



A circular illustration depicting a Pôles emploi booth at a fair. The booth is a white structure with blue and green accents. A woman in a green vest and glasses stands behind the counter, assisting a woman with red hair who is seated at a computer. Another man is seated at a computer further back. In the foreground, a man in a green jacket is seated, and a woman with glasses is seated at a table with a laptop and a microphone. A sign on the booth reads "nous nous engageons avec le défenseur des droits". The background shows a red car and a green plant.

Rapport RSO 2017



ÉDITO



Jean Bassères,
directeur général

Quelle est la place de la responsabilité sociale et environnementale aujourd'hui au sein d'un service public ?

La responsabilité sociétale n'est plus optionnelle. Elle occupe de plus en plus de place dans le secteur privé et s'impose comme une nécessité dans toutes les organisations publiques.

Ce n'est pas simplement une obligation morale. La lutte contre les discriminations, l'égalité femmes/hommes, l'accessibilité de tous aux services que nous rendons et la réduction des émissions de CO₂ liées à nos activités sont aujourd'hui des orientations indispensables. La légitimité des actions que nous menons dans ces domaines est fondée sur des dispositions légales et réglementaires. Cependant, même si nous avons réalisé de très grands progrès dans ce domaine, elles ont encore du mal à se décliner concrètement dans nos organisations et nos gestes métiers du quotidien, tant elles nécessitent une prise de conscience individuelle et collective qui demande du temps.

Au-delà de l'éthique de responsabilité qui doit être la nôtre en tant que service public, nous constatons que la responsabilité sociale et environnementale est un outil d'innovation, de stimulation et d'émulation interne. Selon une étude menée par France Stratégie en 2016, les entreprises disposant d'une bonne stratégie de responsabilité sociétale sont en moyenne 13% plus performantes que les autres (relations privilégiées avec les clients, implantation locale, réputation, éco-efficience).

La responsabilité sociale et environnementale est donc non seulement une obligation morale, mais c'est aussi un élément de performance. Elle donne du sens, rassemble et responsabilise chacune et chacun dans la mise en œuvre de ses missions.

Comment mettre en œuvre les principes de la responsabilité sociale et environnementale au sein de Pôle emploi ?

Nous devons être responsables ensemble. Responsables en tant que service public pour rendre plus facile l'accès de nos services à l'utilisateur, qu'il soit demandeur d'emploi ou employeur. Responsables aussi en tant qu'organisation pour conjuguer l'exigence professionnelle dans la mise en œuvre de nos missions avec la qualité de vie au travail et un fonctionnement prenant en compte notre impact environnemental. Responsables enfin pour permettre à nos partenaires de progresser : à ce titre, la politique d'achats responsables que nous menons est un outil efficace pour ramener durablement vers l'emploi les personnes qui en étaient le plus éloignées et en même temps susciter la mise en place de politiques environnementales au sein des entreprises avec lesquelles nous travaillons.

Je tiens à remercier sincèrement toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs qui se sont, dans le cadre de leur mission, engagés dans cette démarche de responsabilité sociétale. La remise des trophées de la RSO, organisée en juin 2017, a démontré la forte implication des équipes et permis de mettre en valeur les meilleures pratiques en agence.

La responsabilité sociale et environnementale est une démarche exigeante qui demande parfois de changer ses habitudes. Elle est aujourd'hui nécessaire pour être efficace, et indispensable pour préserver la qualité de vie des générations futures. L'enjeu est important. Nous y faisons face : c'est ce dont témoigne ce bilan 2017, dont nous pouvons être fiers, et sur lequel nous pouvons nous appuyer pour aller encore plus loin en 2018 et dans les années à venir.



La politique RSO de Pôle emploi



UN SERVICE ACCESSIBLE ET INCLUSIF

Salarié désorienté par la perte soudaine de son emploi, travailleur en situation de handicap ou de précarité, demandeur d'emploi de longue durée, jeune peu familiarisé avec les démarches administratives ou senior éloigné des parcours classiques d'insertion... Pour mener à bien sa mission de service public de l'emploi, Pôle emploi s'adresse à toutes les personnes dans toute la diversité de leur situation. L'accessibilité de nos services est universelle. C'est-à-dire qu'elle inclut tous les publics, sans distinction ni discrimination.



UNE ORGANISATION CITOYENNE ET RESPONSABLE

À Pôle emploi comme ailleurs, la diversité est une richesse. C'est la raison pour laquelle nous sommes particulièrement attentifs à la qualité de vie au travail. Une organisation citoyenne et responsable doit faire preuve d'exemplarité en restant plus que jamais attachée à l'égalité.

Mais être responsable c'est avec les grandes mutations de la société, agir pour la planète, en accompagnant la mutation des secteurs d'activité vers des compétences vertes et en soutenant les nouveaux modèles de développement économique. C'est aussi être engagé dans la réduction de notre empreinte environnementale.



UNE POLITIQUE D'ACHAT, LEVIER DE NOS ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX

Investi d'une mission de service public et attentif aux plus fragiles, Pôle emploi mène une politique d'achat exemplaire et responsable.

Acheter, c'est d'abord satisfaire nos besoins pour bien fonctionner et enrichir notre offre de services, de prestations complémentaires au bénéfice des demandeurs d'emploi.

Depuis plusieurs années, la politique d'achat de Pôle emploi contribue à renforcer son engagement sociétal en rendant cohérente sa politique d'achat avec sa mission d'insertion professionnelle des populations les plus vulnérables.

Des clauses sociales inscrites dans nos marchés demandent aux entreprises titulaires de consacrer une part des heures de travail de ces marchés, par exemple, à des demandeurs d'emploi de longue durée ou à des personnes en situation de handicap.

Les clauses environnementales de nos marchés sont aussi un moyen de réduire tout autant que pour nos fournisseurs notre empreinte environnementale.

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2017

Intégration dans le nouveau marché de distribution de consommables de la collecte et du recyclage des cartouches usagées par les secteurs adaptés et de l'insertion.

MARS

Nouvel accord sur la qualité de vie au travail pour améliorer la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, notamment avec la généralisation du télétravail.

Renouvellement du marché de maîtrise d'œuvre informatique de la Direction des services informatiques prévoyant sur quatre ans le recrutement de près de 100 équivalents temps plein (ETP).

AVRIL

JUILLET

Expérimentation du travail en journée pour les métiers de la propreté, dans la Région Centre-Val de Loire.

Généralisation du dispositif ADEDA pour les sourds et malentendants dans toutes les agences Pôle emploi.



SEPTEMBRE

Lancement du test de la plateforme de formation « e-learning » dédiée aux métiers de l'économie verte, en région PACA et Centre-Val de Loire.

Attribution du niveau 5 du label RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) pour le site salonenligne.pole-emploi.fr



OCTOBRE

Conception du module de formation « e-learning » pour lutter contre les discriminations, à destination de tous les conseillers.

NOVEMBRE

Conception du nouveau marché de collecte et traitement des cinq déchets de bureau recyclables : papier/carton, métal, plastique, verre et bois.

DÉCEMBRE

Mise en accessibilité des 20 courriers dématérialisés sur pole-emploi.fr destinés aux demandeurs d'emploi en situation de handicap visuel.

Renouvellement du marché de papier bureautique et recours exclusif à du papier 100 % recyclé.





Un service accessible et inclusif

Pour mener à bien sa mission de service public de l'emploi, Pôle emploi s'adresse à tous les publics. Qu'il s'agisse de personnes désorientées par la perte soudaine de leur emploi, en situation de handicap, en situation de précarité, peu familiarisées avec les démarches administratives ou éloignées des parcours classiques d'insertion... chacun est accueilli et écouté. Les conseillers de Pôle emploi ont pour consigne de faire plus pour celles et ceux qui ont le moins.

LES ACTIONS MENÉES EN 2017

ÊTRE ACCESSIBLE POUR TOUS ET PARTOUT SUR LE TERRITOIRE !

Proposer un service accessible à tous !

Dans le préambule de sa convention tripartite, Pôle emploi se fixe des engagements supérieurs concernant l'accessibilité.

Pôle emploi s'attache à proposer une offre de service lisible et accessible à tous les publics, qu'elle soit physique (en présentiel) ou numérique (à distance).

Prendre le virage numérique et adapter les services pour tous !

Dans un avis en date du 9 février 2017, le Défenseur des droits indique : « L'accessibilité

des services numériques représente un enjeu primordial dans la lutte contre les discriminations fondées sur le handicap. »

Conscient de sa responsabilité dans l'utilisation de ses services numériques, Pôle emploi dispose désormais d'une option pour une lecture plus contrastée et lisible de l'information. Pôle emploi s'est vu attribuer le niveau 5 du label RGAA (Référentiel général d'accessibilité pour les administrations) pour le site : salonenligne.pole-emploi.fr.

Être innovant et accessible au sein de chaque agence

Testé depuis 2015, un démonstrateur appelé

ADEDA (pour aide aux demandeurs d'emploi déficients auditifs) destiné à faciliter la communication avec les demandeurs d'emploi sourds et malentendants a été déployé dans chaque agence et point relais Pôle emploi à partir de septembre 2017. Concrètement, il s'agit de mettre à disposition des demandeurs d'emploi sourds un service de traduction en langue des signes et de transcription instantanée de la parole. Un nouveau service utilisé par les conseillers dans le cadre de l'accueil physique sur site.

De plus, deux boucles à induction magnétique portatives pour les personnes malentendantes sont installées dans toutes les agences.

UN ACTEUR QUI LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS, DANS L'ACCOMPAGNEMENT COMME DANS LE RECRUTEMENT

Le 10^e baromètre de la perception des discriminations dans l'emploi, réalisé par le Défenseur des droits et l'Organisation internationale du travail montre que, en 2017, dans l'ensemble de la population, 23 % des personnes déclarent avoir été discriminées au cours de leur carrière professionnelle et 15 % dans le cadre d'une recherche d'emploi. L'emploi est le premier domaine vecteur de discriminations.

Face à cette situation, Pôle emploi s'engage fermement sur la question de la diversité et de l'égalité. Des actions sont menées auprès des candidats et des entreprises grâce à la mise en place de méthodes et d'outils innovants.

Lutter contre les discriminations : une offre de formation renouvelée en 2017

Dans le cadre de la formation continue des conseillers, un module de formation de deux jours est dédié à la lutte contre les discriminations à l'embauche. Il combine les modalités e-learning et présentiel.

Les contenus des formations ont aussi été enrichis. Des études de cas pratiques sont désormais proposées et permettent aux conseillers d'identifier et mieux maîtriser les critères juridiques et le cadre légal des discriminations.

Mettre l'accent sur les compétences !

En 2016, une rubrique « Recruter sans discriminer » a été créée sur le site internet et l'application mobile Pôle emploi dédiés aux employeurs. Elle rappelle les règles de non-discrimination à toutes les étapes du recrutement et donne des conseils pour la rédaction d'une offre d'emploi. Des informations concernant les critères liés à la discrimination et les moyens de recours ont été actualisées sur ces mêmes rubriques au cours de l'année.

Chaque recruteur dispose au sein de son espace Pôle emploi, d'un outil pour construire sa trame d'entretien. Basé uniquement sur le critère de la compétence, cet outil prévient l'employeur quant au risque de pratiques discriminantes.

De même, pour les demandeurs d'emploi, des informations concernant les critères liés à la discrimination et les moyens de recours ont été actualisées sur le site internet et l'application mobile Pôle emploi.



LES RÉSULTATS EN CHIFFRES



3 237

AGENTS DE PÔLE EMPLOI
FORMÉS À LA LUTTE CONTRE
LES DISCRIMINATIONS EN 2017



902

SITES
PÔLE EMPLOI
ÉQUIPÉS ADEDA



69 %

DES SITES PÔLE EMPLOI ENTIÈREMENT
ACCESSIBLES AUX PERSONNES
À MOBILITÉ RÉDUITE

UNE PARTENAIRE
RESPONSABLE



**“ Faire reculer
les barrières dans
le monde du travail,
c’est par là que l’on
doit commencer ”**

Sophie Vouzelaud
Actrice et écrivaine

Vous êtes l’ambassadrice du dispositif ADEDA généralisé cette année dans toutes les agences de Pôle emploi et qui permet l’accueil des personnes sourdes et malentendantes. Pourquoi avoir accepté de parrainer ce dispositif pour Pôle emploi ?

Les personnes sourdes sont comme tout le monde. Elles peuvent travailler, avoir accès à l’emploi. La langue des signes proposée dans le dispositif ADEDA permet un meilleur accueil, et surtout de casser les barrières.

Pôle emploi est un service public de l’emploi : il doit être accessible à tous, car il est à la base des projets professionnels et d’insertion dans la société. Selon moi, c’est la question des compétences qui doit être au cœur du recrutement et de l’emploi. Le dispositif ADEDA permet d’atteindre cet objectif.

Concrètement, comment avez-vous accompagné Pôle emploi dans la mise en place d’ADEDA ?

J’ai animé des tutos destinés à tous les conseillers en agences locales. L’idée est de leur donner les premières bases, les mots les plus simples de la langue des signes, pour accueillir tous les publics.

Avez-vous déjà été confrontée à une situation de discrimination sur le marché de l’emploi ?

Oui, quand j’étais collégienne, ma première demande de stage a été refusée par une grande entreprise en raison de ma surdité. Faire reculer les barrières dans le monde du travail, c’est par là que l’on doit commencer. Je suis fière d’avoir accompagné Pôle emploi dans cette belle mission.

RESPONSABLES, PARTOUT SUR LE TERRITOIRE

LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE PAYS DE LA LOIRE

Organisée en septembre 2017, la Digital Week a permis à 450 demandeurs d'emploi de bénéficier d'un accompagnement au numérique dans le cadre de leurs recherches. Pendant plus d'une semaine, pas moins de 550 employeurs et partenaires ont participé et présenté leurs offres d'emploi ou prodigué des conseils aux chercheurs d'emploi.

INCLURE TOUS LES PUBLICS DANS L'EMPLOI ÎLE-DE-FRANCE

Permettre à des personnes maîtrisant peu ou mal le français de découvrir des secteurs porteurs et d'identifier des métiers correspondant à leurs profils professionnels : tel est l'objectif des ateliers sectoriels d'inclusion à destination des réfugiés mis en place avec succès en 2017 par Pôle emploi Île-de-France.

OUVRIR LES MÉTIERS DE LA MER À TOUS BRETAGNE

Dans le cadre de la 2^e édition de la Semaine de l'emploi maritime, Pôle emploi Bretagne a valorisé l'accès des femmes aux métiers de la mer. Une conférence sur l'évolution des métiers maritimes et les nombreux témoignages de professionnels ont permis d'envisager l'emploi maritime de façon différente et de lutter contre les stéréotypes.



FORMER À LA LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS NORMANDIE

Pôle emploi Normandie s'est particulièrement investi pour développer les compétences de ses collaborateurs et collaboratrices afin de mieux prévenir les situations de discrimination. En 2017, l'institution a concentré sa démarche dans le domaine de l'égalité femmes/hommes. Des actions de sensibilisation des managers ont été menées en lien avec la délégation régionale des Droits des femmes pour mieux comprendre et combattre les stéréotypes de genre.

FAIRE RECULER LES BARRIÈRES DU HANDICAP PÔLE EMPLOI SERVICES / SIÈGE

Pôle emploi services a mené une campagne de sensibilisation et d'information à destination de ses agents sur la question du handicap. Réalisés en collaboration avec les travailleurs sociaux, les supports de la campagne ont permis d'avoir une vision transversale du handicap, et de mieux comprendre tous les enjeux de la reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) notamment.



Une organisation citoyenne et responsable

***Pour Pôle emploi, la diversité est une richesse.
Et nous sommes attentifs à la qualité de vie au travail.***

***Être responsable, c'est aussi agir pour la planète. Dans notre domaine, cela consiste à diminuer
notre empreinte carbone en réduisant les émissions de gaz à effet de serre produites
dans l'exercice de nos activités, et à accompagner les grandes mutations de notre société.***

LES ACTIONS MENÉES EN 2017

POUR TOUS LES COLLABORATEURS, UNE POLITIQUE RH RESPONSABLE AU SEIN DES SERVICES !

Encourager la mixité pour toutes les compétences

À Pôle emploi, plus d'un cadre sur deux est une femme. Afin de lutter contre les clichés rencontrés dans les métiers du numérique, la Direction des services informatiques (DSI) favorise le recrutement de femmes dans ses services. Pôle emploi réaffirme son engagement dans la lutte contre toute forme de discrimination avec la signature d'un accord relatif à l'égalité professionnelle femme/homme et à la conciliation entre vies professionnelle, familiale et personnelle. Le dernier accord a été signé en octobre 2016 par trois organisations syndicales.

Donner un nouveau souffle à la qualité de vie au travail

Améliorer la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, notamment avec la généralisation du télétravail, c'est l'objectif du nouvel accord sur la qualité de vie au travail 2017-2019, signé le 17 mars 2017. L'accord vise aussi à préserver la qualité des relations de travail entre agents, à favoriser leur expression et à accompagner l'évolution de l'organisation du travail.

Être exemplaire en matière d'emploi de personnes handicapées

En 2017, quelque 3 369 agents de Pôle emploi sont en situation de handicap, soit un taux d'emploi direct record de **8,04 %**. Pôle emploi dépasse le taux légal d'emploi des personnes handicapées pour la 6^e année consécutive.

Le deuxième accord pour l'emploi des personnes handicapées a été conclu par Pôle emploi en juillet 2016. Signé par cinq organisations syndicales, le texte engage Pôle emploi jusqu'en 2018, en apportant de nouvelles garanties aux agents en situation de handicap. Ce nouvel accord démontre la volonté de Pôle emploi d'être exemplaire en matière de recrutement, de maintien dans l'emploi et d'évolution de carrière des personnes handicapées.

AGIR POUR LA PLANÈTE ET POUR L'EMPLOI

Réduire les émissions de gaz à effet de serre et s'engager pour le climat

Depuis sa création, Pôle emploi s'est doté d'une ambition forte : diminuer de 20 % ses émissions de gaz à effet de serre (GES) à l'horizon 2020 par rapport à l'année 2009. Aujourd'hui, nous souhaitons aller au-delà de ces premiers objectifs et diminuer de 10 % les GES en 2020 par rapport à 2014.

Chaque année, l'institution produit un bilan carbone destiné à mesurer son empreinte environnementale et à identifier des marges de progrès pour l'avenir. En 2017, l'empreinte carbone en équivalent temps plein (ETP) s'établit à 5,29 tonnes (contre 5 en 2016), une baisse de 16 % par rapport à 2009.

En 2017, Pôle emploi a confirmé son engagement environnemental en inscrivant son action dans les principes de l'économie circulaire et de la transition énergétique.

Aller au-delà des obligations légales en matière de transition énergétique

À l'occasion du renouvellement de son marché de papier bureautique en 2017, Pôle emploi a réaffirmé son engagement pour la préservation de l'environnement.

Pôle emploi a opté pour l'utilisation exclusive du papier 100 % fibres recyclées pour l'ensemble de ses activités. L'institution marque ainsi sa volonté d'aller au-delà des dispositions imposées par la loi Transition énergétique. Le marché de papier bureautique est ainsi uniquement choisi sur du 100 % recyclé et contribue à faire de Pôle emploi une organisation publique exemplaire dans ce domaine.

Accompagner les mutations de la société avec les métiers de l'économie verte

En 2017, Pôle emploi a contribué à l'accompagnement de l'évolution des métiers liés à la transition écologique.

Pour améliorer l'expertise des conseillers sur les mutations de ces secteurs d'activité, une plateforme de formation en format « e-learning » dédiée à l'économie verte est testée en 2017 par les régions Centre-Val de Loire et PACA. Elle est le fruit d'une collaboration innovante initiée préalablement avec l'Observatoire des métiers de l'économie verte, la mission locale et l'université d'Orléans, l'AFPA, le conseil régional Centre-Val de Loire, lancée en 2015-2016 en mobilisant la méthodologie « LAB ».

En 2017, Pôle emploi a participé à l'élaboration de fiches métiers par secteurs d'activité sur l'impact croisé des transitions écologique et numérique sous l'égide du ministère de la Transition écologique et solidaire. Ces fiches sont à disposition de tous sur le site du ministère.

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES



-9%

C'EST LA RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION ÉLECTRIQUE MOYENNE DE PÔLE EMPLOI DEPUIS 2015, SOIT 240,57 KWH/M² PAR ETP PAR AN*

*SOURCE BILAN CARBONE 2017



14%

D'INTENTIONS D'EMBAUCHE DANS LES SECTEURS DE L'ÉCONOMIE VERTE DÉCLARÉES PAR LES ENTREPRISES (ENQUÊTE BMO 2016)



8,04%

C'EST LE TAUX D'EMPLOIS DIRECTS DE TRAVAILLEURS HANDICAPÉS À PÔLE EMPLOI EN 2017, SOIT 4 028 PERSONNES



793,65

TONNES DE PAPIERS/CARTONS RECYCLÉS POUR 2017

UNE PARTENAIRE
RESPONSABLE



“ Avec Pôle emploi,
nous partageons
les valeurs d'utilité
sociale et d'ancrage
local au sein
des territoires ”

Julie Lionet-Bourgat

Responsable marketing et partenariat
Scity.coop

**Scity.coop a développé une application
de « mobilité inclusive ».
En quoi consiste-t-elle ?**

Scity.coop est une start-up particulière, c'est avant tout une coopérative actrice de l'économie sociale et solidaire. Nous avons développé l'application Ridygo, application de covoiturage dynamique, flexible et solidaire, pour les trajets courte distance. Le principe repose sur la mise en relation directe ou planifiée de personnes qui souhaitent partager leurs trajets au quotidien, les plus fréquents étant les trajets domicile / travail. Selon un rapport de l'Observatoire de la mobilité, 50 % des personnes en insertion ont déjà refusé un emploi ou une formation pour des rai-

sons de mobilité, faute de pouvoir se déplacer. Face à ce constat, le partenariat avec Pôle emploi nous a semblé naturel : il s'agit, avec l'utilisation de l'application, de lever les freins à l'emploi et à l'insertion.

**Comment le projet est-il expérimenté
avec Pôle emploi ?**

Depuis la fin de l'année 2017, les conseillers des agences locales d'Antibes-Vallauris et de Grasse peuvent proposer aux demandeurs d'emploi qui en ont besoin l'utilisation de l'application Ridygo. Nous offrons dans le cadre du partenariat des crédits de covoiturage gratuits. Par ailleurs, quand on partage son trajet, on réduit

l'émission des particules polluantes. Ridygo est parfaitement en phase avec la politique responsable de Pôle emploi.

**Quelles sont les valeurs que vous
partagez avec Pôle emploi ?**

Avec Pôle emploi, nous partageons les valeurs d'utilité sociale et d'ancrage local au sein des territoires. Finalement, nous proposons des solutions de mobilité inclusive, pour lever les freins à l'emploi. À terme, nous souhaiterions impliquer tous les acteurs sur le territoire (travailleurs sociaux, missions locales, entreprises...), afin de prendre en compte l'ensemble des réalités des parcours d'emploi.

RESPONSABLE, PARTOUT SUR LE TERRITOIRE

LE TRAVAIL, C'EST LA SANTÉ... LE SPORT AUSSI! OCCITANIE

Mettre à disposition des salariés des vidéos de yoga, et permettre à chacun de retrouver l'équilibre sur son lieu de travail : c'est l'idée originale mise en place par Pôle emploi Occitanie. Visionnées par plus de 1 200 personnes, les vidéos proposent des exercices de relaxation et de maîtrise de soi, utiles au maintien de la performance et des bonnes relations de travail.

RECYCLER TOUS LES DÉCHETS GUADELOUPE

Pôle emploi Guadeloupe a confirmé son engagement environnemental et inscrit son action dans les principes de l'économie circulaire et de la transition énergétique. L'ensemble des déchets d'équipements électriques et électroniques (EEE) est désormais recyclé. Pour la première fois en 2017, tous les téléphones portables défectueux ont suivi ce circuit.

DES ÉCONOMIES D'ÉNERGIE POUR LA PLANÈTE BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ

Pôle emploi Bourgogne-Franche-Comté a organisé une grande campagne de sensibilisation vers les agents internes du territoire. L'objectif : encourager l'extinction des ordinateurs jusqu'au taux cible de 80 % et plus. La campagne a également informé les collaborateurs sur les résultats des gestes éco-responsables.



BOUGER AUTREMENT POUR LA PLANÈTE HAUTS-DE-FRANCE

Pôle emploi Hauts-de-France a présenté son nouveau « Plan Mobilité » en 2017. Les objectifs de ce nouveau plan : réduire les déplacements entre le domicile et le travail et encourager les changements de comportements avec la promotion du covoiturage, des circulations douces (vélo, transports en commun) ou du télétravail.

DES GARAGES SOLIDAIRES POUR L'EMPLOI CORSE

Permettre à des demandeurs d'emploi de se rendre à des entretiens d'embauche : c'est le projet des « garages solidaires » soutenus par Pôle emploi Corse. Les garages proposent des locations de véhicule sans permis à très bas coût et luttent contre les problèmes de mobilité rencontrés par les demandeurs d'emploi de Corse.

MAÎTRISER LES COÛTS ET LES DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES DSI - GUYANE

Suite à l'analyse de son bilan carbone, Pôle emploi Guyane a lancé un dispositif de maîtrise de ses dépenses énergétiques : paramétrage des imprimantes individuelles en recto/verso, analyse des coûts d'électricité ou encore généralisation des horloges sur les climatiseurs.



Des achats responsables, levier de nos engagements sociétaux et environnementaux

***Investi d'une mission de service public, à destination en particulier des plus fragiles,
Pôle emploi mène une politique d'achats responsables exemplaire.***

***Acheter, c'est d'abord satisfaire nos besoins pour bien fonctionner et enrichir notre offre
de services de prestations complémentaires au bénéfice des demandeurs d'emploi.***

***Depuis plusieurs années, Pôle emploi s'engage pour que sa politique
d'achat soit responsable, tant sur le plan environnemental que sociétal.***

LES ACTIONS MENÉES EN 2017

RESPECTER SES DÉLAIS DE PAIEMENT : UNE PRATIQUE D'ACHAT RESPONSABLE

En 2017, la direction comptable a démarré le projet d'optimisation du pilotage des délais de paiement. Des actions ont d'ores et déjà été menées auprès de la DSI afin d'harmoniser et de sécuriser nos processus. Par ailleurs, l'ambition de ce projet est d'adhérer à l'observatoire des délais de paiement. Celui-ci produit chaque année un rapport qui examine les conditions des délais de règlement des paiements inter-entreprises, et récompense les entreprises du secteur public respectant les plafonds légaux de délais de paiement.

UN ENGAGEMENT SOCIÉTAL EN COHÉRENCE AVEC NOS MISSIONS

La politique d'achat de Pôle emploi s'inscrit dans l'ambition portée par l'État en matière de responsabilité des achats publics. En effet, à côté des objectifs économiques « historiques », les objectifs dits « sociétaux » de l'achat public ont émergé ces dernières années sous l'impulsion du législateur*.

Pôle emploi a inscrit ces principes en 2015 dans sa convention tripartite État / Unédic / Pôle emploi et dans son projet stratégique 2020.

* Le code des marchés publics a promu des ambitions nouvelles au profit de la protection de l'environnement, des PME ou des personnes en difficulté d'insertion.

RÉDUIRE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL

Bien que la majorité des marchés de Pôle emploi concerne des prestations intellectuelles ou des prestations de service, Pôle emploi intègre des clauses et des critères environnementaux sur des marchés pour l'ensemble des Régions, comme par exemple les marchés du nettoyage, du multi-technique, du tri des déchets, des espaces verts ou encore des fournitures de bureau.

En 2017, la part des marchés de plus de 200 000 euros par an avec une condition d'exécution environnementale s'élève à 22 %.

FAVORISER LE RETOUR À L'EMPLOI

La clause sociale est un levier pour favoriser l'insertion professionnelle. Clause contractuelle d'un marché, elle prévoit que son titulaire consacre une part des heures de travail du marché à des personnels en difficulté d'insertion professionnelle : embauche, intérim, sous-traitance ou co-traitance avec des structures de l'insertion par l'activité économique ou du secteur protégé ou adapté.

Pôle emploi a choisi de fixer le seuil des heures d'insertion à au moins 5 % du total des heures de travail. Cette disposition s'applique aux marchés de 200 000 euros et plus pour offrir ainsi une véritable opportunité d'insertion aux bénéficiaires de la clause.

La clause sociale n'est pas le seul levier utilisé dans le cadre de ses achats. Pôle emploi fait aussi directement appel au secteur protégé et adapté (entre autres par l'intermédiaire des marchés réservés). Ainsi, en 2017, Pôle emploi a réalisé des achats auprès de 353 structures ESAT ou entreprises adaptées.

Les marchés

NOUVEAU MARCHÉ DE COLLECTE ET DE TRAITEMENT DES DÉCHETS DE BUREAU RECYCLABLES

Les Régions vont mettre en place le nouveau marché de collecte étendu aux cinq déchets (bois, papier/carton, verre, métal, plastique). L'enjeu est de se conformer à la loi de transition énergétique et de gérer de façon efficiente nos déchets courants dans une logique d'économie circulaire, tout en privilégiant le recours à des structures qui favorisent l'emploi des populations les plus fragiles. C'était déjà le cas pour Pôle emploi, qui le faisait dans ses marchés de collecte des déchets papier.

LES RÉSULTATS EN CHIFFRES



47%

DES MARCHÉS DE 200 000 EUROS
ET PLUS PAR AN ONT
UNE CLAUSE SOCIALE



22%

DES MARCHÉS DE 200 000 EUROS ET PLUS
PAR AN COMPORTENT UNE CONDITION
D'EXÉCUTION ENVIRONNEMENTALE



373 000

HEURES D'INSERTION GÉNÉRÉES
PAR LES MARCHÉS, SOIT L'ÉQUIVALENT
EN ETP DE **232 PERSONNES**



17

MARCHÉS RÉSERVÉS
AUPRÈS DU SECTEUR PROTÉGÉ
ET ADAPTÉ PASSÉS EN 2017

**UN PARTENAIRE
RESPONSABLE**



**“ La mise en œuvre
de la clause sociale
correspond aux
missions naturelles
de Pôle emploi ”**

Patrick Boudon
Directeur de Docsourcing

Docsourcing est titulaire d'un marché de prestations de stockage de documents auprès de Pôle emploi depuis près de quatre ans. L'existence d'une clause sociale dans le marché a-t-elle changé votre approche de la mission, et de l'insertion ?

L'engagement fait partie de l'ADN de Docsourcing. Lorsque nous avons remporté le marché, nous étions encore plus motivés pour mettre en œuvre la clause sociale. Cette clause correspond à nos valeurs et à notre vision d'une politique RSE engagée qui se trouve être au cœur de notre stratégie d'entreprise.

Qui sont les demandeurs d'emploi qui ont bénéficié de la clause dans le cadre de ce marché ?

Nous comptons deux types de profil : des préparateurs de commandes sur des fonctions très logistiques, et des agents pour la préparation du matériel de formation dans le cadre de la méthode de recrutement par simulation (MRS). Les recrutements se sont opérés sous la forme de CDD, CDI ou de missions intérim. Les profils sont extrêmement variés. Ce sont des populations éloignées de l'emploi, bien souvent suite à des accidents de la vie, ou en raison de difficultés sociales.

Et pour trouver les bons profils ?

Le recrutement peut se faire en interne, mais aussi grâce à l'accompagnement et aux services de Pôle emploi. Finalement, la mise en œuvre de la clause sociale correspond parfaitement aux missions naturelles de Pôle emploi, à savoir l'insertion professionnelle des personnes les plus fragiles.

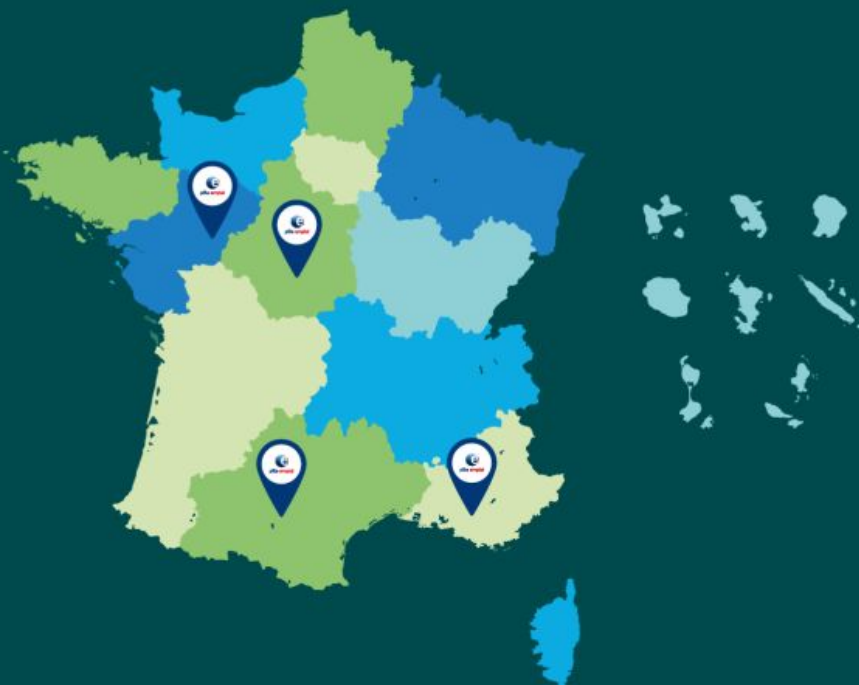
RESPONSABLES, PARTOUT SUR LE TERRITOIRE

PROMOUVOIR LE TRAVAIL EN JOURNÉE POUR LES MÉTIERS DE LA PROPRETÉ CENTRE-VAL DE LOIRE

Passer d'interventions en horaires décalés à des interventions en journée, réalisées en présence des occupants, améliore l'attractivité des métiers de la propreté et permet un meilleur équilibre en terme de vie sociale pour ses agents. Expérimenté pendant trois mois par la région Centre-Val de Loire sur trois sites dans le cadre de son marché de nettoyage, ce dispositif a permis de réaliser des économies d'énergie, d'accroître la réactivité des personnels, de réduire l'absentéisme, d'améliorer la qualité de vie au travail et de valoriser ces métiers. En 2018, le travail en journée sera généralisé à l'ensemble de sites du Centre-Val de Loire.

TROPHÉE DE LA COMMANDE PUBLIQUE POUR PÔLE EMPLOI PAYS DE LA LOIRE

Le service achats-marchés-approvisionnements de la Région Pays de la Loire s'est vu remettre le trophée de la commande publique 2017 dans la catégorie « Performance de l'achat public ». Le service a été récompensé pour la mise en œuvre de son comité régional de coordination des achats et des dépenses (CIRCAD). Cette instance permet de mieux faire adhérer à la stratégie d'achats responsables les services gestionnaires en matière de consommation et d'achats et d'aider à mieux diffuser une culture achats au sein de toutes les structures de la Région.



COMMENT LES RÉGIONS OCCITANIE ET PACA TRAVAILLENT AVEC LE SECTEUR PROTÉGÉ ET ADAPTÉ OCCITANIE ET PACA

Le siège régional de Labège en région Occitanie accueille, depuis 2007, deux personnes d'une entreprise adaptée pour une prestation d'accueil, courrier, reprographie et logistique des salles de réunion. Un personnel considéré comme très fiable et très professionnel. Ayant confié depuis plusieurs années au secteur protégé et adapté l'entretien des espaces verts puis la collecte et le recyclage des déchets papier, la région PACA apprécie les compétences des équipes. Les commandes de Pôle emploi sont ainsi des opportunités d'accompagner ces publics vers l'emploi.

COLLECTE ET RECYCLAGE DE NOS CARTOUCHES USAGÉES PAR LES SECTEURS ADAPTÉS DSI

Dans le marché national de consommables informatiques renouvelé en mars 2017, la collecte, la destruction et le recyclage des cartouches d'encre usagées sont confiés aux Ateliers du Bocage et à l'Association des paralysés de France (APF34) pour la totalité des sites Pôle emploi de Métropole et de Corse. Un partenariat réussi avec Office Dépôt, détenteur du marché, qui permet aussi de revendre à Pôle emploi les cartouches d'encre reconditionnées.

LES TROPHÉES DE LA RSO

Valoriser et récompenser les bonnes initiatives en matière de RSO menées sur tous les territoires et dans tous les services de Pôle emploi, c'est l'objectif des Trophées de la RSO qui se sont déroulés le 12 juin 2017 à Paris.

Sélectionnées au cours des challenges internes, les idées novatrices lauréates ont toutes en commun la mise en œuvre des principes de responsabilité et de citoyenneté.

Les équipes de Pôle emploi ont du talent, partout sur le territoire !



LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

C'est Pôle emploi La Réunion qui a été récompensé dans la catégorie « accessibilité », pour son portefeuille d'accompagnement renforcé « Initiation au digital ».

Le principe ? Organiser un parcours de sept mois à destination des demandeurs d'emploi éloignés du numérique pour les familiariser aux outils de recherche en ligne, l'initiation au numérique, favoriser l'inclusion des demandeurs d'emploi et leur plus grande autonomie.



S'OUVRIR AUX MÉTIERS DE L'ÉCONOMIE VERTE

Présents dans tous les secteurs d'activité, les métiers de l'économie verte souffrent pourtant de nombreux a priori. Le département « Statistiques et études évaluation » de Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes propose une information régionale sur ces métiers, permettant de donner des clés de lecture et d'action aux entreprises comme aux demandeurs d'emploi et d'inscrire les métiers en lien avec le développement durable dans l'offre de service de Pôle emploi.



S'INSCRIRE EN COHÉRENCE AVEC LES MISSIONS DE PÔLE EMPLOI

À l'occasion de la Semaine européenne du Développement durable, une collecte de livres auprès du personnel a été organisée sur cinq sites de la Région Nouvelle-Aquitaine (direction régionale, site administratif de la DR à Saint-Benoît et agences de Mériadeac, de Bègles et de Châtellerauld), en lien avec deux associations, « Le livre vert » et le Secours populaire. Plus de 1000 ouvrages ont été récoltés. Les fonds collectés lors de la vente ont été reversés à une association d'aide aux personnes en difficulté.



RENFORCER LA CONFIANCE EN SOI POUR ACCÉDER À L'EMPLOI

Favoriser l'estime de soi et les savoir-être, travailler les techniques de recherche d'emploi via des simulations d'entretien, et organiser des « jobs dating » : tels sont les objectifs du « Kiff emploi », un coaching sur-mesure imaginé par Pôle emploi Occitanie et destiné aux jeunes des quartiers prioritaires de la ville (QVT). Les résultats sont là ! Une employabilité renforcée et une confiance retrouvée. Ce dispositif est cofinancé par le fonds social européen (FSE).



TRAVAILLER AVEC TOUS LES ACTEURS DE L'EMPLOI

Le parcours du retour à l'emploi s'envisage dans sa globalité. Afin de réunir tous les acteurs et professionnels de l'emploi, de l'insertion et de l'action sociale, Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes a organisé la « Semaine régionale de l'Emploi ».

Les employeurs ont ainsi rencontré des demandeurs d'emploi en difficulté, tout en bénéficiant de l'aide complémentaire des travailleurs sociaux pour mieux les accompagner.



Perspectives 2018



PAUL BAZIN

Directeur de la stratégie et des affaires institutionnelles

Quelles sont les directions prioritaires de développement de la RSE à Pôle emploi ?

- Être un service public responsable, c'est-à-dire faire en sorte que nos services soient pleinement accessibles à l'ensemble des demandeurs d'emploi et des entreprises. Nous développons des services pour renforcer l'accessibilité, notamment dans nos agences, et nous luttons contre les discriminations en encourageant les entreprises à recourir à des méthodes innovantes de recrutement, telles que la MRS.
- Être un employeur responsable : recruter des personnes en situation de handicap dans nos équipes, ou encore faire attention à notre empreinte carbone.
- Être un acheteur responsable, c'est-à-dire inciter nos fournisseurs à recruter des personnes en situation d'insertion professionnelle.

Quels en sont les éléments les plus marquants ?

La RSE à Pôle emploi ne date pas d'hier. Depuis 2011, nous publions un bilan carbone. La RSE est très imprégnée au sein du réseau de Pôle emploi. Si je devais retenir une réalisation marquante, je parlerais du déploiement récent, dans toutes les agences de Pôle emploi, d'un dispositif d'accueil des personnes sourdes et malentendantes, avec notamment un service distant d'interprétation en langue des signes (LSF) et de transcription instantanée de la parole.

À quoi ressemblerait Pôle emploi dans quelques années avec une RSE qui aurait intégré tous les gestes métier et les pratiques de l'institution ?

Pôle emploi, dans quelques années, pleinement imprégné par la RSE, c'est Pôle emploi dans lequel l'ensemble des salariés est conscient de son impact social, essaie de le renforcer, et conscient de son empreinte environnementale essaie de la diminuer. C'est tellement intégré qu'on ne parle même plus de RSE au sein de Pôle emploi !

Et puis dans 10 ans, l'objectif c'est aussi que Pôle emploi soit reconnu dans la sphère publique et plus largement dans la société comme un acteur de référence en matière de responsabilité sociétale et environnementale.

PASCAL-PIERRE PONSON-SACQUARD

Adjoint au Directeur des achats

Comment voyez-vous votre métier dans un contexte où la RSE aurait totalement intégré les façons de travailler à Pôle emploi ?

Aujourd'hui, j'ai un métier plutôt tourné vers les aspects de performance économique, mais aussi sociétaux et environnementaux. Demain, je pense que mon métier sera encore plus tourné vers l'animation et la facilitation, aussi bien en interne vis-à-vis de nos prescripteurs, que vis-à-vis des entreprises partenaires. Et ceci afin de développer encore plus la RSE, en interne et en externe.

SAMIRA BELHOUL

Responsable d'équipe en agence de Pôle emploi Colombes

Comment concevoir une stratégie RSE pérenne ?

Pour concevoir une stratégie RSE efficace et pérenne, il faut s'assurer de son portage en continu par la ligne managériale, d'où l'importance accrue en terme de perspectives du rôle des managers de proximité, ceux qui agissent au plus près des usagers et des collaborateurs. En effet, faire le pari de la confiance, c'est faire le pari de l'intelligence collective, c'est croire en la force de nos complémentarités, de nos différences. Mais qu'est ce qui rassemble nos différences ? Si ce n'est de partager des valeurs communes, des valeurs citoyennes, éthiques, des valeurs sociétales finalement, portées par des managers engagés et responsables.

THÉRÈSE SALMON

Responsable du service Innovation/RSE Hauts-de-France

La RSE est-elle aussi un vecteur de sens pour le service public de l'emploi ?

La responsabilité sociétale est un vecteur de sens pour le service public de l'emploi. Parmi les engagements de Pôle emploi, inscrits dans son plan stratégique 2015-2020, l'accessibilité tient une place prépondérante. Ces engagements conduisent à mettre les services de Pôle emploi en proximité de toutes et tous, c'est-à-dire à promouvoir la diversité, à lutter contre les discriminations et à acheter responsable par l'insertion de clauses sociales dans nos marchés, qui permettent à des publics éloignés de l'emploi d'y accéder plus facilement.



Suivez-nous sur
pole-emploi.org



@pole_emploi



@pole_emploi



/pole-emploi



/Poleemploi

Le Fil
de l'Emploi

Lettre d'information
institutionnelle