

UNE RÉSIDENCE AUPRÈS DES PETITES ET TRÈS PETITES ENTREPRISES – RETOUR SUR LA 2^{ÈME} SEMAINE D'IMMERSION À AVIGNON

ÉDITO ... RAPPEL DES ÉPISODES PRÉCÉDENTS

Depuis octobre dernier l'association La 27e Région mène une démarche exploratoire sur le soutien aux TPE/PE, dans le cadre de l'expérimentation nationale "XP TPE/PE" lancée par la Direction Nationale de Pôle Emploi. Cette démarche prend la forme d'une **résidence de trois semaines**, au plus près des pratiques et des usages des dispositifs de Pôle Emploi, tant du côté des entrepreneurs et des demandeurs d'emploi, que du côté des agents à dominante entreprise (CDE). Cette résidence implique **5 résidents professionnels et 1 membre de l'équipe du LAB National de Pôle Emploi** et se déroule sur le territoire d'Avignon, au sein de l'agence Pôle Emploi Joly Jean. Les principes d'action clés dans cette démarche sont l'immersion au plus près des pratiques et du vécu des usagers (agents, recruteurs, demandeurs d'emploi) et la volonté d'imaginer et tester de nouvelles manières de penser les dispositifs publics, et de les délivrer.

La **première semaine de résidence** (du 2 au 6 octobre 2017) a été consacrée à une enquête à 360° sur les problématiques d'emploi dans le secteur des TPE. Quels sont les freins à l'embauche ? Quelle compréhension et représentation les entrepreneurs ont-ils des politiques

de Pôle Emploi ? Quels sont les scénarios catastrophes, ou au contraire les clés d'une embauche réussie ? Cette première immersion a permis de collecter une **série de verbatim inspirant** et de formuler **5 rapports d'étonnements** puis **15 hypothèses de travail** à plus ou moins long terme.

Cette **deuxième semaine d'immersion** (du 20 au 24 novembre) était donc consacrée à approfondir certaines de ces hypothèses, à travers des ateliers ciblés avec les agents CDE, les recruteurs et les partenaires de Pôle Emploi, et à esquisser des projets pouvant être testés sous forme de prototypes ou maquettes en troisième semaine. Un **programme dense** qui impose, pour la prochaine session d'inter-résidence, de faire un choix sur les pistes de réflexion.

Cette newsletter vise à transmettre un maximum d'informations aux participants de l'XP "TP/PE" afin de réaliser cet arbitrage. Vos retours sont les bienvenus !



LA SEMAINE 2 / EN BREF ...

15
PISTES
DE RÉ-
FLEXION
LORS DE
L'INTER
RÉSIDENCE #1

10
ENTRETIENS
AVEC DES
TPE LOCALES
+/- 37
COUPS DE FIL

ET AUSSI
48 CAFÉS
5 JOURS
D'ARPENTAGE
DE LA VILLE
3 H DE DÉBRIEF
TOUS LES SOIRS
147 ACRONYMES
APPRIS PAR COEUR

THÉMATIQUES EXPLORÉES EN SEMAINE 2

MIEUX CROISER LES EXPERTISES ENTRE AGENTS CDE ET CDDE

Depuis la création du Pôle "à dominante entreprises", des conseillers Pôle Emploi œuvrent pour une même cause, mais avec un angle d'attaque différent : celui de l'aide au recrutement et celui de l'aide à la recherche d'emploi.

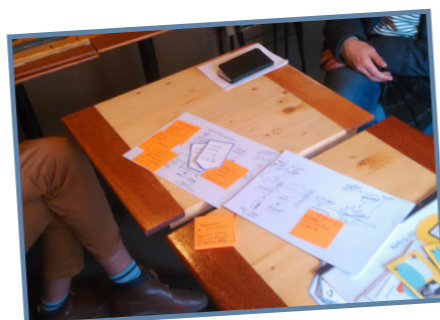
Les nouvelles organisations et la charge de travail raréfient les moments d'échange - pour autant **un partage d'expertise** s'avère souvent nécessaire, tant pour améliorer l'efficacité de l'agence et sa connaissance fine du territoire, que pour fluidifier les modes de travail en interne. Quelles modalités peut-on inventer pour que ces deux dominantes de Pôle Emploi soient à nouveau en symbiose ? En deuxième semaine, nous avons soumis aux agents différentes **propositions plus ou moins provocantes** pour échanger à nouveau entre CDE et CDDE. De l'atelier de débrouillage au jeu de rôle, certaines propositions pourraient être testées en troisième semaine.

POUR EN SAVOIR PLUS ...

Chaque recruteur a son fonctionnement, son état d'esprit, sa logique - certains sont plus problématiques que d'autres. Face à cela, le conseiller CDE peut être amené à développer **différentes postures** pour accompagner au mieux la situation (la négociation, la traduction, la médiation ...). Alternier ces postures peut être difficile, surtout quand on jongle avec un portefeuille fourni de TPE. Comment bien réagir, anticiper les "signaux faibles" d'un recrutement mal positionné ? Comment prendre en compte **des données sensibles de l'entreprise** (exemple : entreprise familiale ...) permettant de proposer un accompagnement sur mesure ? Nous postulons qu'il ne faut pas prendre l'offre d'embauche comme un brief "prêt à l'emploi". Il y a au contraire un décryptage et **une reformulation nécessaire** pour mener à bien le recrutement. Comment outiller au mieux cette stratégie souterraine que doivent mettre en place les conseillers ? **POUR EN SAVOIR PLUS ...**

COMMENT ACCOMPAGNER L'ENTREPRISE DANS SON PARCOURS D'EMPLOI AU SENS LARGE ?

Les échecs après l'embauche sont fréquents, ils arrivent sans prévenir et brutalement, ils découragent tout le monde - ils sont frustrants pour les CDE qui ont pourtant une vision globale du parcours d'emploi de l'entreprise. Comment **renforcer ou légitimer la posture du conseiller** pour intervenir aux étapes clés en amont ou en suivi du recrutement ? Nous avons senti lors de multiples échanges avec les conseillers CDE et CDDE que le flou sur le périmètre de l'action de Pôle Emploi, qui va d'un soutien au développement économique local à travers les mesures envers les entreprises, à une forme de travail social auprès des publics plus éloignés de l'emploi, peut générer une difficulté de positionnement pour les conseillers. Comment être pro-actif quand on ne sait pas où s'arrête sa mission ? **POUR EN SAVOIR PLUS ...**



PROFILS DE RECRUTEURS VERSUS POSTURES DES CONSEILLERS



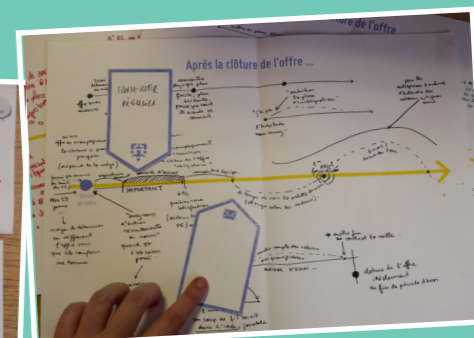
AUTRES PISTES À L'ÉTUDE ...

- VALORISER LA PRESCRIPTION PAIR À PAIR
- PÔLE EMPLOI ACTIVATEUR LOCAL DE L'EMPLOI
- COMMUNIQUER AUTREMENT SUR LE TRAVAIL
- CARTOGRAPHIER LES RELAIS « RH »

FOCUS SUR LA MÉTHODOLOGIE ...

Alors que la première semaine était centrée sur une forme **d'enquête créative** (notamment à travers différentes modalités d'interviews), la deuxième semaine s'est centrée sur **un approfondissement des thématiques**, à travers des ateliers, associant des personnes ciblées. Plus facile à dire qu'à faire ! Par exemple il nous a été difficile de réunir des agents CDE et CDEE dans d'un atelier commun, tant les deux services

ont un fonctionnement indépendant ! De la même manière, difficile de poser un cadre qui sort de l'échange formel (question / réponse) pour amorcer une parole plus libre et plus créative. Pour enclencher ces échanges, nous utilisons cartes, pictogrammes et scénarios fictifs (souvent inspirés de l'enquête préalable).



Si certains supports sont des **stimulateurs créatifs**, d'autres nous permettent de construire la discussion (et de naviguer dans les multiples thématiques abordées) comme **la frise de suivi du recrutement**. Ce même outil, abordé avec des conseillers, avec des gérants de TPE, et avec des salariés récemment recrutés, peut apporter de la matière précieuse à la résidence. Reste à savoir comment exploiter cette matière par la suite. Pour finir, il semble important que certains outils sortent de la résidence, pour être mis en oeuvre par les conseillers eux-mêmes lors d'échanges

avec les recruteurs. En effet, la présence des résidents peut brouiller les pistes... Par exemple, pour explorer **la piste de la prescription de pair-à-pair**, un conseiller pourrait proposer cette carte "de recommandation" (ou "ticket d'or") à un entrepreneur, lors de la clôture d'une offre. Pour cela, il faut que la dynamique d'essai-erreur soit partagée et permise à tous les niveaux : c'est un sujet que nous souhaitons aborder à l'inter-résidence #2.

« Si Pôle Emploi devient un pôle qui crée de la richesse relationnelle, nous aurons gagné ! »

L.REMAUD, INTER-RÉSIDENCE #1

PROCHAINES ÉTAPES ...

Prochaine session **inter-résidence** : Le **18/01** à destination des agents et managers participant à l'XP "TPE/PE".

Prochaine semaine de **résidence** : du **29/01 au 2/02**.

Et pour mieux comprendre la résidence, nous présenterons la démarche lors du **séminaire de l'XP le 21/12**.

Le blog immersiontpe.la27eregion.fr diffuse les avancées à chaud sur le projet, ainsi que des photos, verbatim, et pistes à l'étude.

POUR NOUS CONTACTER ...

côté Pôle Emploi
Virginie Thevenot
virginie.thevenot@pole-emploi.fr

côté résidents
immersiontpe@la27eregion.fr