

## ACCORD D'INTERESSEMENT D'ENTREPRISE POLE EMPLOI

### Préambule

Le présent accord est destiné à permettre à tous les agents de droit privé sur l'ensemble des établissements de Pôle emploi de bénéficier d'un dispositif d'intéressement.

Il est rappelé que les parties ont engagé les présentes négociations au niveau de l'entreprise en tenant compte des négociations menées au niveau de la branche sur la mise en place d'un accord d'intéressement.

L'objectif est que l'ensemble de ces dispositions conventionnelles de branche et d'entreprise forme un tout cohérent et harmonisé pour la mise en œuvre d'un régime d'intéressement au sein de Pôle emploi.

### Article 1 – Mise en place de l'intéressement à Pôle Emploi

La Direction générale et les organisations syndicales signataires, représentatives au niveau de l'entreprise Pôle emploi décident d'adhérer à l'ensemble des dispositions de l'accord de branche d'intéressement du 01 avril 2022 en annexe du présent accord.

### Article 2 – Suivi du régime d'intéressement

L'application du régime d'intéressement est suivie par le Comité Social et Economique Central (CSEC) ; la direction communique avant le 30 avril de l'année 2023 les documents ayant servis au calcul de l'intéressement, au respect des modalités de sa répartition, ainsi que les résultats des indicateurs.

Ce suivi est également assuré par une commission de suivi composée de trois représentants par organisation syndicale signataire, et de représentants de la Direction Générale de Pôle Emploi. Cette commission est réunie avant le 30 avril de l'année 2023 et avant le début de la négociation d'un nouvel accord de branche.

Les éléments de bilan devront être fournis en amont de l'ouverture d'une nouvelle négociation d'un accord de branche au CSEC et aux organisations syndicales représentatives.

### Article 3 – Entrée en vigueur et durée de l'accord

Le dispositif d'intéressement à Pôle emploi ne peut produire ses effets que s'il est valablement mis en place au niveau de la branche et au niveau de l'entreprise (par adhésion).

Le présent accord entre en vigueur sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

Handwritten notes and signatures in blue ink, including the letters 'BB' and a stylized signature.

- Il doit répondre aux conditions de validité pour la conclusion d'un accord d'entreprise en application de l'article L. 2232-12 du Code du travail.
- Il doit être valablement conclu au plus tard le dernier jour du 6<sup>ème</sup> mois de l'exercice au titre duquel sera calculée la prime d'intéressement.
- Il doit faire l'objet d'un dépôt sur la plateforme de téléprocédure TéléAccords du ministère du travail conformément à l'article D 3313-1 du code du travail dans les 15 jours suivants la date limite de conclusion.

Il est aussi déposé au secrétariat-greffe du Conseil de prud'hommes de Paris

- Le présent accord d'adhésion doit faire l'objet d'une validation par les autorités administratives compétentes dans le cadre de la procédure de contrôle prévue par le Code du travail.
- Le dispositif d'intéressement doit également être valablement mis en place au niveau de la branche (agrément de l'accord de branche).

Si l'une de ces conditions fait défaut, le présent accord d'adhésion est dépourvu de tout effet juridique.

Sous cette réserve, le présent accord est conclu pour une durée d'un an à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022. A son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction et ne se transforme pas en accord à durée indéterminée.

#### **Article 4 – Adhésion**

Conformément aux dispositions légales en vigueur, peut adhérer au présent accord toute organisation syndicale représentative d'entreprise et non-signataire.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la Direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

#### **Article 5 – Révision**

Le présent accord ne peut être modifié ou dénoncé que par l'ensemble des signataires dans les conditions prévues par les dispositions de l'article D.3313-5 du code du travail.

L'accord étant conclu pour un an, un avenant de révision ne pourra être conclu qu'au cours des 6 premiers mois de l'exercice, exception faite des avenants dits de conformité réalisés à la demande des autorités administratives (Dreets, Urssaf) le cas échéant.

SP  
2  
3 NJ BB

Paris, le 15 avril 2022

Le Directeur Général de Pôle emploi  
Jean Bassères

Pour la CFDT

B. BILLEY



Pour la CFE-CGC

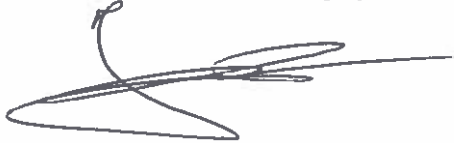
Suzie Petit



Pour la CGT

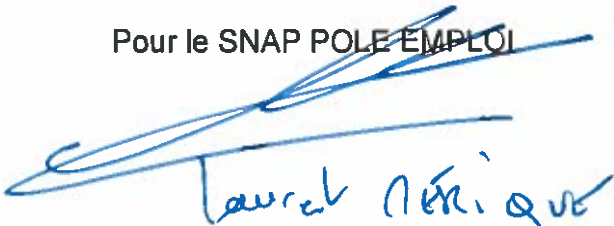
Pour FO

Natalia Jourdain



Pour le SNU-FSU

Pour le SNAP POLE EMPLOI




Laurence Pérignon

Annexe :

- Annexe 1 : accord d'intéressement de branche conclu le 01 avril 2022

3  
NS





pôle emploi

**Accord d'intéressement de branche du 1<sup>er</sup> avril 2022**

ND  
ND  
M  
M  
M  
M  
M  
M

**SOMMAIRE :**

<b>Article 1 – Objet de l'accord .....</b>	<b>4</b>
<b>Article 2 – Champ d'application .....</b>	<b>4</b>
<b>Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement</b>	<b>5</b>
<b>Article 4 – Détermination du montant distribuable de l'intéressement.....</b>	<b>5</b>
<b>Article 4.1 Définition des indicateurs.....</b>	<b>5</b>
<b>Article 4.2 Pondération des indicateurs.....</b>	<b>6</b>
<b>Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des indicateurs .....</b>	<b>6</b>
<b>Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats.....</b>	<b>6</b>
<b>Article 5 – Répartition de l'intéressement annuel entre les établissements.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 5.1 Pondération des indicateurs des établissements.....</b>	<b>7</b>
<b>Article 5.2 Détermination des cibles des établissements .....</b>	<b>7</b>
<b>Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements .....</b>	<b>8</b>
<b>Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement annuel attribuée à chaque établissement.....</b>	<b>8</b>
<b>Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement.....</b>	<b>8</b>
<b>Article 7 – Versement de l'intéressement.....</b>	<b>10</b>
<b>Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées .....</b>	<b>10</b>
<b>Article 9 – Modalités d'information du personnel.....</b>	<b>11</b>
<b>Article 9.1 Information individuelle.....</b>	<b>11</b>
<b>Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise.....</b>	<b>11</b>
<b>Article 10 – Entrée en vigueur et durée de l'accord.....</b>	<b>11</b>
<b>Article 11 – Adhésion .....</b>	<b>12</b>
<b>Article 12 – Révision et dénonciation .....</b>	<b>12</b>
<b>Article 13 – Suivi de l'accord.....</b>	<b>13</b>
<b>Article 14 – Procédure de règlement des différends .....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2022 .....</b>	<b>14</b>
<b>ANNEXE 2 : Fiche Indicateur ACO 2 .....</b>	<b>15</b>
<b>ANNEXE 3 : Fiche Indicateur IND 2 .....</b>	<b>17</b>
<b>ANNEXE 4 : Fiche Indicateur ENT 2 .....</b>	<b>19</b>

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "NS", "M", "BB", and "SP".

**Préambule :**

Pôle emploi, par le présent accord, réaffirme sa volonté de favoriser, dans le cadre de sa politique de rémunération, la participation des agents à la réalisation de ses objectifs, en les intéressant aux résultats.

A cette fin, le présent accord de branche, conclu en application de l'article L. 3312-8 du Code du travail et pour une durée d'un an, a pour objet de définir un régime d'intéressement afin d'encourager l'effort collectif et d'associer les agents à la réalisation des missions qui incombent à Pôle emploi.

La base de calcul du régime d'intéressement de branche repose sur 3 indicateurs nationaux et régionaux qui traduisent les performances de Pôle emploi et de ses établissements.

Pour bénéficier du régime d'intéressement de branche, Pôle emploi, seule entreprise de la branche, peut adhérer au présent accord selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 du Code du travail.

Les signataires soulignent le caractère spécifique de l'intéressement qui ne se substitue à aucun des éléments du salaire individuel et collectif en vigueur.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large stylized signature and several smaller initials.

## Article 1 – Objet de l'accord

Le présent accord a pour objet de définir les conditions de mise en œuvre d'un intéressement collectif, pour les agents de droit privé, aux performances de Pôle emploi.

Il est rappelé que l'intéressement est régi par les principes suivants :

### - Le caractère aléatoire :

Eu égard à son caractère aléatoire, l'intéressement est variable. Il ne dépend pas d'une décision des parties signataires mais uniquement des règles de calcul comprises, partagées et définies par le présent accord.

### - Le principe de non-substitution :

Il est constaté par les parties que les sommes distribuées au titre de l'intéressement ne se substituent à aucun élément de rémunération en vigueur dans l'entreprise, ni à une augmentation générale des salaires, dans un délai de 12 mois entre le dernier versement de l'élément de rémunération et la date d'effet de cet accord.

### - Le caractère collectif :

Sous réserve d'une condition d'ancienneté, tous les agents de droit privé, bénéficiaires d'un contrat de travail à durée indéterminée ou déterminée au cours d'un exercice, seront éligibles à l'intéressement.

Les parties rappellent que l'atteinte des résultats s'entend, de manière collective, et ne peut être basée sur les performances individuelles de chaque agent. L'ensemble des indicateurs répond à des exigences de performance commune à l'ensemble des agents de Pôle emploi.

Conformément aux dispositions en vigueur, l'intéressement global ne peut dépasser 20% du total des salaires bruts versés aux salariés de l'entreprise au titre du même exercice social et son montant individuel ne peut excéder une somme égale aux trois quarts du montant du plafond annuel retenu pour le calcul des cotisations sociales par salarié et par exercice.

## Article 2 – Champ d'application

Le présent accord s'applique à l'ensemble des établissements de Pôle emploi y compris les établissements spécifiques que sont l'établissement Siège, Pôle emploi Services et la Direction des systèmes d'information.

Le présent accord est applicable aux agents de droit privé présents à Pôle emploi au cours de la période de l'intéressement et comptant au moins 3 mois au sens du présent accord, au sein de Pôle emploi.

Pour le calcul de cette ancienneté spécifique à l'intéressement, sont pris en compte tous les contrats de travail exécutés au cours de la période de l'intéressement et des 12 mois qui la précèdent. L'ancienneté est prise en compte quel que soit le type de contrat de travail conclu avec le salarié (CDI, CDD, contrat d'apprentissage, contrat unique d'insertion, contrat de professionnalisation...).

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'M' and 'BB'.

### Article 3 – Détermination du montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement

Le montant annuel consacré à l'intéressement est de 1 % de la masse salariale brute de l'année d'exercice considérée.

La masse salariale brute s'entend des salaires et éléments de salaire brut soumis à cotisations et contributions, des agents de droit privé, y compris les cadres dirigeants, en CDI ou CDD.

### Article 4 – Détermination du montant distribuable de l'intéressement

Le montant distribuable d'intéressement, issu de l'enveloppe annuelle définie à l'article 3, est déterminé selon les modalités suivantes.

#### Article 4.1 Définition des indicateurs

Le montant distribuable d'intéressement est déterminé, pour l'exercice 2022, par rapport à des indicateurs définis au niveau national :

- Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2-description annexe 2) :  
Mesure la satisfaction des demandeurs d'emploi quant aux services délivrés par Pôle emploi au cours de leur accompagnement.
- Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2-description annexe 3) :  
~~Mesure la satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation.~~
- Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2-description annexe 4) :  
Mesure la satisfaction des entreprises quant aux services délivrés par Pôle emploi.

Les trois indicateurs sont issus d'enquêtes conduites auprès des usagers de Pôle emploi (demandeurs d'emploi et entreprises). Ces enquêtes sont réalisées par un organisme indépendant tous les mois (Ipsos est le titulaire actuel du marché). Les usagers sont interrogés par mail.

Les résultats sont disponibles à la maille nationale et régionale.

Le cumul des résultats mensuels constitue le résultat annuel pour chaque indicateur.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'W', 'P', 'B', 'BB', and 'SE'.



#### Article 4.2 Pondération des Indicateurs

Pour le calcul du montant distribuable de l'intéressement, chaque indicateur est pondéré par rapport au montant maximum de l'enveloppe annuelle d'intéressement (article 3) de la manière suivante :

Indicateurs	Pondération
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	1/3
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	1/3
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	1/3

**A titre d'exemple :**

Chaque indicateur étant pondéré à hauteur de 1/3, la part de cet indicateur dans le montant de l'enveloppe annuelle d'intéressement sera de 1/3 de 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

#### Article 4.3 Cibles nationales pour chacun des Indicateurs

L'intéressement vise à reconnaître les efforts accomplis collectivement par les agents pour la réalisation d'objectifs annuels.

Les performances sont évaluées en fonction du niveau d'atteinte des cibles nationales préalablement fixés par le Conseil d'Administration de Pôle emploi ; elles sont objectivement mesurables. Pour chacun des indicateurs, la cible annuelle est la suivante :

Indicateurs	Cible 2022
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	80 %
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	74 %
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	86 %

#### Article 4.4 Détermination de l'atteinte des résultats

La quote-part distribuable au titre de chacun des indicateurs résulte du calcul suivant :

Taux d'atteinte	Quote-part distribuable
< 95 %	0 %
≥ 95 % et < 96 %	50 %
≥ 96 % et < 98 %	75 %
≥ 98 % et < 100 %	95 %
≥ 100 %	100 %

Handwritten signatures and initials in blue ink, including 'WJ', 'UJ', 'JP', 'BB', and others.

**A titre d'exemple :**

Si pour un indicateur le taux d'atteinte au cours de l'exercice est de 102%, la part du montant distribuable au titre de cet indicateur sera de 100 % de 1/3 du 1 % de la masse salariale brute définie à l'article 3.

Ainsi le montant global distribuable au titre de l'intéressement de l'exercice 2022 est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant global distribuable} = [(Q_{ACO2} + Q_{IND2} + Q_{ENT2})/3] \times 1 \% \text{ MS}$$

MS = Masse salariale 2022

Q = Quote-part distribuable en fonction du taux d'atteinte

**Article 5 – Répartition de l'intéressement annuel entre les établissements**

Le montant annuel d'intéressement défini à l'article 4 sera réparti entre les établissements en fonction du niveau d'atteinte des résultats sur chacun des indicateurs de l'établissement et des effectifs éligibles.

**Article 5.1 Pondération des indicateurs des établissements**

Pour le calcul du montant alloué à chaque établissement, chaque indicateur est pondéré par rapport au montant distribuable d'intéressement de la manière suivante :

Indicateurs	Pondération
Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement (ACO2)	1/3
Satisfaction des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation (IND2)	1/3
Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi (ENT2)	1/3

**Article 5.2 Détermination des cibles des établissements**

La performance des établissements est appréciée par rapport à un ensemble d'éléments qui permettent d'adapter les cibles en fonction de la capacité à faire de chaque établissement. La cible est fonction du contexte social et économique local.

*Cf. annexe 1 : Cibles des établissements pour 2022*

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "NS", "M", "BB", and others.

### Article 5.3 Niveaux d'atteinte des cibles pour les établissements

Les points attribués au titre de chacun des indicateurs pour chaque établissement résulteront des taux d'atteinte suivants :

Taux d'atteinte	Points attribués
< 95%	0,00
≥ 95 % et < 96 %	0,50
≥ 96 % et < 98 %	0,75
≥ 98 % et < 100 %	0,95
≥ 100 % et < 102%	1,00
≥ 102%	1,05

### Article 5.4 Modalités de calcul de la part de l'intéressement annuel attribuée à chaque établissement

La part de l'intéressement annuel, défini à l'article 4, attribuée à chaque établissement est déterminée en fonction du niveau d'atteinte des résultats par indicateurs et par établissement, rapportée à l'effectif éligible de l'établissement. Cet effectif est déterminé au regard de la quotité du temps de travail et de la durée de présence de chacun des agents définies par un indice de présence.

Montant distribuable établissement =

$[(Pt\ ACO2 + Pt\ IND2 + Pt\ ENT2) \times EEE] \times \text{Montant global distribuable}$

$$\frac{N}{\sum_{i=1}^N [(Pt\ ACO2_i + Pt\ IND2_i + Pt\ ENT2_i) \times EEE_i]}$$

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Pt ACO2 = Points attribués au titre de de l'indicateur ACO2

Pt IND2 = Points attribués au titre de l'indicateur IND2

Pt ENT2 = Points attribués au titre de l'indicateur ENT2

N = Nombre d'établissements

### Article 6 – Détermination de la prime individuelle d'intéressement

Une fois le montant régional d'intéressement défini, le calcul de la prime individuelle d'intéressement est effectué de manière strictement proportionnelle à la quotité de temps de travail et à la durée de présence de l'agent au cours de l'exercice considéré.

En cas de changement d'établissement en cours d'année, le montant individuel d'intéressement est calculé en fonction de la durée de rattachement dans chaque établissement.

NJ

NJ

Handwritten signatures and initials in blue ink, including "BB" and "BBB".

Ainsi le montant individuel versé au titre de l'intéressement, pour un agent donné, est déterminé par la formule suivante :

$$\text{Montant individuel agent} = \frac{\text{IP Ag} \times \text{Montant distribuable établissement}}{\text{EEE}}$$

EEE = Effectif éligible de l'établissement

Ag = Agent

IP = Indice de présence

#### Formule de calcul de l'indice de présence

Pour la détermination de l'Indice de présence « IP », c'est à dire la durée de présence sur l'année civile, sont déduites de la durée de travail de l'agent, l'ensemble des périodes durant lesquelles l'agent est absent à l'exception des périodes d'absence qui sont légalement assimilées à du temps de travail effectif pour l'acquisition des droits à congés payés et qui sont les suivantes :

- Absence consécutive à un accident du travail/trajet ou à une maladie professionnelle, dans limite de un an
- Congé d'adoption
- Congé de maternité (congé pathologique inclus)
- Congé paternité et d'accueil de l'enfant
- Congés payé – de fractionnement – d'ancienneté - CET
- Congé au titre du compte personnel de formation (CPF) ou de projet de transition professionnel (PTP)
- Congé de Formation Economique Sociale et Syndicale
- Congé de représentation d'associations ou de mutuelles
- Congé de sapeur-pompier volontaire
- Congé des salariés candidats ou élus à un mandat parlementaire ou local
- Congé pour la réserve opérationnelle, de réserve sanitaire, de réserve dans la sécurité civile et les opérations de secours
- Congés pour événements familiaux
- Crédits d'heures et/ou forfaits de représentation du personnel ou syndicale
- Examens médicaux pour don d'ovocyte ou des femmes enceintes ou bénéficiant d'une assistance médicale à la procréation et absences des conjoints les accompagnants
- Fonctions d'administrateur d'un organisme de sécurité sociale
- Fonctions d'assistance ou de représentation devant les conseils de prud'hommes
- Jours de repos supplémentaire (jours de pont/jours mobiles)
- Jours fériés
- JRTT et JNTP
- Mission du conseiller du salarié
- Récupération crédit / débit, temps de trajet, facilités horaire des agents + 60 ans ou liées à la maternité

$$I.P = \frac{\text{Horaire de travail réalisé}}{\text{Horaire annuel théorique à temps plein}}$$

Pour les agents relevant d'un forfait annuel en jours, l'indice de présence sera calculé sur une base en jours.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials like 'NS', 'M', 'BB', and 'SE'.

En tout état de cause, l'indice de présence ci-dessus ne pourra être supérieur à 1.

**A titre d'exemple :**

Pour un agent à temps plein absent pendant 6 mois pour cause de congé sans solde et sans autre absence sur la période considérée, son IP sera de 0,5.

**Formule de calcul de l'EEE**

L'effectif éligible de l'établissement est calculé en additionnant l'ensemble des indices de présence des agents appartenant à l'établissement.

$$EEE = \sum IP$$

**Article 7 – Versement de l'intéressement**

L'exercice social de Pôle emploi coïncidant avec l'année civile, le calcul de l'intéressement global a lieu dans les 3 mois suivant la clôture de l'exercice, soit au plus tard le 31 mars 2023.

L'intéressement est versé à chaque bénéficiaire en une seule échéance, sur la paie du mois suivant la finalisation du calcul et au plus tard le 30 avril 2023.

Toute somme versée aux bénéficiaires en application du présent accord au-delà du dernier jour du cinquième mois suivant la clôture de l'exercice produit un intérêt de retard égal à 1,33 fois le taux fixé à l'article 14 de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947 portant statut de la coopération.

Le versement lié à l'intéressement est exclu de l'assiette des rémunérations prise en compte pour le calcul des différentes indemnités, allocations ou gratifications versées à titre légal ou conventionnel, notamment indemnité de 13<sup>ème</sup> mois, allocation vacances, indemnité différentielle de congés payés, indemnité de retraite ou de licenciement, gratification de médaille du travail.

**Article 8 – Régime social et fiscal des sommes versées**

Selon les textes en vigueur à la date de signature du présent accord :

- l'intéressement n'a pas le caractère de salaire pour l'application de la législation du travail et,
- sous réserve du respect des plafonds collectifs et individuels visés à l'article L. 3314-8 du Code du travail, l'intéressement versé aux salariés est exonéré de toute charge sociale (Sécurité sociale, chômage, retraite), tant pour la part patronale que pour la part salariale.

Il est cependant soumis :

- à la charge de l'employeur, au forfait social et,
- à la charge des bénéficiaires, à la CSG, à la CRDS et à l'impôt sur le revenu.

*Handwritten signatures and initials:*  
NJ  
NJ  
M  
BB

## **Article 9 – Modalités d'information du personnel**

### **Article 9.1 Information individuelle**

Une note d'information est remise à chaque salarié bénéficiaire.

Lors de chaque répartition de l'intéressement, une fiche distincte du bulletin de paie est remise à chaque bénéficiaire par Pôle emploi.

Cette fiche comporte les informations suivantes :

- le montant de l'intéressement global,
- le montant moyen perçu par les bénéficiaires,
- le montant des droits attribués à l'intéressé et,
- les montants des retenues opérées au titre de la CSG et de la CRDS.

Elle comporte également, en annexe, une note rappelant les règles essentielles de calcul et de répartition prévues par l'accord d'intéressement.

Sauf opposition du salarié concerné, la remise de cette fiche distincte est dématérialisée, dans des conditions de nature à garantir l'intégrité des données.

### **Article 9.2 Information en cas de départ de l'entreprise**

Lorsqu'un salarié susceptible de bénéficier de l'intéressement quitte Pôle emploi avant que celui-ci n'ait été en mesure de calculer les droits dont il est titulaire, Pôle emploi est tenu de lui demander l'adresse à laquelle il pourra être avisé et de lui demander de l'informer de ses changements d'adresse éventuels.

Lorsque l'accord d'intéressement a été mis en place après que des agents susceptibles d'en bénéficier ont quitté Pôle emploi, ou lorsque le calcul et la répartition de l'intéressement interviennent après un tel départ, la fiche et la note mentionnées à l'article 9.1 du présent accord sont également adressées à ces bénéficiaires pour les informer de leurs droits.

Lorsque le salarié ne peut être atteint à la dernière adresse indiquée par lui, les sommes auxquelles il peut prétendre sont tenues à sa disposition par l'entreprise pendant une durée d'un an à compter de la date limite de versement de l'intéressement prévue à l'article L. 3314-9 du Code du travail.

Passé ce délai, ces sommes sont remises à la Caisse des Dépôts et Consignations auprès de laquelle l'intéressé peut les réclamer jusqu'au terme des délais prévus au III de l'article L. 312-20 du Code monétaire et financier.

## **Article 10 – Entrée en vigueur et durée de l'accord**

Le système d'intéressement à Pôle emploi ne peut produire ses effets que s'il est valablement mis en place au niveau de la branche et au niveau de l'entreprise (par adhésion).

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and several smaller initials.

Le présent accord entre en vigueur sous réserve que les conditions suivantes soient remplies :

- Le présent accord doit répondre aux conditions de validité pour la conclusion d'un accord de branche en application du L. 2232-6 du code du travail.

Le présent accord est notifié par la Direction générale de Pôle emploi aux organisations syndicales représentatives de la branche. Il est susceptible de faire l'objet d'une opposition dans les conditions fixées par le Code du travail

- Le système d'intéressement institué par le présent accord doit obtenir l'agrément prévu à l'article L. 3345-4 du Code du travail.
- Le dispositif d'intéressement doit également être valablement mis en place au niveau de l'entreprise, par adhésion au présent accord, selon l'une des modalités prévues à l'article L. 3312-5 du Code du travail.

Si l'une de ces conditions fait défaut, le présent accord de branche est dépourvu de tout effet juridique.

Sous cette réserve, le présent accord est conclu pour une durée d'un an à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2022. A son terme, il ne se renouvelle pas par tacite reconduction.

Le présent accord est déposé, à l'initiative de la Direction générale de Pôle emploi, auprès de la Direction Générale du Travail et au secrétariat-greffe du Conseil des prud'hommes de Paris, conformément aux dispositions du Code du travail.

## Article 11 – Adhésion

Conformément aux dispositions légales en vigueur, peut adhérer au présent accord toute organisation syndicale représentative de branche et non-signataire.

Cette adhésion devra être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception aux signataires du présent accord et fera l'objet d'un dépôt par la Direction selon les mêmes formalités de dépôt que le présent accord.

## Article 12 – Révision et dénonciation

Le présent accord ne peut être modifié que par l'ensemble des signataires dans les conditions prévues par les dispositions de l'article D.3313-5 du code du travail.

Le présent accord étant conclu pour un an, un avenant de révision ne pourra être conclu qu'avant la fin de la première moitié de la période de calcul sur laquelle porte la modification et il prendra effet sur le calcul applicable à l'exercice en cours

L'avenant à l'accord de branche est déposé auprès du Ministère du travail, dépositaire de l'accord initial.

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'E' at the top right, and several sets of initials and scribbles below it.

### Article 13 – Suivi de l'accord

L'application du dispositif d'intéressement est suivie dans les conditions précisées par l'accord d'entreprise d'adhésion.

### Article 14 – Procédure de règlement des différends

Les différends qui pourraient surgir dans l'application du dispositif d'intéressement se régleront si possible au préalable entre les parties signataires du présent accord de branche. A ce titre, une commission, composée de membres de la direction et de deux représentants par organisations syndicales signataires sera mise en place en cas de différends constatés.

Cette commission propose toute suggestion en vue d'une solution amiable.

En cas de désaccord persistant, le différent pourra être porté devant le tribunal compétent.

Paris, le 1<sup>er</sup> avril 2022

Le Directeur Général de Pôle emploi

Jean Bassères

Pour la CFDT

Sonolun ETIENNE

Pour la CFE-CGC

Philippe NANTU

Pour la CGT

Pour FO Natacha Joulin

Pour la FSU

Pour le SNAP POLE EMPLOI

Laurent PERQUIN

NS  
M 80 Paris



### ANNEXE 1 : Cibles des établissements pour 2022

Établissements	ACO2	IND2	ENT2
Auvergne Rhône-Alpes	80 %	74 %	85,3 %
Bourgogne Franche-Comté	81 %	73,5 %	85,7 %
Bretagne	80,5 %	74,3 %	86,2 %
Centre Val de Loire	80 %	73,1 %	85,9 %
Corse	83,5 %	75,5 %	85,3 %
DG Siège Pôle emploi*	80 %	74 %	86 %
Grand Est	82 %	75,6 %	86,3 %
Guadeloupe	77 %	71,4 %	89,2 %
Guyane	77 %	72 %	86,3 %
Hauts-de-France	80 %	75 %	86,3 %
Ile-de-France	80 %	72,5 %	86,1 %
Martinique	79 %	72,2 %	86,8 %
Mayotte	65 %	70,9 %	80 %
Normandie	81 %	74,4 %	86,6 %
Nouvelle Aquitaine	81 %	74,1 %	86,2 %
Occitanie	80,7 %	74,5 %	86,3 %
PACA	82 %	74,3 %	85,3 %
Pays de la Loire	80 %	74,2 %	85,8 %
Pôle emploi DSI*	80 %	74 %	86 %
Pôle emploi Services*	80 %	74 %	86 %
Réunion	80 %	74,5 %	87,4 %
Cibles nationales	80 %	74%	86 %

\* Pour ces établissements, les cibles sont les cibles nationales et les résultats sont issus des résultats nationaux.

Handwritten notes and signatures in blue ink, including initials and the name 'SOM'.

## ANNEXE 2 : Fiche Indicateur ACO 2

<b>Intitulé de l'indicateur</b>	<b>Satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis de leur accompagnement ACO 2</b>
<b>Objectif de l'indicateur / argumentaire</b>	<p>La mesure de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à ce titre, accessibles à tous, agence par agence. Les évolutions de l'offre de service portée dans cette convention ont vocation à améliorer la satisfaction des usagers en leur apportant des réponses mieux personnalisées.</p> <p>L'objectif de l'indicateur est de pouvoir mesurer la satisfaction des usagers vis-à-vis du suivi dont ils bénéficient.</p>
<b>Description de l'indicateur</b>	
<b>Nature des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modalité d'administration :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En ligne (mail)</li> </ul> </li> <li>• <b>Fréquence d'administration :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Hebdomadaire (Restitution mensuelle)</li> </ul> </li> <li>• <b>Population interrogées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Les demandeurs d'emploi en portefeuille ayant plus de 3 mois d'ancienneté et suivis depuis au moins 2 mois dans la même modalité de suivi accompagnement (MSA)</li> </ul> </li> <li>• <b>Règles de non sur-sollicitation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois</li> <li>◦ Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité sur ce sujet pendant 2 mois</li> </ul> </li> </ul>
	<b>Une restitution de l'indicateur à chaque maille :</b>
<b>Portée géographique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nationale</li> <li>• Régionale</li> <li>• Territoriales</li> <li>• Locale (si répondants ≥30)</li> </ul>

NJ  
 M  
 M  
 BB  
 SE

Méthodologie de l'Indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administrées par Ipsos
Mode de calcul	<p><b>Questions du ICI</b></p> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Questions ouvertes :</b></li> </ul> <p>Pourriez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Scale de satisfaction :</b></li> </ul> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant : (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'appel de votre conseiller pour faire le point sur votre expérience professionnelle, vos qualifications et vos savoir-faire</li> <li>• L'appel de votre conseiller pour obtenir des informations sur les métiers et secteurs qui recrutent</li> <li>• L'appel de votre conseiller pour évaluer avec vous votre projet de formation, afin de faciliter votre retour à l'emploi ou votre reconversion professionnelle (+ MODALITE « Non concerné(e) »)</li> <li>• [L'information délivrée par] / [L'appel de] votre conseiller sur l'utilisation des services numériques (pole-emploi.fr, emploi store, applications mobiles...)</li> <li>• La fréquence des contacts avec Pôle emploi</li> </ul> <p>Avons-nous été <b>très</b> satisfaits, <b>assez</b> satisfaits ou en <b>peu</b> de contacts avec votre conseiller sachant (à votre initiative ou à celle de votre conseiller) ?</p> <p>1 Oui 2 Non, mais vous n'en avez pas eu besoin 3 Non, mais vous l'auriez souhaité</p> <p>(Si Non, mais vous l'auriez souhaité) Pourriez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ?</p> <p>Sélectionnez le ou les items.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obtenir des informations sur les formations</li> <li>2. Obtenir des informations sur les offres d'emploi disponibles ou les secteurs qui recrutent</li> <li>3. Obtenir des informations sur votre éventuelle allocation</li> <li>4. Être conseillé(e) sur votre projet professionnel</li> <li>5. Être conseillé(e) sur votre CV/lettre de motivation</li> <li>6. Préparer un entretien d'embauche</li> <li>7. Être conseillé(e) dans vos démarches en ligne sur l'emploi-store ou pole-emploi.fr</li> <li>8. Autre</li> </ol>

NJ  
M  
NJ  
SP  
M  
M

### ANNEXE 3 : Fiche Indicateur IND 2

<b>Intitulé de l'indicateur</b>	Évaluation des demandeurs d'emploi à propos de l'information sur leurs droits à l'indemnisation IND 2
<b>Objectif de l'indicateur / argumentaire</b>	En cohérence avec la mise en place de conseils résilients indemnisation, cet indicateur permet de mesurer à des moments clés la satisfaction des DE quant aux informations obtenues sur les sujets liés à leur indemnisation. L'indicateur vise à sécuriser les informations délivrées sur l'allocation et augmenter la satisfaction des demandeurs d'emploi.
<b>Description de l'indicateur</b>	
<b>Nature des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Modes d'administration :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ En ligne (mail)</li> </ul> </li> <li>• <b>Fréquence d'administration :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Hebdomadaire (Fonctionnaire mensuelle)</li> </ul> </li> <li>• <b>Populations ciblées :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>◦ Les demandeurs d'emploi ayant, au cours de la troisième semaine précédant la date d'envoi des questionnaires, reçu un des courriers liés aux quatre événements déclencheurs suivants :               <ol style="list-style-type: none"> <li>1) On me notifie mes droits : inscription/déinscription (Date de saisie de l'inscription &lt; ou = 6 semaines) Notification d'une admission/déjournement/reprise ARE Notification d'une admission/déjournement ASS</li> <li>2) On me notifie mes droits tout au long du parcours (Date de saisie de l'inscription &gt; 6 semaines) Notification d'une admission/déjournement/reprise ARE Notification d'une admission/déjournement ASS</li> <li>3) Le change de situation Information reprise d'activité</li> <li>4) Mon indemnisation va s'arrêter Information rattachement de droits Demande allocation ASS</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>• <b>Règles de non sollicitation :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Un DE qui a été sollicité ne peut plus recevoir le questionnaire pendant 1 mois</li> <li>2) Un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité pendant 2 mois si l'événement déclencheur est le même</li> </ol> </li> </ul>
<b>Portée géographique</b>	Une réalisation de l'indicateur à chaque mois : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nationale</li> <li>• Régionale</li> <li>• Territoriale</li> <li>• Locale (si répondants ≥ 30)</li> </ul>

Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large 'S' and various other marks.

Méthodologie de l'indicateur	
Source des données	Enquêtes locales de satisfaction administratives par lignes
Méthode de calcul	<p><b>Description de l'ICI :</b> la question de l'indicateur est adaptée à la nature de l'événement auquel elle se rapporte</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cas 1 : Depuis votre inscription, quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre éventuelle allocation ?</li> <li>Cas 2 : Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur votre nouvelle notification de droits ?</li> <li>Cas 3 : Vous avez récemment déclaré une rupture d'activité. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues à propos des conséquences éventuelles de ce changement de situation sur votre indemnisation ?</li> <li>Cas 4 : Vos droits échuent à l'allocation de chômage. Quel est votre niveau de satisfaction concernant les informations obtenues sur les démarches à effectuer ?</li> </ul> <p><b>Question ouverte :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Pourriez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ?</li> </ul> <p><b>Échelle de satisfaction :</b></p> <p>quel est votre niveau de satisfaction concernant : (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Le délai dans lequel vous avez été informé(e)</li> <li>La clarté de l'information présentée dans le document qui vous a été adressé</li> </ol> <p>En cours de ce processus, avez-vous eu un échange verbal avec un conseiller pour évaluer l'état de votre dossier administratif ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Oui</li> <li>Non, mais vous êtes avec pas en contact</li> <li>Non, mais vous l'avez souhaité</li> </ol> <p>Si oui, votre contact a-t-il été ?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>A votre initiative</li> <li>A l'initiative de Pôle emploi</li> </ol> <p>Si oui, quel est votre niveau de satisfaction concernant le qualité de cet échange ? (très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e))</p> <p>Si non, mais vous êtes avec pas en contact, pourriez-vous préciser pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas eu contact avec ? (plusieurs réponses)</p> <p>Si non, mais vous n'avez pas souhaité, pourriez-vous préciser pour quelle(s) raison(s) vous n'avez pas souhaité ? (plusieurs réponses)</p>

NJ

NJ  
 M  
 SP  
 BB

## ANNEXE 4 : Fiche Indicateur ENT 2

Titre	Schéma
<b>Intitulé de l'indicateur</b>	<b>Satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi ENT 2</b>
<b>Objetif de l'indicateur / organisation</b>	<p>Le succès de la satisfaction des usagers est un axe majeur de mobilisation de notre réseau, les résultats sont à ce titre, susceptibles à tout, agissant par agresse. Les évolutions de l'offre de services entreprises pendant cette convention ont vocation à améliorer la satisfaction des entreprises en leur proposant des services plus personnalisés adaptés à leurs besoins.</p> <p>Cet indicateur nous permet de mesurer la satisfaction des entreprises vis-à-vis des services dont ils bénéficient.</p>
<b>Description de l'indicateur</b>	
<b>Nature des données</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Méthode d'indication :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En ligne (en)</li> </ul> </li> <li>• <b>Forme d'indication :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionnaire (évaluation anonyme)</li> </ul> </li> <li>• <b>Échelle d'évaluation :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sur l'échelle toutes les entreprises ayant obtenu au moins de la notation possible le taux d'avis des questionnaires ou des témoignages suivants :                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La rencontre avec l'entreprise et un conseiller Pôle emploi (note d'un conseiller ou entreprise d'un conseiller, notes d'une entreprise ou agence)</li> <li>2) La prestation de profil (Présentation par un conseiller d'une candidature à une entreprise sans que celle-ci ait déposé une offre d'emploi)</li> <li>3) La clôture de l'offre</li> </ol> </li> </ul> </li> <li>• <b>Niveau de confidentialité :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque entreprise ne peut être identifiée qu'en consultant par un seul intervenant par semaine (en cas de plusieurs intervenants dans le service, c'est le sigle de présentation qui détermine l'attribution qui sera identifiée)</li> </ul> </li> <li>• <b>Règles de saisie :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La saisie est faite par l'entreprise et un conseiller Pôle emploi</li> <li>2) La prestation de profil</li> <li>3) La clôture de l'offre</li> </ol> </li> </ul>
<b>Portée géographique</b>	<p>Une recensement de l'indicateur à chaque région :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normandie</li> <li>• Bourgogne</li> <li>• Toulouse</li> <li>• Lorraine (si dépendants à 30)</li> </ul>
<b>Méthodologie de l'indicateur</b>	
<b>Source des données</b>	<p>Échelle de notation de satisfaction individuelle par ligne</p> <p>Le questionnaire est adapté à l'échelle de notation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Question posée pour l'ENT :</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La rencontre avec l'entreprise et un conseiller Pôle emploi : Vous avez récemment rencontré un conseiller Pôle emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ?</li> <li>2) La prestation de profil : Vous conseiller Pôle emploi vous a récemment présenté un ou des profils. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ?</li> <li>3) La clôture de l'offre : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi ?</li> </ol> </li> <li>• <b>Question posée :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourriez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes ... ?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Méthode de calcul</b>	

*Handwritten signatures and initials:*  
 WJ  
 07  
 M  
 SO  
 BB



**Direction Générale de Pôle emploi**  
Direction des relations sociales  
1-5 avenue du Docteur Gley  
75987 PARIS Cedex 20

**CFE-CGC Métier de l'emploi**  
Mme Suzie Petit  
Mr Frédéric-Paul Martin  
38 rue des Frères Flavien  
75020 Paris

Paris, le 9 mai 2022

DRH/RS  
DRSQVT/RSJ/CJE

*LRAR n° 2c 154 319 7333 5*

Madame, Monsieur,

Nous vous prions de trouver ci-joint, l'accord d'intéressement d'entreprise de Pôle Emploi du 15 avril 2022 et son annexe, l'accord d'intéressement de branche du 1<sup>er</sup> avril 2022.

Nous vous en souhaitant bonne réception et vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations respectueuses.

**Céline JEHAN**  
Responsable en charge des relations sociales et de  
la qualité de vie au travail