

FAITS MARQUANTS 2012

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE PÔLE EMPLOI

UNE ACTION  
AU QUOTIDIEN

# NOS AVANCÉES, NOS DÉFIS

À Pôle emploi, la mise en œuvre de la politique en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) a porté sur trois axes majeurs définis dans le plan stratégique Pôle emploi 2015.

## 1. DÉVELOPPER DES MOYENS DE FONCTIONNEMENT ET DES COMPORTEMENTS RESPECTUEUX DE L'ENVIRONNEMENT

En 2012, Pôle emploi s'est engagé dans l'optimisation de sa performance énergétique. Des mesures pour rationaliser les déplacements et limiter leurs impacts ont également été déployées, la consommation de papier réduite, le tri sélectif papier développé et le recours aux clauses environnementales dans les achats augmenté.

## 2. FAIRE PLUS POUR CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

Pôle emploi s'attache à renforcer la proximité avec ses publics, que cette proximité soit géographique ou dématérialisée. Par ailleurs, en matière d'économie verte, l'établissement a élaboré, pour les conseillers, des outils d'information et d'aide au repérage des formations et mis en place des ateliers d'orientation des demandeurs d'emploi vers de nouveaux métiers.

## 3. FAIRE LE PARI DE LA CONFIANCE

En 2012, Pôle emploi a réalisé un effort de formation de ses collaborateurs pour leur permettre de s'adapter à l'évolution permanente des missions de l'institution. Par ailleurs, celle-ci s'est fortement engagée en faveur de l'égalité et contre les discriminations, à l'externe, comme à l'interne.

## ... ET DEMAIN ?

Pôle emploi va poursuivre ses efforts pour renouveler ou rénover son parc immobilier, accroître les réunions dématérialisées, mieux maîtriser les déplacements professionnels, ou encore, mieux valoriser le déchet papier. Elle s'attachera également à recourir davantage au secteur protégé pour ses achats, à augmenter les clauses d'insertion sociale dans les marchés et à mieux prendre en compte le potentiel d'emploi de l'économie verte dans son offre de service.

« La responsabilité sociale des entreprises est la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. La démarche consiste pour elles à prendre en compte les impacts sociaux et environnementaux de leur activité pour adopter les meilleures pratiques possibles et contribuer ainsi à l'amélioration de la société, et à la protection de l'environnement.

La RSE permet d'associer logique économique, responsabilité sociale et éco-responsabilité. »

Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie  
Mai 2012

51%

DE FEMMES  
DANS  
L'ENCADREMENT  
SUPÉRIEUR

30%

PART DES AGENTS  
UTILISANT  
DES MODES  
DE TRANSPORT DOUX



53 127

COLLABORATEURS



**10%**

DE BAISSÉ  
POUR LES ÉMISSIONS  
DE GAZ À EFFET  
DE SERRE EN 2012

**81 229**



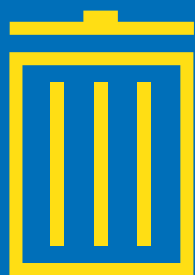
ENTRETIENS EN VISIO-GUICHETS  
AVEC DES DEMANDEURS D'EMPLOI

**902**

SITES DE PROXIMITÉ

**6,32%**

TAUX D'EMPLOI DIRECT  
DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS  
À PÔLE EMPLOI



**58%**

DES SITES PRATIQUENT  
LE TRI SÉLECTIF POUR LE PAPIER



**+ de 70**

INITIATIVES RSE RECENSÉES  
AU SEIN DES 26 RÉGIONS  
ET 3 ÉTABLISSEMENTS

**46 kg**

DE PAPIER  
PAR AGENT ET PAR AN

# A

Pôle emploi, la Responsabilité sociale des entreprises (RSE) est avant tout une réalité de terrain, qu'elle concerne l'environnement, le social ou le sociétal. Au quotidien, ces trois grands axes se déclinent autour des piliers du plan stratégique Pôle emploi 2015. En effet, l'implication de Pôle emploi en matière de RSE ne se dissocie pas des grandes orientations qui fondent son action de tous les jours. La transparence des résultats, attestée par un reporting quantitatif précis dans de nombreux domaines, montre la rigueur de la démarche déployée par Pôle emploi. En matière environnementale, la mesure de l'impact de l'activité de Pôle emploi à travers le Bilan carbone

fait ressortir, en 2012, une diminution de 10 % de nos émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2011. L'établissement est donc sur la bonne voie pour atteindre son objectif de 20 % de baisse pour 2020.

La diversité des illustrations proposées aux pages suivantes témoigne de la vitalité de notre établissement en matière de RSE.

Il faut désormais mieux articuler ses différentes composantes pour avoir une vision commune de notre responsabilité globale.

Je remercie vivement l'ensemble des collaborateurs de Pôle emploi qui contribuent ainsi à porter l'ambition d'une responsabilité sociale vivante et partagée.

**JEAN BASSÈRES**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE PÔLE EMPLOI

02	<b>FAIRE PLUS POUR L'ENVIRONNEMENT</b>
03	Immobilier
04	Déplacements
05	Papiers et déchets
06	Achats
07	<b>FAIRE PLUS POUR CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN</b>
08	Proximité
10	Économie verte
12	Populations fragiles
14	Solidarités

15	<b>FAIRE PLUS POUR NOS COLLABORATEURS</b>
16	Bilan social
17	Qualité de vie au travail
18	Diversités
19	<b>LE RSE: COMMENT ?</b>
20	<b>JOUR APRÈS JOUR</b> Résultats sur trois ans



---

# FAIRE PLUS POUR L'ENVIRONNEMENT

---

L'importance du parc immobilier de Pôle emploi et sa consommation de papier sont deux éléments qui représentent d'importants facteurs de consommation de ressources et d'émissions de gaz à effet de serre. Il est donc de la responsabilité de notre établissement de réduire son empreinte environnementale et de mettre en œuvre des comportements toujours plus respectueux de l'environnement et sources d'économie d'énergie.

Par ailleurs, sur le plan économique, Pôle emploi se doit de donner des gages de maîtrise de ses dépenses. C'est pourquoi il s'est engagé depuis quatre ans dans une politique d'optimisation de ses ressources et de ses consommations.

# IMMOBILIER

## AMBITION

Développer des moyens de fonctionnement et des comportements respectueux de l'environnement, notamment en déployant un programme immobilier privilégiant des solutions moins énergivores.

**Le but :** disposer d'un parc immobilier optimisé, permettant de proposer à ses publics la totalité de l'offre de service, en un lieu unique, proche de leur domicile et performant énergétiquement.

## FAITS MARQUANTS

→ En 2012, Pôle emploi s'est attaché à conclure des baux qui intègrent la performance énergétique et à élaborer des référentiels immobiliers orientés qualité environnementale, ainsi qu'à mettre en œuvre un entretien prenant en compte l'impact environnemental.

→ La prise en compte des dispositions afférentes à la réglementation thermique 2012 a abouti à l'installation systématique des services de Pôle emploi dans des bâtiments neufs performants, dès lors que le permis de construire a été déposé depuis octobre 2011.

→ En 2012, Pôle emploi comptait :

- 23 sites bâtiment basse consommation,
- 7 sites à très haute performance énergétique,
- 1 à haute performance énergétique,
- 6 sites à haute qualité environnementale.

→ De plus, des équipements économes sont installés en matière d'éclairage, de chauffage, de climatisation/ventilation et de gestion de l'eau, dans les bâtiments existants. En outre, des actions sont menées pour sensibiliser les utilisateurs à l'extinction des postes de travail et développer le pilotage des consommations.

Enfin, un support de sensibilisation aux éco-comportements a été diffusé dans le réseau afin d'être présenté aux collaborateurs.

## SUR LE TERRAIN

### RHÔNE-ALPES

Un suivi trimestriel des consommations est mis à disposition de chaque directeur d'agence pour commentaire et présentation à son équipe.

### PAYS DE LA LOIRE

Les luminaires proposent une graduation de la puissance lumineuse fournie en fonction d'un paramétrage calculé.

#### Le principe ?

S'il ne manque que 30 % de luminosité par rapport aux besoins « Lux estimé », l'appareillage ne fournira que 30 % de luminosité en plus.

### AUVERGNE

Sensibilisation des salariés aux comportements éco-responsables, notamment à l'occasion des relogements de site.

## OBJECTIFS

**-60 %**

de sites énergivores, c'est-à-dire de bâtiments dont la consommation est supérieure à 230 kwh ep\*/m<sup>2</sup>/an

Garantir le pilotage régulier des consommations énergétiques par le réseau

Faire adopter les comportements vertueux par l'ensemble de nos collaborateurs

Systématiser l'équipement des sites rénovés en dispositifs économes, notamment pour ce qui concerne l'éclairage et l'eau

# DÉPLACEMENTS

## AMBITION

**Développer des moyens de fonctionnement et des comportements respectueux de l'environnement.**

**Comment ?** En réduisant les déplacements, en optant pour des modes de transport doux et responsables, en favorisant les modes de déplacement alternatifs à la voiture ainsi que les réunions dématérialisées (visioconférence et audioconférence).

**FAITS MARQUANTS** → Pôle emploi a effectué son bilan d'émission des gaz à effet de serre.

Les transports représentent le premier poste d'émission de Pôle emploi : 51 %.

→ Pour améliorer ce bilan, les 29 régions et établissements ont instauré des actions en matière de déplacements professionnels. Elles privilégient le recours aux véhicules de service, promeuvent le covoiturage pour les déplacements professionnels, ou expérimentent une flotte de véhicules électriques.

→ Certaines ont également mis à disposition des agents des tickets de transports en commun, participé à des plans de déplacement interentreprises, formé certains de leurs collaborateurs à l'écoconduite ou valorisé les réunions en visioconférences.

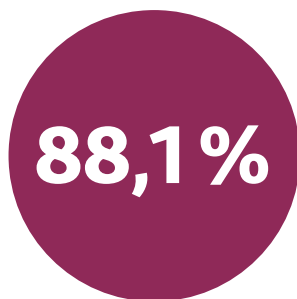
## SUR LE TERRAIN

### RHÔNE-ALPES

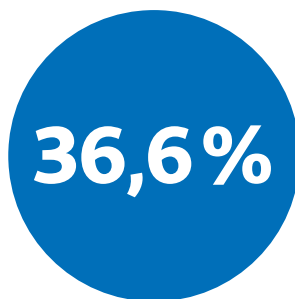
6 agences ont expérimenté le recours à l'autopartage à l'occasion des déplacements professionnels des collaborateurs, sachant qu'un véhicule partagé remplace 10 voitures individuelles. Fort d'un bilan concluant, ce projet est en cours de déploiement au sein des directions territoriales et des agences qui peuvent bénéficier d'une prestation autopartage.

### PROVENCE-ALPES- CÔTE D'AZUR

Au premier semestre 2012, la région a procédé à la location de quatre véhicules électriques pour une durée initiale de trois mois, en répartissant ces véhicules sur deux des sites de la direction régionale.



DES DEMANDEURS  
D'EMPLOI RÉSIDENT  
À MOINS DE 30 KM  
D'UNE AGENCE  
PÔLE EMPLOI



DES DEMANDEURS  
D'EMPLOI UTILISENT  
DES TRANSPORTS DOUX  
(VÉLO, TRANSPORTS  
EN COMMUN...)

## OBJECTIFS

Optimiser le recours aux réunions dématérialisées, en favorisant l'utilisation de la visioconférence



# PAPIERS ET DÉCHETS



## AMBITION

Développer des moyens de fonctionnement et des comportements respectueux de l'environnement.

**Comment ?** Pôle emploi accélère sa politique de réduction de consommation de papier et de meilleure utilisation du matériel d'impression et des photocopieurs. L'établissement sensibilise également ses collaborateurs au gaspillage, à la réduction et au recyclage des déchets.

## FAITS MARQUANTS

→ La politique de valorisation des déchets à Pôle emploi a été impulsée à la suite d'une instruction nationale. Publiée en 2011, elle recommande de recycler l'ensemble des déchets produits (papier, cartouches d'imprimantes, piles, matériel informatique obsolète, mobilier et matériel en fin de vie, etc.). À fin 2012, 58 % des sites procédaient au tri sélectif papier.

→ Par ailleurs, une baisse de 8 % de la consommation de papier bureautique a été enregistrée en 2012, avec 46 kg/agent/an contre 50 kg/agent/an, en 2011. Différentes mesures ont été prises en ce sens : suppression des imprimantes individuelles, paramétrage recto/verso, pilotage des consommations, sensibilisation aux éco-comportements.

**- 8 %**

DE CONSOMMATION  
DE PAPIER

**46 kg**

DE PAPIER CONSOMMÉ  
EN MOYENNE  
PAR AGENT/AN

## SUR LE TERRAIN

### MIDI-PYRÉNÉES

Un histogramme des consommations de papier par agence pour l'année 2012 a été envoyé à tous les directeurs territoriaux. Cet état des lieux les a aidés à élaborer des actions de réduction sur leur territoire, en 2013.

### DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

L'action de cette direction a été particulièrement déterminante pour réduire l'utilisation globale du papier. Elle s'est concrétisée par la réduction et la rationalisation des courriers aux demandeurs d'emploi, l'édition en recto/verso de certains courriers, ainsi que l'optimisation de la dématérialisation des documents envoyés aux demandeurs d'emploi volontaires.

### PICARDIE

En décembre 2010, l'agence de Château-Thierry a amorcé une expérimentation sur la valorisation du papier. Cette opération s'est déployée au fil de l'année 2011 sur 14 agences picardes, puis a été progressivement généralisée, en 2012, à toute la région. La mise en place d'un circuit court et vertueux (tri-collecte-recyclage) – en partenariat avec des entreprises de l'économie sociale et solidaire locales – a abouti à la collecte de 27 tonnes de papiers usagés. Fin 2012, 95 % des sites picards étaient en tri sélectif papier.

## OBJECTIFS

**40 KG** de papier par agent/an, en 2015

À fin 2014

- 100 % des sites Pôle emploi en tri sélectif papier
- 100 % de l'ensemble des déchets papier de Pôle emploi recyclés ou valorisés

# ACHATS

## AMBITION

**S'engager en matière d'achats responsables pour développer des moyens respectueux de l'environnement et des hommes, et agir en direction de ceux qui en ont le plus besoin.**

**Comment ?** Acheter responsable à Pôle emploi suppose d'insérer de façon significative des clauses environnementales et sociales dans chaque appel d'offres, et de s'assurer de leur mise en œuvre par les prestataires.

## FAITS MARQUANTS

→ Depuis 2009, Pôle emploi intègre des exigences pour préserver la santé, limiter l'impact sur l'environnement ou favoriser l'insertion sociale dans ses marchés – tant nationaux que régionaux – de prestations, de services ou de fournitures.

→ En 2012, cela s'est traduit notamment au niveau de 2 marchés :

- **les petites fournitures de bureau**, qui proposent 21 % de références « vertes » dans le catalogue restreint,
- **la location de véhicules** de longue durée qui a introduit des véhicules de service peu émissifs dans le parc automobile.

→ Par ailleurs, 167 marchés régionaux ont été réalisés avec le secteur protégé (organisme médico-social ou entreprise employant au moins 80 % de travailleurs handicapés), ce qui correspond à 12 % des marchés exécutés en 2012 par les régions.

## SUR LE TERRAIN

### PÔLE EMPLOI SERVICES

Un marché de crèche d'entreprise (Babilou) a été mis en place au bénéfice des salariés du site de Colombes (Hauts-de-Seine). La société s'inscrit dans une démarche développement durable : les locaux neufs sont construits avec des matériaux écologiques, les menus comportent des aliments biologiques, les couches sont biodégradables, le matériel est acheté auprès de fournisseurs ayant une démarche écocitoyenne et des structures protégées...

### PAYS DE LA LOIRE

En 2012, les 43 contrats d'entretien des espaces verts – passés avec 21 prestataires différents – sont assurés soit par des établissements et services d'aide par le travail, soit par des entreprises adaptées.



12%

DES MARCHÉS  
RÉGIONAUX RÉALISÉS  
AVEC LE SECTEUR PROTÉGÉ



21%

DES RÉFÉRENCES  
DU CATALOGUE DES  
FOURNITURES DE BUREAU  
SONT «VERTES»

## OBJECTIFS

Développer les clauses d'insertion sociale dans les marchés nationaux et régionaux

Constituer un premier reporting national des achats responsables à Pôle emploi en 2013



---

# FAIRE PLUS POUR CEUX QUI EN ONT LE PLUS BESOIN

---

Le plan stratégique Pôle emploi 2015 réaffirme sa mission de service public pour favoriser et sécuriser le parcours professionnel des populations en difficulté. Des difficultés qui peuvent se combiner avec l'âge, le genre, un handicap, des conditions sociales particulières ou, encore, l'éloignement géographique.

En parallèle, Pôle emploi joue un rôle dans la relance de l'emploi en exploitant, en particulier, le gisement des métiers de l'économie verte, générés par la prise en compte des enjeux du développement durable dans l'activité économique.

En outre, la vocation solidaire de Pôle emploi se traduit par le soutien et la valorisation d'actions citoyennes individuelles ou collectives, menées partout en France, mais aussi à travers différents types d'accompagnement apportés aux pays émergents.

# PROXIMITÉ

## AMBITION

**Délivrer aux demandeurs d'emploi des territoires les plus fragiles (zones urbaines sensibles, territoires ruraux enclavés) des informations, des conseils en orientation et des actions d'accompagnement.**

Une offre de services assurée en lien avec ses partenaires.

## FAITS MARQUANTS

→ Pour garantir une accessibilité et une qualité de service égale sur les territoires – et donc limiter l'émergence de nouvelles formes d'inégalité –, Pôle emploi se doit de prendre en compte les contraintes liées à la mobilité des demandeurs d'emploi.

→ Face à ce constat, des structures d'aide à la mobilité pour l'insertion sociale et professionnelle se créent partout en France. Et les pouvoirs publics prennent de plus en plus conscience du vrai frein que représentent les questions de mobilité dans la construction et la conduite d'un parcours d'insertion.

→ Pôle emploi se positionne comme un partenaire actif dans ces réflexions et l'élaboration de plans d'action. Exemples : les visioguichets, des bornes qui permettent aux demandeurs d'emploi de s'entretenir avec leur conseiller en téléconférence, qui se développent dans les zones rurales ou enclavées ; la mise à disposition d'outils en ligne.

## À SAVOIR

Dans l'offre de services nationale, les ateliers « Utiliser pole-emploi.fr » et « Utiliser Internet pour sa recherche d'emploi » permettent une meilleure prise en main et utilisation au quotidien des nouvelles technologies par les demandeurs d'emploi.



**11 978 936**

TÉLÉCANDIDATURES  
DÉPOSÉES EN LIGNE  
ET VALIDÉES



**975 282**

OFFRES D'EMPLOI  
DÉPOSÉES EN LIGNE  
ET VALIDÉES

## OBJECTIFS

Développer la proximité avec les différents publics, tant au niveau géographique qu'au travers de services dématérialisés

Favoriser les points d'accès partagés afin d'utiliser de façon optimale les infrastructures des différents acteurs publics

# PROXIMITÉ



## SUR LE TERRAIN

### MOBILITÉ

La mobilité géographique est un facteur clé pour accéder à l'emploi. Ainsi, Pôle emploi finance lui-même plusieurs formes d'aides et il est prescripteur dans la distribution des aides accordées par de multiples acteurs (Conseils généraux, par exemple). Pour répondre à la nécessité d'organiser le rapprochement de l'offre et de la demande, Pôle emploi a soutenu – avec l'Agence de cohésion sociale, la fédération des Associations de la Route et avec l'appui de la MACIF – un dispositif de soutien à l'émergence de plateformes de mobilité. Ces plateformes virtuelles mettront ainsi en synergie les acteurs (collectivités territoriales, missions locales, centres sociaux) de 9 territoires choisis par un appel à projets national (à Nîmes, Lure, Luxeuil-les-Bains et Champagny, Vesoul, Corbeil-Essonnes Évry, Saint-Jean-d'Angély, La Réunion, Saumur, Redon, Pays Thur Doller, ou encore, Moulins).

### VISIQUICHETS

L'Auvergne dispose de 57 points visio-relais, c'est la région la mieux équipée. En 2012, elle a réalisé un guide de présentation des services de Pôle emploi en région, afin d'illustrer comment le développement d'un maillage de proximité accroît la qualité du service rendu aux publics et l'accessibilité au plus grand nombre.

### OUTILS NUMÉRIQUES

Le courriel devient le nouveau mode de convocation à l'Entretien d'Inscription et de Diagnostic d'un demandeur d'emploi, si ce dernier y a consenti et que son adresse mail est valide. Ce média permet une diffusion rapide de l'information et une économie d'impression.

51%

DES PREMIÈRES  
INSCRIPTIONS  
DE DEMANDEURS D'EMPLOI  
EFFECTUÉES VIA  
INTERNET

# ÉCONOMIE VERTE



## AMBITION

**Faciliter l'accès aux métiers de « l'économie verte ».**

**Comment ?** Pôle emploi engage des actions qui s'inscrivent dans son plan stratégique, notamment pour développer le conseil en matière d'orientation et l'adaptation de l'établissement aux besoins des territoires, en particulier en matière de grands projets de développement économique et local, en lien avec nos partenaires. En effet, le verdissement de l'économie et des métiers se confirme d'année en année.

Aujourd'hui, près de 4 millions d'emplois salariés sont potentiellement concernés. Cette montée en puissance de l'économie verte constitue une opportunité de retour à l'emploi pour tous, mais aussi un gage d'employabilité durable.

## FAITS MARQUANTS

→ Au niveau national, le projet « Accompagnement des emplois de l'économie verte » a permis de définir le périmètre des métiers concernés, de diligenter des enquêtes, d'élaborer de nouveaux ateliers d'orientation des demandeurs d'emploi vers des métiers porteurs, ou encore de sensibiliser nos publics via Intranet.

→ Les orientations du gouvernement de janvier 2013 pointent notamment les évolutions professionnelles et la formation en lien avec la transition écologique. Elles confirment ainsi les axes de travail retenus par Pôle emploi.

→ Au niveau des régions, certaines ont travaillé avec les acteurs locaux sur des projets d'aménagement du territoire. D'autres ont introduit des exigences de formation aux impacts environnementaux de tel ou tel métier; d'autres encore ont identifié des possibilités de reconversion industrielle.

13%

PART DES OFFRES D'EMPLOI  
CONCERNANT  
L'ÉCONOMIE VERTE  
DÉPOSÉES À PÔLE EMPLOI

13,7%

PART DES DEMANDES  
D'EMPLOI CONCERNANT  
L'ÉCONOMIE VERTE  
EN CATÉGORIE A, B, C

## OBJECTIFS

S'inscrire dans la promotion du verdissement de l'économie et des métiers au travers de la valorisation des métiers et des offres d'emplois concernés

Valoriser les compétences, activités et métiers concourant à la transition écologique

Intégrer et décliner les enjeux du verdissement de l'économie dans les partenariats

# ÉCONOMIE VERTE



## SUR LE TERRAIN

### BASSE-NORMANDIE

Tous les marchés de formation (allocation formation conventionnée) comportent dans leur contenu pédagogique :

- une **clause d'écocitoyenneté** (sensibilisation et recommandations éco-environnementales, en lien avec le métier et le secteur);
- une **clause de recyclage et de traitement** des déchets, en lien avec l'activité visée;
- un module norme **réglementation thermique 2012** pour les formations liées au bâtiment et aux travaux publics;
- un module sur l'**utilisation raisonnée** des produits phytosanitaires pour les formations dans le domaine de l'agriculture;
- un module sur l'**éco-conduite** pour les formations dans le domaine du transport.

### MARTINIQUE

Sur préconisation de Pôle emploi Martinique, les secteurs d'activité éligibles aux « Emplois d'avenir » dans le secteur marchand couvrent désormais des métiers regroupés sous le titre « Développement durable ».

Il s'agit des métiers :

- de réalisation et installation d'ossature bois;
- de distribution et assainissement d'eau;
- des métiers participant à la construction durable (thermique et risques majeurs parasismiques et paracycloniques), et aux énergies renouvelables.

Les activités de collecte et de recyclage font également partie des secteurs éligibles.

### PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Pôle emploi participe et contribue au dispositif CREER, le Contrat régional pour l'emploi et une économie responsable, notamment sur les chantiers :

- « Promouvoir et contribuer à la structuration d'une économie responsable » décliné dans les Alpes-Maritimes, le Var, les Hautes-Alpes et les Alpes de Haute-Provence ;
- « Promouvoir l'emploi dans l'économie verte ».

### LANGUEDOC-ROUSSILLON

Une journée « Passerelles vers les métiers verts », organisée sur le bassin de Perpignan, a suscité la rencontre entre des entreprises et plus de 60 demandeurs d'emploi.

De nombreux intervenants professionnels étaient présents aux côtés de Pôle emploi : Veolia eau, la Fédération française du bâtiment, la Confédération de l'artisanat, des petites entreprises du bâtiment, Cansol, Tecsol, l'université de Perpignan et le Centre de formation professionnelle et de promotion agricole rivesaltes.

## OBJECTIFS

Mesurer et anticiper les conséquences du verdissement des activités et des métiers

Participer à la réflexion gouvernementale sur le sujet

# POPULATIONS FRAGILES



## AMBITION

Mettre en œuvre une offre de services accessible à tous, sur l'ensemble du territoire; développer une politique en faveur des populations les plus éloignées de l'emploi; encourager l'accompagnement d'une économie plus solidaire et le soutien à un ensemble d'actions « citoyennes ».

Ces ambitions traduisent la responsabilité sociétale de Pôle emploi.

## FAITS MARQUANTS

→ En 2012, Pôle emploi a continué à mettre l'accent sur la prise en charge des publics les plus éloignés de l'emploi, en lien avec les politiques publiques déclinées en faveur des jeunes en difficulté, des bénéficiaires de l'obligation d'emploi, mais aussi des seniors durablement éloignés de l'emploi.

→ Cette démarche entre dans la stratégie de territorialisation développée autour de partenariats opérationnels et efficaces, contribuant à un développement social durable.

→ À partir des diagnostics partagés sur les territoires, des axes prioritaires d'actions ont été déterminés et intégrés dans des conventions régionales ou locales. Ils recouvrent notamment:

- la promotion de la méthode de **recrutement par simulation (MRS)**. Ce mode de recrutement favorise les habiletés et les capacités réelles à travailler « en situation »: un outil de lutte contre les discriminations;
- la prise en charge **de jeunes en difficultés** en s'appuyant sur des partenariats spécialisés (missions locales, par exemple);
- ou, encore, le soutien aux actions menées en faveur des **personnes en situation de handicap, avec le relai des structures dédiées comme CAP emploi**.

71 855

BÉNÉFICIAIRES DE L'OBLIGATION D'EMPLOI (TRAVAILLEURS HANDICAPÉS) ENVOYÉS AUX CAP EMPLOI

41 265

DEMANDEURS D'EMPLOI EMBAUCHÉS VIA LA MÉTHODE DE RECRUTEMENT PAR SIMULATION (MRS)

## OBJECTIFS

Renforcer l'accès de tous à l'offre de service de Pôle emploi

Améliorer la prise en charge des publics les plus en difficulté, en lien avec nos partenaires



# POPULATIONS FRAGILES



## SUR LE TERRAIN

---

### GUYANE

Pour contribuer à la qualification de jeunes décrocheurs du système scolaire, Pôle emploi et la Direction de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DJSCS) ont signé un accord cadre, en octobre 2012. Ainsi, 15 jeunes sportifs sans qualification ont bénéficié d'une formation qualifiante, permettant de déboucher sur un emploi de dix-huit mois.

### RHÔNE-ALPES

Pôle emploi, et l'association « Nos quartiers ont du talent » s'associent sur le terrain. Le but : valoriser les compétences des jeunes diplômés issus prioritairement des quartiers populaires, en leur permettant de découvrir le monde de l'entreprise.

### BRETAGNE

Dans le cadre du Programme régional stratégique pour l'égalité femmes et hommes 2012-2014, Pôle emploi a noué un partenariat avec l'association « Danse à tous les étages ». Il s'agit de resocialiser des femmes isolées et très éloignées de l'emploi par un accompagnement basé sur la remise en mouvement par le biais de la création d'un spectacle de danse. Pendant six mois, ces femmes réapprennent à être en groupe, à respecter des horaires, à reprendre confiance en elles. Pôle emploi, présent depuis le début de cet accompagnement, fait le lien avec les autres acteurs sociaux, délivre des informations sur les métiers et les services ou oriente éventuellement les participantes sur la prestation Mobilisation vers l'emploi (MOV).

---

### ÎLE-DE-FRANCE

Des prestations spécifiques, destinées aux personnes en situation de handicap, ont été mises en place avec les établissements et les services d'aide par le travail. Cette action, baptisée « Handynamique », s'inscrit dans le cadre des services d'accompagnement renforcé en groupe. Elle a pour objectif de permettre aux bénéficiaires d'accéder à un emploi le plus durable possible, notamment en s'appuyant sur une méthode d'entraide mutuelle

### PICARDIE

Un partenariat avec différents organismes a été mis en œuvre pour organiser un *job dating* au sein du centre de détention de Liancourt. L'opération a permis de déboucher sur 6 contrats aidés en chantiers d'insertion, 3 contrats de professionnalisation et 5 entrées en formation. Elle a été organisée avec le service pénitentiaire d'insertion et de probation, l'Éducation nationale, mais aussi la Sigés (filiale de Sodeho) et l'Association pour la formation des travailleurs africains et malgaches.

# SOLIDARITÉS

## AMBITION

**Accompagner des organismes similaires dans des pays tiers et soutenir des actions citoyennes.**

**Le but :** contribuer à la mise en place d'une société plus harmonieuse et plus solidaire, ce qui traduit la vocation solidaire de Pôle emploi. Ainsi, à l'international, l'établissement conduit des actions de coopération et d'assistance technique et renforce ses interventions en matière de mobilité sur un marché du travail qui dépasse désormais les frontières.

## FAITS MARQUANTS

→ Au niveau international, Pôle emploi dispose d'un vivier d'experts habilités qui sont mobilisés pour les actions de coopération. En 2012, 1 000 journées ont été consacrées à l'appui technique ou managérial, et 6 experts « long terme » sont intervenus auprès de services publics à l'étranger (notamment au Maroc, en Tunisie et en Serbie).

En outre, plus de 40 délégations étrangères ont été accueillies en mission d'études à la Direction générale de Pôle emploi, en 2012.

→ Par ailleurs, en France, de nombreuses actions citoyennes ont été menées dans les régions avec des portées souvent très locales, qu'il s'agisse de cession de mobilier à des associations ou ateliers protégés, de collectes de téléphones portables au profit d'associations, de don du sang ou d'accueil de stagiaires.

## SUR LE TERRAIN

### PROMOTION DE LA COOPÉRATION SUD/SUD

Pôle emploi participe au projet TEAM (Tunisie, Égypte, Algérie, Mauritanie et Maroc) dans le cadre du programme de l'Union européenne « Migration et Asile ». Il vise à aider les pays tiers à mieux gérer les flux migratoires.

### MIDI-PYRÉNÉES

Lors des déménagements des sites, l'ensemble du matériel de bureau obsolète est donné gracieusement à des associations ayant principalement une vocation sociale et solidaire, implantées sur tout le territoire Midi-Pyrénées.

Une collecte de bouchons a été mise en place à la direction régionale et dans 17 agences volontaires. Cette collecte est adressée à 2 associations qui élaborent des actions locales en faveur des plus démunis face au handicap.

## OBJECTIFS

Favoriser la mobilité et le placement européen et international

Maintenir et développer le soutien aux différentes initiatives solidaires, individuelles ou régionales

Transmettre notre expertise aux services publics de l'Emploi étrangers et recueillir en interne leurs bonnes pratiques



---

# FAIRE PLUS POUR NOS COLLABORATEURS

---

Du fait des missions qui lui sont confiées, Pôle emploi se doit de mener une politique interne de ressources humaines exemplaire : à la fois en tant qu'opérateur de services, sa performance résulte avant tout de l'action des hommes et des femmes qui composent son organisation ; ensuite, par souci de cohérence, à l'égard des employeurs auxquels Pôle emploi recommande de mener des politiques de ressources humaines responsables.

C'est pourquoi, dans le cadre de son plan stratégique, Pôle emploi s'est fixé l'objectif de renouveler les termes du contrat social qui lie Pôle emploi à ses salariés.

Cela suppose d'amplifier la politique déjà entreprise pour garantir une approche des ressources humaines à l'écoute des collaborateurs, qui soit à la fois sécurisante, responsable et responsabilisante par l'octroi de nouvelles marges d'autonomie dans l'accomplissement des activités.

# BILAN SOCIAL



## AMBITION

**Déployer une politique de ressources humaines respectueuse du droit et des accords conclus avec les organisations syndicales. Permettre ainsi d'assurer un cadre de travail durable pour les agents favorisant une meilleure délivrance du service aux demandeurs d'emploi et aux entreprises.**

**Comment ?** Depuis 2009, 39 accords ou avenants ont été négociés au niveau national, dans un contexte marqué par des cultures d'entreprise à l'origine différentes, fondées cependant sur un sens commun de la notion de service public.

## QUI SOMMES-NOUS ?

### EFFECTIFS

→ Au 31 décembre 2012, Pôle emploi comptait 53 127 salariés tous statuts confondus, un chiffre en hausse de 3,4 % par rapport à 2011.

→ Les contrats à durée indéterminée (CDI) concernaient 90,2 % des salariés, la part de CDD et de contrats aidés étant respectivement de 6,1 % et 3,7 %. Le CDI à temps plein constitue donc le mode normal de recrutement au sein de Pôle emploi.

### STATUTS

→ Depuis sa création en 2008, deux types de statuts de salariés coexistent :

- les salariés de droit privé, soit 87 % des effectifs.
- les agents contractuels de droit public, soit 13 % des effectifs.

### TEMPS PARTIEL

→ La part des salariés à temps partiel au sein des effectifs de droit privé s'élève à 31,5 %.

→ Les femmes représentent 88 % des temps partiels.

→ Près d'un quart des cadres (24,5 %) bénéficiaient d'un temps partiel, en 2012.

### ÂGE

→ L'âge moyen s'élève à 43,4 ans pour les femmes et à 45 ans pour les hommes. Les agents de 50 ans et plus constituent 29 % de l'effectif, tandis que les moins de 30 ans représentent 8 % du personnel.

### RECRUTEMENT

→ En 2012, 2 390 personnes ont été embauchées en CDI, grâce notamment aux renforts attribués par le gouvernement. Durant cette même année, on a dénombré 1 591 départs de salariés en CDI, un tiers pour départ à la retraite.

90,2%

D'AGENTS EN CDI

44,6  
ans

C'EST L'ÂGE MOYEN  
DES SALARIÉS EN CDI

## UN DIALOGUE SOCIAL DENSE ET ACTIF

**9 accords signés en 2012, 227 réunions de négociation au niveau national, 1 426 réunions au niveau des 29 établissements.**

# QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



## AMBITION

**Assurer à ses agents un contexte de travail sécurisant ; prévenir les situations difficiles et limiter les impacts sur la santé.**

Par ailleurs, Pôle emploi s'attache à faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale, tout en garantissant un service de qualité.

## FAITS MARQUANTS

→ Le 1<sup>er</sup> janvier 2012, de nouveaux régimes de remboursement des frais de santé et de prévoyance communs à l'ensemble des agents ont été mis en place.

→ En outre, un bilan de santé est désormais proposé aux agents de plus de 40 ans, des mesures de réintégration des salariés après une longue maladie ont été prises, des défibrillateurs ont été implantés sur tous les sites, et des plans de prévention nationaux élaborés (pandémies, canicules...).

→ Déploiement régional du plan d'action national de prévention des risques psycho-sociaux (9 axes de prévention), tout au long de l'année.

→ L'accueil étant une activité particulièrement exposée aux risques, la plupart des régions ont pris des mesures autour d'incidents susceptibles de se produire (incivilités).

Enfin, des régions ont initié des actions spécifiques :

- le suivi des salariés en difficulté professionnelle ;
- le déploiement de **mobilier ergonomique** pour lutter contre les troubles musculo-squelettiques notamment ;
- la **prévention** du harcèlement et des violences internes ;
- la mise en œuvre de **campagnes** de prévention des conduites addictives.
- des **aides, aménagements d'horaires ou congés** dans le cas de certaines situations personnelles ou familiales.

→ L'amélioration de l'articulation entre vie professionnelle et vie privée, pour sa part, a été facilitée par la mise en œuvre de l'accord sur l'organisation et l'aménagement du temps de travail de 2010, de la charte de la parentalité de 2011 et de l'accord sur la conciliation de la vie professionnelle et de la vie familiale et personnelle de 2011.

→ La sécurité des personnes et des biens est quant à elle assurée par un dispositif combinant procédures, formations et contrôles.

## SUR LE TERRAIN

### PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Pôle emploi a mis en place une préparation et un accompagnement au changement lors d'opérations immobilières et de nouveaux projets.

### BOURGOGNE

5 places ont été achetées dans une crèche interentreprise, près de la direction régionale.

### RHÔNE-ALPES

Le service des Affaires sociales a traité 89 demandes de logement et 26 demandes de prêt.

### CHAMPAGNE-ARDENNE

Sensibilisation au respect des horaires de travail et sur la programmation des réunions sur les plages fixes.

### RECOURS AU CESU

- 137 dossiers en Haute-Normandie, cofinancés à 50 % par l'établissement.
- 204 salariés en ont bénéficié dans le Nord - Pas-de-Calais.

# DIVERSITÉS



## AMBITION

Développer une politique RH citoyenne; favoriser la diversité tout au long de la vie professionnelle.

Favoriser l'emploi, l'insertion, le maintien dans l'emploi et le déroulement de carrière des travailleurs handicapés.

## FAITS MARQUANTS

→ En 2011, Pôle emploi a signé un accord pour promouvoir l'égalité entre hommes et femmes et une meilleure conciliation des temps de vie. Il porte sur le traitement des candidatures, l'accès à la formation, l'évolution de carrière et l'égalité salariale.

→ Concernant l'emploi des seniors, un accord traite de l'évolution de carrière, de l'aménagement du temps de travail, de l'adaptation des conditions de travail et de la valorisation des compétences.

→ Par ailleurs, pour refléter la diversité culturelle et ethnique de la société française, Pôle emploi a signé, en novembre 2011, la Charte de la Diversité.

→ Enfin, Pôle emploi a paraphé, en octobre 2011, un premier accord pour l'emploi des personnes handicapées. Il formalise la politique handicap de Pôle emploi pour la période 2012-2014.

→ Sur la problématique du handicap, on peut énumérer les actions suivantes:

- de multiples actions de **sensibilisation/formation** des collaborateurs;
- une convention avec le fonds d'**insertion des personnes handicapées** dans la fonction publique (FIPHFP) pour le financement d'actions au profit des salariés handicapés (près de 3 M€ investis en 2012, en englobant les financements internes);
- sur le plan immobilier et matériels, mise en conformité avec les **normes d'accessibilité immobilières** (80 % des sites sont accessibles aux personnes à mobilité réduite) et aménagement des postes de travail;
- le recrutement de **sportifs de haut niveau** handisport;
- l'**accessibilité numérique** qui a concerné d'abord notre site pole-emploi.org doit s'étendre aux autres sites.
- enfin, des **initiatives régionales** avec, par exemple, la mise en place de conditions d'intégration et de maintien dans l'emploi, l'organisation ou la participation à des manifestations, comme la semaine du Handicap.

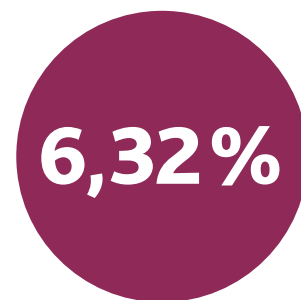
## SUR LE TERRAIN

### CENTRE

Développement du pilotage de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé pour assurer un meilleur suivi ainsi que de partenariats internes/externes autour du handicap.

### ALSACE

Recrutement de 14 téléconseillers reconnus personnes handicapées et aménagement de leur poste de travail.



D'EMPLOI DIRECT DES  
TRAVAILLEURS HANDICAPÉS  
(AU-DELÀ  
DE L'OBLIGATION LÉGALE)

# LA RSE : COMMENT ?

La réussite de la politique de Pôle emploi en matière de RSE passe par la mobilisation de l'ensemble de ses collaborateurs sur les enjeux et les objectifs du développement durable, et par l'adoption de leur part d'une démarche éco-responsable. Cela suppose de mettre à leur disposition les informations, les connaissances et les moyens nécessaires à l'intégration des principes de la RSE, dans la pratique quotidienne de leur métier.

## LES OUTILS

→ Pour animer sa politique en matière de RSE, Pôle emploi dispose d'un **réseau de correspondants** dans chaque région. En matière de communication, la politique RSE est relayée par un **intranet dédié**, complété par des actualités régulières en première page de l'intranet national de Pôle emploi.

→ En outre, une **newsletter** mensuelle interne rassemblait, fin 2012, près de 3 600 abonnés.

→ Pôle emploi met également en œuvre **plusieurs volets de formation** :

- Une formation générale, créée et animée en interne pour présenter les enjeux et concepts fondamentaux de la RSE. Deux formations plus techniques, destinées aux correspondants RSE sur le développement durable dans les achats et l'immobilier. Également ouvertes aux professionnels des fonctions d'appui concernées, elles ont permis un partage d'objectifs et une collaboration renforcée dans les différents services.

- De plus, une formation à caractère pratique a été mise en place pour agir au quotidien, notamment en matière d'achats, de gestion du papier ou d'organisation des déplacements, par exemple.

→ Enfin, et surtout, Pôle emploi s'est lancé en 2012 dans l'élaboration d'un outil de calcul spécifique, permettant le traitement de l'ensemble des informations nécessaires à la production du **bilan carbone et du bilan réglementaire des gaz à effet de serre (GES)**.

## POUR PRODUIRE LE BILAN CARBONE



52 000

DONNÉES D'ENTRÉES  
SAISIES



350 000

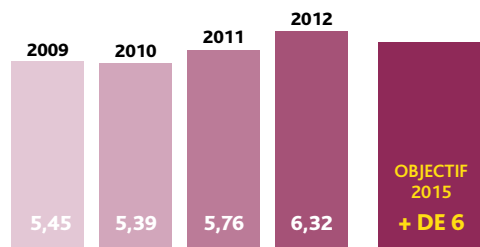
CALCULS RÉALISÉS

# JOUR APRÈS JOUR

Depuis sa création, Pôle emploi mène des actions concrètes sur tous les volets de la RSE. Chaque année, l'établissement mesure leur progression par rapport à l'objectif fixé. Arrêt sur l'évolution des principaux indicateurs depuis 2009.

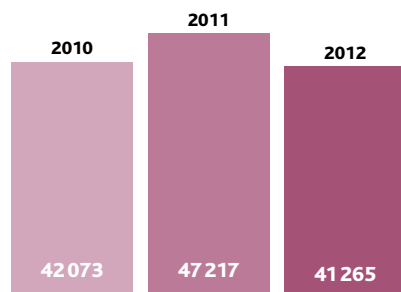
## HANDICAP

→ % de travailleurs handicapés (emplois directs)



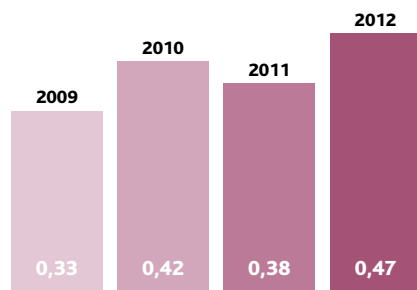
## RECRUTEMENT

→ Nombre de recrutements réalisés selon la méthode de recrutement par simulation



## ACHATS RESPONSABLES

→ % d'achat aux entreprises adaptées



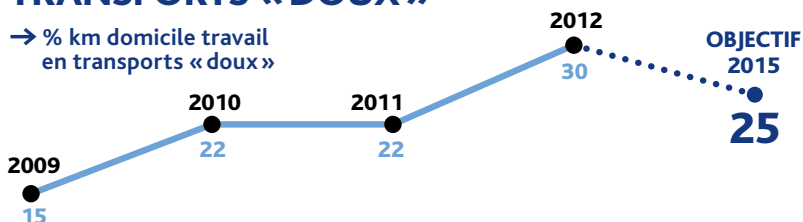
## BILAN CARBONE

→ Tonnes de dioxyde de carbone/agent/an



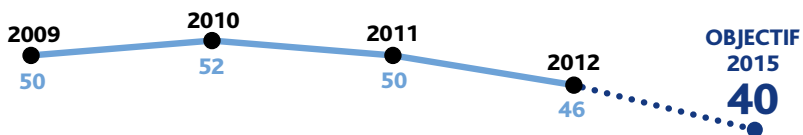
## TRANSPORTS « DOUX »

→ % km domicile travail en transports « doux »



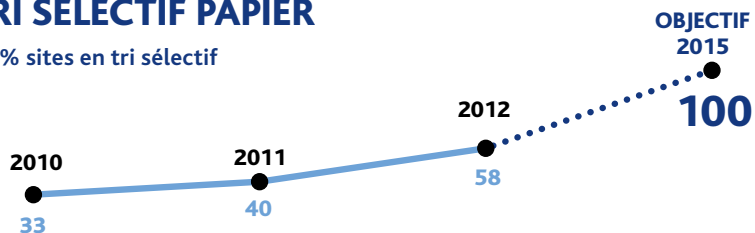
## PAPIER

→ kg de papier/agent/an



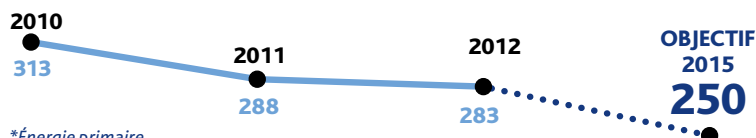
## TRI SÉLECTIF PAPIER

→ % sites en tri sélectif



## ÉNERGIE

→ Nombre de kwh ep\*/m<sup>2</sup>/an



\*Énergie primaire



**CONTACT  
DIRECTION DE L'INNOVATION  
ET DE LA RSE:  
INNOVEZRESPONSABLE@POLE-EMPLOI.FR**

---

JANVIER 2014

POLE-EMPLOI.ORG



LA COOPÉRATIVE