

L'essentiel à retenir

La prestation Trajectoire Emploi a pour objectif de favoriser le placement durable des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés importantes de retour à l'emploi.

Cet accompagnement intensif et individualisé permet la construction d'un objectif de placement professionnel réaliste et partagé.

Le bénéficiaire est accompagné dans la recherche intensive d'emploi durant 6 mois. Il bénéficie également d'un suivi dans l'emploi en cas de reprise d'emploi.

Cet objectif de résultat pour le prestataire conditionne une partie de sa rémunération.

La prestation Trajectoire Emploi s'inscrit dans le parcours de recherche accompagnée du demandeur d'emploi et se décline en trois phases :

1. Se fixer une cible professionnelle réaliste.
2. Élaborer sa stratégie de recherche d'emploi et outiller ses démarches.
3. Accompagner intensivement à la recherche d'emploi.

Les trois phases sont obligatoires, avec une durée variable en fonction des caractéristiques des éléments à travailler.

Comment argumenter

Par un parcours à la carte, cette action vous permet de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour mettre en œuvre votre recherche d'emploi, bénéficier de propositions d'emplois, en ayant travaillé sur vos cibles professionnelles au préalable. L'objectif est de tout mettre en œuvre pour favoriser l'emploi durable.

Vous bénéficierez d'un référent dédié pendant toute la durée de la prestation qui vous aidera à construire et à mettre en œuvre les étapes de votre recherche d'emploi

Vous serez suivi dans l'emploi durant trois mois en cas de reprise d'emploi / sortie positive.

L'information détaillée

Les opérateurs

Les Opérateurs Privés de Placement sont des prestataires retenus suite à un marché passé par Pôle emploi.

Le public

La prestation s'adresse à des demandeurs d'emploi qui:

- sont inscrits en catégorie 1 (ou 6 et qui ne relève pas des annexes 8 et 10) en parcours accompagnement sans condition d'indemnisation.
- ont besoin d'un appui dans la durée pour conduire leur recherche d'emploi
- rencontrent des difficultés d'insertion durable (CDD et/ou intérim récurrents) souhaitant se stabiliser dans un emploi pérenne.
- ont des perspectives d'emploi limitées sur leurs bassins et dont le retour à l'emploi nécessite un travail sur la mobilité professionnelle et/ou géographique.
- se confrontent pour la première fois au marché du travail, notamment les jeunes dont la cible professionnelle est à clarifier.
- dont les caractéristiques ont été ciblées et validées par les régions

Les difficultés rencontrées par ce public peuvent être notamment :

- un manque de maîtrise des stratégies et techniques de recherche d'emploi
- un manque de connaissance de l'entreprise
- la sélectivité du marché du travail
- une absence de réseau
- une difficulté à identifier un projet professionnel pertinent au regard du marché du travail

La durée

La prestation de service se déroule sur 180 jours calendaires.

Un report possible de 60 jours maximum peut s'ajouter aux 180 jours initiaux. Les motifs retenus pour ce report sont la « maladie », les « congés », la « reprise d'emploi de courte durée », « l'entrée en formation ».

Si la durée cumulée de la suspension pour ces motifs est inférieure à 60 jours calendaires (sur la durée totale de la prestation), la date de la fin de la prestation est reportée pour toute la durée de la suspension.

Si la période cumulée de suspension pour ces motifs excède 60 jours calendaires, la prestation est suspendue sans possibilité de report.

Si la prestation est suspendue pour d'autres motifs ou en cas d'une radiation pour absence à contrôle et d'une réinscription, la prestation est suspendue sans possibilité de report.

La prestation débute à compter de la date de l'entretien de contractualisation. Cette adhésion du bénéficiaire fera l'objet d'une saisie dans le DUDE par l'OPP. Les deux parties signent également un contrat d'adhésion.

Un bilan correspondant aux phases de la prestation de service réalisée, est formalisé et transmis par le prestataire à Pôle emploi.

La prestation Trajectoire Emploi ne peut être renouvelée.

Le mode d'accès

La prescription de la prestation relève d'une décision de Pôle emploi avec l'accord du bénéficiaire.

Pôle emploi réalise dans tous les cas :

- la prescription sous DUO / GIDE
- la lettre de commande qui déclenche la prestation et mentionne la date de début et de fin de la prestation

Dans le cas où le titulaire du marché Trajectoire Emploi est un groupement de prestataires, l'envoi de la lettre de commande s'effectue directement auprès du mandataire à la tête du groupement, qui transmet au membre du groupement ou au sous-traitant qui réalise la prestation.

Les rendez-vous sont pris en fonction du lieu de réalisation de la prestation.

Dans le cas où le marché est conclu avec plusieurs titulaires, la lettre de commande est attribuée aux différents titulaires du marché en fonction de la proximité géographique et de la commodité d'accès pour le bénéficiaire.

L'entretien de contractualisation doit avoir lieu dans un délai de 7 jours calendaires suivant la date de demande de rendez-vous.

Le contenu et l'organisation de la prestation

Le prestataire désigne un référent qui sera l'interlocuteur unique du bénéficiaire pendant toute la durée de la prestation.

Le prestataire informe (via le DUDE) Pôle emploi de tous les événements intervenant au cours de la prestation susceptibles de modifier la situation administrative du bénéficiaire ou la gestion de la prestation.

Entretien de contractualisation

Lors de l'**Entretien de contractualisation**, le référent désigné par le prestataire rappelle au bénéficiaire l'objectif, le déroulement, le contenu et la méthode de travail proposée.

Le référent signe avec le bénéficiaire le **contrat d'adhésion** formalisant l'engagement réciproque de tout mettre en œuvre pour que le bénéficiaire trouve un emploi. Le nom du référent est indiqué dans la **charte d'adhésion**. Un exemplaire est remis au bénéficiaire.

Le prestataire conserve la charte d'adhésion signée. Il la transmettra à Pôle emploi au terme de la phase 2 avec les supports de bilan.

En cas de non signature par le bénéficiaire du **Contrat d'adhésion** lors de l'entretien de contractualisation, le prestataire saisit la non adhésion dans le DUDE. Dans ce cas il transmet le contrat d'adhésion non signé par le demandeur selon les modalités définies en régions.

Déroulement de la prestation

La prestation comprend 3 phases :

Phase 1 : Se fixer une cible professionnelle réaliste

Objectif : Valider ou définir, en fonction de la situation du bénéficiaire, un objectif de placement professionnel réalisable dans un délai maximum de 3 mois après la fin de la prestation.

Sa durée minimale est comprise entre 1 semaine et 8 semaines. Durant cette phase, le prestataire réalise à minima 2 rencontres hebdomadaires (entretien individuel ou collectif...).

Elle comprend un travail sur :

- la mise en évidence des éléments du profil professionnel (le (les) emploi(s) recherché(s)...),
- l'identification des freins au retour à l'emploi et les leviers à mettre en œuvre,
- l'analyse de l'environnement socio économique,
- l'élargissement des cibles professionnelles,
- la confrontation de la cible professionnelle au marché du travail (enquête métier, évaluation en milieu de travail),
- la définition d'un plan d'action...

Ces éléments, ainsi que l'objectif de placement professionnel, sont formalisés et co-signés par le bénéficiaire dans le 1^{er} livrable.

Ce livrable est remis à Pôle emploi en même temps que le livrable de la phase 2, au plus tard dans les 7 jours calendaires qui suivent la fin de la phase 2.

Phase 2 : Élaborer sa stratégie de recherche d'emploi et outiller ses démarches

Objectif : Développer une stratégie de recherche d'emploi, acquérir et maîtriser les techniques et outils de recherche d'emploi.

Sa durée est comprise entre 1 et 2 semaines (en fonction des besoins du bénéficiaire). Durant cette phase, trois contacts a minima doivent être réalisés.

Elle comprend un travail sur :

- l'organisation de la recherche d'emploi
- l'argumentation de la recherche d'emploi (mise en valeur des connaissances et compétences)
- les techniques orales de la recherche d'emploi (simulation d'entretiens, prospections....)
- les techniques écrites de la recherche d'emploi (CV, lettre de motivation, etc...)
- les techniques de recherche notamment sur internet (création de profils sur base de données internet...)

A l'issue de cette phase :

- l'espace emploi du bénéficiaire sur pole-emploi.fr sera créé ou mis à jour
- le bénéficiaire devra avoir réalisé son CV et en disposer sous format papier et électronique pour une mise en ligne sur des sites de recherche d'emploi.

Le livrable correspondant à la phase 2 comprend a minima:

- les principaux éléments de la stratégie de recherche d'emploi à mobiliser/ plan d'actions,
- le recensement des outils réalisés (CV, lettres, press-book...).

Les livrables co-signés par le bénéficiaire de la phase 1 et de la phase 2 sont transmis à Pôle emploi au plus tard dans un délai de 7 jours calendaires après la fin de la phase 2.

Le prestataire informe via le DUDE de la transmission de ces informations. Les livrables étant, eux, envoyés par courrier (version papier) et/ou par mail (version électronique).

Phase 3 : Accompagner intensivement à la recherche d'emploi

Objectif : favoriser le retour à l'emploi par la mise en œuvre intensive de la recherche d'emploi.

La durée de cette phase est la résultante des phases 1 et 2 en fonction du temps imparti restant.

Au cours de cette phase, le bénéficiaire est suivi par le prestataire de manière renforcée, à raison d'a minima un entretien hebdomadaire.

Cette phase porte sur un coaching qui comprend :

- des entretiens individuels, des regroupements de bénéficiaires afin de créer une dynamique de groupe dans la recherche d'emploi,
- des contacts fréquents : téléphone, mails,
- des participations à des forums, salons professionnels...
- la préparation des entretiens d'embauche, le retour systématique sur les entretiens d'embauche réalisés...
- le positionnement sur des offres d'emploi en adéquation avec le profil du bénéficiaire ainsi qu'un travail sur le marché caché de l'emploi,

A l'issue des 6 mois de prestation, le prestataire remet à Pôle emploi un bilan de la prestation.

Ce bilan constitue le livrable de la phase 3 et permet de mesurer les progrès réalisés par le bénéficiaire au cours de la prestation. Il définit et précise également les actions qui restent à mettre en œuvre.

Le livrable de la phase 3 qui fait office de bilan, précise :

- le nombre total d'entretiens réalisés avec le prestataire,
- le nombre total d'entretiens de recrutement en indiquant les noms des entreprises et les intitulés des postes,
- les démarches en cours,
- les actions à mettre en œuvre en cas de non reprise d'emploi,
- les points forts et axes d'amélioration du candidat dans sa recherche d'emploi,
- la liste et la fréquence des actions réalisées dans le cadre du suivi dans l'emploi.

En cas d'absence du bénéficiaire lors de l'entretien de bilan de la phase 3 (reprise d'activité, maladie...), le prestataire adresse le livrable seul signé du prestataire accompagné du justificatif d'absence.

Les prestations mobilisables dans le cadre de Trajectoire Emploi

Seules les trois prestations suivantes peuvent être mobilisées :

- Les Ateliers. (si le prestataire n'est pas en mesure de fournir la prestation)
- Les EMT (Evaluations en Milieu de Travail) ; EMT ZUS ; EMT sénior ; EMTPR.
- Les ECCP (Evaluations des Capacités et Compétences Professionnelles)

Si à l'issue de l'EMT ou de l'ECCP, des éléments contribuent à faire évoluer le profil du demandeur d'emploi, le prestataire devra les modifier dans le DUDE conformément au CCFT.

Toute modification des éléments constitutifs de l'ORE (nature, caractéristiques, salaire et zone de mobilité géographique) doit faire l'objet d'une validation par le conseiller Pôle emploi. Pour rappel, cette modification doit être notifiée au demandeur d'emploi par le biais de la GL400B (notification au DE de l'actualisation du PPAE).

Seules les formations de courte durée peuvent être mobilisées :

Même si la formation ne constitue pas un motif de sortie positive pour Trajectoire Emploi, il peut constituer un levier mobilisable durant la prestation. La limite du report pour un retour dans la prestation est de 60 jours.

L'ensemble des aides et mesures sont mobilisables en fonction des situations spécifiques des demandeurs d'emploi.

Le terme de la prestation

Pré requis

Le bénéficiaire a suivi une partie ou l'intégralité de la prestation.

Objectif

Faire l'analyse des avancements réalisés, identifier et formaliser les actions que le bénéficiaire doit encore mener.

Différents cas possibles

- Issue positive de la prestation :

Le bénéficiaire a trouvé un emploi durant la prestation.

Le référent assure le suivi dans l'emploi du bénéficiaire pendant 90 jours calendaires à compter de la date de reprise d'emploi et ce, plus particulièrement pendant la période d'essai.

- Fin de la prestation à son terme :

Le bénéficiaire n'a pas trouvé d'emploi durant la prestation.

Le référent complète le bilan de la phase et précise les actions détaillées restant à mettre en œuvre avec le calendrier associé.

A l'issue de la prestation, dans un délai maximum de 7 jours calendaires, le prestataire transmet à Pôle Emploi selon les modalités définies, le dernier livrable, daté et signé par le bénéficiaire.

- Interruption de la prestation avant son terme :

Le prestataire informe Pôle Emploi sous un délai de 48 heures. Il communique le(s) livrable(s) à Pôle Emploi, éventuellement sans la signature du bénéficiaire, qui correspondent aux phases effectuées au stade où la prestation a été interrompue.

Les moyens et compétences nécessaires

Les locaux

La prestation a lieu dans les locaux du prestataire.

Les locaux sont suffisants pour accueillir les bénéficiaires de la prestation, en entretien individuel et en groupe. Les bénéficiaires disposent d'un espace contenant le matériel et les outils nécessaires pour les travaux qu'ils sont amenés à réaliser au cours de l'accompagnement.

Ces locaux doivent rester accessibles tout au long de la prestation.

Le matériel :

Le matériel minimal mis à disposition des bénéficiaires est le suivant :

- Une documentation professionnelle de base dont le Répertoire Opérationnel des Métiers et des Emplois (ROME), des répertoires professionnels, des annuaires d'entreprises actualisés, etc.
- La presse généraliste et spécialisée,
- L'accès à Internet (« Haut Débit ») pour assurer la consultation du site pole-emploi.fr et autres sites d'offres d'emploi et offres de formation, l'abonnement aux offres, la mise en ligne du profil et la possibilité d'envoi de courriels,
- Le téléphone, le fax,
- Un photocopieur,
- Des ordinateurs pourvus de logiciels de bureautique,
- Des imprimantes.

Les référents

Les intervenants sont capables de mettre en œuvre une intermédiation active entre les bénéficiaires et les entreprises.

Pour assurer ces missions, ils doivent connaître :

- le marché du travail local (les emplois métiers, les secteurs professionnels, les bassins d'emploi....) et le réseau d'entreprises associé,
- les techniques de recherche d'emploi,
- des méthodes pédagogiques pour aider le demandeur d'emploi à maîtriser les étapes de sa recherche d'emploi ou de la construction de son projet professionnel,
- les techniques d'entretien individuel et d'animation de groupe.

Le prestataire est en mesure d'informer les bénéficiaires sur le dispositif de Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ainsi que sur l'ensemble des dispositifs de formation et d'aide au retour à l'emploi et d'évaluer la pertinence du dispositif pour le retour à l'emploi du bénéficiaire.

Suivi de la performance et contrôle qualité

Le prestataire a l'obligation de transmettre chaque mois à Pôle emploi les données relatives aux résultats. Ces indicateurs mensuels sont suivis par cohorte mensuelle et en cumulé.

Les indicateurs d'activité portent sur :

Le nombre de bénéficiaires reçus, le nombre de bénéficiaires entrés dans le dispositif, le nombre de bénéficiaires ayant refusé le dispositif, le nombre de bénéficiaires ayant abandonné en cours de prestation, le nombre de bénéficiaires sortis de la prestation.

Les indicateurs de performance portent sur:

Le taux de reprise d'emploi en cours de prestation, le taux de sorties positives à l'issue de la prestation, le taux de sorties négatives à l'issue de la prestation, le taux de maintien dans l'emploi des bénéficiaires ayant retrouvé un emploi au plus tard 3 mois après la fin de la prestation

En complément, Pôle emploi effectue des contrôles ou audits pour vérifier l'efficacité, la pertinence de la démarche suivie par rapport aux objectifs de retour à l'emploi de la prestation.

Pôle emploi effectue également des enquêtes auprès des bénéficiaires ayant trouvé un emploi pour vérifier la réalisation du suivi dans l'emploi par le prestataire.

Modalités de paiement

La prestation « Trajectoire emploi » est rémunérée de la manière suivante :

- 50% du prix à la remise du livrable de la phase 2, sur la base de la production de la lettre de commande signée (original et une photocopie), de la charte d'adhésion signée (original), du livrable de la phase 1 (original) et du livrable de la phase 2 (original)
- 25% du prix à la reprise d'emploi telle que définie à l'article 7 du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) applicable à la prestation considérée, sur la base de la production d'une copie du contrat de travail ou du bulletin de salaire du bénéficiaire, d'une promesse d'embauche ou d'une pièce justifiant de la création ou reprise d'entreprise
- 25% à l'issue d'une période de maintien dans l'emploi de six mois, sur la base de toute pièce attestant du maintien dans l'emploi.

Pour en savoir plus

- CCFT Trajectoire Emploi
(Rubrique Accueil opérationnel > Actifs et demandeurs d'emploi > Prestations de service)
- Gestion Prestamesures
(Rubrique Prestations du guide Prestamesures de l'espace Opérationnel)

Pôle emploi, Décembre 2009