploi des demandeurs d'emploi et la gestion des dispositifs favorisant leur reclassement.

Le groupe de travail que compte mettre en œuvre l'Unédic se nourrira des expérimentations menées par les IPR sur ces problématiques et mènera une réflexion sur le lien entre le diagnostic territorial et la programmation des actions territoriales.

UNE NÉCESSAIRE INFORMATION SUR LA FORMATION

La formation professionnelle entre dans le cadre des actions de sécurisation des parcours. Elle intéresse à ce titre les partenaires sociaux régionaux, qu'ils siègent dans les Instances *ad hoc* (CREFOP, Transitions PRO...) ou dans les IPR. En effet, toutes les Instances sont confrontées aux problématiques de chômage et mesurent le besoin de développement des compétences des demandeurs d'emploi. Dans le service public de l'emploi, Pôle emploi est identifié comme l'acteur principal en capacité de mobiliser un vivier de candidats.

L'intérêt des mandatés IPR sur le volet spécifique de la formation est inhérent à leur statut de représentants des partenaires sociaux régionaux gestionnaires de l'Assurance chômage. L'allocation d'aide au retour à l'emploi en cas de formation est en effet prise en charge par le régime d'assurance chômage.

Plusieurs indicateurs relevant de ce domaine sont mis à disposition des mandatés. Ils observent tout d'abord celui inscrit dans la convention tripartite au titre du retour à l'emploi durable post-formation. Ils sont avisés du nombre de demandeurs d'emploi entrant en formation qui a été déterminé avec les Conseils régionaux. Ils sont enfin informés de toutes les demandes dérogatoires formulées au titre du dispositif de préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC).

Ces données apparaissent tout à fait nécessaires pour que les IPR exercent leur mission de suivi de la programmation des actions de Pôle emploi, et pour que les mandatés qui siègent dans différentes Instances puissent s'assurer de la cohérence et de la complémentarité des actions avec celles des autres acteurs.



Rencontre des mandatés avec les stagiaires de l'école de production.

La formation, pilier du retour à l'emploi

En juin 2021, les membres de l'Instance de Bourgogne-Franche-Comté ont effectué une visite de l'École de production de Besançon où ils ont également tenu l'IPR. Anne-Marie Gueldry (Medef), présidente en 2020, Jean-Paul Koehrer (Medef), vice-président en 2021, et Francis Cordier (CFDT), président en 2021, témoignent de l'intérêt de cette initiative, du rôle primordial de la formation sur le retour à l'emploi et du succès du projet pédagogique de l'école.

— Quels sont les enjeux du secteur de l'industrie actuellement dans votre région ? (tension, recrutement, formation...)

JEAN-PAUL KOEHRER La région Bourgogne-Franche-Comté est connue pour produire du vin, de la moutarde et pour son comté, mais elle est aussi une région de tradition industrielle. Elle est même la première région industrielle française en termes d'emploi industriel, car plus de 20% des salariés travaillent dans ce secteur, soit trois points de plus que le taux national. Ce taux atteint même 27% dans le département du

Jura, et l'industrie représente 30% dans le Doubs, où se situe l'École de production.

ANNE-MARIE GUELDRY L'industrie du luxe français est bien présente dans le Doubs comme dans le Jura, certaines grandes maisons françaises y ont leurs sites de production et innovent. Fort d'un savoir-faire d'exception issu d'une longue tradition, ce secteur se porte bien au niveau national et reste pourvoyeur d'emplois, mais il est en grande difficulté aujourd'hui en termes de recrutement.

FRANCIS CORDIER Tous les départements de la Bourgogne-Franche-

Comté n'atteignent pas ce niveau d'industrialisation. Les formations dans ce secteur sont concentrées autour des sites industriels si bien que, s'ils souhaitent se reconverter dans cette filière, les demandeurs d'emploi de la Nièvre par exemple ne trouvent pas de formations pour adulte près de chez eux. L'accès à la formation pose aussi des questions de mobilité pour les demandeurs d'emploi. Le territoire n'est pas couvert de manière homogène en matière d'offre de formation sur les huit départements qu'il compte.

A.-M. G. Oui et malgré tout, sur l'ensemble du territoire régional,

seules huit places en formation sur quinze sont pourvues. Il s'agit principalement d'actions dans les métiers du soudage, de la maintenance industrielle, et des formations de conducteurs ou opérateurs en automatisation. Il est vrai que pour certains demandeurs d'emploi, le lieu de formation est éloigné de leur résidence. Il semble donc nécessaire d'encourager au maximum la mobilité des demandeurs d'emploi pour leur offrir une plus grande facilité de retour à l'emploi.

— **Quel intérêt portez-vous à la formation en tant que mandat IPR et à titre individuel ?**

J.-P. K. À titre individuel, mes fonctions en ressources humaines m'ont toujours amené à m'intéresser au plus près à la formation, qu'elle soit initiale ou intégrée au parcours professionnel, et en tant que président du jury de délibération de Certification de qualification professionnelle de la métallurgie (CQPM) de l'UIMM de la Côte-d'Or, j'ai pu observer toute la force de la formation pour les demandeurs d'emploi, avec des taux de retour à l'emploi de 70% et ce, quelle que soit l'action figurant parmi les 200 formations certifiantes existant au niveau de l'UIMM.

Ce dont je peux témoigner en tant que membre de l'IPR, est que la formation constitue de plus en plus fréquemment le moyen de transiter vers un nouvel emploi.

A.-M. G. Les enjeux de formation vont au-delà du secteur industriel et il est indispensable de connaître les différents moyens pédagogiques existants pour aider les demandeurs d'emploi les plus en difficulté ou les plus éloignés de l'emploi. L'IPR est un lieu pertinent pour promouvoir les possibilités offertes sur le territoire pour les différents publics.

F. C. Issu de la branche de l'insertion professionnelle, je suis attaché à la formation car elle permet réellement d'augmenter le taux de retour à l'emploi. Pour la personne concernée comme collectivement, je pars du principe qu'il est bénéfique pour un demandeur d'emploi



Atelier de formation de l'école de production de Besançon.



d'être en formation. L'apport de la formation va au-delà du développement des compétences, elle crée une dynamique qui pour certains a été perdue.

— **Quel message vouliez-vous faire passer avec la visite du centre de formation et la tenue de l'IPR au sein de ses locaux ?**

A.-M. G. Je suis à l'initiative de cette expérience. L'École de production de Besançon a été créée par l'UIMM Franche-Comté en 2018 et semble être un pilier de réussite professionnelle et personnelle. Elle apprend à vivre autrement l'échec scolaire connu par de jeunes décrocheurs dans leur parcours d'enseignement traditionnel, et leur permet d'entrer de nouveau dans un

« monde socialisé ». Ces jeunes ont non seulement vécu difficilement leur scolarité mais ont souvent une carence d'ordre social avec des relations parfois très tendues au niveau familial ; certains sont sous tutelle. L'École de production prend en compte toutes les dimensions individuelles et accompagne les jeunes pour qu'ils reprennent confiance en eux.

J.-P.-K. Effectivement, ces jeunes qui, faute de pouvoir s'intégrer, ont, à un moment, vécu hors des normes sociales et professionnelles, ont réussi à rattraper. L'école les remet sur pied en les intégrant de nouveau dans la « vraie vie ». Concrètement, ils apprennent à répondre à des commandes d'entreprises et doivent produire des pièces de qualité en prenant en compte les impératifs de coût et de délai. Pour les jeunes, c'est fort, c'est bien autre chose qu'un banc d'école. C'est un terrain de confiance.

F.-C. Il n'est jamais trop tard pour réussir, y compris pour un jeune en difficulté. J'aimerais tordre le cou à cette idée que les jeunes ne veulent rien faire. Ce jour-là, nous avons rencontré des jeunes motivés, avec une vraie volonté de s'en sortir, décidés à réussir.

L'ensemble des organisations

représentées en IPR a la volonté de permettre l'accompagnement de tous les jeunes vers la formation. La qualification est un moyen clé pour les aider et l'École de production le prouve. Cette visite nous a permis de découvrir ensemble un lieu de réalisation de cet objectif, un outil pédagogique bien adapté à ces publics mais encore peu répandu. C'est très positif. Mettre en avant ce sujet (la formation) et un exemple qui marche, l'école, fait consensus parmi l'Instance. La présence du Directeur régional de Pôle emploi a permis de partager ces préoccupations et fait ressortir un diagnostic partagé entre l'Instance et Pôle emploi.

A.-M.-G. En France, il existe énormément de dispositifs de suivi des jeunes et de leur famille par l'intermédiaire de nombreux professionnels (assistant social, éducateur de quartier, éducateur de jeunes enfants et éducateur familial, psychologue scolaire). Cependant, la coordination entre eux paraît peu assurée. Des approches très différentes peuvent parfois amener à des décisions contradictoires et le jeune peut se trouver tiraillé entre deux possibilités, et demeurer dans l'indécision et le manque de confiance. C'est, de mon point de vue, la carence du système.

La particularité de l'École de production est de positionner le jeune au cœur du projet pédagogique. Le lien entre les professionnels est quotidien et le parcours adapté à chacun. J'ai été enseignante pendant dix-huit ans avant de m'investir dans la formation professionnelle. Je déplore qu'autant d'élèves soient en échec lors d'une formation initiale alors que les moyens humains et financiers de les orienter vers d'autres systèmes plus adaptés existent. Je pense en particulier à l'apprentissage.

F.-C. Je ne pense pas qu'il faille opposer les différents systèmes. L'intérêt réside dans ce panel large. Les différents systèmes sont complémentaires mais il faut trouver celui qui convient en fonction de la situation précise de l'élève.

— Quel a été le retour des mandatés de votre région sur cette visite et quelles suites sont éventuellement envisagées ?

F.-C. Les retours sont très positifs. J'aimerais poursuivre dans ce sens et inviter l'IPR dans une autre école, celle de la 2^e chance (E2C) dans la Nièvre que je connais bien. Les modalités pédagogiques et d'accompagnement sont différentes mais les résultats sont là aussi très probants auprès d'un public jeune en difficulté.

S'agissant des suites de la visite de l'école de Besançon, le Directeur régional de Pôle emploi a souhaité pour sa part sensibiliser les équipes des conseillers amenés à rencontrer des jeunes ou des parents de décrocheurs, notamment dans le cadre d'un accompagnement global.

J.-P.-K. Une visite de l'école de la seconde chance, d'une entreprise ou encore d'une agence de Pôle emploi porteuse d'un projet expérimental pourrait effectivement être organisée une fois par an. Il me semble nécessaire d'ouvrir l'IPR vers l'extérieur. Cela crée du lien et améliore les connaissances de tous ; la réalité observée sur le territoire est porteuse d'informations très utiles et objectives pour notre mandat. •

UNE AUTRE FAÇON D'APPRENDRE UN MÉTIER

Créée en 2017, l'École de production de Besançon forme des jeunes de 15 à 18 ans rencontrant des difficultés scolaires et personnelles à des métiers en tension du bassin d'emploi de Besançon. Les critères de recrutement ne sont pas liés au parcours scolaire ou au niveau de connaissances des élèves mais basés exclusivement sur la motivation, l'existence ou la volonté de mettre en œuvre un projet. Les jeunes, accompagnés de leur enseignant « Maître-Professionnel », répondent à de vraies commandes passées par des clients particuliers ou industriels. L'insertion professionnelle avoisine les 100 % à l'issue du cursus.

L'appui de l'Unédic aux missions des IPR

À travers des formations, des rencontres, la mise en place d'outils innovants destinés à informer les mandatés des évolutions réglementaires, à renforcer le socle de leurs connaissances, à faciliter leurs missions, l'Unédic accompagne les Instances paritaires en région au plus près de leurs besoins. Céline Jaeggy, directrice des Affaires juridiques et institutionnelles, brosse les perspectives et orientations de cet indéfectible soutien pour 2022. Après une année 2021 largement contrainte par une crise sanitaire qui a pénalisé les déplacements des membres de l'Unédic dans les territoires, l'Unédic a plus que jamais la volonté de rapprocher la gouvernance des mandatés.



— Entretien avec

Céline Jaeggy

« Nous maintiendrons une régularité des interventions en IPR et en IPT »

Directrice des Affaires juridiques et institutionnelles à l'Unédic, Céline Jaeggy dresse les grandes lignes du programme d'actions élaboré pour appuyer les Instances paritaires en région dans leurs missions en 2022.

— Quel regard portez-vous sur le contexte dans lequel s'inscrit l'activité de l'Unédic auprès des Instances paritaires en région ?

CÉLINE JAEGGY L'activité de l'année 2021 a été influencée par une situation sanitaire « fragile » qui a atténué la portée de notre programme de travail. Néanmoins la sous-direction de l'Unédic chargée de la relation avec les Instances paritaires en région a maintenu un lien fort entre le niveau national et les territoires. L'année 2022 a débuté avec son lot d'incertitudes : un contexte sanitaire qui fluctue et des éléments exogènes de l'actualité nationale et internationale qui risquent d'affecter la réalisation normale des missions des IPR et des IPT. L'année 2022 a débuté également avec la désignation des mandatés IPR-IPT pour la période 2022-2024. Nous en comptabilisons près de 250 nouveaux qui devront intégrer la connaissance et les pratiques liées à leur rôle et missions.

— Dans ce contexte quelles sont les orientations retenues pour 2022 ?

C.J. L'ambition générale inscrite dans la convention tripartite 2019-2022 est de conforter les Instances paritaires dans leurs missions légales et conventionnelles en leur garantissant l'appui et les moyens de les réaliser. Elle se déclinera en cinq objectifs : consolider les liens réguliers avec

les mandatés afin d'augmenter leurs capacités d'analyse, d'appréhender leurs difficultés et de partager les bonnes pratiques ; mieux exploiter les contributions, expériences et travaux des Instances paritaires ; intensifier les liens avec nos homologues nationaux et régionaux de Pôle emploi pour un meilleur partage de l'information et de nos actions, et une meilleure coordination de celles-ci ; développer la visibilité des missions et des actions des IPR afin de renforcer leur légitimité, leur influence dans la sphère du SPE, et ainsi l'attractivité du mandat ; renforcer l'influence des IPR sur le diagnostic territorial et la programmation régionale de Pôle emploi afin de générer des répercussions positives sur l'emploi dans les territoires

— Quelles sont les principales actions prévues pour répondre à cette ambition 2022 ?

C.J. Nous maintiendrons une régularité des interventions en région en IPR et IPT afin d'appréhender les difficultés et/ou les bonnes pratiques mises en oeuvre, d'aider à la compréhension des règles, d'informer sur les publications de l'Unédic, de porter les messages des partenaires sociaux gestionnaires de l'Assurance chômage. Nous poursuivrons la tenue régulière de rencontres des IPR avec la gouvernance Unédic, initiées en 2021. Elles permettent de tisser des

liens directs entre ces deux niveaux de décision et de répondre à une demande de rapprochement entre le national et les territoires formulée par les présidents et vice-présidents d'IPR. Dans un contexte de renouvellement des mandats, nous répondrons à la nécessité d'acquisition de connaissances et de compétences pour les nouveaux mandatés par un programme de formation défini en collaboration avec Pôle emploi. L'exploitation des travaux des Instances se caractérisera par l'organisation de groupes de travail sur des thématiques communes aux Instances comme l'amélioration des fiches d'information. Il s'agira également de relever les actions novatrices sur l'emploi afin de les étendre aux autres régions, de recenser les difficultés éventuelles et de partager les solutions. Enfin, nous renforcerons notre appui à l'exercice par les IPR de leur rôle dans l'élaboration des diagnostics territoriaux et dans le suivi de la programmation de Pôle emploi. Il conviendra également de tirer profit de la consolidation des liens et des synergies possibles entre les IPR et les autres Instances paritaires en région. Ces deux orientations sont rendues nécessaires par le constat de la faible association des mandatés à l'élaboration du diagnostic territorial alors qu'ils sont les facilitateurs des relations entre les acteurs de l'emploi dans les territoires. •



Rapprocher l'Unédic des mandatés

La sous-Direction de la Relation avec les Instances Paritaires en Région (sDRI) de l'Unédic accompagne depuis plus de dix ans les Instances paritaires qui siègent au sein de Pôle emploi. Dans un contexte toujours contraint par la crise sanitaire, la sDRI a su s'adapter par des actions innovantes pour rapprocher l'Unédic des mandatés.

L'appui qu'apporte aux Instances la sous-Direction de la Relation avec les Instances Paritaires en Région

de l'Unédic vise à renforcer le socle des connaissances des mandatés pour leur permettre de répondre à toutes leurs missions légales et conventionnelles. Cet appui permet également aux mandatés, représentants des partenaires sociaux gestionnaires de l'Assurance chômage au sein des territoires, d'informer l'Unédic de l'application de la réglementation d'assurance chômage en relevant les améliorations qu'ils jugent souhaitables.

Les bilans IPR 2019 et 2020 ont mis en évidence les actions, les pratiques et les innovations de certaines IPR qui, en les partageant, impulsaient une dynamique de recherche de

performance pour les autres. En 2021, la situation sanitaire encore fragile notamment au premier semestre, et les nouvelles règles de l'Assurance chômage, issues du décret du 26 juillet 2019, stabilisées seulement en fin d'année dernière, ont freiné l'organisation des temps nécessaires d'appropriation et la mise à jour des outils de formation à distance.

DES DÉPLACEMENTS EN RÉGION INTENSIFIÉS AU SECOND SEMESTRE

Le programme de travail 2021 de la sous-direction a donc été adapté.

Ainsi, au second semestre 2021, les interventions de la sDRI se sont intensifiées grâce à l'allègement des contraintes sanitaires facilitant la rencontre avec les mandatés en région. 74 déplacements ou visioconférences ont été organisés dont 47 entre les mois de juillet et décembre 2021. Sur ces 47 rencontres, 28 étaient en IPT, 12 en IPR et 7 à l'occasion des réunions plénières regroupant les mandatés des IPR et des IPT. Les sujets abordés par les représentants de l'Unédic ont été proposés autour de trois thèmes d'actualité récurrents :

- l'actualité réglementaire relative aux dernières étapes de mise en œuvre du décret du 26 juillet 2019 et à l'impact de ces règles pour les demandeurs d'emploi comme pour les entreprises, relative également au CSP après l'adoption de l'avenant n°5 ;
- l'actualité financière avec les prévisions, actualisées trois fois par an, et l'impact financier des mesures d'urgence Covid estimé à fin 2021 ;
- l'actualité de l'activité des Instances paritaires régionales: les réunions annuelles, la mise à jour du « Guide des bonnes pratiques » et le groupe de travail national du 14 octobre 2021 sur l'évolution des fiches d'information relatives aux cas individuels (cf. article page 15).

UN TAUX DE RETOUR DE 39% POUR L'ENQUÊTE DE FIN DE MANDATURE

Par ailleurs, les mandatés ont été mobilisés pour répondre à l'enquête de fin de mandat en décembre 2021. Les objectifs de cette enquête étaient notamment d'identifier les temps forts de la mandature 2019-2021 et d'appréhender leurs attentes vis-à-vis de l'Unédic. 382 membres des Instances paritaires en région y ont répondu, ce qui représente une mobilisation notable, avec un taux de réponse de 39%. Les résultats sont restitués dans ce rapport d'activité (cf. article page 11) et l'analyse des réponses visera à ajuster et améliorer l'offre de service de la sDRI à destination des membres des IPR et des IPT.

En complément, l'allègement des contraintes sanitaires a permis de renouer avec l'organisation des assemblées annuelles IPR/IPT dans sept régions. Elles restent un moment

privilegié pour répondre aux objectifs de cohérence et d'harmonisation du cadre de décision en région tels que précisés dans le règlement intérieur.

DES OUTILS APPRÉCIÉS ET INNOVANTS

En termes d'outils mis à disposition des mandatés, le « Guide des bonnes pratiques », mis à jour au moins deux fois par an, continue d'être plébiscité par les membres des instances techniques de toutes les régions. Considéré comme support indispensable pour les aider dans leur prise de décision, il contribue à l'évolution et à l'harmonisation des pratiques, à la complétude des fiches et à la présentation des documents par Pôle emploi.

L'Extranet IPR/IPT a été complété de nouvelles rubriques (chiffres clés) afin d'accompagner les mandatés IPR dans leur accès à l'information sur l'Assurance chômage. Par ailleurs, l'Unédic a mis en place un « chatbot », accessible via l'Extranet depuis le premier trimestre 2021 et complémentaire aux canaux traditionnels d'information. Il permet, à tout moment, d'obtenir rapidement des réponses aux questions relatives à la réglementation, aux Instances paritaires en région et aux mesures liées à l'épidémie de Covid-19.

UNE GOUVERNANCE TOUJOURS PLUS PROCHE DES MANDATÉS

Le souhait de développer la relation avec les territoires en rapprochant la gouvernance et la direction générale de l'Unédic des présidences des IPR et IPT s'est concrétisé par l'organisation de quatre visioconférences. Ces temps d'échange ont permis à Éric Le Jaouen, président de l'Unédic 2021, et à Patricia Ferrand, vice-présidente de l'Unédic 2021, d'aborder les principales thématiques de la gouvernance ou des problématiques spécifiques identifiées. En complément, l'envoi hebdomadaire d'informations à destination des mandatés a été initié. Afin de renforcer le lien entre l'Unédic et les mandatés, depuis mai 2021, la sDRI adresse chaque semaine par e-mail des « pushes » d'information aux mandatés IPR et IPT, renvoyant aux thèmes d'actualité soit sur l'Extranet IPR, soit sur le site Internet de l'Unédic.

L'équipe de la relation avec les Instances paritaires en région



Patrick Laroute,
directeur adjoint DAJI, responsable sDRI ; IPR Auvergne-Rhône-Alpes, Corse, Mayotte, Réunion, Nouvelle-Aquitaine



Arnaud Vinson,
responsable adjoint sDRI ; IPR Guyane, Hauts-de-France, Provence-Alpes-Côte d'Azur



Sandra Fieseler,
chargée de mission IPR Grand-Est, Guadeloupe, Martinique, Occitanie



Laurence Sourdille,
chargée de mission IPR Bourgogne-Franche-Comté, Bretagne, Centre-Val de Loire, Île-de-France, IPS (Instance paritaire spécifique), Normandie, Pays-de-la-Loire



LES SUJETS LES PLUS DÉVELOPPÉS EN RÉUNIONS IPR

1. L'ACTUALITÉ DE L'ASSURANCE CHÔMAGE

- Les perspectives financières de l'Unédic.
- Les décisions du Bureau de l'Unédic.
- Les évolutions réglementaires issues du décret de juillet 2019.
- Les impacts de la réforme des règles d'assurance chômage.
- Le Contrat de sécurisation professionnelle.

2. L'ACTUALITÉ DES IPR

- La présentation de la mission d'audit relative aux ANV.
- Les évolutions du « Guide des bonnes pratiques ».
- Le rapport 2020 de l'activité des IPR.

— 3 questions à

Pierre Coudrais

Vice-président U2P de l'IPR de Bretagne en 2021

Une amélioration permanente

Vous avez assisté à différents webinaires de l'Unédic, qu'en pensez-vous ?

PIERRE COUDRAIS Il est très important pour nous, partenaires sociaux en région, d'avoir cette possibilité d'échange direct avec la gouvernance nationale comme avec les autres régions. Les webinaires de l'Unédic nous permettent de comprendre certaines situations et font également émerger des idées intéressantes. Ils nous incitent à aller vers les autres. C'est très bien.

Que vous ont-ils apporté ?

P.C. Ces moments donnent l'opportunité de formuler nos questions, de confronter notre fonctionnement à celui des autres Instances, et pour ma part ont stimulé ma curiosité. Notre particularité en Bretagne est de ne pas avoir créé d'IPT. Nous avons choisi d'adapter la fréquence de nos réunions en IPR selon le flux de dossiers soumis à examen. Nous avons le sentiment d'avoir développé de bonnes pratiques pour statuer, et le climat entre mandatés est très respectueux. Nous trouvons assez facilement aussi un consensus lors des prises de décision.

Des suggestions ?

P.C. Il faut rester dans une posture d'amélioration permanente et je suis très intéressé par la rencontre avec d'autres Instances et la possibilité de découvrir leur fonctionnement. Je suis prêt à me déplacer pour cela. De même, nous accueillerons à l'IPR Bretagne les régions qui le souhaitent. Enfin, j'aimerais particulièrement qu'un webinaire soit consacré à la question du pilotage régional du CSP car nous ne comprenons plus ce qu'il se passe. •





— Entretien avec

Sylvain Gaudion

« Les partenaires sociaux ont besoin d'un lien fort avec l'Unédic »

Sylvain Gaudion était une figure de la s/DRI. En charge de la qualité dès les années 1990, il a contribué à la mise en place d'outils de contrôle interne et s'est ensuite investi dans la relation avec les mandatés en régions. Dans cette interview de départ, il revient sur 38 années au service de... la qualité de service.

Votre vie professionnelle a été consacrée à l'Assurance chômage, quel regard portez-vous sur ces années passées et que retenir-vous comme fil conducteur ?

S.Y.L.V.A.I.N G.A.U.D.I.O.N Optimiser le service à rendre aux demandeurs d'emploi comme aux entreprises a constitué le cœur de mon activité pendant plus de trente ans. J'ai travaillé pour celles et ceux qui étaient directement au contact avec ces publics. Dès le début des années 1990, j'ai pris part à la création de nombreux outils d'aide à la décision et de supports de bonnes pratiques. L'objectif affiché était d'aider les conseillers pour le traitement des demandes d'allocation afin d'éviter toute erreur. Au plan national, j'ai notamment contribué à la mise en place du référentiel de contrôle interne et qualité des traitements, participant ainsi à la certification des comptes.

Vous vous êtes investi ensuite sur un nouveau champ professionnel, celui de la relation avec les mandatés en région et sur tous les territoires. Pouvez-vous nous en dire plus ?

S.G. Les partenaires sociaux qui siègent dans les Instances régionales comme territoriales depuis 2008 ont besoin d'un lien fort avec l'Unédic. J'ai fait partie de l'équipe dédiée à cette relation dont l'ambition est de se

rendre disponible en permanence pour les accompagner. Nos interventions portent sur la bonne compréhension de la règle, qui évolue en permanence, sur ses effets et enfin sur l'activité même des Instances. Nous prenons appui pour cela sur l'ensemble des travaux et expertises conduits par les services de l'Unédic. Nous participons régulièrement à des séances en IPR et IPT, ce qui nous a permis de mesurer les différences d'approche, de questionnement et de présentation des situations individuelles sur lesquelles les Instances statuent. Ce sont ces travaux qui sont à l'origine de la volonté d'harmoniser le cadre de la prise de décision des Instances. L'accompagnement par la formation et la création du « Guide des bonnes pratiques » sont des exemples emblématiques des actions conduites en ce sens.

Pouvez-vous expliquer comment ce guide a été conçu ?

S.G. Le Guide s'est appuyé sur un recueil assez complet des différentes pratiques en région. À visée pédagogique, il est le fruit d'un travail collaboratif associant des mandatés de plusieurs régions, des juristes de l'Unédic et les chargés de mission de la sous-Direction de la relation avec les Instances en région. À chaque évolution réglementaire, opérationnelle ou du système d'information, des corrections sont

apportées. Nous profitons de cette actualisation pour intégrer les bonnes pratiques repérées dans le réseau et communiquons régulièrement sur ces changements.

Pourquoi diffuser ce guide auprès de Pôle emploi également ?

S.G. Une étude conduite par la société Amnyos pour l'Unédic en 2019 a montré que ce guide répondait aux attentes des mandatés des IPR/IPT, qu'il était cité comme référence par le médiateur national de Pôle emploi dans ses rapports, et qu'il pouvait être utile aux services de Pôle emploi pour compléter plus efficacement les fiches servant à l'examen des situations des demandeurs d'emploi, voire faciliter la prise de décision par Pôle emploi lorsque celle-ci lui est déléguée.

Qu'aimeriez-vous que l'on retienne de cet investissement qui représente trente-huit ans de vie professionnelle ?

S.G. J'espère simplement que ma contribution et mon implication resteront utiles à la réussite des missions opérationnelles de l'Unédic et de celle des Instances, et qu'elles feront vivre cette qualité de service dans un esprit d'amélioration continue qui a constitué le fil conducteur de mon parcours. •

ANNEXES

Décisions prises en 2021 par région, par catégorie de cas et par décisionnaire

Régions	Départs volontaires					Rémunérations majorées					Appréciation des conditions d'ouverture de droit				
	Délégation Pôle emploi	Instances paritaires			Total (1) + (4)	Délégation Pôle emploi	Instances paritaires			Total (1) + (4)	Délégation Pôle emploi	Instances paritaires			Total (1) + (4)
		Accord PE (2)	Rejet (3)	Total décisions IP (4)			Accord PE (2)	Rejet (3)	Total décisions IP (4)			Accord PE (2)	Rejet (3)	Total décisions IP (4)	
AUVERGNE - RHÔNE-ALPES	6 199	910	1 099	2 009	8 208	2	1	-	1	3	397	26	2	28	425
BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ	1 381	599	511	1 110	2 491	-	1	2	3	3	145	25	-	25	170
BRETAGNE	1 165	772	756	1 528	2 693	-	2	2	4	4	66	65	2	67	133
CENTRE - VAL DE LOIRE	861	239	644	883	1 744	-	-	1	1	1	150	10	7	17	167
CORSE	154	48	29	77	231	-	1	2	3	3	11	-	-	-	11
GRAND EST	4 214	474	1 125	1 599	5 813	-	1	1	2	2	250	11	4	15	265
GUADELOUPE	95	61	22	83	178	-	-	-	-	-	8	4	-	4	12
GUYANE	21	10	12	22	43	-	1	-	1	1	4	2	-	2	6
HAUTS-DE-FRANCE	5 132	497	962	1 459	6 591	-	-	-	-	-	469	20	1	21	490
ÎLE-DE-FRANCE	1 528	1 063	1 601	2 664	4 192	-	1	1	2	2	308	55	20	75	383
MARTINIQUE	52	43	41	84	136	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYOTTE	6	12	-	12	18	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
NORMANDIE	1 984	391	709	1 100	3 084	-	-	-	-	-	120	16	1	17	137
NOUVELLE-AQUITAINE	5 971	806	1 081	1 887	7 858	-	1	2	3	3	434	18	4	22	456
OCCITANIE	3 383	696	1 696	2 392	5 775	4	-	-	-	4	408	15	1	16	424
PAYS-DE-LA-LOIRE	1 906	288	844	1 132	3 038	-	-	3	3	3	88	4	3	7	95
PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR	1 925	596	1 097	1 693	3 618	2	1	3	4	6	362	17	6	23	385
RÉUNION	834	126	182	308	1 142	1	-	-	-	1	186	6	2	8	194
2021	36 811	7 631	12 411	20 042	56 853	9	10	17	27	36	3 407	294	53	347	3 754
2020	42 120	8 232	12 349	20 581	62 701	7	11	35	46	53	4 561	251	53	304	4 865
2019	34 972	7 581	13 308	20 889	55 861	9	19	68	87	96	4 694	345	68	413	5 107
2018	31 976	6 963	11 882	18 845	50 821	13	9	52	61	74	5 639	455	94	549	6 188
2017	28 420	6 634	11 682	18 316	46 736	20	26	60	86	106	7 366	388	75	463	7 829
2016	24 930	6 829	12 671	19 500	44 430	50	23	49	72	122	7 888	357	90	447	8 335

ANNEXES

	Maintien versement ARE					Demandes de remise de dette					Absence de déclaration de période d'activité					Régions
	Délégation Pôle emploi	Instances paritaires			Total (1) + (4)	Délégation Pôle emploi	Instances paritaires			Total (1) + (4)	Délégation Pôle emploi	Instances paritaires			Total (1) + (4)	
		Accord PE (1)	Accord IP (2)	Rejet (3)			Total décisions IP (4)	Accord PE (1)	Accord IP (2)			Rejet (3)	Total décisions IP (4)	Accord PE (1)		
	3	1	-	1	4	5 455	1 431	6 339	7 770	13 225	-	495	96	591	591	AUVERGNE - RHÔNE-ALPES
	1	-	-	-	1	618	560	2 164	2 724	3 342	-	37	7	44	44	BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ
	-	1	-	1	1	505	252	3 592	3 844	4 349	-	196	38	234	234	BRETAGNE
	-	1	-	1	1	597	290	1 972	2 262	2 859	-	30	27	57	57	CENTRE - VAL DE LOIRE
	-	-	-	-	-	63	94	67	161	224	-	15	1	16	16	CORSE
	4	2	5	7	11	1 349	564	4 857	5 421	6 770	-	82	265	347	347	GRAND EST
	-	-	-	-	-	400	120	371	491	891	-	63	1	64	64	GUADELOUPE
	-	-	-	-	-	10	18	82	100	110	-	15	-	15	15	GUYANE
	3	1	-	1	4	3 187	840	5 220	6 060	9 247	-	642	72	714	714	HAUTS-DE-FRANCE
	-	-	-	-	-	2 629	1 063	6 968	8 031	10 660	-	169	363	532	532	ÎLE-DE-FRANCE
	-	-	-	-	-	85	31	258	289	374	-	23	11	34	34	MARTINIQUE
	-	-	-	-	-	6	49	5	54	60	-	82	-	82	82	MAYOTTE
	-	-	-	-	-	778	334	3 306	3 640	4 418	-	36	96	132	132	NORMANDIE
	-	5	1	6	6	4 227	1 501	5 819	7 320	11 547	-	184	197	381	381	NOUVELLE-AQUITAINE
	1	1	-	1	2	2 746	1 661	5 312	6 973	9 719	-	224	341	565	565	OCCITANIE
	-	-	1	1	1	1 337	179	2 823	3 002	4 339	-	215	27	242	242	PAYS-DE-LA-LOIRE
	-	1	-	1	1	2 062	1 373	5 210	6 583	8 645	-	306	291	597	597	PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR
	-	-	-	-	-	387	183	860	1 043	1 430	-	90	112	202	202	RÉUNION
	12	13	7	20	32	26 441	10 543	55 225	65 768	92 209	-	2 904	1 945	4 849	4 849	2021
	17	12	3	15	32	29 013	9 548	51 266	60 814	89 827	-	3 163	2 096	5 259	5 259	2020
	12	17	3	20	32	26 027	11 660	62 825	74 485	100 512	-	3 018	1 777	4 795	4 795	2019
	21	19	4	23	44	25 472	12 833	64 662	77 495	102 967	-	3 389	1 396	4 785	4 785	2018
	22	25	4	29	51	24 293	12 135	63 385	75 520	99 813	-	1 126	404	1 530	1 530	2017
	21	25	8	33	54	18 595	9 983	58 819	68 802	87 397	-	-	-	-	-	2016

1/ Non disponible 2/ Compris Saint-Pierre-et-Miquelon

ANNEXES

Répartition en 2021 des dossiers relevant de l'article 46 bis en volume et en pourcentage

RÉGIONS	VOLUME					POURCENTAGE						
	DÉLÉGATION PÔLE EMPLOI	INSTANCES PARITAIRES				(5) Total accords (1)+(2)	(6) NOMBRE TOTAL DE DÉCISIONS (1)+(4)	DÉLÉGATION PÔLE EMPLOI	INSTANCES PARITAIRES			
		(1) Accord	(2) Accord	(3) Rejet	(4) Total décisions (2)+(3)				Poids délégation (1)/(6)	Poids décisions IP (4)/(6)	Poids des rejets sur décision IP (3)/(4)	Poids des accords IP sur total décisions (2)/(6)
AUVERGNE - RHÔNE-ALPES	12 056	2 864	7 536	10 400	14 920	22 456	54 %	46 %	72 %	13 %	34 %	
BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ	2 145	1 222	2 684	3 906	3 367	6 051	35 %	65 %	69 %	20 %	44 %	
BRETAGNE	1 736	1 288	4 390	5 678	3 024	7 414	23 %	77 %	77 %	17 %	59 %	
CENTRE - VAL DE LOIRE	1 608	570	2 651	3 221	2 178	4 829	33 %	67 %	82 %	12 %	55 %	
CORSE	228	158	99	257	386	485	47 %	53 %	39 %	33 %	20 %	
GRAND EST	5 817	1 134	6 257	7 391	6 951	13 208	44 %	56 %	85 %	9 %	47 %	
GUADELOUPE	503	248	394	642	751	1 145	44 %	56 %	61 %	22 %	34 %	
GUYANE	35	46	94	140	81	175	20 %	80 %	67 %	26 %	54 %	
HAUTS-DE-FRANCE	8 791	2 000	6 255	8 255	10 791	17 046	52 %	48 %	76 %	12 %	37 %	
ÎLE-DE-FRANCE	4 465	2 351	8 953	11 304	6 816	15 769	28 %	72 %	79 %	15 %	57 %	
MARTINIQUE	137	97	310	407	234	544	25 %	75 %	76 %	18 %	57 %	
MAYOTTE	13	143	5	148	156	161	8 %	92 %	3 %	89 %	3 %	
NORMANDIE	2 882	777	4 112	4 889	3 659	7 771	37 %	63 %	84 %	10 %	53 %	
NOUVELLE-AQUITAINE	10 632	2 515	7 104	9 619	13 147	20 251	53 %	47 %	74 %	12 %	35 %	
OCCITANIE	6 542	2 597	7 350	9 947	9 139	16 489	40 %	60 %	74 %	16 %	45 %	
PAYS-DE-LA-LOIRE	3 331	686	3 701	4 387	4 017	7 718	43 %	57 %	84 %	9 %	48 %	
PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR	4 351	2 294	6 607	8 901	6 645	13 252	33 %	67 %	74 %	17 %	50 %	
RÉUNION	1 408	405	1 156	1 561	1 813	2 969	47 %	53 %	74 %	14 %	39 %	
2021	66 680	21 395	69 658	91 053	88 075	157 733	42 %	58 %	77 %	14 %	44 %	
2020	75 718	21 217	65 802	87 019	96 935	162 737	47 %	53 %	76 %	13 %	40 %	
2019	65 714	22 640	78 049	100 689	88 354	166 403	39 %	61 %	78 %	14 %	47 %	

ANNEXES

Répartition en 2021 des remises de dette acceptées en nombre et en montant

Régions	Remises de dettes acceptées								
	Nombre de remises de dette acceptées			Montant des remises de dette accordées			Remise moyenne		
	Délégataire	IPR	Total	Délégataire	IPR	Total	Délégataire	IPR	Total
AUVERGNE - RHÔNE-ALPES	5 455	1 431	6 886	1 362 898 €	1 688 220 €	3 051 119 €	250 €	1 180 €	443 €
BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ	618	560	1 178	148 109 €	502 760 €	650 869 €	240 €	898 €	553 €
BRETAGNE	505	252	757	125 411 €	487 601 €	613 011 €	248 €	1 935 €	810 €
CENTRE - VAL DE LOIRE	597	290	887	159 799 €	397 196 €	556 995 €	268 €	1 370 €	628 €
CORSE	63	94	157	15 020 €	87 986 €	103 007 €	238 €	936 €	656 €
GRAND EST	1 349	564	1 913	350 892 €	973 683 €	1 324 575 €	260 €	1 726 €	692 €
GUADELOUPE	400	120	520	120 452 €	268 458 €	388 910 €	301 €	2 237 €	748 €
GUYANE	10	18	28	4 097 €	25 402 €	29 499 €	410 €	1 411 €	1 054 €
HAUTS-DE-FRANCE	3 187	840	4 027	849 810 €	1 509 907 €	2 359 718 €	267 €	1 798 €	586 €
ÎLE-DE-FRANCE	2 629	1 063	3 692	779 624 €	1 612 256 €	2 391 880 €	297 €	1 517 €	648 €
MARTINIQUE	85	31	116	24 552 €	50 551 €	75 103 €	289 €	1 631 €	647 €
MAYOTTE	6	49	55	1 539 €	52 713 €	54 251 €	256 €	1 076 €	986 €
NORMANDIE	778	334	1 112	196 309 €	345 452 €	541 760 €	252 €	1 034 €	487 €
NOUVELLE-AQUITAINE	4 227	1 501	5 728	1 067 935 €	1 525 547 €	2 593 482 €	253 €	1 016 €	453 €
OCCITANIE	2 746	1 661	4 407	642 161 €	1 497 395 €	2 139 557 €	234 €	902 €	485 €
PAYS-DE-LA-LOIRE	1 337	179	1 516	311 635 €	179 184 €	490 819 €	233 €	1 001 €	324 €
PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR	2 062	1 373	3 435	556 419 €	1 185 531 €	1 741 950 €	270 €	863 €	507 €
RÉUNION	387	183	570	108 537 €	229 607 €	338 145 €	280 €	1 255 €	593 €
2021	26 441	10 543	36 984	6 825 198 €	12 619 450 €	19 444 648 €	258 €	1 197 €	526 €
2020	29 013	9 548	38 561	7 539 964 €	10 725 723 €	18 265 687 €	260 €	1 123 €	474 €
2019	26 027	11 660	37 687	6 500 941 €	13 446 778 €	19 947 719 €	250 €	1 153 €	529 €
Évolution 2021/2020	-8,9 %	10,4 %	-4,1 %	-9,5 %	17,7 %	6,5 %	-0,7 %	6,6 %	11,0 %
Part	71,5 %	28,5 %		35,1 %	64,9 %	-	-	-	-

ANNEXES

Répartition en 2021 des admissions en non-valeur en nombre et en montant

Régions	Admissions en non-valeur								
	Nombre d'ANV			Montant des ANV			Montant moyen ANV		
	Déléataire	IPR	Total	Déléataire	IPR	Total	Déléataire	IPR	Total
AUVERGNE - RHÔNE-ALPES	17 287	12 168	29 455	4 940 623 €	21 190 006 €	26 130 629 €	286 €	1 741 €	887 €
BOURGOGNE - FRANCHE-COMTÉ	6 828	206	7 034	1 777 769 €	519 890 €	2 297 658 €	260 €	2 524 €	327 €
BRETAGNE	8 486	837	9 323	2 069 209 €	1 440 796 €	3 510 005 €	244 €	1 721 €	376 €
CENTRE - VAL DE LOIRE	-	2 223	2 223	-	1 553 364 €	1 553 364 €	-	699 €	699 €
CORSE	1 130	119	1 249	375 637 €	381 039 €	756 676 €	332 €	3 202 €	606 €
GRAND EST	9 807	950	10 757	2 959 756 €	3 325 915 €	6 285 672 €	302 €	3 501 €	584 €
GUADELOUPE	223	106	329	81 895 €	461 668 €	543 563 €	367 €	4 355 €	1 652 €
GUYANE	-	-	-	-	-	-	-	-	-
HAUTS-DE-FRANCE	17 579	1 712	19 291	5 258 935 €	5 786 680 €	11 045 615 €	299 €	3 380 €	573 €
ÎLE-DE-FRANCE	63 938	2 507	66 445	19 612 343 €	8 119 053 €	27 731 396 €	307 €	3 239 €	417 €
MARTINIQUE	-	164	164	-	368 902 €	368 902 €	-	2 249 €	2 249 €
MAYOTTE	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
NORMANDIE	14 484	288	14 772	3 041 980 €	869 503 €	3 911 484 €	210 €	3 019 €	265 €
NOUVELLE-AQUITAINE	26 713	1 964	28 677	8 902 553 €	5 932 031 €	14 834 584 €	333 €	3 020 €	517 €
OCCITANIE	34 304	2 630	36 934	10 375 253 €	7 643 374 €	18 018 628 €	302 €	2 906 €	488 €
PAYS-DE-LA-LOIRE	3 468	631	4 099	1 103 191 €	2 154 442 €	3 257 633 €	318 €	3 414 €	795 €
PROVENCE - ALPES - CÔTE D'AZUR	33 833	5 236	39 069	12 698 443 €	12 125 219 €	24 823 662 €	375 €	2 316 €	635 €
RÉUNION	1 321	254	1 575	399 999 €	788 251 €	1 188 249 €	303 €	3 103 €	754 €
2021	239 401	31 995	271 396	73 597 586 €	72 660 134 €	146 257 720 €	307 €	2 271 €	539 €
2020	126 297	29 500	155 797	38 125 571 €	63 031 239 €	101 156 810 €	302 €	2 137 €	649 €
2019	96 512	52 330	148 842	29 971 775 €	78 436 195 €	108 407 971 €	311 €	1 499 €	728 €
Évolution 2021/2020	89,6 %	8,5 %	74,2 %	93,0 %	15,3 %	44,6 %	1,8 %	6,3 %	-17,0 %
Part	88,2 %	11,8 %	-	50,3 %	49,7 %	-	-	-	-

ANNEXES

Décisions prises en 2021 par Pôle emploi services et l'instance paritaire spécifique au titre des dossiers « employeurs »

Type	Délégation			Instance paritaire spécifique					
	Montant	Nombre	Moyenne	Accord		Annulation dette ou remise 50 %		Refus	
				Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre
Règlement judiciaire - Liquidation judiciaire (Art. 46 bis §5)	19 550 861,87 €	5 882	300	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0
Remise des majorations de retard (Art. 55)	404 657,82 €	592	0	0,00 €	0	0,00 €	0	0,00 €	0
Demande de délai (Art. 55)	7 586 479,06 €	997	118	2 482 562,91 €	16	29 753,13 €	4	0,00 €	0
Admission en non-valeur employeur	8 375 399,98 €	3 346	1 115	18 027 846,94 €	768	0,00 €	0	0,00 €	0
2021	35 917 398,73 €	10 817	1 533	20 510 409,85 €	784	29 753,13 €	4	0,00 €	0
2020	45 200 504,24 €	19 836	2 279	32 254 268,25 €	775	65 344,43 €	4	16 448,87 €	1
Évolution 2021/2020	-21 %	-45 %	-33 %	-36 %	1 %	-54 %	0 %	-	-

Unédic
Rapport d'activité
2021

**Direction de
publication**
Christophe Valentie

Direction éditoriale
Direction de
l'information et de la
communication de
l'Unédic

**Conception
éditoriale**
AndJOY

Rédaction
Martine Jeandot -
La Relation équitale

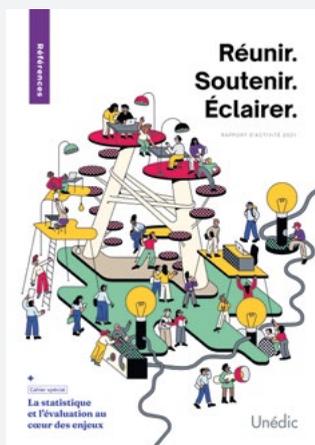
**Conception
graphique**
BA-BA (www.ba-ba.fr)

**Illustration de
couverture**
Simon Landrein/
Lezilus

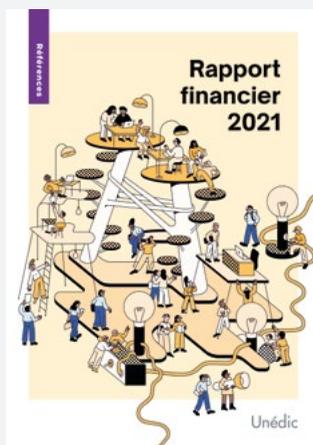
Photographies
Bruno Mazodier
(p. 5, 7, 41, 43, 45)
Getty images
(p. 9, 26, 31, 32, 42)
DR (15, 37, 38)

Impression
Iropa
ISSN 0997-1351

À consulter également :



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



RAPPORT FINANCIER 2021



RAPPORT SUR LA GESTION
DES RISQUES, LE CONTRÔLE
ET L'AUDIT 2021

Suivez-nous sur unedic.org

 @unedic  unedic  unedictv

Unédic