Dr. Bruno Kaltenborn
Wirtschaftsforschung und Politikberatung

Zielsteuerung in der Arbeitsverwaltung - ein europäischer Vergleich

Ergänzende Materialien zum Endbericht vom Dezember 2010

Deutschland: Zielvereinbarung zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit für die Grundsicherung für Arbeitsuchende für das Jahr 2010

Großbritannien: *PSA Delivery Agreement 8*: *Maximise employment opportunity for all*, Steuerungszyklus April 2008 bis April 2011, revidiert im Dezember 2009

Frankreich: Triparitätische Zielvereinbarung auf zentraler Ebene für die Jahre 2009 bis 2011

Österreich: Zielvorgaben des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Durchführung der Arbeitsmarktpolitik an das Arbeitsmarktservice, Stand Dezember 2010

Schweiz: Vereinbarung 2009-2013 zwischen dem Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement EVD und dem Träger der Arbeitslosenkasse für den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes

Schweiz: Vereinbarung 2010-2013 zwischen dem Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement EVD und dem Kanton XXX für den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes

Zielvereinbarung

zwischen dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales und der Bundesagentur für Arbeit zur Erreichung der Ziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende im Jahr 2010 (SGB II-ZielVbg 2010)

Gemäß § 48 des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch (SGB II) schließt das Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Einvernehmen mit dem Bundesministerium der Finanzen zur Erreichung der Ziele der Grundsicherung für Arbeitsuchende mit der Bundesagentur für Arbeit für das Jahr 2010 folgende

Zielvereinbarung

Präambel

Die Eingliederung erwerbsfähiger Hilfebedürftiger in Arbeit, die Verminderung ihrer Abhängigkeit von staatlichen Hilfsleistungen und die Verbesserung ihrer Chancen auf soziale Teilhabe sind zentrale Anliegen der Bundesregierung. Somit ist diese Zielvereinbarung darauf ausgerichtet, möglichst viele erwerbsfähige Hilfebedürftige dauerhaft in existenzsichernde Arbeit einzugliedern, insgesamt die Hilfebedürftigkeit zu vermindern und insbesondere Langzeitarbeitslosigkeit zu vermeiden bzw. ihr Ausmaß zu verringern.

Zielplanung und Zielerreichung in der Grundsicherung für Arbeitssuchende wurden im Jahr 2009 durch ungewöhnliche hohe Unsicherheiten bei den ökonomischen Rahmenbedingungen deutlich erschwert. Nach heutigem Stand hat die gesamtwirtschaftliche Leistung im Jahr 2009 um 5,0 v. H. abgenommen. Nachdem Anfang des Jahres 2009 die starke Verschlechterung der gesamtwirtschaftlichen Rahmenbedingungen eingetreten war, wurden für die Zielindikatoren Summe passiver Leistungen (SpL) und Integrationsquote Erwartungswerte gebildet, die der wirtschaftlichen Entwicklung Rechnung trugen. Zum Ende des Jahres 2009 war jedoch erkennbar, dass die Auswirkungen der Rezession im Bereich des SGB II noch nicht so gravierend wie zunächst eingeschätzt waren.

Unterschiede in der Leistungsfähigkeit innerhalb der Vergleichstypen zeigen zudem, dass auch unter den Bedingungen einer Rezession im System noch Reserven zur Steigerung von Wirkung und Wirtschaftlichkeit bestehen, soweit man die Strategie fördernder und fordernder Aktivierung noch konsequenter umsetzt und darüber hinaus Maßnahmen zielgenauer einsetzt. Leistungssteigerungen bei der Aufgabenwahrnehmung durch die Bundesagentur für Arbeit können also auch in einem schwierigen konjunkturellen Umfeld erzielt werden. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Auswirkungen der anstehenden Umorganisation in der Durchführung des SGB II auf die vereinbarten Ziele 2010 zum jetzigen Zeitpunkt nicht abgeschätzt werden können.

Die Anstrengungen der Beteiligten sind in erster Linie auf die Eingliederung in existenzsichernde Arbeit auszurichten, da die Überwindung von Hilfebedürftigkeit im Regelfall eine existenzsichernde Erwerbstätigkeit voraussetzt. Die Eigenverantwortung der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen und der mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft lebenden Personen bleibt als entscheidende Voraussetzung für erfolgreiche Bemühungen der Leistungsträger bestehen.

Darüber hinaus sollen für die Verminderung von Hilfebedürftigkeit bereits das Entstehen von Hilfebedürftigkeit vermieden, andere Einkommensquellen der Bedarfsgemeinschaft erschlossen und auch nicht existenzsichernde Erwerbstätigkeit aufgenommen bzw. eine bestehende nicht existenzsichernde Erwerbstätigkeit ausgeweitet werden. Die erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, die nicht unmittelbar in Erwerbstätigkeit vermittelt werden können, sollen durch die Verbesserung ihrer Beschäftigungsfähigkeit an den Arbeitsmarkt herangeführt werden.

Um in der Steuerung der Grundsicherung für Arbeitsuchende auch den subjektiven Wahrnehmungen und Einschätzungen der Kunden Rechnung zu tragen, wird im Jahr 2010 erstmals das Ziel "Kundenzufriedenheit" aufgenommen, mit einem Index beplant und nachgehalten. Damit soll die Dienstleistungsqualität der Grundsicherungsstellen weiter verbessert werden.

Junge Menschen stehen am Anfang ihres beruflichen Lebensweges. Sie benötigen besondere Unterstützung beim Übergang in Ausbildung und Beschäftigung, da diese Phase entscheidend für ihr weiteres Berufsleben ist. Der Personengruppe der unter 25-Jährigen muss bei den Integrationsbemühungen deswegen auch weiterhin besondere Aufmerksamkeit zu Teil werden.

Die ökonomischen Rahmenbedingungen für die Grundsicherung für Arbeitsuchende bleiben schwierig: Trotz der zu erwartenden konjunkturellen Aufhellung werden die Folgen der Rezession für den Arbeitsmarkt erst im Jahr 2010 wirklich zu Tage treten. Die hier festgelegten Zielgrößen beruhen auf dem im Herbst 2009 durchgeführten Planungsprozess und berücksichtigen die ökonomischen Eckwerte aus dem Herbst 2009.

Vorhersagen über die Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt sind besonders in Zeiten der Krise mit großen Unsicherheiten behaftet. Deswegen soll der Prognoseunsicherheit auch im Jahr 2010 Rechnung getragen werden, indem im Mai auf der Basis der vorliegenden Zielerreichungswerte des ersten Quartals über die Festlegung von Erwartungswerten für das

Jahr 2010 entschieden und dementsprechend ggf. eine Anpassung vorgenommen wird. Auch im weiteren Verlauf des Jahres sind in der Zielnachhaltung die für den Arbeitsmarkt bestehenden konjunkturellen Risiken genau zu beobachten und bei der Bewertung der Zielerreichung zu berücksichtigen.

Die organisatorischen Rahmenbedingungen werden durch die Neuorganisation der Aufgabenwahrnehmung im SGB II im Jahr 2010 durch einige Unsicherheiten gekennzeichnet sein. Die sich hieraus ergebenden Wirkungen werden im weiteren Verfahren bei der Umsetzung des SGB II, der Zielnachhaltung und der Bewertung der Zielerreichung berücksichtigt.

Bei den finanziellen Rahmenbedingungen stehen im Jahr 2010 für die Eingliederung und Betreuung der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen im Gesamtbudget (Personal- und Sachkosten sowie Leistungen zur Eingliederung in Arbeit) Mittel in Höhe von 9,2 Mrd. Euro zur Verfügung.

Die in dieser Zielvereinbarung bestimmten bundesweiten Zielwerte haben die im Planungsprozess von den Arbeitsgemeinschaften und Agenturen für Arbeit, die die Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitsuchende in getrennter Aufgabenwahrnehmung durchführen, gemeldeten und plausibilisierten Zielwerte zur Grundlage.

1. Abschnitt: Grundlagen

§ 1 Grundsätze

(1) Diese Vereinbarung verpflichtet die Bundesagentur für Arbeit,

1. unter Beachtung der Grundsätze von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit die ihr zur Verfügung stehenden Kompetenzen einzusetzen, damit die in § 4 für die bundesweiten Ziele für die Arbeitsgemeinschaften und die Agenturen für Arbeit, die die Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitsuchende in getrennter Aufgabenwahrnehmung durchführen, vereinbarten Zielwerte mindestens erreicht werden,

2. darauf hinzuwirken, dass

a) die Arbeitsgemeinschaften, welche die von der Bundesagentur für Arbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales jährlich vereinbarten Zielvereinbarungen nicht für sich als verbindlich anerkannt haben, und
b) die Agenturen für Arbeit, welche die Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitsuchende in getrennter Aufgabenwahrnehmung durchführen,

in die bundesweit abgestimmte Ziel- und Steuerungssystematik integriert werden und in der Regel eine Zielvereinbarung geschlossen wird,

3. darauf hinzuwirken, dass bei lokalen Zielen für Aufgaben, die in der Trägerschaft der Bundesagentur für Arbeit liegen, ambitionierte ergänzende Werte vereinbart werden.

(2) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales sieht von aufsichtlichen Vorgaben und Maßnahmen zu Gegenständen ab, soweit sie in dieser Zielvereinbarung geregelt sind und die Bundesagentur für Arbeit ihren Verpflichtungen nachkommt. Die Ausübung der Aufsicht in Einzelfällen wird dadurch nicht berührt.

(3) §§ 3, 4 und 6 dieser Vereinbarung gelten auch für die Arbeitsgemeinschaften, die die von der Bundesagentur für Arbeit mit dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales jährlich abgeschlossenen Zielvereinbarungen als verbindlich anerkannt haben.

§ 2 Rahmenbedingungen

(1) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales stellt der Bundesagentur für Arbeit im Jahr 2010 insbesondere folgende Haushaltsmittel zur Verfügung:
1. für Verwaltungs- und Sachkosten rd. 3,8 Mrd. Euro (davon rd. 195 Mio. Euro für überörtlich wahrzunehmende Verwaltungsaufgaben der BA - üKo)
2. für Leistungen zur Eingliederung in Arbeit rd. 5,4 Mrd. Euro

(2) Die Vertragspartner gingen bei der Bestimmung der Orientierungswerte im Rahmen des Planungsprozesses auf Grundlage der Frühjahrsprojektion der Bundesregierung davon aus, dass sich im Jahr 2010 das Bruttoinlandsprodukt preisbereinigt gegenüber dem Vorjahr um 0,5 v.H. erhöhen und der Arbeitslosenbestand im Jahresdurchschnitt 4,618 Mio. betragen wird. Nach den Eckwerten der gesamtwirtschaftlichen Entwicklung der Bundesregierung vom Herbst 2009 wird sich im Jahr 2010 das Bruttoinlandsprodukt gegenüber dem Vorjahr um 1,2 v.H. erhöhen und der Arbeitslosenbestand im Jahresdurchschnitt 4,098 Mio. betragen.

(3) Da sich die Konjunkturerwartungen derzeit weiter aufhellen, hat das Bundesministerium für Arbeit und Soziales im Einvernehmen mit der Bundesagentur den Haushaltsansatz für das Arbeitslosengeld II als Grundlage für den Zielwert bei der Summe passiver Leistungen genommen. Aufgrund der weiterhin bestehenden Prognoseunsicherheit werden nach dem Vorliegen der Ergebnisse des ersten Quartals 2010 im Mai für die Summe passiver Leistungen und für die beiden anderen Zielgrößen ggf. Erwartungswerte festgelegt, die im weiteren Verlauf des Jahres die Grundlage der Zielsteuerung bilden.

(4) Unterjährige Abweichungen von den Rahmenbedingungen werden auch nach einer möglichen Festlegung neuer Erwartungswerte im Mai 2010 bei der Beurteilung der Zielerreichung berücksichtigt.

§ 3 Begriffsbestimmungen

(1) Zielindikator ist eine Kennzahl, die ein definiertes Ziel messbar macht. Jedem Zielindikator wird auf Bundesebene ein Wert zugeordnet, mit dessen Hilfe nach Abschluss des Haushaltsjahres die Leistungserbringung der Arbeitsgemeinschaften und der Agenturen für Arbeit, die die Aufgaben der Grundsicherung für Arbeitsuchende in getrennter Aufgabenwahrnehmung durchführen, überprüft werden kann.

(2) Richtgröße ist eine Kennzahl, die ergänzende Informationen zum jeweiligen übergeordneten Zielindikator liefert. Ihr wird kein zu erreichender Wert zugeordnet.

2. Abschnitt:
Leistungsziele

§ 4 Ziele, Zielindikatoren und Richtgrößen

Die Arbeitsgemeinschaften und Agenturen für Arbeit in getrennter Aufgabenwahrnehmung müssen folgende Ziele erreichen:

1. Verringerung der Hilfebedürftigkeit

Dieses Ziel zeigt auf, inwieweit es gelingt, dass erwerbsfähige Hilfebedürftige ihren Lebensunterhalt unabhängig von der Grundsicherung aus eigenen Mitteln und Kräften bestreiten, damit die Hilfebedürftigkeit insgesamt verringert wird. Zielindikator ist die

„Summe passiver Leistungen“. Er ist definiert als die Summe von Arbeitslosengeld II und Sozialgeld für Leistungsbezieher nach dem SGB II im Berichtszeitraum. Leistungen für Unterkunft, Sozialversicherungsbeiträge und sonstige Leistungen werden nicht berücksichtigt. Das Ziel ist erreicht, wenn sich die Summe der passiven Leistungen gegenüber den im Jahr 2009 erreichten Ergebnissen höchstens um 11,0 v. H. erhöht. Die Bundesagentur für Arbeit wirkt auf eine noch geringere Erhöhung der Summe passiver Leistungen hin.
Richtgrößen sind der Anteil von Abgängen zu Zugängen aus/in Hilfebedürftigkeit von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, der Forderungseingang, Anzahl der eHb mit Einkommen aus Erwerbstätigkeit und die durchschnittlichen Ausgaben Summe passiver Leistungen je Wohnbevölkerung im Alter zwischen 0 und 65 Jahren.

2. Verbesserung der Integration in Erwerbstätigkeit

Hiermit wird das Ziel des SGB II abgebildet, Hilfebedürftigkeit durch Erwerbstätigkeit zu vermeiden oder zu beseitigen. Zielindikator ist die „Integrationsquote“. Er ist definiert als der Anteil der in dem Berichtszeitraum in Ausbildung oder Erwerbstätigkeit integrierten erwerbsfähigen Hilfebedürftigen an allen zu aktivierenden erwerbsfähigen Hilfebedürftigen. Eine Integration in Erwerbstätigkeit liegt vor, wenn ein Kunde aus dem Kundenkontakt abgeht und eine sozialversicherungspflichtige Beschäftigung am allgemeinen Arbeitsmarkt, eine Ausbildung oder eine selbständige Erwerbstätigkeit über 15 Stunden aufnimmt. Das Ziel ist erreicht, wenn sich die Integrationsquote gegenüber den im Jahr 2009 erreichten Ergebnissen um nicht mehr als 9,4 v. H. verringert.
Richtgrößen sind der Anteil geförderter und ungeförderter Integrationen, die Nachhaltigkeit der Integrationen, die Zahl der Arbeitslosen, der Anteil unversorgter Bewerber und der Anteil Altbewerber.

3. Langzeitbezug vermeiden

Hiermit wird bezweckt, ein besonderes Augenmerk auf diejenigen Hilfebedürftigen zu legen, die bereits länger arbeitslos oder in Maßnahmen sind bzw. ein entsprechendes Risiko aufweisen. Damit soll ein Beitrag zum generellen Ziel des SGB II geleistet werden, die Dauer des Hilfebezugs zu verkürzen. Der Zielindikator ist der "Bestand Kunden im Kundenkontakt mit Dauer länger als 24 Monate". Bei einer Unterbrechung von mehr als 7 Tagen bzw. mehr als 42 Tagen bei Krankheit wird der Kunde in diesem Bestand nicht mehr erfasst. Zielsetzung für das Jahr 2010 ist, dass der Bestand an "Kunden im Kundenkontakt länger als 24 Monate" nicht anwachsen soll.
Richtgrößen sind die Aktivierung von Kunden nach spätestens 24 Monaten im SGB II und die Abgangs- sowie die Zugangsquote aus dem Bestand.

4. Kundenzufriedenheit

Mit diesem Ziel soll die Dienstleistungsqualität in der Durchführung der Grundsicherung für Arbeitsuchende aus der Sicht der Kunden bewertet werden. Damit werden die objektiv messbaren Ziele durch eine subjektive Zielgröße ergänzt, um dem Erwartungen der Kunden in der Steuerung des SGB II angemessen Rechnung zu tragen. Der Zielindikator ist ein zusammenfassender Index aus Einzelbefragungen zur Kundenzufriedenheit zu den Themen "Beratung/Vermittlung", "Geldleistungen", "Mitarbeiter" und "Rahmenbedingungen". Die Bewertung wird durch Schulnoten vorgenommen. Zielsetzung für das Jahr 2010 ist, den Zielwert auf dem Niveau zu halten, welches in der Kundenbefragung des dritten Quartals 2009 erreicht wurde: 2,60. Darüber hinaus sollen die bundesweit 25 % am schlechtesten bewerteten ARGEn/AAgAw ihren Notenschnitt mindestens um 0,1 Notenstufen verbessern.

3. Abschnitt
Weitere Ziele

§ 5 Ziele des Vorstands der Bundesagentur für Arbeit

(1) Der Vorstand der Bundesagentur für Arbeit nimmt die ihm zur Verfügung stehenden Kompetenzen mit dem Ziel wahr sicherzustellen, dass

1. die Arbeitsgemeinschaften und die Agenturen für Arbeit, welche die Aufgaben der Grundsicherung in getrennter Aufgabenwahrnehmung ausführen, die Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende rechtmäßig, wirkungsorientiert und effizient erbringen und
2. das Recht einheitlich anwenden sowie die vereinbarten Ziele beachten.

(2) Der Vorstand der Bundesagentur für Arbeit wirkt im Rahmen der ihm zur Verfügung stehenden Kompetenzen darauf hin, dass

1. die Integrations- bzw. Beschäftigungsfähigkeit von erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, die nicht unmittelbar in Erwerbstätigkeit vermittelt werden können, verbessert wird und
2. Langzeitarbeitslose spätestens nach 24 Monaten Arbeitslosigkeit durch eine Maßnahme aktiviert werden.[1]

[1] Unter Aktivierungen werden Angebote und Maßnahmen für Kunden mit einer größeren Distanz zum Arbeitsmarkt verstanden, die das Ziel verfolgen, die Eigenverantwortung und Eigeninitiative der Kunden zu erhöhen sowie das individuelle Potenzial zur Aufnahme, Aufrechterhaltung und Ausweitung einer Erwerbstätigkeit auszubauen. Das Ziel wird über die Richtgröße „Aktivierung von Kunden nach spätestens 24 Monaten im SGB II“ abgebildet.

4. Abschnitt: Zielnachhaltung

§ 6 Zielnachhaltung durch die Arbeitsgemeinschaften und die Agenturen für Arbeit in getrennter Aufgabenwahrnehmung

Die Arbeitsgemeinschaften und die Agenturen für Arbeit, die die Aufgaben getrennt wahrnehmen, überwachen die Erreichung der für sie maßgebenden Ziele. Die Agentur für Arbeit wird im Rahmen ihrer Auftraggeberfunktion den Stand der Zielerreichung mit der Geschäftsführung der Arbeitsgemeinschaft regelmäßig erörtern und sofern notwendig Steuerungsmaßnahmen vereinbaren.

§ 7 Zielnachhaltung durch die Bundesagentur für Arbeit

(1) Die Bundesagentur für Arbeit überwacht die Erreichung der vereinbarten Ziele und trifft die erforderlichen Maßnahmen. Sie unterrichtet das Bundesministerium für Arbeit und Soziales für jedes Quartal im Rahmen von Zielerreichungsdialogen auf Fach- und Leitungsebene durch einen Bericht über die Entwicklung bei den vereinbarten Zielen. Die Berichte werden zur Vorbereitung der jeweiligen Zielerreichungsdialoge spätestens eine Woche vor dem jeweiligen Gespräch übersendet.

(2) Die Bundesagentur für Arbeit berichtet auch über die Verbesserung der Integrations- bzw. Beschäftigungsfähigkeit der nicht unmittelbar in Erwerbstätigkeit vermittelbaren erwerbsfähigen Hilfebedürftigen.

(3) Die Bundesagentur für Arbeit übermittelt dem Bundesministerium für Arbeit und Soziales bis 31. März 2011 einen schriftlichen Bericht über die Umsetzung der Zielvereinbarung für das Jahr 2010.

§ 8 Zielnachhaltung durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales

(1) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales lädt das Bundesministerium der Finanzen zu den Zielerreichungsdialogen auf Fachebene ein und unterrichtet den Bundesbeauftragten für die Wirtschaftlichkeit in der Verwaltung über die Zielerreichung.

(2) Im Falle von Zielabweichungen sind vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales ggf. vorzunehmende Entscheidungen über Steuerungsmaßnahmen im Zielerreichungsdialog auf Leitungsebene zu erörtern und zu treffen.

(3) Das Bundesministerium für Arbeit und Soziales hält die wesentlichen Ergebnisse der Zielerreichungsdialoge in einer Niederschrift fest und übersendet sie der Bundesagentur für Arbeit und dem Bundesministerium der Finanzen.

Nürnberg, den 22.12.2009

Heinrich Alt
Für die Bundesagentur für Arbeit

Berlin, den 4.1.2010

Gerd Hoofe
Für das Bundesministerium
für Arbeit und Soziales

HM Government

PSA Delivery Agreement 8:

maximise employment opportunity for all

Revised
December 2009

© Crown copyright 2009

The text in this document (excluding the Royal Coat of Arms and departmental logos) may be reproduced free of charge in any format or medium providing that it is reproduced accurately and not used in a misleading context. The material must be acknowledged as Crown copyright and the title of the document specified.

Where we have identified any third party copyright material you will need to obtain permission from the copyright holders concerned.

For any other use of this material please write to Office of Public Sector Information, Information Policy Team, Kew, Richmond, Surrey TW9 4DU or e-mail: licensing@opsi.gov.uk

HM Treasury contacts

This document can be found in full on our website at: hm-treasury.gov.uk

If you require this information in another language, format or have general enquiries about HM Treasury and its work, contact:

Correspondence and Enquiry Unit
HM Treasury
1 Horse Guards Road
London
SW1A 2HQ

Tel: 020 7270 4558
Fax: 020 7270 4861

E-mail: public.enquiries@hmtreasury.gov.uk

PU364

Official versions of this document are printed on 100% recycled paper. When you have finished with it please recycle it again.

If using an electronic version of the document, please consider the environment and only print the pages which you need and recycle them when you have finished.

Contents

		Page
Chapter 1	Vision	3
Chapter 2	Measurement	5
Chapter 3	Delivery strategy	7
Annex A	Measurement annex	21

1 Vision

1.1 Over the past decade employment has risen by nearly three million and the numbers on welfare have fallen by around a million. Employment gaps for most disadvantaged groups have narrowed. Welfare to work programmes such as the New Deals, delivered by Jobcentre Plus and a wide range of partners, have made a real impact

1.2 The current economic downturn presents real challenges. The UK's dynamic labour market and welfare reforms of the past ten years put the country in a good position to respond to the current labour market conditions. The Government will build on these strong foundations to help people through more difficult labour market economic conditions, and - as the economy strengthens - take further steps towards the long-term aspirations of an employment rate of 80 per cent and eradicating child poverty.

1.3 The goal of full employment matters for people because the chance to work opens up opportunities to progress, to develop and to participate fully in society - people in work are often healthier, and more fulfilled, than people who are not. It matters for society because the poverty linked to worklessness divides our communities and deprives too many children of a fair chance in life. It matters for the national economy because it supports economic growth. And full employment matters for the taxpayer because the cost of welfare diverts funds that could be used elsewhere.

1.4 Achieving full employment means working with employers to open up more job opportunities to long-term jobless people. It means matching increased support with additional responsibilities. And it means doing more to integrate employment and skills services for benefit recipients to help ensure that long-term jobless people have the skills and attributes they need to succeed in gaining their fair share of the employment opportunities that are available.

1.5 The Government's strategy for achieving full employment is based on five core principles:

1. a balance of rights and responsibilities underpinning the welfare reform agenda;
2. a personalised and responsive approach to meet individual needs;
3. retention and progression, with employment support focused not just on job entry but also on helping people stay in work and progress in the labour market;
4. working in partnership to make best use of expertise across the public, private and third sectors; and
5. devolution and local empowerment recognising the important role regions, cities and localities should play in identifying strategic priorities and delivering solutions.

1.6 Informed by the development of labour market policy over the last decade, these principles will underpin further reforms over the 2007 Comprehensive Spending Review (CSR07) period and beyond.

2 Measurement

2.1 To measure progress on increasing employment opportunity for all over the CSR07 period, a total of four indicators will be measured.[1]

Indicator 1: An increase in the overall employment rate taking account of the economic cycle

- A sustainable increase in the overall employment rate will be critical to the achievement of the Government's long-term aim of reaching an employment rate of 80 per cent. This requires welfare to work policies that support employment opportunity for all.

Indicator 2: A narrowing of the gap between the employment rates of the following disadvantaged groups and the overall rate: disabled people, lone parents, ethnic minorities, people aged 50 and over, the 15 per cent lowest qualified, those living in the most deprived local authority wards

- To help ensure programmes and policies address the needs of those who are disadvantaged in the labour market, the employment rate of the above six disadvantaged groups will be monitored separately from the overall rate. This indicator will measure progress on the success of policies which are targeted at disadvantaged groups.

Indicator 3: A reduction in the number of people claiming Jobseeker's Allowance and other working age out-of-work benefits, and an increase in the proportion of people who leave Jobseeker's Allowance within 3, 6 and 12 months

- The number of working age people on Jobseeker's Allowance and on other out-of-work benefits will be monitored to ensure programmes and policies are effective in tackling worklessness. Although anyone looking for work can make use of Jobcentre Plus, resources are focused on helping people who are claiming out-of -work benefits, particularly those who have been on benefit for a long time, to return to work. This indicator will focus on the main out of work groups.
- The proportion of people leaving Jobseeker's Allowance in 3, 6 and 12 months will also be monitored to ensure people are able to make the most of the support provided by Jobcentre Plus to move off benefits quickly and reduce the number of people spending long periods out of work.

Indicator 4: An increase in the proportion of people who leave benefit who stay off for a sustained period

- Measuring the proportion of people who leave and stay off benefits for a sustained period of time will monitor retention to help ensure that the relevant policies and programmes promote a sustained return to employment for those who have been on out-of-work benefits.

[1] Further detail on each indicator can be found in the Measurement Annex.

- This indicator will be used to provide information on the amount of time benefit customers spend off out-of-work benefits and in employment. This will help ensure that the relevant policies and programmes promote a sustained return to employment for those who have been on out-of-work benefits. An increase in the time people spend off out-of-work benefits is being used as a proxy for time spent in employment because data on time off benefits is more robust than data on time in employment. This indicator will also focus on the main out-of-work benefit groups.

3 Delivery strategy

3.1 The Government's key strategic priorities on employment over the CSR07 period are:

- ensuring that those who lose their jobs and are looking for work in the current economic downturn get the support they need to move back into work
- developing **a more personalised, flexible and responsive New Deal**, delivering support which is right for the individual;
- tackling child poverty by **increasing the number of lone parents in employment**;
- **increasing employment opportunity for people with a health condition or disability** and helping to prevent people from falling out of work because of ill-health;
- ensuring that employment programmes and policies meet those who are disadvantaged in the labour market by offering **targeted back to work programmes**, and separately monitoring the employment rates of disadvantaged groups;
- making work pay by **improving incentives to participate and progress in the labour market**;
- **sustainable employment and progression**, reducing the amount of time people remain on out-of-work benefits, and promoting progression in employment by improving the integration of employment and skills services;
- **working with employers** to open up more jobs to long-term benefit claimants and to build equality in the workplace; and
- testing through the city strategy how much more can be achieved by **delegating authority to local areas**.

Welfare Reform White Paper

3.2 The Government's Welfare Reform Green Paper[1] published in July 2008 set out proposals for reforming active labour market support. Following consultation, the Government has published the White Paper "Raising expectations and increasing support"[2] in December 2008, confirming that:

- To ensure that no one is written off. People on the Employment and Support Allowance (ESA) who are not in the support group will have increased work-related activity as part of their benefit. The Government will also review and tighten the Work Capability Assessment and building on Dame Carol Black's review of workplace health, pilot a Fit for Work service and action plans between employers and employees.

[1] No one written off: reforming welfare to reward responsibility, DWP July 2008. Full document can be accessed at http://www.dwp.gov.uk/welfarereform/noonewrittenoff/.

[2] Raising expectations and increasing support: reforming welfare for the future, DWP December 2008. Full document can be accessed at http://www.dwp.gov.uk/raisingexpectations/

- To transform the rights of disabled people. The White Paper sets out how the Government will move towards our commitment to equality for disabled people, giving disabled people more choice and control over their lives. There will also be a substantial increase in the budget for Access to Work.
- To strengthen parental responsibility as part of our commitment to end child poverty. The Government is committed to eradicating child poverty by 2020. The White Paper confirms that to contribute to the achievement of this aim the Government will allow parents on income related benefits to keep all of the child maintenance paid for their children from April 2010. The Government will also introduce action to strengthen parental responsibility, including increased enforcement powers for the Child Maintenance Enforcement Commission and joint birth registration.
- To devolve power so that services can be personalised to the needs of the individual. Using the skills and expertise of providers in the public, private and voluntary sectors, DWP has developed the employment services that it provides. The White Paper goes further, devolving more power to individuals, local partnerships and providers. This means that people facing the greatest barriers will have the support that is best for them.
- To increase activity for jobseekers including piloting a 'work for your benefit' scheme for people who have been unemployed for a long time. The Government will also require problem drug users to seek advice as a condition for receiving benefit. Building on Work Skills, the White Paper announced mandatory skills health checks and training where appropriate.

3.3 The ongoing development and improvement of the Government's welfare to work policies and delivery strategy will also be informed by its recently published responses to the Leitch Review of skills[3] and the Harker review[4] of DWP's child poverty strategy[5], as well as the report: Realising Potential: A vision for Personalised Conditionality and Support by Professor Paul Gregg[6], and ongoing stakeholder engagement, consultation, research and evaluation.

Priority 1: A more personalised, flexible and responsive new deal, particularly during the economic downturn

Jobseeker's Allowance

3.4 Jobcentre Plus, an executive agency of the DWP, is the prime agency for delivering efficient and responsive services to help jobless individuals move back into work. Over 10,000 new job opportunities are available at Jobcentres every working day, across a wide range of different sectors of the economy.

3.5 The Welfare Reform White Paper policies strengthen the current Jobseeker's Allowance regime. This will strengthen rights and responsibilities by increasing the intensity of support and the customer's responsibilities as the claim proceeds. Jobcentre Plus will provide a flexible, personalised approach for longer-term and more disadvantaged customers, with a focus on successful outcomes rather than delivering particular types of support. This will be provided through the Flexible New Deal.

[3] Leitch Review of Skills. Prosperity for all in the global economy - world class skills, Final Report, HMT, December 2006.

[4] Delivering on Child Poverty: what would it take? A report for the Department for Work and Pensions, DWP, November 2006.

[5] Since publication of the Harker review, DWP has refreshed its child poverty strategy in Working for Children, March 2007. Full document can be accessed at http://www.dwp.gov.uk/publications/dwp/2007/childpoverty/childpoverty.pdf.

[6] http://www.dwp.gov.uk/welfarereform/realisingpotential.asp

3.6 All customers will be screened for basic skills needs at the start of their claim and referred for training where available. They will have further skills assessment at the start of Stage 3 (after six months of unemployment) if skills needs are still identified as a barrier to work. Stage 3 offers intensive support to customers and some customers will be fast-tracked immediately to that point if they have a long history of claiming benefit.

3.7 In January 2009 the Government announced an additional package of support to help jobseekers who have been out of work for 6 months. This additional support, which has been available since April 2009 includes recruitment subsidies to help people move into existing jobs, additional funding for in work training, additional volunteering opportunities and an option to move into self-employment and receive financial support and advice.

Young Person's Guarantee

3.8 In Budget 2009 the Chancellor announced a new guaranteed offer of support for all young people (aged 18-24) approaching long term unemployment. This comprehensive package of support will guarantee all young people nearing 12 months on Jobseeker's Allowance an offer of a job, training or meaningful activity from early 2010. The guarantee will be made up of jobs created by the Future Jobs Fund, Care First Careers, Routes into Work and the Community Taskforce.

3.9 In addition to 100,000 jobs for young people, the Future Jobs Fund will deliver a further 50,000 jobs for adults in unemployment hotspots around Great Britain. These will be real jobs, of community benefit and lasting a minimum of 6 months. These will be delivered by a range of organisations, including local authority-led partnerships and third sector organisations.

Flexible New Deal

3.10 The introduction of the Flexible New Deal in October 2009 (phase 1 areas) established a new, unified approach for all job seekers, whatever their age, skills or barriers to work. This personalised, flexible and responsive approach will empower advisers and give increased discretion both to Jobcentre Plus staff and to public, private and third sector suppliers.

3.11 Maximising innovation in all sectors and contracting on the basis of what works will lead to more and better outcomes, and helping people find jobs that offer opportunities for progression will ensure all our customers who need help to develop their skills have access to relevant pre-employment training.

3.12 Suppliers will deliver work-focused support, tailored to each individual's needs and consistent with local labour market requirements. Every customer, including those with more substantial needs, will receive a level of support appropriate to their level of need.

3.13 Suppliers will work with the full range of eligible customers, irrespective of their employment barriers and support requirements. Suppliers may address this through partnership working or subcontracting arrangements.

3.14 Customer choice, empowerment, tailored support and an open dialogue between the customer and their provider, supported by firm application of the rights and responsibilities agenda, is central to this experience ensuring customers receive the individual support they need to keep and progress in work and gain relevant skills.

Role of private and third sector

3.15 One of the core principles for tackling unemployment is to form strong partnerships with the public, private and third sectors, to get more people into work. The current patchwork of provision, with contracts of different size and structures and variation in delivery and management requirements can be inefficient and less effective than is wanted or needed.

3.16 The DWP Commissioning Strategy was developed to modernise and strengthen the welfare to work market. It represents a bold step in the direction of streamlining the business into larger, longer contracts where providers are incentivised and rewarded largely on outcomes - sustainable job outcomes - and not process. Providers from the private, public and voluntary sector will have increased discretion to deliver a more personalised and flexible service to our customers. The flexible New Deal will be the first programme to be commissioned using the values and principles laid out in the Commissioning Strategy.

3.17 The Third Sector Taskforce, launched in June 2008 by the Secretary of State for Work and Pensions, gives providers a voice and a conduit for information between providers and government on the developments which are happening as the principles outlined in the Commissioning Strategy are turned into reality. The Task Force is making recommendations on a number of ways that the third sector can be strengthened and helped to compete alongside commercial providers in the quest to move people off incapacity benefits and into work. The final report will be published in early 2009.

Right to Bid

3.18 Right to Bid is further testament to the commitment made by Government to engage with the public, private and third sector to enhance and deliver additional value within the overall welfare to work marketplace. The heart of Right to Bid is about harnessing ideas, encouraging innovative proposals from any market sector. This went live in January 2009.[7]

Work for your Benefit

3.19 As demonstrated in our approach to the Flexible New Deal, the Government believes that there is a clear balance between rights and responsibilities, where individuals are aware of the contribution expected of them in return for help and support from the state.

3.20 There are a small number of Jobseeker's Allowance customers who remain workless for long periods. They have either lost or never learned the basic habits of work, may have complex barriers to work, or refuse to take up opportunities and support available to them through our employment programmes.

3.21 DWP is therefore proposing to pilot a new scheme from 2010. This will require long-term jobseekers, who reach the end of Flexible New Deal without finding work, to engage in a programme of full-time work experience in order to build up their work habits and practical experience. There is considerable evidence demonstrating that engaging people in activity which maintains some attachment to the labour market can prevent them from being unemployed or economically inactive for long periods.

Priority 2: Tackling child poverty by increasing lone parent employment

3.22 The Government's support for lone parents focuses on ensuring that work pays, that barriers to employment are addressed, and that lone parents are made aware of the employment opportunities available to them.

Supporting lone parents

3.23 Helping lone parents return to the labour market is the most effective way of ensuring their social inclusion and the best route out of poverty for themselves and their children. Additionally, the resulting long run increase in sustainable employment increases the productive potential of the economy. A key part of the Government's employment strategy is increasing the take up of

[7] *Partnership in Public Services: An action plan for third sector involvement*, Office of the Third Sector, December 2006.

formal childcare by low-income families, thereby enabling parents to enter and sustain employment.

3.24 There are now a range of measures to help lone parents move into work: for example, New Deal for lone parents, the National Childcare Strategy, the National Minimum Wage (NMW) and Tax Credits. These measures are making work possible and making sure that work pays. Building on the success of these measures, DWP is piloting the New Deal Plus for lone parents and rolling out the In-Work Credit.

3.25 More specifically over the CSR07 period, DWP will:

- require lone parents who are claiming Income Support solely as a lone parent and are capable of work, to claim Jobseeker's Allowance when their youngest child is: 12 and over from November 2008; 10 and over from October 2009; 7 and over from October 2010;
- continue compulsory meetings with a trained Personal Adviser in Jobcentre Plus for those lone parents claiming Income Support to ensure they are aware of, and are able to access, a range of available support; and
- work with Department for Children, Schools and Families (DCSF) and the devolved authorities in Scotland and Wales to stimulate demand for formal childcare by raising awareness of what is available, ensuring access to information and advice and increasing the affordability of provision. PSA 9 sets out how employment and childcare will drive progress towards meeting the Government's target to halve child poverty by 2010.

3.26 The Government's welfare reform White Paper sets out plans to support more lone parents with younger children into work so that preparation for work becomes a natural progression, rather than a sudden step-up. These include:

- Introducing a skills health check for lone parents and taking account of the new personalised conditionality vision for lone parents with younger children proposed by the Gregg Review, the Government will explore the requirement to participate in broader work preparation activity.
- Piloting, after further discussion, measures for lone parents with younger children to address skills gaps that have been identified as a barrier to starting work as well as participation in other work related activity. These activities will form part of a mandatory action plan that will be agreed between the lone parent and adviser.

Priority 3: Increasing employment opportunity for people with a health condition or disability

Pathways to Work

3.27 Of the 5.8 million people of working age with a disability, only around half are in employment. Ensuring that many more are able to take up the opportunity to work is central to extending opportunity for all. The Government's Pathways to Work programme has demonstrated that with the right help and support, many people on incapacity benefits can move back into work.

3.28 Pathways to Work is an initiative aimed at improving opportunities for people on incapacity benefits. The process involves a series of mandatory Work Focused Interviews (WFIs) together with a range of provision, including condition management programmes, aimed at improving labour market readiness and opportunities. Pathways to Work is primarily aimed at new incapacity benefit customers but is also available to existing customers on a voluntary basis.

Employment and Support Allowance

3.29 Employment and Support Allowance (ESA) is a new benefit which replaces incapacity benefits and Income Support for people with a disability to become the main income replacement benefit for people with a disability or health condition. It was introduced by DWP from October 2008[8]. To access it, customers must meet a medical test and either a contributions test, or an income related (means) test. To receive the full level of benefit most customers (except those with the most severe conditions) must also attend Work Focused Interview's, helping them focus on a potential return to work.

3.30 The December 2008 White Paper, *Raising Expectations and Increasing Support* confirmed that existing incapacity benefit customers will be migrated to ESA by 2013. As part of this process the new Work Capability Assessment will be applied and most customers will be required to engage in a personalised employment service. The White Paper also sets out plans to pilot new approaches to delivering personalised support to existing customers.

3.31 More specifically, DWP will also:

- work with employers to open up more jobs to long-term benefit claimants and to build equality in the workplace;
- reduce benefit onflows by working with employers and others to prevent people falling out of work because of ill-health; and
- work with NHS Trusts and other healthcare providers to ensure that health and employment services are joined up at a local level and meet the needs of working age people.

Dame Carol Black's Review

3.32 **I.I**These were central themes to Dame Carol Black's report to the Government in March 2008[9]. Government has now responded through publishing 'Improving health and work: changing lives' setting out a vision where the positive links between work and health are recognised by all, where everyone aspires to a healthy and fulfilling working life, and where health conditions and disabilities are not a bar to enjoying the benefits of work.

3.33 At the heart of Dame Carol's review was her recommendation for a Fit for Work service, providing timely access to a wide range of back-to-work support for people in the early stages of sickness absence. The Government has accepted her recommendation to pilot the Fit for Work Service from 2009 until at least 2011. The Fit for Work service pilots will provide case-managed, multi-disciplinary support and various models will be tested, and will be comprehensively evaluated. .

3.34 Pilots for the Fit for Work Service are part of a wider programmes of pilots designed to find the most effective way of combining health and employment support for disabled people and those with a health condition. DWP are extending a pilot programme that locates Jobcentre Plus advisers in GP surgeries and will shortly start a pilot that will test the impact of employment support advisers working within the Improving Access to Psychological Therapies Programme.

[8] Welfare Reform Act 2007.
[9] Black, C, 2008, *Working for a healthier tomorrow*, TSO

Health and Safety Executive

3.35 DWP will also seek to promote retention in employment by working with the Department of Health, the Health and Safety Executive and the devolved administrations to reduce the number of people falling out of work because of health conditions or disabilities. By improving the health of working age people, providing appropriate health interventions, making workplaces safer and healthier, and encouraging employers to promote staff health and support employees with health problems, DWP will work to reduce the number of people losing their jobs and having to claim benefits.

Priority 4: Targeted support for disadvantaged groups

Narrowing the employment gap for disadvantaged groups

3.36 Narrowing the gap between the overall employment rate and the employment rate of those who are disadvantaged in the labour market is central to the Government's long-term strategy for achieving an 80 per cent employment rate. In addition to the programmes aimed at increasing the employment rate of disabled people and lone parents set out above, DWP will:

- support the over-50s in the labour market by seeking to ensure that back to work help for the over-50s is as effective as for the under-50s, improving skills and encouraging informed decisions about work and retirement options; and
- work to increase the employment rate of those who are socially excluded through both its mainstream and specialist employment programmes supporting ex-offenders, the homeless, and those addicted to drugs and alcohol, thereby contributing to the Government's agendas on reducing re-offending[10] and social exclusion[11].

3.37 Through involvement with the 'now let's talk money' campaign, DWP will also contribute to promoting the financial capability (the knowledge, skills and aptitude to support better financial decision making) of vulnerable groups. The campaign focuses on encouraging intermediary organisations to do more to increase the financial inclusion and financial capability of vulnerable people. Financial capability underpins the skills required for sustainable employment as well as for personal responsibility. Jobcentre Plus will promote financial capability by signposting customers to sources of financial education, information and advice.

Targeted support

3.38 The Government recognises that disadvantaged people are individuals, not groups, and that there are often multiple issues to resolve. This is why Jobcentre Plus will provide intensive support to those individuals who need more help – enabling them to compete effectively in the labour market and to move into and remain in work. Jobcentre Plus will continue to:

- maximise the effective supply of labour by promoting work as the best form of welfare and helping unemployed and economically inactive people move into employment;
- help people facing the greatest barriers to employment to compete effectively in the labour market and move into and remain in work;
- ensure that people receiving working age benefits fulfil their responsibilities while providing appropriate help and support for those without work;

[10] See also PSA 23.
[11] See also PSA 16.

- scrutinise the way services are delivered to ensure an efficient and seamless approach to customer service;
- offer customers access to services through a wider range of channels including JobPoints and customer access telephones in a range of locations;
- promote financial capability by signposting customers to sources of financial education, information and advice; and
- provide a high quality service for customers, whether employers or individuals and value for money for taxpayers by focusing services around customers needs, paying the right benefits to the right people at the right time and increasing the number of customers who understand what is expected from them and what they can expect from Jobcentre Plus.[12]

Priority 5: Making work pay by improving incentives to participate and progress in the labour market

3.39 The Government believes that work for those who can is the best and most sustainable route out of poverty, and is committed to making work pay by improving incentives to participate in the labour market, ensuring that there is a financial benefit from employment. The Government is also committed to looking at ways to encourage progression in work and also at smoothing the customer journey from benefits into paid employment.

3.40 Making work pay will continue to be a priority for the Treasury, DWP and HMRC over the CSR07 period. Policy levers such as the In-Work Credit, Working Tax Credit (WTC) and National Minimum Wage (NMW) are central to the Government's efforts in this area. The WTC and NMW in combination provide a minimum in-work income guarantee, which not only ensures that it pays to work, but also contributes towards the Government's priorities on child poverty reduction. The Government will continue to ensure that these aims are kept in balance, such that work incentives are maintained and improved as much as possible, while simultaneously working to reduce child poverty by targeting support both in and out of work to those who need it most. DWP has also recently introduced a pilot for a better off in work credit designed to assure all long term benefit recipients that they will indeed receive a greater in-work income on moving into full-time employment than they did from their out-of-work benefits and so remove an important barrier to people taking jobs.

3.41 Work incentives are not just financial considerations and the Government is working together to ensure as smooth a transition as possible for those on benefits who move into paid employment. As part of the Government's wider Service Transformation agenda the Department for Work and Pensions (DWP) and Her Majesty's Revenue and Customs (HMRC) have established a joint working programme to identify where closer working can improve the service offered to our customers.

3.42 The first initiative was an In and Out of Work Pilot, which focused on improving the service to customers who frequently move in and out of work and who have to deal with DWP for their out of work benefits, HMRC for tax credits and Local Authorities for Housing Benefits. Turning benefits 'on' and 'off' quickly and more effectively has been a key enabler to encouraging customers to take the first step into the labour market, particularly to take up short-term work. Following successful evaluation of the pilots, a phased national rollout has commenced.

[12] Jobcentre Plus' annual business plan provides further information on the agency's priorities for the year ahead, its strategy for business transformation, and its business targets. The business plan can be accessed through the Jobcentre Plus website: http://www.jobcentreplus.gov.uk/JCP/stellent/groups/jcp/documents/websitecontent/dev_011985.pdf.

Priority 6: Sustainable employment and progression

Leitch Review

3.43 In his final report *Prosperity for all in the Global Economy: World Class Skills*, Lord Leitch recommended that the objectives of the employment and skills systems should be integrated into an objective on sustainable employment and progression. The Government published its response to the Leitch Review in July 2007,[13] setting out how it will take forward the whole Leitch Report in England, which included a commitment to an objective of sustainable employment and progression.

3.44 In addition to Leitch, the independent reviews led by Lisa Harker on Child Poverty and David Freud on Welfare reform[14], have made similar recommendations in the area of supporting the transition from welfare to work and measuring the effectiveness of skills in terms of securing sustainable employment with opportunities for progression.

Integrating Employment and Skills

3.45 DWP, Jobcentre Plus, Department for Business, Innovation, and Skills (BIS) and the Learning and Skills Council are working together to introduce an Integrated Employment and Skills (IES) service within England by 2010/11. The aim of the service is to enable customers to identify and gain the skills they need to find sustainable employment and progress in work and learning. The first trials of the service started in September 2008 for Jobseeker's Allowance customers and they will inform any national rollout and ensure the service meets the needs of both individuals and employers. The key features of the trials are:

- Enhanced skills screening process within Jobcentre Plus to identify those customers (in particular repeat claimants) who have potential skills (including basic skills) needs, which are preventing them from staying in sustainable work;
- the introduction of a Skills Health Check, delivered by enhanced Nextstep Services, to identify a customer's existing skills levels and those they need to develop, providing a work-focused action plan with recommended next steps;
- the testing of Skills Accounts to better articulate an individual's entitlement to training and indicate the resources available to them to address their skills needs, identified during the completion of a Skills Health Check
- co-location of careers advisers in Jobcentre Plus offices to enhance service delivery;
- enhanced Nextstep Services, offering more in-depth support to those with the most severe skills needs;
- encourage customers to move into jobs with training and encourage employers to offer jobs with training;
- ensure and encourage customers who take part in training whilst on benefits continue to actively search for work;
- ensure that provision results in economically valuable skills by monitoring the outcomes of Learning and Skills Council (LSC) provision;
- increase the number of benefit recipients receiving LSC provision; and

[13] *World Class Skills: Implementing the Leitch Review of Skills in England,* DIUS, July 2007.
[14] *Reducing dependency, increasing opportunity; options for welfare to work. An independent report to the Department for Work and Pensions,* David Freud, March 2007.

- continue to develop the skills for jobs programme to ensure that the skills delivered in future are economically valuable

3.46 Further trials started in an additional 7 areas between December 2008 and March 2009 and throughout 2009/10, the trials will be extended to lone parent customers on Income Support and new Employment and Support Allowance recipients. DWP is also working with the Scottish, Welsh and Northern Irish Governments to consider how we can deliver an integrated service in their countries.

3.47 The policy levers above will be developed over the coming months in order to prepare for negotiations with delivery partners. As part of this process DWP and BIS will be working with key stakeholders and building on good practice. DWP and BIS will also be developing objectives and performance management systems to create incentives for Jobcentre Plus and LSC and other delivery agencies to engage in real collaborative working, and to monitor and assess progress in achieving indicator 4 of this PSA.

Priority 7: Working in partnership with employers

3.48 Effective design and operation of welfare to work policies needs real engagement from employers, to ensure that the support delivered provides the long-term unemployed and the economically inactive with the preparation and support that enables them to meet employers' expectations and requirements. DWP will enhance the service that it offers both to employers and to individual customers in order to make quicker and more effective progress with the Government's employment agenda.

Local Employment Partnerships

3.49 Local Employment Partnerships are at the heart of DWP's work with employers and help to ensure that disadvantaged customers and the newly redundant get the preparation and training that enables them to meet employers' needs and expectations. The partnerships are based on a simple "deal" with employers:

- the Government gets people ready for work; and
- employers with vacancies commit to giving disadvantaged people an opportunity to fill a stated number of their vacancies – through methods including interviews, work placements and mentoring, etc.

3.50 Our original aim was to ensure that by the end of 2010 and with the support of major employers in both the private and public sectors, a quarter of a million disadvantaged customers will take up jobs through Local Employment Partnerships. DWP is therefore:

- continuing to develop strategies to maximise the opportunities available to individual customers; and
- supporting the recruitment industry's efforts to enable agencies and employers make full use of the wide diversity of people looking for jobs.

3.51 Following the success of the expanded Local Employment Partnerships, whereby over a quarter of a million people had moved into work through the partnerships by August 2009, the Government has now set a more stretching target for 2009/10. In September 2009 it was announced that an additional 500,000 people would be helped into work through LEPs by December 2010. The intention is that the majority of the 500,000 will be drawn from the priority groups identified when LEPs were first introduced - and in aiming to increase still further the numbers of employers and workplaces in partnership through LEPs, Jobcentre Plus will focus particularly on SMEs.

3.52 Jobcentre Plus leads on Local Employment Partnerships, working closely throughout Britain with a range of partners, including local skills providers, and working with employers to:

- identify entry criteria;
- customise any necessary training;
- provide high quality and responsive service to employers, which help fill job vacancies quickly and effectively and to the employer's specification; and
- nurture and maintain a diverse supplier base to ensure that services meet the needs of all customers, and encourage continued innovation in service delivery.

National Employment Partnership

3.53 The Government intends to significantly expand this successful approach of working with employers, and the Pre-Budget Report 2008 announced the establishment of a temporary National Employment Partnership, involving Chief Executives from across British businesses and the public sector. The Partnership works closely with the Government to agree what more employers can do to help the unemployed move quickly back into work. To support this, the Pre-Budget Report announced a substantial expansion of Jobcentre Plus' local and regional employer engagement capacity.

Backing Young Britain

3.54 In July 2009, the Government launched "Backing Young Britain". The aim of the campaign is to bring together businesses, charities and government to create opportunities for young people giving them a better start on the career ladder. By working with partners to offer schemes such as volunteering, work experience and apprenticeships we will give young people an important head start as they move into work. Over 280 organisations have already signed up to the campaign.

3.55 In signing up to the campaign organisations are asked to commit to at least one of the following initiatives:

- To become a volunteer mentor for school or university leavers to help them find their feet in the jobs market
- Provide work experience places, volunteering places or a work trial to help young people learn about work, make contacts and fill their CV
- Offer an internship for a graduate
- Create a new internship for 18-year-olds and non-graduates to give them a chance to prove themselves
- Provide an apprenticeship for 16 to 24-year-olds
- Joining a Local Employment Partnership to make sure job vacancies are advertised to local unemployed people
- Bid for one of the 100,000 jobs for young people in the Government's Future Jobs Fund.

Influencing employers

3.56 As part of DWP's work to maximise the number of people who look for work and who have access to a wide range of vacancies, DWP will also work to influence and, where necessary, challenge employers to make full use of the wide diversity of people looking for jobs. DWP will

introduce the Employers Attitudes to Disability Campaign which is part of the wider DWP employer engagement strategy and is aimed at challenging employers' assumptions and beliefs, and encouraging positive and confident behaviour towards the employment of disabled people and people with long-term health conditions. The campaign is scheduled to roll out nationally early in 2008.

Age Positive Initiative

3.57 Through the Age Positive initiative, DWP will continue to work closely with the business sector to encourage employers to adopt more flexible approaches to work and retirement to support the on-going training and retention of older workers. DWP will continue to help small and medium sized employers to realise the business benefits of employing older workers as part of an age diverse workforce. With the Department for Business, Innovation and Skills (BIS) and the new Equality and Human Rights Commission, DWP will assess the impact of the Employment Equality (Age) Regulations on employer policies and practices, particularly the default retirement age of 65 in readiness for a formal review in 2011.

3.58 Employer discrimination is a major factor in explaining employment disadvantage for ethnic minorities and DWP engages with employers to promote equalities in the workplace. The Government commissioned the Business Commission on Race Equality in the Workplace, including major private and public sector employers, to look at how best business and Government can tackle these issues. The Business Commission reported earlier this year and the government response broadly welcomed the findings. The Government agreed to take forward ten of the recommendations which cover a range of government department's responsibilities. DWP will be working closely with the Government Equalities Office in the development of the proposed Equalities Bill to ensure that lessons learnt about groups facing labour market disadvantage, such as disabled people and those from ethnic minorities are reflected within the legislation.

3.59 DWP's work with employers is complemented by the work of BIS who will support this PSA by:

- maintaining a flexible labour market;
- promoting fair treatment and work life balance to increase participation in the labour market and to improve productivity;
- helping to make work pay through the NMW, with the independent Low Pay Commission advising on the rate and HMRC carrying out enforcement;
- regulating employment agencies so that workers are protected without hampering agencies' ability to help people, including the previously inactive, find work;
- influencing the European Union Social Agenda, supporting vulnerable workers, promoting co-operative employment relations, flexible working and protecting employees. BIS is looking to simplify employment law, without diluting individual employment rights, to make it easier for employers to understand and comply with their legal duties, and to reduce numbers of employment tribunal cases; and
- raising employees' and employers' awareness of employment rights and responsibilities, working with partners such as Business Link, Directgov, Advisory, Conciliation, and Arbitration Service (ACAS),and the Regional Development Agencies to deliver information and support.

Priority 8: Delegating authority to local areas

City Strategy

3.60 Through the City Strategy, the Government is testing how much more can be achieved through delegating greater authority to local areas. Through partnership and closer engagement with employers, City Strategy Pathfinders will seek to better align local resources and promote integrated service delivery and increased programme flexibility, to meet the needs of disadvantaged groups in their areas. To deliver this DWP will:

- support City Strategy Pathfinders to help them develop targeted provision suitable for the needs of their local population, especially those disadvantaged in the labour market including ethnic minorities and to assess where its mainstream programmes need to be tailored to their particular needs;
- drawing on the experience of the City Strategy Pathfinders work to ensure that all of its programmes and policies make best use of public, private and third sectors expertise in delivering personalised, responsive services to help get people back into work;
- through the strengthening of partnerships, especially across the health sector, to ensure that worklessness policies are prioritised;
- draw on the City Strategy experience to ensure that best use is made of the deprived areas fund, to tackle inactivity and unemployment in the most deprived local authority wards and then use this experience to help support activity / future spend of Working Neighbourhoods Funding;;
- work with City Strategy Pathfinders to help them develop targeted provision suitable for the needs of their local population, especially those disadvantaged in the labour market and including ethnic minorities;
- progressively use the three levels of devolution laid out in the recent White Paper 'Raising expectations and increasing support: reforming welfare for the future'; to support activity to better align / join up funding streams to the benefit of individuals and employers;
- use the new arrangements for Local Area Agreements and developing Multi Area Agreements to help deliver the progress on those indicators which focus on worklessness and child poverty; and
- ensure that the lessons learned from City Strategy Pathfinders are shared with the devolved administrations as they develop their own strategies on worklessness.

3.61 Jobcentre Plus will:

- work with local authorities as a key strategic partner in order to help support activity to join up local services and develop local solutions to the benefit of those disadvantaged in the labour market, including ethnic minorities and improve the monitoring and delivery of employment outcomes in disadvantaged areas.

3.62 The work of the Department of Communities and Local Government (CLG) will contribute to this PSA, and in particular to achievement of progress on the employment rate of those living in deprived areas. Through activities aimed at promoting the regeneration and sustainable development of places. CLG is also responsible for the delivery of the Government's neighbourhood renewal strategy, which aims to ensure that no one is disadvantaged by where they live. More specifically CLG will:

- work with other Government departments to tackle deprivation, improve the economic and environmental performance of cities and sub-regions and narrow the gap between the most deprived areas and the rest of England on health, education, crime and worklessness outcomes;
- deliver a new local government performance framework as the means of securing national priorities locally. The new performance framework will contain robust indicators to support the local delivery of the Government's employment aspirations and to drive local area performance on worklessness. All local areas will report on the following performance indicators relevant to this PSA; and
- work with DWP to ensure effective delivery through local partnerships, with a strong emphasis on the delivery of local interventions aimed at developing the ability of people to get into and to stay in work.

3.63 Complementing this work, BIS will lead on the delivery of policies to improve regional economic performance,[15] which will promote innovative initiatives such as the Northern Way, a partnership between the three northern RDAs, which has undertaken a range of pilots focusing on long-term Incapacity Benefits customers.

Accountability and consultation

3.64 The Secretary of State for DWP is the lead minister for this PSA. The relevant Cabinet Committee will drive performance by regularly monitoring progress, holding departments and programmes to account and resolving interdepartmental disputes where they arise.

3.65 The Senior Responsible Officer within government for the PSA is the Director General of the Employment Group, DWP, who will chair a Senior Official PSA Delivery Board, comprising all lead and supporting departments. The Board will also monitor progress and review delivery regularly and report to the relevant Cabinet Committee.

3.66 This Delivery Agreement has been developed in consultation with the relevant government departments, the Equal Opportunities Commission, the Commission for Racial Equality, the Disability Rights Commission and Jobcentre Plus.

Devolved administrations

3.67 The policies and programmes described in this delivery agreement apply to Great Britain only. Employment policy is devolved for Northern Ireland. However, the Government, and DWP will work with the Northern Ireland administration to agree a comparable delivery strategy for maximising employment opportunity for all in Northern Ireland.

3.68 BIS does not have responsibility for skills in the devolved administrations. DWP and BIS will therefore work to negotiate arrangements for delivery of skills and learning within Northern Ireland, Scotland and Wales that fit with their own strategies and with the Leitch agenda.

[15] See also PSA 7.

A Measurement annex

Indicator 1	Overall employment rate taking of the economic cycle
Data provider	Office for National Statistics (ONS).
Data set used	Labour Force Survey.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/- 0.3 percentage points.
Data Quality Officer	Divisional Manager, Economic Impact Unit, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Movement in excess of sampling variability, i.e. +/- 0.3 percentage points on the employment rate. Policy will be judged successful if the employment rate has risen over the economic cycle.

Definition on key terms

- *Employment:*

  The number of people with jobs is measured through the Labour Force Survey (LFS). The Labour Force Survey is a survey of households. It uses definitions set out by the International Labour Organisation (ILO).

- *Labour Force Survey:*

  The LFS is a household survey of around 57,000 households, conducted by the Office for National Statistics. ONS publish headline results from the LFS on a monthly basis, with a more detailed dataset available on a quarterly basis.

- *Economic cycle:*

  Success is measured over the economic cycle. HM Treasury in Pre-Budget Reports and Financial Statement and Budget Reports publishes assessments of the economic cycle. Estimates are made using National Statistic data. Further information is available in 'Evidence on the economic cycle' (November 2008) which. explains the Treasury's approach to measuring the economic cycle and draws on evidence from the economic indicators monitored by the Treasury to inform the latest assessment of the cyclical position of the economy. This paper builds on previous analysis of the economic cycle published by the Treasury, in particular the 2005 publications 'Evidence on the UK economic cycle' (July 2005) and the 'Technical note on cyclical indicators' (December 2005).

A.1 Progress will be measured using the seasonally adjusted employment rate (the proportion of the population of working age (16-59 for females and 16-64 for males) who are in employment) in Great Britain, based on the International Labour Organisation (ILO) definition. This is a National Statistic.

Indicator 2	A narrowing of the gap between the employment rates of the following disadvantaged groups and the overall rate: disabled people, lone parents, ethnic minorities, people aged 50 and over, the 15 per cent lowest qualified, those living in the most deprived local authority wards
Data provider	ONS.
Data set used	Labour Force Survey.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	See tables below on each disadvantaged group. Confidence intervals relate to the employment gap.
Data Quality Officer	See tables below on each disadvantaged group.
Minimum movement required for performance appraisal	DWP will separately monitor the employment rate for each of the six disadvantaged groups and the gap between their employment rate and the employment rate of Great Britain. The definition of employment will be the same as for indicator 1.

A.2 Success for narrowing the gap between the disadvantaged groups (see below) and the overall rate will be defined as having narrowed the gap in each of the identified groups and the overall rate.

	Disabled people
Data provider	ONS.
Data set used	Labour Force Survey.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/- 1.41 percentage point.
Data Quality Officer	Deputy Director, Disability and Work Division, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Policy will be judged successful if there is upward movement on the indicator in excess of sampling variability.

Definition of key terms

- *Disabled person:*

  This measures the employment status of people who are disabled in accordance with the Disability Discrimination Act 1995. The Act defines a disabled person as 'a person with a physical or mental impairment which has a substantial and long term adverse effect on his ability to carry out normal day-to-day activities'. Although the Act provides protection from discrimination for past disabilities, the employment rate only applies to people who are currently defined as disabled.

	Lone parents
Data provider	Office for National Statistics
Data set used	Labour Force Survey
Baseline	Quarter 2 2008
Frequency of reporting	Annual using Q2 datasets. A Q4 dataset [1] is available and this will be used to monitor progress, but the target will be reported using only Q2 data to ensure seasonal comparability.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/- 2.24 percentage points
Data Quality Officer	Divisional Manager, Family, Poverty and Work Division, DWP
Minimum movement required for performance appraisal	Policy will be judged successful if there is upward movement on the indicator in excess of sampling variability.

Definitions of key terms

- *Lone parents*

  A person of working age caring for a dependent child, without a partner, who is a member of the same household.

	Ethnic minorities
Data provider	ONS.
Data set used	Labour Force Survey, single quarter calendar data.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/-1.90 percentage points.
Data Quality Officer	Divisional Manager, Labour Market Inclusion Division, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Policy will be judged successful if there is upward movement on the indicator I in excess of sampling variability.

Definition of key terms

- Black and Minority Ethnic:

  This group contains those who classify themselves to an ethnic background that is non-white, and is based on aggregated data for all respondents to the Labour Force Survey (LFS).

[1] Data are seasonally unadjusted and are obtained from the Household Labour Force Survey which is published biannually by the ONS (see Work and Worklessness amongst Households at www.statistics.gov.uk).

	People aged 50 and over
Data provider	ONS.
Data set used	Labour Force Survey.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/- 0.92 percentage points.
Data Quality Officer	Deputy Director, Ageing Society Directorate, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Policy will be judged successful if there is upward movement on the indicator in excess of sampling variability.

Definition of key terms

- People aged 50 and over:

  This group includes those aged 50 to 69. Data are obtained from the Labour Force Survey and are available quarterly.

	The 15 per cent lowest qualified
Data provider	ONS.
Data set used	Labour Force Survey.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/- 1.59 percentage points.
Data Quality Officer	Senior Analyst, Skills Division, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Policy will be judged successful if there is upward movement on the indicator in excess of sampling variability.

Definition of key terms

- *The 15 per cent lowest qualified:*

This group consists of those who are recorded in the Labour Force Survey as having no qualifications or low level qualifications. The measure takes into account the proportion of people in each of these two groups that make up the 15 per cent lowest qualified.

	Those living in the most deprived Local Authority wards
Data provider	ONS.
Data set used	Labour Force Survey.
Baseline	Quarter 2 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	+/- 1.44 percentage points.
Data Quality Officer	Divisional Manager, Area Initiatives and Strategies Division, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Policy will be judged successful if there is upward movement on the indicator in excess of sampling variability.

Definition of key terms

- *Most deprived Local Authority wards:*

  In England, the disadvantaged areas covered in this data are the wards in the Local Authorities eligible for the Working Neighbourhood Fund (WNF) which contain one or more Lower Super Output Areas (LSOAs) in the most deprived decile on the employment domain of the 2007 Index of Multiple Deprivation (IMD).

The Local Authorities eligible for WNF were determined on the basis of 3 criteria, which are:

- Any authority that has 20 percent or more of its LSOAs in the most deprived decile on the Employment domain;
- Any authority that has 20 percent or more of its LSOAs in the most deprived decile on the overall IMD;
- Any authority ranked among the top 40 districts on an equally weighted measure of key benefit claim rate and employment rate.

In Scotland and Wales, the disadvantaged areas are the wards with the highest benefit claim rates. These wards will be selected using data on receipt of key benefits. Four-quarter average key benefit data to February 2007 and 2004 mid year population estimates were used for the selections. Any ward with a benefit claim rate of at least 22 per cent (1.75 times the national rate) was selected.

- *Key benefits:*

  This includes the main out-of-work client group categories (unemployed people on Jobseekers Allowance, Lone Parents on Income Support, ESA and incapacity benefits customers, and others on income-related benefits with the exception of carers who are not subject to activation policies in the same way as other groups).

Indicator 3	Number of people claiming jobseeker's allowance
Data provider	ONS
Data set used	ONS claimant count
Baseline	May 2008 – 824,600
Frequency of reporting	Monthly
95 per cent confidence interval at last outturn	Not applicable (based on 100% data)
Data Quality Officer	Divisional Manager, Economic Impact Unit, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Any movement in the indicator over the period of CSR07.

Definition of key terms

- Jobseeker's Allowance:

  The main benefit for people of working age who are out of work or work less than 16 hours a week on average. Key out of work benefit for people of working age who are unemployed and are able to move quickly back into work. Females aged 16-59 and males aged 16-64 are eligible although it is only paid to people aged 16 or 17 in exceptional circumstances.

Indicator 3	Number of people claiming other working age out-of-work benefits
Data provider	DWP client group statistics and ONS
Data set used	DWP Work and Pensions Longitudinal Study and ONS claimant count
Baseline	Quarter 2 2008 – 3,507,700
Frequency of reporting	Quarterly
95 per cent confidence interval at last outturn	Not applicable (based on 100% data[2])
Data Quality Officer	Divisional Manager, Economic Impact Unit, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	Any movement in the indicator over the period of CSR07.

Definition of key terms

- Working age:
- 16-59 for females and 16-64 for males.
- Other out of work benefits:

  This indicator includes the main out-of-work client group categories excluding Jobseeker's Allowance (Lone Parents on Income Support, ESA and incapacity benefits customers, and others on income related benefits with the exception of carers who are not subject to activation policies in the same way as other groups).

[2] Data may be subject to some clerical errors.

Indicator 3	The proportion of people leaving Jobseeker's Allowance at three, six and twelve months
Data provider	DWP, using data published by the Office for National Statistics (ONS).
Data set used	Claimant inflows and Claimant stocks and flows by duration
Baseline	Quarter 2 2008 – 57.7%, 80.6% and 94.6% at 3, 6 and 12 months respectively.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	Not applicable (based on 100% data)
Data Quality Officer	Divisional Manager, Economic Impact Unit, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	To improve the proportion of people leaving Jobseeker's Allowance above the baseline rates at 3, 6 and 12 months (based on 100% data).

Definitions of key terms

- *Proportion of people leaving Jobseeker's Allowance :*

This indicator calculates a survival and off-flow rate for Jobseeker's Allowance customers at 3, 6 and 12 months. Published data allows a calculation of the number of people flowing through the 3, 6 and 12 month thresholds.

These are compared to the inflows 3, 6 and 12 months earlier, when customers would have first made their JSA claim. For example, the number of people reported as flowing through the 3 month threshold in April 2009 would be compared with the inflow in January 2009.

A survival rate is then constructed by dividing the threshold flow by the total number of inflows. An off-flow rate is constructed as one minus the survival rate.

This indicator uses UK unadjusted claimant count stocks and flows.

Indicator 4	An increase in the proportion of people who leave benefit who stay off for a sustained period
Data provider	Jobcentre Plus administrative data.
Data set used	Work and Pensions Longitudinal Study.
Baseline	May 2008.
Frequency of reporting	Quarterly.
95 per cent confidence interval at last outturn	100 per cent of population.[3]
Data Quality Officer	Divisional Manager, Economic Impact Unit, DWP.
Minimum movement required for performance appraisal	An upward movement in indicator over period of CSR07.

[3] Data may be subject to some clerical errors.

Definition of key terms

- *Working age:* 16-59 for females and 16-64 for males.
- *Out of work benefits*:

  This includes the main out-of-work client group categories (unemployed people on Jobseekers Allowance, Lone Parents on Income Support, ESA and incapacity benefits customers, and others on income-related benefits with the exception of carers who are not subject to activation policies in the same way as other groups).

A.3 This indicator will measure the proportion of people who sign off key welfare benefits and who then stay off benefits for a full six months. It will be used to provide information on the amount of time benefit customers spend off out-of-work benefits and in employment. This will help ensure that the relevant policies and programmes promote a sustained return to employment for those who have been on out-of-work benefits. An increase in the time people spend off out of work benefits is being user as a proxy for time spent in employment because data on time off benefits is more robust than data on time in employment.

Convention pluriannuelle entre l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi

Entre l'Etat, représenté par la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et par le secrétaire d'Etat chargé de l'emploi,

L'Unédic, représentée par le président et la vice-présidente de son conseil d'administration et son directeur général,

Et Pôle emploi, représenté par le président de son conseil d'administration et son directeur général,

Vu la loi n°2008-126 du 13 février 2008 et le décret n°2008-1010 du 29 septembre 2008 relatifs à l'organisation du service public de l'emploi,

Vu l'avis du Conseil national de l'emploi en date du 18 mars 2009,

Il est convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La création de Pôle emploi par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic s'inscrit dans un objectif politique global qui est celui de la mobilisation pour l'emploi. Que ce soit à court terme dans un contexte conjoncturel difficile sur le front de l'emploi ou pour faire face à moyen terme aux évolutions structurelles du marché du travail, le service public de l'emploi français doit se fixer des objectifs de progrès lui permettant de rejoindre le niveau des meilleurs standards européens.

Investi des missions de service public définies par la loi du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi, Pôle emploi sera l'opérateur de référence de la politique publique de l'emploi et devra relever le défi que représente la mise en place d'une véritable flexicurité. Cette ambition est conforme aux *lignes directrices intégrées* en matière d'emploi de la stratégie de Lisbonne, aux principes adoptés par le Conseil européen le 5 décembre 2007 et aux ambitions de l'accord national interprofessionnel du 11 janvier 2008 relatif à la modernisation du marché du travail. Conformément à la convention de l'OIT C. 88 relative au service public de l'emploi, Pôle emploi devra agir pour réaliser « *la meilleure organisation possible du marché de l'emploi et veiller à garantir l'universalité d'accès à ses services sur le territoire national* ».

Le service public confié à Pôle emploi est gratuit tant pour les demandeurs d'emploi que pour les entreprises, et financé, d'une part, par une subvention de l'Etat inscrite chaque année en loi de finances et, d'autre part, par une contribution de l'organisme gestionnaire de l'assurance chômage prévue par la loi. D'autres financements publics peuvent être attribués, notamment par les collectivités territoriales, pour prendre en charge certaines actions complémentaires aux services offerts par Pôle emploi sur l'ensemble du territoire.

La fusion de l'opérateur public historique, l'Agence nationale pour l'emploi, et du réseau des Assédic conduit l'Etat et les partenaires sociaux, gestionnaires du régime de l'assurance chômage depuis 1958, à définir ensemble les objectifs de la nouvelle institution.

Pôle emploi devra donner l'assurance à ceux qui cherchent un emploi, notamment aux plus fragiles, de pouvoir réussir leur insertion ou leur transition professionnelle, et apporter une réponse efficace aux difficultés de recrutement des entreprises. Il devra aussi tenir la liste des demandeurs d'emploi, assurer le service des allocations de chômage, veiller au respect des droits et devoirs des demandeurs d'emploi, participer activement à la lutte contre les discriminations à l'embauche et pour l'égalité professionnelle, développer une expertise sur le marché du travail au service de l'ensemble des acteurs publics et privés.

La création de Pôle emploi va bien au delà d'une simple opération institutionnelle de fusion et doit s'accompagner d'un saut qualitatif significatif. Son action devra permettre :

- de faire bénéficier les demandeurs d'emploi comme les employeurs d'un service plus performant, plus personnalisé, dont l'amélioration sera régulièrement mesurée par des enquêtes de satisfaction ;

- d'éviter tout éloignement durable du marché de l'emploi et de faire reculer le chômage de longue durée en apportant des réponses adaptées selon les profils et les difficultés de chacun ;

- d'améliorer le fonctionnement du marché du travail en accélérant les reprises d'emploi, en facilitant la mobilité professionnelle, en faisant reculer les difficultés de recrutement rencontrées sur certains métiers par les entreprises.

Pôle emploi s'appuiera sur la motivation, l'expérience et la compétence de ses agents pour mettre en place une nouvelle offre de service intégrée, tirant parti de l'ensemble des acquis des deux réseaux des Assédic et de l'ANPE. Les employeurs et les personnes à la recherche d'un emploi disposeront désormais en tout point du territoire d'un réseau polyvalent assurant l'ensemble des prestations nécessaires au recrutement et au placement. La mise en commun des moyens des deux réseaux permettra le redéploiement d'agents supplémentaires au service direct des usagers. Les résultats de la réforme feront l'objet d'évaluations régulières et d'un suivi au moyen d'indicateurs de performance précis.

Pour relever ces défis, Pôle emploi s'attachera à développer au sein de son réseau une culture et des valeurs professionnelles partagées.

Pôle emploi devra travailler davantage en complémentarité avec les autres opérateurs de placement et d'insertion, qu'ils soient publics ou privés, notamment afin de favoriser l'innovation et l'échange des bonnes pratiques.

Pôle emploi devra aussi coopérer activement avec les départements pour le retour vers l'emploi des bénéficiaires du RSA et avec les régions pour l'accès à la formation professionnelle des demandeurs d'emploi.

La présente convention définit les objectifs assignés à Pôle emploi par l'Etat et l'Unédic pour la période 2009–2011. Elle prévoit deux paliers de transformation : le premier en 2009, centré sur la réussite de la fusion et les premières étapes d'amélioration de l'offre de service, et le second à l'horizon 2011, qui vise à améliorer durablement l'offre de service et le fonctionnement du marché du travail. Elle prévoit en outre les principes d'évolution de l'organisation territoriale, des partenariats et des modes d'intervention. Elle précise enfin les moyens dont Pôle emploi disposera pour mener à bien ses missions, ainsi que les modalités de suivi et d'évaluation de ses résultats.

Titre I - Objectifs specifiques pour des ameliorations tangibles dès l'année 2009

L'année 2009 sera décisive pour la réussite de la réforme du service public de l'emploi, qui doit dépasser la simple intégration technique de l'ANPE et du réseau des Assédic et ouvrir la voie à un saut qualitatif dans les services rendus aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. Durant cette première année, Pôle emploi devra non seulement réaliser la fusion des organisations et des processus de gestion internes tout en garantissant la qualité des services antérieurement délivrés par l'ANPE et les Assédic, mais aussi apporter un progrès tangible dans les services offerts, par de nouveaux chantiers d'améliorations. A cet effet, un premier palier de renforcement des services sera mis en oeuvre avec les objectifs définis ci-après.

1.1. Simplifier et améliorer rapidement l'accès aux services

1.1.1. Délivrer dans l'ensemble des unités locales l'ensemble des services antérieurement délivrés séparément par l'ANPE et les Assédic

Avant la fin du premier trimestre 2009, tous les sites recevant du public devront assurer un accueil de premier niveau couvrant l'ensemble des missions de Pôle emploi :

- fourniture de renseignements généraux en matière d'indemnisation, de recouvrement, de placement, de services, prestations et formations accessibles localement,
- orientation vers l'interlocuteur adéquat, interne ou externe à Pôle emploi, possibilité de prendre ou modifier des rendez-vous,
- informations et aide si nécessaire pour l'usage des outils à disposition comme le téléphone, les bornes, internet, la documentation, l'impression ou la photocopie de documents.

Dès l'été 2009, sans attendre la restructuration physique du réseau qui sera mise en oeuvre dans le cadre du plan pluriannuel prévu au point 1.7.3., des équipes mixtes devront être constituées dans tous les sites recevant du public, où les demandeurs d'emploi et les employeurs pourront accéder à l'ensemble des services délivrés antérieurement séparément dans les agences locales de l'emploi et antennes Assédic. Dans les agglomérations, des modalités particulières d'organisation pourront être expérimentées.

1.1.2. Fusionner les sites internet et offrir un accès téléphonique unique

Pôle emploi mettra en place une page d'accueil commune vers les sites internet préexistants et un identifiant unique permettant de naviguer sans rupture entre les services authentifiés. Un lien sera mis en place vers le nouveau site de l'Unédic, qui continue d'assurer notamment l'information réglementaire sur l'assurance chômage.

Un numéro d'appel téléphonique unique 3949 mis en place dès la création de Pôle emploi permettra aux demandeurs d'emploi d'accéder au moyen d'une arborescence unique à l'ensemble des services.

Les employeurs conserveront des lignes directes pour accéder aux équipes professionnelles en charge du recueil et du traitement des offres d'emploi, et le numéro 0826 donnant accès aux services en charge du recouvrement des cotisations d'assurance chômage leur permettra également de connaître leur ligne directe et d'être mis en relation avec l'équipe professionnelle compétente.

1.1.3. Adapter les horaires d'ouverture aux besoins des personnes en recherche d'emploi et des employeurs

L'amplitude d'ouverture au public des services de Pôle emploi sera au minimum de 35 heures sur l'ensemble des sites. Les horaires d'ouverture seront homogènes dans chaque région, sous réserve d'aménagements tenant compte notamment des différences de situation entre les zones rurales et les agglomérations ou de la mise en place, le cas échéant, d'horaires atypiques pour faciliter l'accès aux services de Pôle emploi. La mise en oeuvre de cet objectif ne préjuge pas des règles relatives au temps de travail des agents, qui relèvent de la négociation de la convention collective de Pôle emploi.

1.1.4. Mettre en place un entretien unique d'inscription

Dans le cadre du premier palier de fusion opérationnelle, le processus d'inscription devra être simplifié, notamment par la suppression des redondances entre le premier entretien qui permet de s'inscrire et connaître ses droits, et le

second entretien centré sur l'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE). Pôle emploi fera progresser au cours de l'année 2009 la proportion des entretiens d'inscription et des PPAE réalisés au cours de la même journée.

Parallèlement Pôle emploi expérimentera l'entretien unique d'inscription dès le premier trimestre 2009 en vue d'une généralisation à tous les nouveaux inscrits en octobre 2009. L'entretien unique permettra au demandeur d'emploi de bénéficier dès l'inscription d'une information la plus précise possible sur son indemnisation, de se voir proposer chaque fois que possible de premières offres d'emploi adaptées, et d'élaborer son projet personnalisé d'accès à l'emploi.

Pour un accès rapide aux services, Pôle emploi aura pour objectif de réaliser l'inscription effective dans les 5 jours ouvrés suivant le premier contact avec le demandeur d'emploi.

1.2. Etablir une relation personnalisée avec l'ensemble des demandeurs d'emploi

1.2.1. Mettre en place un conseiller personnel pour chaque demandeur d'emploi

La désignation d'un conseiller personnel pour chaque demandeur d'emploi sera généralisée en 2009.

Le conseiller personnel est le référent unique du demandeur d'emploi et son interlocuteur privilégié pour l'ensemble de l'offre de service de Pôle emploi, tant en matière de placement que d'indemnisation, et l'accompagne tout au long de son parcours de retour à l'emploi. Le demandeur d'emploi est informé dans les quinze jours suivant l'entretien d'élaboration du PPAE de la désignation de son conseiller personnel et des coordonnées permettant de le contacter.

En cas de suivi délégué à un opérateur externe, celui-ci en est informé immédiatement par Pôle emploi, et communique au demandeur d'emploi dans les quinze jours les coordonnées de son conseiller.

Le conseiller mène avec le demandeur d'emploi les entretiens de suivi personnalisé, définit les étapes du parcours personnalisé, propose des offres d'emploi, prescrit les prestations et s'assure de ses démarches actives de recherche d'emploi. Il actualise le PPAE, notamment le projet professionnel et les éléments constitutifs de l'offre raisonnable d'emploi, conjointement avec le demandeur d'emploi au minimum tous les trois mois.

1.2.2. Adapter la fréquence de contacts selon les difficultés de retour à l'emploi

Pôle emploi mettra en place dès 2009 une première étape de restructuration de l'offre de service aux demandeurs d'emploi afin de la rendre plus lisible et de construire un cadre général favorisant la personnalisation des conseils, services, aides et prestations mobilisés pour chacun au fur et à mesure de l'évolution de sa situation.

En fonction de la distance à l'emploi du demandeur d'emploi, la fréquence des contacts sera adaptée :

- Tous les demandeurs d'emploi bénéficieront au deuxième mois de chômage d'un atelier collectif axé sur la recherche d'offres d'emploi, puis à partir du quatrième mois de chômage d'au moins un entretien programmé chaque mois avec leur conseiller personnel.

- Les demandeurs d'emploi qui ont besoin d'un soutien particulier bénéficieront dès leur inscription de contacts plus fréquents et de la mobilisation d'outils complémentaires, soit dans le cadre de dispositifs d'accompagnement internes à Pôle emploi, soit par la mobilisation d'opérateurs externes.

Les demandeurs d'emploi ayant un projet de création ou reprise d'entreprise bénéficieront d'un accompagnement adapté, en tenant compte de l'évolution des dispositifs mis en place par l'Etat.

Parallèlement, les entretiens conduits de manière redondante pour le suivi des demandeurs d'emploi par les deux réseaux fusionnés seront supprimés.

1.3. Mettre en oeuvre efficacement un ensemble rénové de mesures d'aide aux entreprises et aux demandeurs d'emploi, qu'ils soient indemnisés ou non

Les aides antérieurement mobilisées par l'ANPE et l'Unédic sont remplacées dès le 1er janvier 2009 par un ensemble rénové de mesures d'aide aux entreprises et aux demandeurs d'emploi, qu'ils soient indemnisés ou non.

Les orientations pour la conception et la gestion de ce nouveau dispositif d'aides sont fixées par le titre 2 de la présente convention. Le dispositif pourra le cas échéant être adapté en fonction des accords issus des négociations interprofessionnelles relatives à l'assurance chômage et à la formation professionnelle.

1.4. Poursuivre la mise en oeuvre du plan de mobilisation pour l'emploi et du plan de relance engagés en 2008

Pôle emploi continuera de mettre en oeuvre le plan de mobilisation pour l'emploi défini en novembre 2008. A ce titre, Pôle emploi s'engage à :

- Recevoir dans le mois qui suit leur réinscription les demandeurs d'emploi à l'issue d'un contrat à durée déterminée ou d'une mission d'intérim de moins de 6 mois, afin d'engager au plus tôt les mesures nécessaires à leur retour à l'emploi ;

- Participer, en relation avec les préfets, à la promotion des contrats aidés dans le secteur non marchand, ainsi qu'à des démarches de prospection des employeurs potentiels, afin de répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des employeurs et d'atteindre l'objectif de 330.000 contrats aidés en 2009 ;

- Accompagner le retour vers l'emploi des bénéficiaires des contrats aidés non marchands, en examinant de manière systématique leurs besoins en matière de prestations, de formation et de validation des acquis de l'expérience, en conservant avec eux un contact continu et en assurant un « entretien bilan » deux mois avant le terme du contrat ;

- Prendre contact avec chaque entreprise dont l'offre d'emploi n'a pu être satisfaite dans un délai d'un mois afin de mettre en place les services adaptés à ses besoins.

- Assurer pour le compte de l'Etat la gestion opérationnelle de l'aide à l'embauche dans les entreprises de moins de 10 salariés introduite en 2009 par le plan de relance ; à ce titre, Pôle emploi assurera l'information des entreprises sur le dispositif, versera l'aide aux entreprises éligibles et fournira des indicateurs sur les sommes versées et les bénéficiaires.

1.5. Développer l'accompagnement des licenciés économiques

Dans le cadre de l'accord national interprofessionnel portant reconduction du dispositif des CRP, Pôle emploi mettra en oeuvre l'accompagnement des licenciés économiques adhérents au dispositif des conventions de reclassement personnalisé, soit en tant qu'opérateur direct, soit en ayant recours à d'autres opérateurs de placement. L'accompagnement sera porté de 8 à 12 mois et intensifié dès 2009, avec pour objectif la mise en place d'un conseiller personnel pour au maximum 50 bénéficiaires.

Pôle emploi sera également chargé de mettre en oeuvre le contrat de transition professionnelle (CTP) dans les bassins d'emploi auquel sera étendu ce dispositif en 2009, soit en tant qu'opérateur direct, soit en ayant recours à d'autres opérateurs de placement, et d'en assurer la gestion administrative et financière. Il assurera cette mission en coordination avec l'AFPA et mettra en oeuvre un niveau d'accompagnement équivalent à celui existant dans les bassins d'emploi déjà couverts par ce dispositif.

1.6. Prendre part à la mise en oeuvre de la loi du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion

La mise en oeuvre du revenu de solidarité active impliquera de repenser les modalités selon lesquelles les bénéficiaires de minima sociaux sont orientés vers un acteur du service public de l'emploi dans les conditions définies par la section 3 du chapitre II du titre VI du livre II du code de l'action sociale et des familles, issue de la loi du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion. Pour assurer sa réussite, Pôle emploi prendra part à la négociation des conventions d'orientation qui interviendra au cours du premier semestre 2009.

En vue d'accompagner efficacement les bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) en recherche d'emploi et disponibles pour occuper un emploi, Pôle emploi définira et proposera aux conseils généraux avant la fin du premier trimestre 2009 les actions d'accompagnement susceptibles d'être réalisées en complément des services de droit commun.

Au premier semestre 2009, dans le cadre des modalités définies par décret de l'aide personnalisée de retour à l'emploi prévue à l'article 8 de la loi généralisant le revenu de solidarité active et réformant les politiques d'insertion (nouvel article L 5133-8 du code du travail), une convention entre le président du conseil de gestion du fonds national des solidarités actives et Pôle emploi déterminera, pour une durée de trois ans, les conditions dans lesquelles, cette aide contribue au renforcement, pour les bénéficiaires du revenu de solidarité active, des aides et mesures de Pôle emploi attribuées dans le cadre d'une reprise d'activité professionnelle.

Pôle emploi conduira également en 2009 les actions nécessaires pour préparer la mise en oeuvre des contrats uniques d'insertion prévus par la loi généralisant le RSA et réformant les politiques d'insertion : adaptation des outils, des supports d'information internes et externes, formation des agents pour assurer un développement rapide de ces nouveaux contrats à compter du 1er janvier 2010.

1.7. Préparer dans le cadre des orientations fixées par la présente convention une refonte des services et un plan pluriannuel d'évolution de l'organisation territoriale

Les travaux de conception engagés par l'instance nationale provisoire seront poursuivis en 2009 afin de préciser la cible à atteindre en termes de services et d'implantations territoriales, les changements à conduire en termes d'organisation et de métiers, les étapes et méthodes de mise en oeuvre du second palier de transformation.

1.7.1. Améliorer la connaissance des attentes des personnes en recherche d'emploi et des employeurs, conduire des expérimentations et les évaluer

Des enquêtes clients seront conduites par Pôle emploi pour mieux appréhender les attentes des demandeurs d'emploi, des salariés et des employeurs, tester les changements envisagés et fournir une base de référence pour les évaluations ultérieures.

Pour définir les conditions de mise en oeuvre des orientations fixées par le titre 2 de la présente convention, Pôle emploi conduira en 2009 des expérimentations, en particulier sur :

- la mise en place de forces de prospection chargées d'aller au devant des entreprises pour améliorer en lien avec les équipes professionnelles locales la collecte d'offres d'emploi et le placement ;

- l'extension du suivi mensuel personnalisé au premier mois de chômage au lieu du quatrième mois, en vue d'améliorer les taux de retour à l'emploi ; déjà engagée pour les seniors et les personnes en convention de reclassement personnalisée, cette extension sera notamment expérimentée pour des jeunes de moins de 25 ans.

Des protocoles d'expérimentation seront établis pour en permettre une évaluation rigoureuse au regard des objectifs poursuivis, par comparaison avec des zones témoin.

1.7.2. Préciser l'offre de service cible et les évolutions nécessaires de l'organisation et des métiers

En vue d'atteindre les objectifs fixés par le titre 2 de la présente convention, Pôle emploi définira en 2009 son offre de service cible et les évolutions nécessaires de l'organisation et des métiers, dont la négociation de la convention collective devra tenir compte. Un plan de déploiement intégrant la mise en oeuvre des formations et des évolutions des systèmes d'information à réaliser sera établi.

1.7.3. Elaborer des schémas régionaux et un schéma national cible d'implantation territoriale et définir un plan pluriannuel d'évolution de l'organisation territoriale

Dès la création de Pôle emploi, les directeurs régionaux prépareront des schémas régionaux d'implantation territoriale dans le cadre des orientations nationales et des engagements pris dans le cadre des conventions annuelles régionales conclues avec les préfets de région, et recueilleront l'avis du conseil régional de l'emploi sur leurs projets.

Avant la fin de l'été 2009, la direction générale de Pôle emploi proposera au conseil d'administration un schéma national cible d'implantation territoriale visant à optimiser l'organisation du réseau issu de la fusion de l'ANPE et des Assedic, et comportant :

- Des schémas régionaux d'implantation territoriale,

- Un plan triennal d'évolution des implantations,

- Les incidences financières de transformation du réseau.

Les orientations pour la conception de ce schéma cible sont fixées par le titre 3 de la présente convention.

Titre II - L'amélioration de l'offre de service aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises à l'horizon 2011

Pôle emploi met en oeuvre et apporte sa contribution à la politique publique de l'emploi définie par l'Etat et aux orientations définies par les partenaires sociaux dans le cadre des accords interprofessionnels relatifs à l'emploi, au chômage et à la formation professionnelle. L'Etat et l'Unédic fixent ensemble les objectifs suivants à l'horizon 2011 pour l'amélioration des services, en vue d'accroître les taux de retour à l'emploi.

2.1. Mettre en en place dans l'ensemble du réseau une nouvelle offre de service aux demandeurs d'emploi

2.1.1. Approfondir la personnalisation des services

Pôle emploi aura pour objectif central d'approfondir la personnalisation des services et de donner aux demandeurs d'emploi, notamment aux plus fragiles, l'assurance de ne pas rester isolés dans leurs démarches et d'être aidés efficacement dans leur recherche d'emploi.

Pour atteindre cet objectif, Pôle emploi devra faire progresser la qualité des services délivrés. Chaque demandeur d'emploi indépendamment de son statut devra pouvoir bénéficier d'une personnalisation accrue par la mobilisation des prestations, des services et des conseils les plus adaptés à sa situation, ainsi que des aides et mesures de Pôle emploi, et de les adapter au fur et à mesure de l'évolution de sa situation quel que soit le type de parcours dont il bénéficie.

A cet effet, les évolutions nécessaires seront définies et mises en oeuvre pour :

- améliorer les méthodes de diagnostic de la distance à l'emploi et de repérage des difficultés des demandeurs d'emploi;

- rechercher la meilleure articulation entre le parcours de base et une palette d'outils complémentaires en cas de situations plus complexes ;

- développer les compétences des agents en contact avec les demandeurs d'emploi pour la conduite des entretiens d'inscription et l'élaboration des PPAE, pour le suivi et l'appui aux demandeurs d'emploi en tant que conseiller personnel, et pour faciliter l'accès aux contrats aidés;

- permettre au demandeur d'emploi dont le suivi a été délégué à un réseau spécialisé ou un opérateur de placement de conserver un correspondant au sein de Pôle emploi, notamment pour les questions relatives à son indemnisation.
- optimiser l'appui apporté par les systèmes d'information, qui doivent évoluer profondément pour offrir des fonctionnalités plus riches et une ergonomie adaptée à la fonction de conseiller personnel, et faciliter les échanges avec les acteurs externes ;
- optimiser l'organisation au sein des équipes locales de Pôle emploi et mettre en place des plates-formes dédiées aux parcours renforcés, selon les modalités opérationnelles testées par l'ANPE en 2007 et 2008 dans le cadre du dispositif « Cap vers l'entreprise » (CVE) ;
- adapter la gamme des prestations à la nouvelle offre de services, notamment dans le cadre d'appels d'offres à lancer courant 2010.
- s'appuyer sur le médiateur national et les médiateurs régionaux pour améliorer la qualité des services et associer les usagers à leur adaptation et à leur évaluation.

Les progrès dans la personnalisation des services seront mesurés notamment par des enquêtes de satisfaction régulières et par :

- le taux de réalisation des entretiens mensuels dans le cadre du parcours de base ;
- le nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel en parcours de base ;
- le nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel en parcours renforcés ;
- la proportion des demandeurs d'emploi sans mise en relation depuis deux mois ou plus.

2.1.2. Améliorer en priorité les services pour les publics rencontrant des difficultés particulières et mettre en oeuvre si nécessaire des plans d'action ciblés pour ces publics

Les chances d'un retour rapide à l'emploi sont aujourd'hui statistiquement plus faibles pour certains publics, en particulier les jeunes sans qualification, les personnes de plus de 50 ans, les personnes handicapées, les personnes résidant dans une zone urbaine sensible, les bénéficiaires du RMI (du RSA à partir de juin 2009) disponibles pour occuper un emploi. Pour les personnes dont le chômage se prolonge, la durée de chômage tend aussi à devenir un obstacle pour le retour à l'emploi, ce qui doit conduire à intensifier le suivi et l'appui apporté aux chômeurs de longue durée, y compris lorsqu'ils exercent des activités réduites.

Plutôt qu'une approche administrative de catégorisation des demandeurs d'emploi, c'est l'option de la personnalisation des services qui sera privilégiée par Pôle emploi, en vue de répondre à ces difficultés par la construction de parcours adaptés selon les profils et les besoins individuels de chaque demandeur d'emploi.

Le déploiement de nouveaux services devra concerner prioritairement ces demandeurs d'emploi, comme cela a par exemple été le cas avec le déploiement du suivi mensuel personnalisé au premier mois pour des demandeurs d'emploi seniors.

Pôle emploi mettra en place un suivi particulier des actions et résultats obtenus pour ces catégories de demandeurs d'emploi, pour adapter les services qui leur sont offerts et mettre en place si nécessaire des plans d'action ciblés. En particulier, l'analyse des résultats des indicateurs annexés à la présente convention pourra s'appuyer sur leur ventilation par publics prioritaires.

La suppression progressive de la dispense de recherche d'emploi à partir du 1er janvier 2009 ainsi que la libéralisation des règles du cumul entre un emploi et une retraite nécessitent que Pôle emploi intensifie l'accompagnement des seniors.

Par ailleurs, la réforme de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) prévoit le renforcement de l'accompagnement vers l'emploi des personnes en bénéficiant, quand elles sont en capacité de travailler. Pôle emploi adaptera en conséquence les effectifs présents au sein des équipes pluridisciplinaires des Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) dans le cadre de cette réforme.

L'objectif fixé à l'horizon 2011 est de faire reculer le chômage de longue durée et de faire diminuer l'écart entre les taux de retour à l'emploi pour tous les publics prioritaires cités ci-dessus et le taux de retour à l'emploi de l'ensemble des demandeurs d'emploi.

2.2. Offrir des services adaptés aux personnes en activité qui souhaitent mener à bien un projet professionnel

Les services de Pôle emploi doivent être accessibles à toutes les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, qu'elles aient ou non un emploi, sans toutefois se substituer aux obligations de l'employeur.

Pour les personnes ayant un emploi, les services à distance doivent être privilégiés. Les attentes particulières de ce public seront analysées, et les services en ligne déjà accessibles à tous sans formalités particulières (abonnement aux offres d'emploi, télécandidatures, etc.) seront progressivement enrichis et adaptés en conséquence sur le site internet de Pôle emploi.

L'accompagnement des personnes en contrats aidés sera poursuivi dans les conditions définies au point 2.6.2.

Une offre de services spécifiques pour des actifs occupés sera développée par Pôle emploi à l'horizon 2011, en fonction des moyens qui pourront être dégagés compte tenu de l'évolution de la situation de l'emploi et des redéploiements permis par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic. Cette offre de service devra concerner prioritairement les actifs les plus fragiles tels que les personnes concernées par une forte récurrence emploi/chômage (successions de CDD ou de périodes de travail temporaire), ou les personnes travaillant à temps partiel et souhaitant rechercher un emploi à plein temps, notamment parmi les bénéficiaires du RSA.

2.3. Améliorer l'offre de services de recrutement et élargir le périmètre des entreprises clientes

2.3.1. Offrir aux employeurs des services plus faciles d'accès et plus personnalisés

Les services d'accompagnement des recrutements des entreprises devront être faciles d'accès :

- grâce à la mobilisation de tous les canaux d'information sur les services de Pôle emploi (site internet, prospection téléphonique, visites physiques, forums pour l'emploi, etc.)
- grâce à la personnalisation de la relation avec l'entreprise et la désignation d'un interlocuteur stable pour les entreprises qui le souhaitent.

Pôle emploi mettra en place une offre de services couvrant tout le spectre des besoins des entreprises qui souhaitent recruter : simple parution de l'offre d'emploi, sélection des candidats, assistance au recrutement et suivi des premiers mois dans l'emploi. Le service de sélection de candidats sera systématiquement proposé.

Une attention particulière sera portée aux attentes des TPE/PME et des entreprises qui ont des difficultés à recruter.

Les entreprises ayant recruté par l'intermédiaire de Pôle emploi seront systématiquement recontactées pour recueillir leur appréciation sur ces recrutements.

Pôle emploi développera le recrutement par simulation pour aider les entreprises à mesurer le niveau d'habiletés (capacités/aptitudes) des candidats au regard des postes proposés, quel que soit leur niveau de diplôme ou leur expérience professionnelle. Cette méthode pourra être également expérimentée pour faciliter la mobilité interne au sein des entreprises en aidant à repérer des salariés en capacité d'occuper les postes proposés, en vue de contribuer à réduire le turnover et de proposer les postes ainsi libérés à des demandeurs d'emploi.

2.3.2. Elargir le périmètre des entreprises clientes

La généralisation des forces de prospection selon des modalités qui seront arrêtées en fonction des résultats des expérimentations conduites en 2009 devra permettre d'élargir le périmètre des entreprises clientes de Pôle emploi, de provoquer l'émergence d'offres chez des clients hésitant à recruter et enfin de convaincre les clients actuels de confier à Pôle emploi l'intégralité de leurs offres d'emploi.

Les progrès dans l'offre de service aux entreprises seront mesurés notamment par des enquêtes de satisfaction régulières et par l'évolution du nombre d'offres d'emploi recueillies par Pôle emploi, avec l'objectif d'atteindre en 2011 4 500 000 offres à proposer aux demandeurs d'emploi.

2.4. Améliorer l'efficacité du rapprochement entre les offres et les demandes d'emploi et lutter contre les discriminations à l'embauche

2.4.1. Etre un intermédiaire plus efficace entre entreprises et demandeurs d'emploi et faire reculer les difficultés de recrutement sur certains métiers

L'objectif fixé à Pôle emploi est de réaliser un plus grand nombre de mises en relation réussies entre offres et demandes d'emploi, notamment pour des embauches sur des contrats de plus de six mois. Les offres d'emploi déposées par les entreprises devront être mieux suivies, en vue de réduire leurs délais de satisfaction.

Pôle emploi mobilisera ses équipes professionnelles pour faire reculer les difficultés de recrutement rencontrées sur certains métiers par les entreprises :

- en travaillant avec les entreprises sur les méthodes de recrutement en vue d'élargir le vivier des candidats susceptibles de pourvoir les postes proposés, notamment avec la méthode de recrutement par simulation ;
- en proposant aux entreprises d'assouplir leurs critères de recrutement en mobilisant si nécessaire des mesures susceptibles de favoriser l'adaptation des demandeurs d'emploi aux postes proposés, en particulier les contrats de formation en alternance (contrats d'apprentissage et de professionnalisation), les formations préalables à l'embauche, les contrats aidés.

Des plans d'action ciblés sur certains territoires ou certains métiers seront mis en place si nécessaire.

2.4.2. Améliorer l'orientation professionnelle, développer la validation des acquis de l'expérience et l'accès à la formation professionnelle

Pôle emploi devra contribuer à un fonctionnement efficace du marché du travail en favorisant la mobilité professionnelle des demandeurs d'emploi vers d'autres métiers ou d'autres secteurs d'activité pour élargir leurs pistes de retour à

l'emploi en fonction des opportunités offertes par le marché du travail. Chaque demandeur d'emploi devra bénéficier de renseignements et de conseils personnalisés sur le marché du travail local, et les entretiens programmés devront lui permettre d'analyser avec son conseiller personnel les pistes à privilégier au regard de ses souhaits, de son expérience, de ses qualifications et de ses aptitudes.

Le système d'information offrira de nouveaux outils pour cette approche personnalisée de la mobilité professionnelle, en particulier pour la recherche d'offres d'emploi sur des métiers proches du métier recherché en priorité par le demandeur d'emploi.

Pôle emploi facilitera l'accès à des prestations spécifiques utiles à la définition et à la mise en oeuvre de projets de mobilité professionnelle, telles que la validation des acquis de l'expérience, les bilans de compétences, les prestations d'évaluation des compétences, l'orientation vers la formation.

Dès lors que la décision de principe aura été prise, dans le respect des règles de gouvernance et de consultation au sein des structures concernées, l'Etat et Pôle emploi travailleront avec l'AFPA sur les modalités du transfert des personnels de l'AFPA chargés de l'orientation professionnelle. Les conditions d'intégration de ces personnels devront permettre de garantir l'opérationnalité des missions d'orientation dont ils auront la charge au sein de Pôle emploi. Ce travail devra également permettre à Pôle emploi d'évaluer les conséquences de ce transfert pour la négociation de sa future convention collective et pour l'organisation de ses services.

Pôle emploi développera la formation et l'information des conseillers pour leur permettre de repérer les situations d'illettrisme ou de non maîtrise des savoirs de base et de proposer des formations adaptées aux demandeurs d'emploi concernés. Ces actions seront mises en place en lien avec l'Agence nationale de lutte contre l'illettrisme (ANLCI), qui pourra diffuser méthodes et outils au profit de Pôle emploi.

2.4.3. Lutter contre les discriminations à l'embauche

Pôle emploi contribuera aux efforts en matière de diversité. Il s'attachera à appliquer de manière exemplaire la réglementation en matière de lutte contre les discriminations à l'embauche (sexe, âge, origine raciale), en développant le partenariat avec la Halde, en proposant une offre de service spécifique aux entreprises souhaitant son appui pour promouvoir l'égalité dans leurs recrutements.

2.5. Poursuivre et renforcer les actions contre la fraude aux prestations et aux aides

La lutte contre la fraude aux prestations de chômage et aux aides, y compris celles versées pour le compte de l'Etat, constitue un des objectifs prioritaires de Pôle emploi. Afin de poursuivre et de renforcer de manière significative la lutte contre la fraude aux prestations et aides versées, un plan de prévention et de lutte contre la fraude sera élaboré chaque année. Il devra s'appuyer particulièrement sur le déploiement de systèmes informatiques permettant un contrôle renforcé. A ce titre, Pôle emploi expérimentera la déclaration nominative des salariés relevant de l'assurance chômage (DN/AC), déclaration mensuelle effectuée par tout employeur et relative au montant des rémunérations et des périodes d'activité correspondantes de chacun de ses salariés. Cette expérimentation s'effectuera, dans un premier temps, dans quatre régions et trois secteurs professionnels (bâtiment, HCR, confection) conformément à l'avis rendu par la CNIL le 20 novembre 2008.

Afin de sécuriser les paiements dont il a la charge, Pôle emploi devra d'une part, mettre en place et procéder aux échanges d'information avec les organismes de sécurité sociale (CNAF, CNAM, CNAV….) et être acteur à part entière de la construction du répertoire national de protection sociale prévu à l'article 114-12-1 du code de la sécurité sociale.

L'engagement de Pôle emploi dans la lutte contre la fraude passera enfin par sa participation aux comités locaux de lutte contre les fraudes ainsi que par la production d'indicateurs annuels en lien avec la Délégation nationale à la lutte contre la fraude.

2.6. Mobiliser pleinement les aides favorisant le retour à l'emploi

2.6.1. Les aides et mesures de Pôle emploi

Pôle emploi met en oeuvre des mesures destinées à faciliter les opérations de recrutement des entreprises, à favoriser l'insertion, le reclassement, la promotion professionnelle et la mobilité géographique et professionnelles des personnes, qu'elles disposent ou non d'un emploi et qu'elles soient indemnisées ou non ; pour la période 2009-2011, les aides et mesures de Pôle emploi seront définies et mises en oeuvre en conformité avec les orientations suivantes.

Leur objectif prioritaire est de favoriser une reprise d'emploi rapide et durable par :

- des aides visant à lever les freins à la recherche active d'un emploi ou à la reprise d'emploi : aides à la mobilité géographique et aide à la garde d'enfants pour les parents isolés ; ces aides pourront prendre la forme d'aides financières directes ou d'aides en nature, par l'accès à des services spécifiques, tels que location de véhicules ou préparation au permis de conduire ;
- des aides visant à reconnaître et développer les compétences des demandeurs d'emploi : prise en charge de tout ou partie des frais engagés pour faire valider les acquis de l'expérience ou suivre une formation, financement d'actions

de développement des compétences correspondant aux besoins du marché du travail (actions de formation préalables au recrutement ou actions de formation conventionnées) et de la rémunération des stagiaires accédant à ces formations lorsqu'ils ne bénéficient pas de l'allocation d'aide au retour à l'emploi ;

- une aide financière aux employeurs pour des embauches en contrat de professionnalisation.

Par ailleurs, Pôle emploi soumettra à son conseil d'administration une étude sur l'opportunité et les modalités d'une aide spécifique aux employeurs pour l'embauche de chômeurs de longue durée ou âgés.

Les modalités d'intervention de Pôle emploi en matière de formation professionnelle seront adaptées pour tenir compte de la réforme de la formation professionnelle qui interviendra en 2009 et notamment de la création du fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels prévu par les partenaires sociaux.

Les aides sont attribuées sur prescription dans le cadre des projets personnalisés d'accès à l'emploi, et dans la limite des enveloppes disponibles. Pôle emploi peut en déléguer la prescription à d'autres opérateurs.

Le conseil d'administration de Pôle emploi définit leurs conditions d'accès et leurs montants et fixe les conditions dans lesquelles les directeurs régionaux peuvent adapter certains de ces paramètres aux caractéristiques des territoires ; il précise également dans quelles limites peut être exercée une fongibilité budgétaire au sein des crédits d'intervention déconcentrés.

Dans chaque région, le directeur régional de Pôle emploi prépare dans le cadre des orientations nationales une programmation prévisionnelle des aides et mesures ; il prend l'avis de l'instance paritaire régionale sur cette programmation prévisionnelle, en vue de l'élaboration de la convention annuelle avec le préfet de région prévue par l'article L 5312-11 du code du travail. Cette programmation vise à mobiliser pleinement les différentes aides et mesures au regard des situations locales de l'emploi et du marché du travail, et à assurer leur complémentarité et leur articulation avec les dispositifs financés par les conseils régionaux, les conseils généraux ou toute autre collectivité publique et par les organismes paritaires (OPCA, Fongecif…).

Une mesure régulière de l'impact des aides et mesures de Pôle emploi, notamment par des enquêtes annuelles auprès des bénéficiaires, est réalisée et communiquée à son comité d'évaluation ainsi qu'au comité de suivi de la présente convention.

2.6.2. La participation de Pôle emploi à la mise en oeuvre des aides à l'emploi et à la formation financées par l'Etat et par les organismes paritaires

Pôle emploi renforcera l'orientation des demandeurs d'emploi dont la situation le justifie vers les contrats uniques d'insertion, en respectant les objectifs de prescription (volumétrie et critères d'éligibilité) arrêtés en loi de finances qui seront précisés dans les conventions annuelles régionales. Celles-ci préciseront également les objectifs d'insertion dans l'emploi à l'issue de ces contrats, avec la possibilité de cibles différenciées en fonction des territoires ou des publics, dans le cadre d'une cible nationale de 60%.

Un référent identifié par l'employeur et par le salarié sera désigné dès l'embauche. Il sera notamment chargé d'informer le salarié ainsi que son employeur sur les finalités du dispositif et ses conséquences sur sa situation, de favoriser sa bonne intégration dans son poste de travail et de faciliter la validation des compétences acquises pendant le contrat ; le bénéficiaire du contrat aidé pourra le solliciter en tant que de besoin pendant toute la durée du contrat et bénéficier, le cas échéant, de prestations de Pôle emploi. Il sera reçu pour un entretien de bilan deux mois avant la fin du contrat s'il est à durée déterminée, afin de préparer la sortie du dispositif en examinant les différentes options envisageables et en mobilisant en tant que de besoin les prestations de Pôle emploi.

Pôle emploi continuera de remplir les missions (précédemment assurées par l'ANPE) d'agrément préalable et d'orientation des publics vers les structures d'insertion par l'activité économique. L'Etat associera Pôle emploi à la négociation et à la signature des conventions avec ces structures, qui intégreront désormais des objectifs d'insertion dans l'emploi durable des salariés embauchés. Pôle emploi contribuera au pilotage territorial de l'offre d'insertion par l'activité économique, en apportant son expertise dans le cadre des conseils départementaux de l'insertion par l'activité économique (CDIAE). Il apportera son appui à l'insertion de clauses sociales dans les marchés publics.

Pôle emploi devra par ailleurs mettre en place des modalités de suivi des salariés en insertion, notamment dans le cadre des comités techniques d'animation (CTA) dont il assure le pilotage, et définir, avec les structures d'insertion par l'activité économique, les méthodes de coopération destinées à préparer les sorties du dispositif.

Pour développer le contrat de professionnalisation, notamment en faveur des adultes et des jeunes sans qualification, Pôle emploi proposera aux branches professionnelles et à leurs OPCA la construction de partenariats en vue de :

- faire connaître les modalités de mise en oeuvre du dispositif, spécifiques à chaque branche ;

- proposer le contrat de professionnalisation et aider au montage de la formation, notamment pour les offres d'emploi non pourvues en raison d'un déficit de qualification des demandeurs d'emploi.

L'objectif fixé à Pôle emploi est de porter le nombre de placements qu'il réalise en contrats de professionnalisation à 25 000 par an, en visant tout particulièrement les jeunes de niveau infra IV et les demandeurs d'emploi âgés de plus de vingt-six ans et en mobilisant si nécessaire les actions de formation préalables au recrutement pour la préqualification de ces publics.

Une démarche similaire sera conduite pour les contrats d'apprentissage, en développant des partenariats avec les organismes gestionnaires de centres de formation d'apprentis.

L'Etat engagera une démarche de labellisation au niveau régional des opérateurs locaux d'accompagnement des parcours de création d'entreprise et financera ces opérateurs en y consacrant les crédits autrefois dévolus à EDEN et aux chéquiers conseils, soit 40M€ en 2009. Pôle emploi orientera les demandeurs d'emploi créateurs d'entreprise en priorité vers ces opérateurs labellisés. Il définira par ailleurs une offre de service complémentaire aux dispositifs mis en place par l'Etat.

2.7. Transférer le recouvrement des cotisations aux URSSAF

Les travaux préparatoires nécessaires au transfert du recouvrement des cotisations d'assurance chômage seront engagés en 2009, en vue de réaliser ce transfert au 1er janvier 2011.

Jusqu'à la mise en oeuvre de ce transfert, Pôle emploi assure pour le compte de l'Unédic et de l'association pour la gestion du régime d'assurance des créances des salariés (AGS) le recouvrement des cotisations antérieurement recouvrées par les Assédic. Des conventions bilatérales fixent les conditions dans lesquelles ces missions sont assurées. Après la réalisation de ce transfert, Pôle emploi continuera d'assurer le recouvrement des cotisations dues pour les intermittents du spectacle.

Pôle emploi s'engage à maintenir la qualité et les résultats des services de recouvrement, tout en préparant le reclassement des salariés concernés.

Pôle emploi intègre dans son plan d'évolution des systèmes d'information les besoins d'évolution liés au transfert du recouvrement. La convention relative au transfert du recouvrement prévue par l'article L 5422-16 du code du travail sera cosignée par l'Unédic, l'ACOSS et Pôle emploi. Cette convention définira notamment les conditions dans lesquelles les URSSAF transmettront à Pôle emploi les données issues des opérations de recouvrement utiles à l'exercice de ses missions.

2.8. Poursuivre la mise en place d'expérimentations pour une amélioration continue de l'offre de service

Pour concevoir les évolutions ultérieures de son offre de service, Pôle emploi adoptera une démarche systématique d'expérimentation et d'évaluation des dispositifs avant leur généralisation éventuelle.

De nouvelles expérimentations seront engagées notamment sur :

- la mise en place de plateformes téléphoniques dédiées, en vue d'un service téléphonique plus efficace et le cas échéant d'une extension des plages horaires de réponse au téléphone ;

- la mise en place d'un processus opérationnel d'inscription anticipée et d'accès à l'offre de service avant le terme du contrat de travail pour les personnes licenciées ou dont le CDD ne sera pas renouvelé.

- la mise en place pour les salariés en contrat unique d'insertion d'un dispositif d'accompagnement renforcé permettant d'améliorer l'insertion dans l'emploi à l'issue de ces contrats.

Pour définir des expérimentations concernant l'accompagnement professionnel des jeunes, Pôle emploi pourra s'appuyer sur l'expertise et les moyens du fonds d'expérimentation pour les jeunes prévu à l'article 25 de la loi du 1er décembre 2008 généralisant le Revenu de solidarité active. Il sera associé à son pilotage et participera à ses travaux.

Titre III - L'évolution de l'organisation territoriale et des modes d'intervention

3.1. Orientations relatives au pilotage par la performance

Pôle emploi mettra en place un dispositif de pilotage par la performance adapté aux enjeux de la fusion et de l'amélioration des services rendus, qui intègrera notamment la définition pour chacun des grands processus (processus de délivrance de services, processus support, notamment gestion des ressources humaines, gestion des systèmes d'information, comptabilité/finances) :

- des procédures de dialogue de performance et des outils de contrôle de gestion permettant de responsabiliser les managers à tous les niveaux notamment à l'échelon régional ;

- des objectifs opérationnels nécessaires pour atteindre les résultats attendus, tant en termes d'efficacité/qualité que d'efficience ;

- des outils de comptabilité analytique conformément aux dispositions prévues par l'article R. 5312-22 du code du travail. Cette comptabilité analytique, dont les principes sont délibérés en conseil d'administration, sera mise en place pour l'ouverture de l'exercice comptable 2010 et devra permettre d'apprécier la répartition des ressources et de calculer les coûts complets des différents services ainsi que de distinguer le cas échéant les opérations relevant du mandat de service public de celles relevant d'activités à caractère commercial ;

- des procédures et outils de contrôle interne permettant de maîtriser les principaux risques identifiés.

Les dispositions nécessaires pour garantir la certification des comptes et la fiabilité des indicateurs de pilotage et pour développer la lutte contre les fraudes seront prises en priorité.

En outre Pôle emploi développera une politique de management et de communication interne favorisant la diffusion d'une culture d'amélioration continue de la performance.

Les conditions de mise en oeuvre de ce pilotage par la performance feront l'objet d'une présentation annuelle au comité de suivi de la présente convention.

3.2. Orientations relatives à l'évolution de l'organisation territoriale

3.2.1. Mettre en place une organisation déconcentrée

Pôle emploi est organisé pour prendre en compte la diversité des territoires et la nécessité de délivrer ses principaux services en proximité, tout en garantissant une offre de service nationale cohérente. Il est fortement déconcentré pour favoriser l'adaptation territoriale des politiques de l'emploi et structuré en quatre niveaux selon le principe de subsidiarité :

- Le niveau national élabore la stratégie, conçoit les politiques (d'intervention, finances, ressources humaines, etc.), définit l'offre de service nationale, pilote la performance, assure le management du réseau, et s'assure de la maîtrise des risques.

- Le niveau régional décline la stratégie nationale avec l'adaptation à la région des politiques d'intervention et de l'offre de services nationale, programme les moyens régionaux dans le cadre du dialogue de performance avec le niveau national, pilote la performance dans la région, conduit les partenariats régionaux, pilote la coopération avec les réseaux spécialisés et la politique de sous-traitance, assure l'interface avec l'instance paritaire régionale (IPR), reporte à la direction générale.

- Le niveau territorial met en oeuvre la stratégie régionale en l'adaptant aux caractéristiques du territoire, programme ses moyens dans le cadre du dialogue de performance avec le niveau régional, pilote la performance sur le territoire, conduit les partenariats territoriaux, supervise les unités polyvalentes et unités spécialisées du territoire, reporte à la direction régionale. Une direction territoriale peut couvrir un ou plusieurs départements.

- Au niveau local des unités polyvalentes et des unités spécialisées produisent et délivrent des services dans une logique de proximité, en reportant aux directeurs territoriaux.

3.2.2. Rôle des instances paritaires régionales

Les instances paritaires régionales prévues par l'article L 5312-10 du code du travail sont consultées par les directeurs régionaux dans le cadre de la préparation de la programmation régionale des interventions de Pôle emploi puis sur le projet de convention annuelle régionale avec l'Etat. Elles rendent un avis au regard de la situation locale de l'emploi et du marché du travail, sur la base des études, indicateurs et toutes analyses produites par Pôle emploi dont elles sont destinataires, notamment celles relatives à l'analyse du marché local du travail et des besoins en matière de recrutement, à l'impact des aides et mesures de Pôle emploi et aux conditions de mise en oeuvre des partenariats dans le cadre du service public de l'emploi.

Dans le cadre du suivi des aides et mesures, elles proposent le cas échéant les aménagements nécessaires de la programmation régionale compte tenu de la situation locale, du budget prévisionnel et des objectifs fixés à Pôle emploi par la présente convention.

Les instances paritaires régionales établissent les liens nécessaires avec les autres structures paritaires régionales, notamment la COPIRE et les organismes agréés pour la gestion des fonds de la formation professionnelle, afin de développer les échanges sur la formation et l'emploi des demandeurs d'emploi et sur la gestion des dispositifs favorisant leur reclassement.

Les instances paritaires régionales veillent à la bonne application de l'accord d'assurance chômage. A cette fin leurs membres peuvent saisir le directeur régional de toute difficulté qui leur apparaîtrait concernant l'application des dispositions de l'accord d'assurance chômage, et peuvent exercer un rôle d'alerte auprès de l'Unédic ; le directeur régional de Pôle emploi leur communique trimestriellement un rapport sur la mise en oeuvre opérationnelle des dispositions contenues dans l'accord d'assurance chômage ; ils peuvent demander tout audit ou toute information complémentaire, statistique ou d'ordre opérationnel, qu'ils estiment nécessaires, sous réserve que le bon fonctionnement de la direction régionale de Pôle emploi ne s'en trouve pas obéré.

Par ailleurs, les instances paritaires régionales statuent sur les recours individuels qui leur sont soumis nécessitant un examen particulier, portant sur :

- L'appréciation des conditions d'accès au régime d'assurance chômage,
- Les demandes de remises au titre d'allocations ou d'aides au reclassement indûment perçues,
- Les cas de chômage sans rupture du contrat de travail,
- Les demandes de délais de paiement des contributions,
- Les cas de départs volontaires,
- Les demandes de remises de majorations de retard et de pénalités,

- Les cas d'appréciation des rémunérations majorées,
- Les demandes de maintien du versement des prestations.

Ces attributions restent exercées par les commissions paritaires ou les bureaux des Assédic et du GARP jusqu'à la mise en place des instances paritaires régionales.

Le conseil d'administration de Pôle emploi précisera les conditions de mise en oeuvre de ces dispositions.

Les médiateurs régionaux de Pôle emploi transmettent régulièrement aux instances paritaires régionales les bilans annuels de leur activité.

Les procès-verbaux des réunions des instances paritaires régionales sont transmis au directeur régional de Pôle emploi, au préfet de région, au président du conseil d'administration et au directeur général de Pôle emploi, au président, au vice-président et au directeur général de l'Unédic. En cas de difficultés d'interprétation de la réglementation en matière d'assurance chômage, les instances paritaires régionales pourront, en tant que de besoin, s'adresser aux services techniques de l'Unédic.

Pour la mise en place des instances paritaires régionales, les organisations nationales d'employeurs et de salariés représentatives au plan interprofessionnel désignent leurs représentants, afin que ces instances soient constituées dans l'ensemble des régions avant la fin février 2009.

Le régime des incompatibilités entre la qualité de membre d'une instance paritaire régionale de Pôle emploi et d'autres fonctions est prévu par le règlement intérieur des instances paritaires régionales adopté par le conseil d'administration de Pôle emploi.

3.2.3. Mettre en oeuvre le schéma cible d'implantation territoriale

Les transformations du réseau de Pôle emploi sont réalisées dans le cadre d'un schéma cible d'implantation territoriale prévoyant :

- des unités polyvalentes délivrant les services aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises ; elles peuvent également comporter des implantations secondaires assurant une partie de ces services ;
- des unités spécialisées délivrant :

. soit des services à des publics ou secteurs professionnels spécifiques (cadres, intermittents du spectacle, placement international, etc.)

. soit des services complémentaires au service de base, notamment dans les agglomérations (recrutement par simulation, plateformes d'accompagnement des licenciés économiques, etc.)

Le schéma d'implantation territoriale sera défini en conformité avec les principes suivants :

- 80% des demandeurs d'emploi doivent pouvoir accéder en moins de 30 minutes par des moyens de transports usuels à une unité polyvalente ;
- Les unités constituant le réseau de Pôle emploi ont une taille minimale de 15 agents et une taille maximale de 70 agents. Des expérimentations d'unités de plus grande taille seront conduites pendant la durée de la présente convention, en agglomération notamment ;
- Les choix d'implantation tiennent compte de l'implantation territoriale des partenaires de Pôle emploi, notamment les réseaux spécialisés et les maisons de l'emploi ;
- Les modalités de délivrance des services peuvent être adaptées en fonction du contexte local (permanences, visio-guichets, « points emploi » dans le cadre de conventions avec les communes, etc.).
- L'évolution du réseau ne doit pas conduire à la réduction du nombre d'implantations dans les zones urbaines sensibles (ZUS) ;
- Au total, le réseau cible de Pôle emploi pourrait comporter de 1000 à 1200 unités accessibles au public (unités polyvalentes et spécialisées).

75% des opérations prévues par le schéma cible devront être finalisées au terme de la présente convention.

3.3. Orientations relatives à la coopération au sein du service public de l'emploi

Pôle Emploi adapte ses services et interventions aux caractéristiques locales du marché de l'emploi, développe la coopération avec les collectivités territoriales, les autres acteurs participant au service public de l'emploi et l'ensemble des acteurs économiques et sociaux, et contribue à diffuser les bonnes pratiques identifiées localement.

3.3.1. Contribuer à l'élaboration et à la mise en oeuvre des stratégies territoriales du service public de l'emploi

A l'échelon régional, Pôle emploi participe activement au conseil régional de l'emploi, en vue de la construction d'une vision partagée des priorités d'action en faveur de l'emploi et des coopérations à construire ; à l'échelon départemental, Pôle emploi participe à la mise en oeuvre du dispositif d'orientation prévu à la section 3 de l'article 3 de la loi du 1er décembre 2008 généralisant le revenu de solidarité active et notamment à la négociation des conventions d'orientation ; à l'échelon des bassins d'emploi, Pôle emploi participe activement à l'élaboration de diagnostics locaux et de stratégies

territoriales partagées, notamment au sein des maisons de l'emploi, et contribue aux plans d'action locaux qui en découlent.

Le conseil régional de l'emploi est consulté chaque année avant conclusion de la convention entre le préfet de région et le directeur régional de Pôle emploi prévue par l'article L 5312-11 du code du travail, qui détermine compte tenu des objectifs de la présente convention :

- la programmation des interventions de Pôle emploi au regard de la situation locale de l'emploi et du marché du travail ;
- les conditions de participation de Pôle emploi à la mise en oeuvre des aides à l'emploi prévues par le code du travail ;
- le cadre de coopération entre Pôle emploi et les maisons de l'emploi, les missions locales, le réseau Cap emploi, l'AFPA et les autres intervenants du service public de l'emploi ;
- les conditions d'évaluation de l'action de Pôle emploi.

3.3.2. Développer l'expertise sur le marché du travail au service de l'ensemble des acteurs du service public de l'emploi

Pôle emploi a pour objectif de mieux connaître et faire connaître les évolutions du marché de l'emploi, en s'appuyant sur son maillage territorial et sur les outils et compétences issus de l'ANPE et des Assédic ; à cet effet, Pôle emploi développera une offre de service relative à la diffusion d'informations sur le marché du travail et à la mise à disposition d'expertises. Les principaux éléments de cette offre de services seront définis au niveau national en fonction des attentes des acteurs de la politique de l'emploi et de la formation professionnelle, à l'échelon national, régional et local, et pourront être enrichis par les directions régionales de Pôle emploi.

3.3.3. Renforcer la coopération avec les régions

Pour améliorer l'orientation et l'accès à la formation des demandeurs d'emploi, Pôle emploi proposera aux conseils régionaux de négocier des conventions, en vue notamment :

- de développer l'information des demandeurs d'emploi sur les formations financées par le conseil régional et de faciliter leur accès à ces formations dans le cadre de l'élaboration et du suivi de leur projet personnalisé d'accès à l'emploi ;
- de rechercher une complémentarité entre les actions du conseil régional et celles que Pôle emploi met en oeuvre pour reconnaître et développer les compétences des demandeurs d'emploi et répondre aux besoins de recrutement des entreprises ; dans ce cadre, la mise en place d'actions de formation cofinancées et la prise en charge par Pôle emploi de frais associés à la validation des acquis de l'expérience et au suivi des formations financées par le conseil régional pourront être contractualisées avec les régions ;
- de définir la contribution de Pôle emploi aux travaux conduits par les observatoires régionaux de l'emploi et de la formation (OREF) et à l'élaboration du plan régional de développement de la formation (PRDF) ;
- de préciser les modes de relation avec les centres d'animation, de ressources et d'information sur la formation (CARIF), notamment pour l'alimentation de la base de données sur l'offre de formation (OFAA).

3.3.4. Renforcer la coopération avec les départements

Comme le prévoit la feuille de route du Grenelle de l'insertion, l'offre de service de Pôle emploi ne distingue pas les demandeurs d'emploi selon leur statut. Pôle emploi prend en charge les bénéficiaires du RSA disponibles pour l'emploi et orientés vers lui par le conseil général et les fait bénéficier de son offre de service ainsi que de ses aides et mesures. Dans le cadre de conventions avec les Conseils généraux, il met en oeuvre des prestations et services complémentaires à l'offre de service de droit commun, intensifiées et adaptées aux difficultés particulières de ces personnes.

Ces prestations complémentaires sont définies conjointement avec les Conseils généraux, dans le cadre des conventions prévues à l'article L.262-32 du code de l'action sociale et des familles. Pour préparer ces conventions, une gamme de prestations et services est proposée aux conseils généraux par Pôle emploi, dont le contenu est défini dans le cadre d'une convention nationale avec l'association représentant les départements. Cette convention nationale est négociée au premier trimestre 2009. Elle définit également les règles applicables pour déterminer les coûts sur la base desquels les départements contribuent au financement des interventions proposées par Pôle emploi.

3.3.5. Développer des modes de coopération efficaces avec les réseaux spécialisés

Pôle emploi poursuivra la coopération engagée par l'ANPE avec les réseaux spécialisés chargés de missions de service public relatives au placement, à l'insertion, à la formation et à l'accompagnement de publics particuliers.

Les conventions conclues avec l'APEC, les missions locales et les organismes du réseau Cap Emploi seront reconduites par avenant jusqu'à fin 2009.

Avec les missions locales et les organismes du réseau Cap Emploi, de nouvelles conventions seront négociées dès que Pôle emploi aura défini son offre de service cible. Ces conventions pourront être conclues avec les organismes partenaires qui mettront en place, en complément de leurs interventions de droit commun permettant une prise en

charge globale adaptée aux besoins spécifiques des publics auxquels ils s'adressent, des services et procédures en cohérence avec la nouvelle offre de service de Pôle emploi et avec les dispositions relatives aux droits et devoirs des demandeurs d'emploi.

Un dispositif permettant d'évaluer régulièrement les résultats des organismes partenaires en termes d'insertion dans l'emploi, et de les comparer à ceux du réseau de Pôle emploi sera mis en place par le comité de suivi de la présente convention.

3.3.6. Développer le recours aux opérateurs de placement pour des prestations globales

Pôle emploi met en oeuvre une politique de sous-traitance dans le cadre des orientations définies ci-dessous. Cette politique a pour objet :

- de faire réaliser des prestations utiles aux demandeurs d'emploi ou aux employeurs et nécessitant des compétences spécialisées dont Pôle emploi ne dispose pas en interne, en particulier en matière d'évaluation des compétences et de formation,

- de faire réaliser des prestations similaires à celles que Pôle emploi réalise directement dans le cadre de son offre de service, afin de majorer ses capacités d'action et de confronter ses méthodes et résultats à ceux d'autres opérateurs. Ces prestations peuvent être ponctuelles ou globales.

Les prestations ponctuelles sont mobilisées par le conseiller personnel désigné par Pôle emploi, dans le cadre du parcours personnalisé du demandeur d'emploi.

Les prestations globales sont des prestations de six mois ou plus visant la prise en charge de demandeurs d'emploi relevant d'un accompagnement renforcé ou de la création d'entreprise, ou la prise en charge des licenciés économiques. Ces prestations sont rémunérées en fonction des résultats en termes de retour à l'emploi. Dans ce cadre, le conseiller du demandeur d'emploi est désigné par le prestataire.

Pôle emploi développera le recours à la sous-traitance globale dans le cadre d'appels d'offre ouverts à l'ensemble des organismes assurant, à titre principal ou secondaire, une activité de placement. Pour ces appels d'offres, une commission des marchés spécifique intégrant des représentants de l'Etat et de l'Unédic sera mise en place.

Ce mode de sous-traitance sera étendu à l'ensemble des régions et le nombre de demandeurs d'emploi orientés vers ces organismes sera porté au minimum à 100 000 en 2011. Pôle emploi mettra en oeuvre l'ensemble des moyens nécessaires, sur l'ensemble de son réseau, pour garantir le bon déroulement de son recours aux opérateurs de placement.

Les opérateurs de placement prestataires de Pôle emploi devront s'engager notamment à actualiser au moins tous les trois mois les projets personnalisés d'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi dont l'accompagnement et le placement leur est confié, à signaler à Pôle emploi les manquements aux devoirs définis par l'article L 5412-1 du code du travail, à utiliser pour les liaisons avec Pôle emploi les procédures, supports et outils notamment informatiques mis à leur disposition.

Une évaluation annuelle des prestations assurées par les organismes de placement dans le cadre des marchés passés par Pôle emploi devra permettre :

- d'apprécier les modalités d'orientation des demandeurs d'emploi vers ces organismes ;

- d'évaluer la qualité du service délivré ;

- de comparer entre elles et avec celles du réseau de Pôle emploi les prestations développées par ces organismes et d'évaluer leurs efficiences respectives sur le reclassement des demandeurs d'emploi.

Cette évaluation sera organisée par le comité de suivi de la présente convention.

3.4. Dispositions relatives aux systèmes d'information et au dossier unique du demandeur d'emploi

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi prennent toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité des échanges de données antérieurement réalisés entre les systèmes d'information de l'Etat, de l'Assurance-chômage et de l'ANPE, ainsi qu'avec les systèmes d'information d'autres institutions publiques ou privées.

L'Unédic et Pôle emploi prennent les dispositions nécessaires pour organiser la dissolution du GIE SI Convergence Emploi. L'Unédic met à disposition de Pôle emploi ses bases de données relatives à l'indemnisation des demandeurs d'emploi et au recouvrement des contributions des employeurs. Pôle emploi enrichit ces bases de données, les fait évoluer en vue de la réalisation des objectifs fixés par la présente convention et les utilise en vue de la réalisation de ses propres documents.

Pôle emploi prend en compte les demandes d'évolution des systèmes d'information dont il assure la maîtrise d'oeuvre, adressées par l'Etat pour assurer sa mission de définition et de pilotage des politiques publiques de l'emploi ou par l'Unédic pour l'accomplissement de sa mission de gestion de l'assurance chômage. Il donne une priorité de traitement aux évolutions issues des textes législatifs et réglementaires et de la convention d'assurance chômage.

Les conditions d'élaboration des spécifications et de recette des évolutions relatives aux missions que Pôle emploi exerce respectivement pour le compte de l'Etat et de l'Unédic au titre du 4° de l'article L 5312-1 du code du travail,

du dernier alinéa de l'article L 5427-1 du code du travail et du III de l'article 5 de la loi du 13 février 2008 sont définies par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service. Les rapports entre la direction des systèmes d'information de Pôle emploi et les services de l'Unédic sont fixés par une convention de service.

Pôle emploi présente deux fois par an au comité de suivi de la présente convention son plan d'évolution des systèmes d'information et l'état d'avancement des projets inscrits dans sa programmation, en particulier au regard des évolutions demandées par l'Etat ou l'Unédic pour l'accomplissement de leurs missions. Ces réunions sont précédées en tant que de besoin par des échanges avec les services compétents de l'Etat et de l'Unédic.

Chaque année, Pôle emploi présente pour avis au conseil national de l'emploi ou à une commission ad hoc créée par celui-ci les évolutions envisagées pour l'harmonisation de ses référentiels et l'interopérabilité de ses systèmes d'information avec ceux des autres acteurs du service public de l'emploi, ainsi que les évolutions envisagées des systèmes d'information partagés, notamment le dossier unique du demandeur d'emploi. Le dossier unique du demandeur d'emploi est l'outil de liaison entre les membres du service public de l'emploi pour consulter et enrichir le dossier du demandeur d'emploi et rendre compte de l'actualisation régulière du projet personnalisé d'accès à l'emploi, des actions engagées et de leurs résultats.

Une annexe à la présente convention définit les modalités d'organisation et de fonctionnement du dossier unique du demandeur d'emploi.

3.5. Dispositions relatives aux échanges d'informations et aux études et statistiques

3.5.1. Comité de coordination des études et statistiques

Il est institué un comité de coordination des études et statistiques composé de représentants de l'Etat, de représentants de l'Unédic et de représentants de Pôle emploi désignés par son directeur général.

Le comité de coordination a pour objet :

- L'échange d'informations sur les travaux d'études ou de recherche et les publications effectués par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi à partir des données produites ou gérées par ce dernier,
- L'échange d'informations sur la communication des données nécessaires à la réalisation d'études ou de recherches confiées à des tiers par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi ;
- L'échange d'informations sur les évolutions des systèmes statistiques et le suivi des délais, ordre de priorité et conditions de mise en oeuvre des demandes d'évolution des systèmes d'information adressées à Pôle emploi par l'Etat ou par l'Unédic pour répondre aux besoins en matière statistique liés à l'accomplissement de leurs missions ;
- L'organisation des études complémentaires demandées par le comité de suivi pour l'évaluation de la présente convention.

Ce comité de coordination se réunit chaque trimestre et peut, en cas de difficultés, saisir le comité de suivi de la présente convention.

3.5.2. Echanges d'informations, production et publication de statistiques et études

L'Etat, l'Unédic et Pôle emploi prennent toutes les dispositions nécessaires pour assurer la continuité de la production et de la publication des statistiques et des indicateurs relatifs à l'emploi salarié, aux offres d'emploi, aux demandeurs d'emploi, à leur indemnisation, aux services, aides et mesures mis en oeuvre.

Pôle emploi recueille et traite les données nécessaires à la production de ces statistiques et indicateurs.

Les statistiques mensuelles relatives aux demandeurs d'emploi inscrits et aux offres d'emploi traitées par Pôle emploi sont publiées, au niveau national, sous le double timbre de la DARES et de Pôle emploi, et, au niveau régional, sous le double timbre des services déconcentrés du ministère chargé de l'emploi et de Pôle emploi. Ces statistiques mensuelles font l'objet d'un contrôle qualité interne complété par un contrôle qualité externe mis en oeuvre par la DARES et l'INSEE.

Les conditions de restitution et de publication des données physiques et financières relatives aux missions que Pôle emploi exerce respectivement pour le compte de l'Etat et de l'Unédic au titre du 4° de l'article L 5312-1 du code du travail, du dernier alinéa de l'article L 5427-1 du code du travail, du III de l'article 5 de la loi du 13 février 2008, ou de toute autre délégation sont définies par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service. Ces conventions fixent également, le cas échéant, les conditions dans lesquelles Pôle emploi contribue à la demande de l'Etat ou de l'Unédic à des travaux de prévision, de simulation et de chiffrage pour le pilotage de ces dispositifs.

Pôle emploi met à disposition de l'Unédic les données et les éléments d'information nécessaires aux partenaires sociaux pour le pilotage et la bonne gestion du régime d'assurance chômage et le déroulement des négociations afférentes. L'Unédic accède en permanence aux bases de données relatives à l'indemnisation des demandeurs d'emploi et au recouvrement des contributions des employeurs et peut faire usage de toute donnée utile à l'exercice de sa mission de gestion de l'assurance chômage.

Pôle emploi met à disposition des services de l'Etat les fichiers et les éléments nécessaires au pilotage et à l'évaluation des politiques publiques, ainsi que des dispositions du code du travail à la mise en oeuvre desquelles participe Pôle

emploi, notamment les aides à l'emploi prévues par l'article L 5111-1 du code du travail. Les modalités de mise à disposition de ces fichiers et éléments au niveau régional sont prévues par la convention annuelle conclue par le préfet et le directeur régional de Pôle emploi. Les conventions qui en définissent les modalités de mise à disposition au niveau national, antérieurement passées entre l'ANPE et l'Etat et transférées à Pôle emploi, seront adaptées au premier trimestre 2009. Elles prévoiront en particulier l'intégration des informations relatives aux types de parcours, aux services, entretiens, prestations et formations dans le fichier historique statistique des demandeurs d'emploi.

Les travaux d'études ou de recherche et les publications effectués par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi à partir des données produites ou gérées par Pôle emploi font l'objet d'un échange régulier d'information au sein du comité de coordination visé au point 3.5.1.

Lorsque la réalisation d'études ou de recherche est confiée à des tiers par l'Etat, l'Unédic ou Pôle emploi, la communication des données nécessaires fait l'objet de conventions avec les tiers concernés pour en définir les modalités pratiques, dans le respect des règles de diffusion des données statistiques et des prescriptions de la CNIL. Ces travaux, qui font l'objet d'un échange régulier d'information au sein du comité de coordination visé au point 3.5.1., ont notamment pour objet de répondre aux demandes du comité de suivi de la présente convention.

3.5.3. Adaptation des systèmes d'information aux besoins statistiques

Pôle emploi intègre dans son programme de travail les demandes d'évolution des systèmes d'information dont il assure la maîtrise d'oeuvre, adressées par l'Etat ou l'Unédic pour répondre aux besoins en matière statistique liés à l'accomplissement de leurs missions (production de nouvelles données, adaptation des référentiels, évolutions des traitements, etc.). Les délais, ordre de priorité et conditions de mise en oeuvre de ces demandes de l'Etat et de l'Unédic sont suivis par le comité de coordination prévu au point 3.5.1.

Titre IV - Les Moyens prévisionnels

4.1. Mobilisation des possibilités d'économies et de redéploiements permises par la fusion de l'ANPE et du réseau des Assédic

Pôle emploi s'engage à optimiser les synergies dégagées par la fusion des réseaux de l'ANPE et des Assédic en vue d'atteindre les objectifs suivants :

- Réorganiser les fonctions support et optimiser le réseau et les processus opérationnels pour redéployer progressivement 4 600 équivalents temps plein (ETP) de 2009 à 2011 ;

Prévisions relatives aux redéploiements réalisables à l'horizon 2011

Accroître de 79,5 % à 83 % des effectifs totaux la part des effectifs dédiés à la production de service	1 400 ETP
Optimiser le réseau et les processus opérationnels (y compris suppression des entretiens redondants pour l'inscription et le suivi des demandeurs d'emploi)	3 200 ETP
Total	4 600 ETP

- Réduire de 10 % en euros constants par rapport à 2008 le coût des achats de fonctionnement, hors achats informatiques ;

- Stabiliser les dépenses informatiques, en mobilisant les économies liées à la fusion pour le financement des projets d'évolution nécessaires à l'intégration des systèmes d'information et à l'amélioration de l'offre de service.

Au delà des améliorations de l'offre de service mises en oeuvre dès 2009 et de la prise en charge prévisible d'un plus grand nombre de demandeurs d'emploi, les redéploiements seront affectés à des améliorations de l'offre de service nécessitant des moyens supplémentaires :

- amélioration de l'accompagnement des licenciés économiques (objectif de un référent pour au maximum 50 adhérents) ;

- accroissement du nombre de demandeurs d'emploi bénéficiant de parcours renforcés ;

- accroissement du temps consacré à la prospection des entreprises et au traitement des offres d'emploi ;

- réduction du nombre de demandeurs d'emploi suivis en moyenne par conseiller pour renforcer l'efficacité de l'accompagnement (objectif de un référent pour 60 demandeurs d'emploi en premier lieu pour les parcours renforcés) ;

- amélioration des services délivrés dans le cadre des parcours de base, notamment par des entretiens de suivi plus précoces ;

- développement d'une offre de services spécifiques pour des actifs occupés, notamment les titulaires de contrats aidés dans le secteur non marchand.

Le développement du recours à la sous-traitance contribuera également à l'atteinte de ces objectifs, notamment pour l'amélioration de l'accompagnement des licenciés économiques et le développement des parcours renforcés.

Le calendrier de mise en oeuvre de ces améliorations de l'offre de service sera adapté en fonction de l'impact constaté de la mise en place du RSA, de la nouvelle convention d'assurance chômage et de l'évolution de la situation de l'emploi sur le nombre de demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi.

4.2. Moyens prévisionnels alloués par l'Etat et l'Unédic

4.2.1. Contribution de l'Etat et de l' Unédic au financement du fonctionnement, des investissements et des interventions de Pôle emploi

Sous réserve des crédits inscrits en loi de finances, de 2009 à 2011, l'Etat contribuera au financement des dépenses inscrites aux troisième et quatrième sections du budget de Pôle emploi à hauteur de 1360 millions d'euros par an, ce montant intégrant une réserve de précaution.

Cette subvention globale pourra être complétée par des subventions exceptionnelles, notamment en 2009 dans le cadre du plan de relance de l'économie française (par exemple en faveur de l'accompagnement des licenciés économiques ou de la formation des demandeurs d'emploi).

De 2009 à 2011, l'Unédic contribuera au financement de Pôle emploi, conformément aux dispositions de l'article L 5422-24 du code du travail, pour un montant minimal annuel prévisionnel de 10 % des contributions des employeurs et des salariés au titre de l'assurance chômage, mentionnées aux articles L 5422-9, L 5422-11 et L 5424-20 du code du travail.

Sont intégrées dans l'assiette de calcul de ces 10 % toutes les contributions, y compris forfaitaires, recouvrées pour le financement de l'assurance chômage auprès des employeurs affiliés, les sommes recouvrées auprès des employeurs en cas de non proposition de la convention de reclassement personnalisé, ainsi que les majorations de retard et pénalités afférentes. Les sommes recouvrées au titre de l'assurance de garantie des salaires, de la CRP, de la contribution d'équilibre des contrats d'avenir et contrats d'accompagnement dans l'emploi, de la contribution pour non proposition du PARE anticipé et pour rupture de CNE et au titre de la participation au financement de l'ARPE ainsi que les sommes recouvrées en application de conventions de gestion passées avec les établissements publics sont exclues de l'assiette de calcul.

La contribution de l'Unédic pour une année civile est calculée sur la base des derniers comptes certifiés. Pour 2009, cette contribution, calculée sur la base des comptes certifiés de l'exercice 2007, est fixée à 2 936 815 359 euros.

En outre, les conditions de financement de l'accompagnement des bénéficiaires de la CRP par l'Unédic et l'Etat seront déterminées par une convention spécifique.

4.2.2. Conditions de transfert des biens nécessaires à l'exercice des missions de Pôle emploi

L'ensemble des biens, droits et obligations, créances et dettes de l'Agence nationale pour l'emploi ainsi que les biens mobiliers de ses services sont transférés de plein droit, en pleine propriété et à titre gratuit à Pôle emploi conformément à l'article 8 de la loi n°2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du service public de l'emploi.

Des conventions entre l'Unédic, les Assédic et Pôle emploi prévoient les conditions de la mise à disposition des biens immobiliers, des biens informatiques et des biens mobiliers, et notamment :

- la location au prix de 50 M€ à titre transitoire en 2009, à Pôle emploi, par l'Unédic, des biens immobiliers et mobiliers dont l'Unédic et les Assédic sont propriétaires et qui sont nécessaires à l'accomplissement des missions de Pôle emploi ;

- la mise à disposition à titre gratuit à titre transitoire en 2009 de l'ensemble des applicatifs et des biens informatiques de l'Unédic et des Assédic nécessaires à l'accomplissement des missions de Pôle emploi (hors paiement des redevances externes liées aux licences transférées à Pôle emploi).

L'Unédic, Pôle emploi et l'Etat s'engagent par ailleurs à étudier dès le premier trimestre 2009 les modalités d'un règlement financier global traitant de l'état des passifs et des actifs ainsi que la contribution de l'Unédic à Pôle emploi. Cette étude pourra notamment porter sur la constitution d'une société civile immobilière commune Pôle emploi-Unédic détentrice de l'ensemble des biens immobiliers nécessaires à l'accomplissement des missions de Pôle emploi.

4.3. Conditions de financement de services rendus à d'autres commanditaires

En complément des missions définies dans le cadre de ses missions de service public, Pôle emploi peut répondre à des appels d'offres ou développer une offre de service payante à l'attention des entreprises. Le développement de ces activités devra faire l'objet d'une délibération préalable du conseil d'administration portant à la fois sur l'objet de l'activité, les objectifs poursuivis et les modalités de facturation des services rendus. Préalablement, la comptabilité

analytique prévue par l'article R 5312-22 du code du travail devra permettre de justifier de l'équilibre économique autonome et des modalités d'élaboration des prix de ces activités commerciales.

Titre V - Le suivi de la convention et l'evaluation des actions de l'institution

5.1. Suivi et évaluation

Le suivi de la convention porte à la fois sur les engagements respectifs des trois parties signataires et sur l'évaluation des résultats obtenus par Pôle emploi au regard des objectifs fixés. Il s'appuie sur les indicateurs de performance décrits en annexe, et tout autre élément permettant d'apprécier la mise en oeuvre de la convention. La liste des indicateurs figurant en annexe peut être modifiée ou complétée par le comité de suivi. Pour les indicateurs ne disposant pas de cible chiffrée, le comité de suivi pourra les arrêter au vu des évolutions constatées en 2009.

Le comité de suivi comprend trois représentants de l'Etat désignés par le ministre chargé de l'emploi, le directeur général et deux représentants du conseil d'administration de l'Unédic, le président du conseil d'administration et le directeur général de Pôle emploi. Le président est désigné en son sein par le ministre chargé de l'emploi. Le comité de suivi se réunit au moins deux fois par an. Le contrôleur d'Etat de Pôle emploi assiste aux réunions.

Le comité de suivi élabore chaque année un rapport sur la mise en oeuvre de la convention, qui présente et analyse l'évolution des indicateurs de performance définis en annexe. Ce rapport s'appuie notamment sur les éléments présentés au conseil d'administration de Pôle emploi. Il est remis avant le 30 juin au conseil national de l'emploi, et est rendu public.

Le comité de suivi prend connaissance des travaux et réflexions du comité d'évaluation mis en place par le conseil d'administration de Pôle Emploi. La DARES lui fournit périodiquement une analyse de l'environnement et de la situation de l'emploi et du chômage propre à donner un cadre d'analyse contextualisé de l'évolution des principaux résultats de Pôle emploi.

Le comité de suivi définit, programme et pilote les études complémentaires qu'il estime nécessaire, notamment pour l'évaluation des résultats des organismes partenaires et prestataires de Pôle emploi prévues aux points 3.3.4. et 3.3.5., en s'appuyant sur le comité de coordination des études et statistiques prévu au point 3.5.1. Ces travaux sont cofinancés par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi.

Une évaluation de la mise en oeuvre du premier palier de renforcement des services prévu par le titre 1 sera réalisée par l'IGAS fin 2009. Le comité de suivi pourra demander au ministre chargé de l'emploi de faire réaliser par l'IGAS d'autres missions d'évaluation de la mise en oeuvre de tout ou partie des engagements et objectifs de la présente convention.

Un rapport d'évaluation de la mise en oeuvre de la présente convention est élaboré par l'IGAS au deuxième semestre 2011 en vue de l'élaboration de la convention suivante.

5.2. Contrôles de l'Etat et de l'Unédic

Les justifications à fournir à l'Unédic par Pôle emploi pour le contrôle de la réalisation des missions que Pôle emploi exerce pour son compte en matière de service des allocations et de recouvrement des cotisations d'assurance chômage et de la gestion comptable et financière de la section « assurance chômage » du budget de Pôle emploi sont précisées par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service, qui précisent également les conditions dans lesquelles :

- Pôle emploi prend en compte dans son plan de contrôle interne les orientations de contrôle prescrites par l'Unédic ; ces orientations portent, notamment, sur la prévention des fraudes ;

- Pour les besoins de la certification des comptes de l'Unédic, la réalisation du plan de contrôle de Pôle emploi fait l'objet d'un suivi et d'un bilan transmis à l'Unédic et tenus à disposition du commissaire aux comptes de l'Unédic qui dispose d'un droit de suite ;

- Le plan annuel de contrôle de Pôle emploi et le plan annuel de contrôle de l'Unédic prévoient la réalisation de contrôles et d'audits conjoints ;

- L'Unédic peut réaliser ou faire réaliser des contrôles et audits externes, sur pièces ou sur place.

Les justifications à fournir aux services de l'Etat par Pôle emploi pour le contrôle de la réalisation des missions qu'il exerce pour le compte de l'Etat sont précisées par les conventions bilatérales relatives à ces délégations de service.

La cour des comptes, l'inspection générale des affaires sociales et l'inspection générale des finances ont compétence pour contrôler le respect par Pôle emploi des dispositions conventionnelles, législatives et réglementaires qui encadrent son action ainsi que l'utilisation des concours publics ou provenant de cotisations obligatoires dont bénéficie Pôle emploi.

5.3. Durée et révision de la convention

Le terme de la présente convention est fixé au 31 décembre 2011. Un bilan d'étape est réalisé chaque année par le comité de suivi. A cette occasion un examen portant sur l'ajustement éventuel des moyens et/ou des objectifs pourra intervenir à la demande de l'une ou l'autre des parties :

- en cas de modification significative de la situation générale de l'emploi et du chômage rendant impossible l'atteinte des objectifs fixés par la convention ;
- en cas de changement important dans la nature des missions confiées à Pôle emploi par décision de l'Etat ou par accord des partenaires sociaux.

ANNEXE 1

Indicateurs de performance

1. Présentation synthétique

Indicateurs de suivi du processus de fusion

1 - Part des implantations locales recevant du public disposant d'une équipe mixte

2 - Part des implantations ouvertes au public 35 h par semaine ou plus

3 - Part des demandeurs d'emploi reçus le même jour en entretien d'inscription et en entretien d'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)

3bis - Part des demandeurs d'emploi reçus en entretien unique d'inscription

4 - Part des demandeurs d'emploi disposant d'un conseiller personnel

5 - Part des effectifs dédiés à la production de services

Indicateurs de résultats

6 - Part des demandeurs d'emploi satisfaits des services rendus par Pôle emploi

7 - Part des employeurs satisfaits des services rendus par Pôle emploi

8 - Nombre d'offres d'emploi recueillies, dont nombre d'offres d'emploi de 6 mois ou plus

9 - Taux de satisfaction des offres, dont taux de satisfaction des offres portant sur les métiers en tension

10 - Nombre des demandeurs d'emploi en chômage de longue durée

11 - Taux de sortie pour retour à l'emploi et pour retour à l'emploi durable, dont publics prioritaires

12 - Taux d'insertion dans l'emploi 6 mois après la sortie d'une action de formation financée par Pôle emploi, dont insertion dans l'emploi durable

13 - Taux d'insertion dans l'emploi six mois après la fin d'un contrat unique d'insertion ou d'un contrat avec une structure d'insertion par l'activité économique prescrits par Pôle emploi, dont insertion dans l'emploi durable

14 - Part des licenciés économiques bénéficiaires de CRP/CTP non inscrits comme demandeurs d'emploi à l'issue du dispositif

Indicateurs complémentaires

Services aux demandeurs d'emploi

15 - Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT DE)

16 - Part des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi

17 - Taux de décision sur les dossiers d'indemnisation en moins de 15 jours

18 - Indicateur de qualité du traitement des demandes d'allocations

19 - Nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel

20 - Part des demandeurs d'emploi dans les différents types de services

21 - Taux de réalisation des entretiens de suivi mensuel personnalisé

22 - Part des demandeurs d'emploi en suivi mensuel sans mise en relation depuis 2 mois ou plus

23 - Nombre de demandeurs d'emploi pris en charge par des réseaux spécialisés et par des opérateurs de placement prestataires de Pôle emploi

Services aux entreprises

24 - Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT Employeurs)

25 - Taux de restes à recouvrer des contributions d'assurance chômage

26 - Délai moyen de satisfaction des offres d'emploi

27 - Nombre d'entreprises clientes de Pôle emploi, dont PME de moins de 50 salariés

Services d'intermédiation active

28 - Nombre d'embauches réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi, dont embauches sur offres de 6 mois ou plus

29 - Nombre de demandeurs d'emploi bénéficiaires d'une prestation spécifique d'orientation ou d'évaluation des compétences

30 - Nombre de demandeurs d'emploi orientés vers le dispositif de validation des acquis

31 - Nombre d'embauches en contrat unique d'insertion, contrat de professionnalisation, contrat d'apprentissage, réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi

32 - Effectivité du contrôle de la recherche d'emploi

33 - Coût de la mise en relation positive

En outre, un indicateur fiable sur la part de marché de Pôle emploi sera élaboré en liaison avec la DARES.

2. Présentation détaillée

2.1. Indicateurs de suivi du processus de fusion

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles
1 - Part des implantations locales recevant du public disposant d'une équipe mixte	Rapport entre le nombre d'implantations locales recevant du public constituées d'une équipe mixte rassemblant des agents issus de l'ANPE et de l'Assédic et le nombre total d'implantations de Pôle emploi recevant du public (hors unités spécialisées) Un sous-indicateur sera calculé en limitant le numérateur aux implantations constituées d'une équipe mixte et délivrant l'ensemble des services de placement et d'indemnisation.	Indicateur mensuel à construire *Source* manuelle (reporting régional)		100% fin 2009
2 - Part des implantations ouvertes au public 35 h par semaine ou plus	Rapport entre le nombre d'implantations locales ouvertes en accès libre au public 35 heures par semaine ou plus et le nombre d'implantations locales ouvertes en accès libre au public	Indicateur mensuel à construire *Source* manuelle (reporting régional)		100% fin 2009

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles
3 - Part des demandeurs d'emploi reçus le même jour en entretien d'inscription et en entretien d'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)	Champ : tous les entretiens PAE du mois m qui remplissent les critères suivants : - effectués avec des demandeurs d'emploi inscrits en catégorie 1, 2 ou 3 (première inscription ou réinscription de plus de six mois) font passer le statut du demandeur d'emploi de PAE00 à PAE01 - effectués dans un délai strictement inférieur à 36 jours après la date de saisie de l'inscription Rapport entre les entretiens pour lesquels le délai entre la date de saisie de l'inscription et la date de réalisation de l'entretien PPAE est égal à 0 et l'ensemble des entretiens du champ.	Indicateur existant, produit mensuellement *Source* : Aladin	69,7 % en 2008	90% fin 2009
3bis - Part des demandeurs d'emploi reçus en entretien unique d'inscription	Cet indicateur a vocation à remplacer l'indicateur 3 et permettre le suivi mensuel du déploiement de l'entretien unique d'inscription Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un entretien unique d'inscription et le nombre de demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un entretien d'inscription.	Indicateur mensuel à construire, nécessitant des développements informatiques		100% fin 2009

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles
4 - Part des demandeurs d'emploi disposant d'un conseiller personnel	Le périmètre exact des demandeurs d'emploi pris en compte devra être précisé. Sur le flux : rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi nouvellement inscrits bénéficiant d'un conseiller personnel couvrant l'ensemble du champ placement et indemnisation et le nombre de demandeurs nouvellement inscrits Sur le stock : rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi présents en fin de mois bénéficiant d'un conseiller personnel couvrant l'ensemble du champ placement et indemnisation et le nombre de demandeurs d'emploi présents en fin de mois.	Indicateur mensuel à construire pour suivre la montée en charge de la mise en oeuvre du conseiller personnel, avec deux sous-indicateurs (flux et stock).		100% sur le flux fin 2009

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles
5 - Part des effectifs dédiés à la production de services	Rapport entre l'effectif ETP réalisant la production de service et l'effectif ETP total de Pôle emploi. A la création de Pôle emploi, 79,5 % des effectifs ETP sont dédiés à la production de services, et 20,5 % aux fonctions de support aux activités. Pour ce calcul, ont été intégrés dans la production de services : les effectifs des antennes Assédic, les effectifs de la filière conseil et 50 % des effectifs de la filière appui en agence locale de l'emploi, l'encadrement des sites locaux (DALE, directeurs d'antenne, 50% des adjoints et 50% des animateurs d'équipe), les directeurs territoriaux et directeurs territoriaux délégués, les effectifs des services aux entreprises des sièges des Assédic.	Indicateur à construire pour mesurer annuellement l'évolution de la part des effectifs dédiés respectivement aux fonctions de support aux activités et à la production de services *Source* : SIRH	79,5 % en novembre 2008	83,0% fin 2011

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
6 - Part des demandeurs d'emploi satisfaits des services rendus par Pôle emploi	Une enquête a été réalisée en octobre 2008. La méthode des enquêtes ultérieures devra être validée par le comité de coordination statistique et devra être stable dans le temps pour permettre les comparaisons.	Enquête annuelle par téléphone selon méthodologie IPSOS		Amélioration significative de la proportion de DE satisfaits
7 - Part des employeurs satisfaits des services rendus par Pôle emploi	Une enquête a été réalisée en octobre 2008. La méthode des enquêtes ultérieures devra être validée par le comité de coordination statistique et devra être stable dans le temps pour permettre les comparaisons.	Enquête annuelle par téléphone selon méthodologie IPSOS		Amélioration significative de la proportion d'employeurs satisfaits
8 - Nombre d'offres d'emploi recueillies, dont nombre d'offres d'emploi de 6 mois ou plus	Nombre d'offres d'emploi enregistrées, soit par un agent, soit via le dépôt d'offre en ligne. Pour le sous-indicateur relatif aux offres durables, les offres d'emploi de 6 mois ou plus regroupent les offres en CDD de 7 à 12 mois, les offres en CDD de plus de 12 mois et les offres en CDI.	Indicateur existant, produit mensuellement *Source* : SAGE	3 629 411 dont 1 450 512 offres d'emploi de 6 mois ou plus en 2008	4.500.000 dont 1.935.000 offres d'emploi de 6 mois ou plus

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
9 - Taux de satisfaction des offres, dont offres portant sur les métiers en tension	Rapport entre le nombre d'offres satisfaites et le nombre total d'offres sorties (satisfaites ou annulées). Rapport entre le nombre d'offres satisfaites dans les métiers considérés comme en tension et le nombre total d'offres sorties (satisfaites ou annulées) dans ces mêmes métiers. Les métiers en tension étant souvent différents d'une région à l'autre, des listes régionales des métiers en tension seront établies début 2009 en accord avec les préfets de région. Pour permettre de mesurer les évolutions, ces listes seront stabilisées durant les trois années 2009, 2010 et 2011. Cet indicateur sera décliné par région et par métier en tension.	Indicateur annuel à construire *Source* : SAGE	Taux de satisfaction global des offres d'emploi : 89,8 % fin novembre 2008 (France entière)	Réduction des écarts entre la satisfaction des offres sur les métiers en tension et la satisfaction de l'ensemble des offres

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
10 - Nombre des demandeurs d'emploi en chômage de longue durée	Deux sous-indicateurs seront calculés : - Le nombre de demandeurs d'emploi inscrits dans Gide en catégories 1 2 3 6 7 8, ayant une demande en cours au dernier jour du mois, et dont l'ancienneté d'inscription en continu est de plus de 12 mois ; données corrigées des variations saisonnières ; - Le nombre de demandeurs d'emploi inscrits dans Gide en catégories 1 2 3 6 7 8, ayant une demande en cours au dernier jour du mois, inscrits pendant 12 mois au moins au cours des 18 mois précédents ; si possible données corrigées des variations saisonnières ;	Indicateurs bruts existants, disponibles par requête ; introduction de compteurs à prévoir Indicateur CVS à construire *Source* : STMT (mensuel) et fichier historique statistique (trimestriel)	1 076 125 DE inscrits en continu pendant plus de 12 mois fin novembre 2008 (donnée brute) 1 591 080 DE inscrits au moins 12 mois au cours des 18 mois précédents fin juin 2008	La possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
11 - Taux de sortie pour retour à l'emploi et pour retour à l'emploi durable, dont publics prioritaires	Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi sortis pour reprise d'emploi au cours d'un mois donné et le nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi à la fin du mois précédent (catégories 1 2 3 6 7 8) Parmi ces sorties seront isolées les sorties vers un emploi durable (CDI et CDD de plus de 6 mois). Publics prioritaires disponibles : + de 50 ans ; travailleurs handicapés ; RMI (puis RSA) ; résidents en ZUS ; enquête sortants à adapter pour disposer de résultats sur les jeunes sans diplôme.	Indicateur à construire *Source* : enquête sortants DARES / Pôle emploi - Donnée annuelle résultant du cumul des 4 vagues trimestrielles de l'enquête	Références 2007 : -Total : 6,7% -Bénéficiaires du RMI : 5,3% -Résidents en ZUS : 6,2% -50 ans et + : 3,7% -CLD : 4,2% -Travailleurs handicapés : 3,5%	Amélioration du taux de sortie pour retour à l'emploi et à l'emploi durable Réduction des écarts pour les publics prioritaires
12 - Taux d'insertion dans l'emploi 6 mois après la sortie d'une action de formation financée par Pôle emploi, dont taux d'insertion durable	Champ : demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, ayant bénéficié dans le cadre de la politique d'intervention de Pôle emploi d'une action de formation préalable à l'embauche ou d'une action de formation conventionnée par Pôle emploi.	Indicateur à construire Mise en place d'une enquête annuelle auprès des sortants de formation, remplaçant l'enquête conduite antérieurement par les Assédic (qui était limitée aux DE indemnisés)		La possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
13 - Taux d'insertion dans l'emploi six mois après la fin d'un contrat unique d'insertion ou d'un contrat avec une structure d'insertion par l'activité économique prescrits par Pôle emploi	Les enquêtes sur les taux d'insertion portent actuellement sur l'ensemble des contrats aidés (source CNASEA). En complément, l'enquête du CNASEA sera adaptée pour suivre les bénéficiaires des contrats aidés prescrits par Pôle emploi. Pour l'IAE, une enquête spécifique devrait être réalisée. Champ : demandeurs d'emploi indemnisés ou non ayant bénéficié d'un contrat unique d'insertion ou d'un contrat en structure d'insertion prescrit par Pôle emploi Observation : six mois après la fin du contrat, présents dans l'emploi ou ayant eu un emploi au cours des six mois suivant la fin du contrat.	Indicateur à construire en distinguant 3 sous-indicateurs : CIE, CAE et IAE. Mise en place d'une adaptation de l'enquête CNASEA sur les bénéficiaires des contrats aidés et d'une enquête annuelle ad hoc auprès des sortants pour l'IAE		Contrats uniques d'insertion : 60% IAE : la possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
14 - Part des licenciés économiques bénéficiaires de CRP/CTP non inscrits comme demandeurs d'emploi à l'issue du dispositif	Rapport entre le nombre d'adhérents non inscrits comme demandeur d'emploi en catégorie 1,2,3,6,7,8 à la fin du dispositif, et le nombre d'adhérents entrés dans la cohorte	Indicateur mensuel existant pour les conventions de reclassement professionnel *Source* : GIDE Indicateur à construire pour suivre le taux de reclassement des bénéficiaires de contrats de transition professionnelle dans les bassins d'emploi où le dispositif sera piloté par Pôle emploi	45,3 % au 31/10/2008 (CRP)	Progression significative

2.3. Indicateurs complémentaires

2.3.1. Services aux demandeurs d'emploi

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière, sauf mention contraire)	Cibles 2011
15 - Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT DE)	Rapport entre le nombre d'appels traités et le nombre d'appels reçus, hors appels abandonnés sur message d'accueil, sur message d'exception (message de dissuasion exceptionnelle - ex : réorientation vers le site Internet pour effectuer l'opération demandée par le DE) et sur raison de l'appel (choix entre file IDE et RAC).	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) *Source* : Prosodie	69,7 % en 2008	80 %
16 - Part des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi	Rapport entre les inscriptions réalisées moins de cinq jours après l'identification lors du premier contact et la totalité des inscriptions	Indicateur existant	89,4 % en 2008	95 %
17 - Taux de décision sur les dossiers d'indemnisation en moins de 15 jours	Rapport entre le nombre de décisions d'admission ou de rejet du mois m-1 traitées en moins de 15 jours et le nombre total de décisions d'admission ou de rejet du mois m-1 Cet indicateur comportera deux sous-indicateurs, respectivement pour l'ARE et l'ASS.	Indicateur existant pour l'ARE, à périodicité mensuelle (valeur 12 mois glissants) *Source* : Aladin Indicateur à construire pour l'ASS	88,0 % fin novembre 2008 (ARE)	95 %
18 - Indicateur de qualité du traitement des demandes d'allocations	Rapport entre le nombre de dossiers (ouverture de droit, repris, rejet) ne présentant pas d'anomalies de décision avec impact financier et le nombre de dossiers contrôlés Cet indicateur comportera deux sous-indicateurs, respectivement pour l'ARE et l'ASS.	Indicateur existant pour l'ARE (IQL IFI), à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) ; élargissement prévu à l'ASS *Source* : OCEAN	91,5 % fin novembre 2008 (ARE)	90%

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière, sauf mention contraire)	Cibles 2011
19 - Nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller personnel	Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi ayant un conseiller personnel et le nombre de conseillers personnels en charge d'un portefeuille de un DE et plus au sein de Pôle emploi Indicateur à compléter d'analyses plus fines à fréquence annuelle notamment pour apprécier l'évolution au regard des ETP consacrés à la fonction de conseiller personnel (en tenant compte des autres activités confiées le cas échéant à ces agents).	Indicateur existant, mais limité aux portefeuilles dits « actifs », constitués des DE en service mensuel personnalisé (SMP) Indicateur à reconstruire notamment pour couvrir les différents types de suivi (parcours renforcés, contrats aidés, DE en activité réduite, etc.)	Portefeuille moyen SMP en décembre 2008 : 81 DE Portefeuille moyen SMP + accompagnement interne : environ 85 DE Portefeuille CVE : 60 DE maximum	60 DE par conseiller, en premier lieu pour les parcours renforcés CRP : 50 DE par conseiller
20 - Part des demandeurs d'emploi dans les différents types de services	Cet indicateur comportera deux sous-indicateurs, calculés respectivement sur le flux et sur le stock Sur le flux : demandes d'emploi enregistrées affectées dans chaque type de service rapportées au total des demandes d'emploi enregistrées depuis le début de l'année Sur le stock : DEFM dans chaque type de service en fin de mois rapportées au total des DEFM toutes catégories Prévoir une catégorie « autres ou non déterminés » pour les demandeurs d'emploi non affectés explicitement à un type de service.	Indicateur à construire en fonction des évolutions de l'offre de service *Source* : GIDE	Calculée sur l'ensemble des DE en stock, la proportion de ceux en parcours renforcés (y compris cotraitance et accompagnements sous-traités) est estimée à 16 % en 2008.	Augmentation de la proportion de DE en parcours renforcé

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière, sauf mention contraire)	Cibles 2011
21 - Taux de réalisation des entretiens de suivi mensuel personnalisé	Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi reçus en entretien de suivi mensuel et le nombre total de demandeurs devant bénéficier d'un entretien de suivi mensuel Indicateur complémentaire à construire : rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi effectivement convoqués au cours du mois et le nombre total de demandeurs devant bénéficier d'un entretien de suivi mensuel	Indicateur existant, à périodicité mensuelle *Source* : GIDE	52 % en 2008 – France métropolitaine (demandeurs d'emploi effectivement reçus)	65%
22 - Part des demandeurs d'emploi en suivi mensuel sans mise en relation depuis 2 mois ou plus	1Rapport entre le nombre de demandeurs d'emploi en suivi mensuel personnalisé n'ayant pas eu de mise en relation au cours des deux derniers mois et le nombre total de DEFM 1 2 3 en suivi mensuel personnalisé	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) *Source* : GIDE	64,8 % en 2008	50%

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière, sauf mention contraire)	Cibles 2011
23 - Nombre de demandeurs d'emploi pris en charge par des réseaux spécialisés ou des opérateurs de placement prestataires de Pôle emploi	Deux sous-indicateurs : - Nombre d'entrées en cumul mensuel depuis janvier pour les DE suivis par des réseaux spécialisés - Nombre d'entrées en cumul mensuel depuis janvier pour les DE suivis par des opérateurs de placement	Indicateur à construire pour les réseaux spécialisés Indicateur existant, à périodicité mensuelle, pour les OPP *Source* : Aladin	Réseaux spécialisés : 193 300 entrées prévues en 2008 dont : APEC 30 000 Cap Emploi 63 300 Missions locales 100 000 Opérateurs de placement prestataires : 44 687 entrées effectives en 2008	- Cibles à déterminer dans les conventions à conclure en 2009 avec le conseil national des missions locales et l'AGEFIPH - 100.000 DE suivis par des opérateurs de placement

2.3.2. Services aux entreprises

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
24 - Pourcentage des appels aboutis (taux d'aboutement ATT Employeurs)	Indicateur portant sur le numéro unique donnant accès aux services en charge du recouvrement des cotisations d'assurance chômage Rapport entre le nombre d'appels traités et le nombre d'appels reçus, déduction faite des appels abandonnés sur message d'accueil, sur message d'exception et sur raison de l'appel	Indicateur existant, à périodicité mensuelle *Source* : Prosodie	182,0 % en 2008	80 %
25 - Taux de restes à recouvrer des contributions d'assurance chômage	Champ : contributions principales + financement CRP Total des créances brutes d'ANV rapporté au total des débits bruts sur 12 mois glissants	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (valeur 12 mois glissants) *Source* : Contrix	1,02 % en 2008	0,99%
26 - Délai moyen de satisfaction des offres d'emploi	Pour chaque offre satisfaite dans le mois, on calcule la durée en jours calendaires depuis la date d'enregistrement de l'offre. Le délai moyen du mois est constitué par la moyenne de toutes les durées individuelles. Les offres prévisionnelles sont exclues du calcul.	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) *Source* : SAGE	43,1 jours au 31/10/2008	38 jours
27 - Nombre d'entreprises clientes de Pôle emploi, dont PME de moins de 50 salariés	Nombre d'établissements ayant déposé au moins une offre d'emploi à Pôle emploi dans les 12 mois précédents, dont nombre d'établissements de moins de 50 salariés (hors 0 salarié)	Indicateur existant, à périodicité mensuelle *Source* : SAGE	479 956 en 2008, dont moins de 50 salariés : 396 639	525 000 dont 433 000 PME de moins de 50 salariés

2.3.3. Services d'intermédiation active

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
28 - Nombre d'embauches réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi, dont embauches sur offres de 6 mois ou plus	Nombre de mises en relation réalisées par Pôle emploi et ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise (MER +) Sous-indicateur : nombre de mises en relations ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise sur une offre en CDI ou CDD supérieur ou égal à 6 mois, rapporté au nombre de mises en relation ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) *Source* : SAGE	2 182 272 MER + en 2008 dont 886 290 (40.6%) sur offres de 6 mois ou plus	2.700.000 dont 1.161.000 sur offres de 6 mois et plus
29 - Nombre de demandeurs d'emploi bénéficiaires d'une prestation spécifique d'orientation ou d'évaluation des compétences	Nombre de demandeurs bénéficiaires d'une prestation d'orientation (BCA, bilan de compétence) ou d'une prestation d'évaluation des compétences (ensemble des prestations d'évaluation)	Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) *Source* : Infoagir en 2009	438 150 DE en 2008	550.000
30 - Nombre de demandeurs d'emploi orientés vers le dispositif de validation des acquis		Indicateur existant, à périodicité mensuelle (cumul depuis janvier) *Source* : GIDE	35 679 DE en 2008	45.000
31- Nombre d'embauches en contrat unique d'insertion, contrat de profession-nalisation, contrat d'apprentissage, réalisées par l'intermédiaire de Pôle emploi	Nombre de mises en relation réalisées par Pôle emploi et ayant abouti à un recrutement déclaré par l'entreprise sur ces types de contrats	Indicateur à construire, à partir de l'indicateur existant de la DARES. Quatre sous-indicateurs devront être distingués : CUI du secteur marchand, CUI du secteur non marchand, contrats de professionnalisation, contrats d'apprentissage	En 2008 58 289 offres de contrats d'apprentissage et de contrats de profession-nalisation satisfaites par mise en relation positive	- Pour les CUI, cibles fixées dans les conventions régionales - 25.000 contrats de professionnalisation - 42.500 contrats d'apprentissage

Indicateur	Précisions méthodologiques	Source et périodicité	Référence (France entière)	Cibles 2011
32 - Effectivité du contrôle de la recherche d'emploi	Moyenne mensuelle sur l'année du nombre de demandeurs d'emploi indemnisés et non indemnisés ayant fait l'objet par Pôle emploi d'une décision de radiation ou d'un signalement sans radiation, rapporté au nombre de demandeurs d'emploi	Indicateur à construire, prévu par le projet annuel de performance « Accès et retour à l'emploi » annexé à la loi de finances	1,60 % en 2007	Cf. loi de finances
33 - Coût de la mise en relation positive	Rapport entre le budget de Pôle emploi consacré à l'intermédiation et le nombre de mises en relation positives	Indicateur à périodicité annuelle, à reconstruire dans le cadre de la mise en place de la comptabilité analytique de Pôle emploi	1 014 € en 2007	La possibilité d'indiquer une cible chiffrée sera décidée par le comité de suivi fin 2009

ANNEXE 2

Dispositions relatives au Dossier unique du demandeur d'emploi

La présente annexe a pour objet de fixer les principes de constitution, d'accès, d'organisation et de gouvernance du dossier unique du demandeur d'emploi (DUDE).

Elle fixe également les modalités de son déploiement et de sa mise à disposition auprès des partenaires ou prestataires habilités.

1. Finalités du DUDE

Le dossier unique du demandeur d'emploi est l'outil de liaison entre les membres du service public de l'emploi pour consulter et enrichir le dossier du demandeur d'emploi et rendre compte de l'actualisation régulière du projet personnalisé d'accès à l'emploi, des actions engagées et de leurs résultats.

Il est commun aux services de l'Etat et de Pôle emploi, et accessible aux organismes publics et privés participant au service public de l'emploi.

Le DUDE répond aux besoins suivants :

- disposer d'un accès aux données constitutives du dossier du demandeur d'emploi, afin d'améliorer son suivi individuel, grâce aux informations utiles à son reclassement : profil, parcours, projet personnalisé d'accès à l'emploi ;
- accompagner plus efficacement le demandeur d'emploi grâce à une vue transverse des actions menées tant par Pôle emploi que par les partenaires ou prestataires et simplifier ses démarches ;
- assurer la cohérence des actions menées par Pôle emploi, les partenaires ou prestataires sur un bassin d'emploi ;
- identifier les demandeurs d'emploi éligibles aux actions prioritaires décidées au niveau d'un même bassin d'emploi ;
- coordonner le suivi de la recherche d'emploi par une meilleure visibilité des décisions de Pôle emploi et des services déconcentrés de l'Etat ;
- faciliter les échanges d'informations entre les systèmes d'information de Pôle emploi, des partenaires ou prestataires, et éviter ainsi les doubles saisies.

2. Caractéristiques du DUDE

Le DUDE est une plate forme d'échanges qui permet aux différents acteurs de l'insertion et du placement du service public de l'emploi de communiquer :

- Il est accessible via un portail internet : https:// www.portail-emploi.fr ;
- Il rassemble, sous forme dématérialisée, des données sur le profil, l'indemnisation, l'accompagnement personnalisé et le suivi des demandeurs d'emploi ;
- Il permet la consultation et/ou la saisie d'informations selon l'habilitation de l'utilisateur.

Le DUDE est coordonné, géré et évolue dans les conditions prévues au point 8.

3. Données mises à disposition dans le DUDE

Le DUDE est constitué d'informations propres à Pôle emploi et à chacun des partenaires ou prestataires, complémentaires et accessibles en temps réel, concourant à renforcer l'efficacité de leur mission respective en vue du reclassement des demandeurs d'emploi.

Le DUDE permet d'une part de consulter les données relatives aux demandeurs d'emploi issues des systèmes d'information de Pôle emploi et d'autres partenaires habilités, de rechercher des informations sur les actions prévues, en cours ou réalisées dans le cadre du projet personnalisé d'accès à l'emploi d'un demandeur, de connaître les données relatives à son indemnisation et d'autre part de saisir des informations nouvelles.

Pôle emploi gère le fichier des demandeurs d'emploi, traitant des informations relatives à l'inscription, l'actualisation, le suivi et l'indemnisation des demandeurs d'emploi.

Ce fichier est accessible, en consultation et en saisie, par les services déconcentrés du ministère chargé de l'emploi, dans le cadre des missions réglementaires qui leur incombent.

La totalité des données du DUDE est accessible aux personnels des parties signataires, dans les conditions visées au point 5.

Les partenaires ou les prestataires mettent à disposition dans le DUDE les informations concernant les demandeurs d'emploi qu'ils suivent dans le cadre de leurs missions.

4. Conventions avec les partenaires ou les prestataires

Le DUDE est accessible aux organismes intervenant auprès d'un demandeur d'emploi au regard des finalités définies au point 1 ci-dessus.

4.1.Le DUDE est accessible aux organismes dénommés partenaires qui travaillent dans le champ de l'insertion et du placement.

Une convention nationale de partenariat, conclue entre l'Etat, Pôle emploi et le représentant national de chaque partenaire ou à défaut avec chaque partenaire local, détermine les informations mises à disposition du partenaire pour l'exécution de ses missions et celles qu'il met à disposition dans le DUDE.

4.2.Le DUDE est accessible aux organismes prestataires de chacun des signataires pour les données visées par la convention d'application de la présente annexe. Le prestataire signe à cet effet un contrat d'adhésion au DUDE.

4.3.Le principe d'un accès au DUDE par les prestataires des partenaires visés au point 4.1. ci-dessus pour les informations strictement nécessaires à l'exercice de leurs missions est soumis à un accord préalable de la CNIL. Sous cette réserve, le prestataire conclura avec le partenaire une convention qui reprendra notamment les obligations souscrites par ce dernier au titre de la convention de partenariat prévue au 4.1. On entend par prestataire toute personne physique ou morale à qui le partenaire a confié par voie de convention tout ou partie des missions qui lui incombent. La convention d'application de la présente annexe fixe les données accessibles à ces prestataires.

5. Règles d'accès et habilitations

Le DUDE est accessible :

- d'une part, aux agents habilités de Pôle emploi, de l'Unédic et du ministère chargé de l'emploi et de ses services déconcentrés ;
- d'autre part, au personnel dûment habilité des partenaires ou prestataires. Cet accès est défini pour les seuls publics relevant de l'exercice de leurs missions, limité au territoire géographique de compétence et pour les données définies par la convention de partenariat ou par les engagements résultant de l'adhésion au DUDE.

Pour l'ensemble des personnels, l'accès au DUDE est subordonné à une procédure d'habilitation technique individuelle.

L'habilitation du personnel d'un partenaire ou d'un prestataire comporte, après désignation des salariés concernés, une formation spécifique en vue d'une certification nominative, délivrée par Pôle emploi, pour le compte des trois parties signataires. Le contenu et les modalités de cette formation sont conformes aux prescriptions de la CNIL en matière de sécurité et de confidentialité des données. Ils sont adaptés aux besoins des utilisateurs et validés par les services de l'Etat.

Chaque personne habilitée à accéder au DUDE s'engage à respecter les règles de sécurité et de confidentialité prévues par la convention d'application de la présente annexe. Elle ne peut utiliser les données auxquelles elle a accès à d'autres fins que celles prévues par la présente annexe.

6. Déclaration à la CNIL

L'ouverture du DUDE à de nouveaux organismes partenaires et prestataires, les évolutions des traitements et les nouvelles données à caractère personnel enregistrées dans le DUDE font l'objet d'une déclaration à la CNIL, commune aux parties signataires et complémentaire à la déclaration initiale.

7. Droit d'accès au DUDE

Le droit d'accès et de rectification des demandeurs d'emploi prévu par la loi du 6 janvier 1978 modifiée, s'exerce respectivement auprès des services déconcentrés du ministère chargé de l'emploi et de Pôle emploi, en fonction des données qu'ils gèrent respectivement.

Les partenaires ou les prestataires, tels que définis par la présente annexe, garantissent également aux demandeurs d'emploi le droit d'accès et de rectification prévu par la loi du 6 janvier 1978 modifiée pour les données à caractère personnel gérées par eux.

8. Gouvernance du DUDE

Pôle emploi assure, pour le compte des parties signataires, les développements, l'hébergement du système d'information DUDE, son exploitation et sa maintenance.

Les règles de gestion, les modalités de fonctionnement et les évolutions du DUDE sont définies par un comité projet opérationnel (COMOP), composé des représentants des services opérationnels et des maîtrises d'ouvrage de Pôle emploi, de l'Etat et de l'Unédic.

8.1.Le comité projet opérationnel supervise l'état d'avancement des projets pendant leur phase de réalisation. Il examine les demandes d'évolutions fonctionnelles du DUDE présentées par les parties signataires et les partenaires et statue sur le calendrier de leur mise en oeuvre.

8.2.Il détermine le périmètre des informations mises à disposition et/ou échangées avec chaque nouveau partenaire ou prestataire. Il pilote le déploiement du DUDE et organise le calendrier des formations préalables auprès des nouveaux partenaires ou prestataires. Le déploiement régional du DUDE est coordonné dans le cadre du service public de l'emploi régional.

8.3.Il prépare chaque année un bilan de la mise en oeuvre du DUDE, qui est présenté au comité de suivi de la présente convention et au Conseil National de l'Emploi ou à une commission ad hoc créée par celui-ci.

8.4.Il peut, en cas de difficultés, saisir le comité de suivi de la présente convention.

9. Principes de financement du DUDE

Les frais de conception et de développement du DUDE sont financés par Pôle emploi.

L'accès au DUDE pour tout partenaire ou prestataire est gratuit, ainsi que la formation en vue de la certification et de l'habilitation de son personnel. Cependant, les frais d'investissement et d'exploitation de son système d'information, rendus nécessaires pour accéder au DUDE ou réaliser des interconnexions avec le système d'information de Pôle emploi restent à sa charge.

10. Convention d'application

La convention d'application de la présente annexe est signée, après accord de la CNIL, par l'Etat, l'Unédic et Pôle emploi. Elle prévoit :

- Les dispositions relatives aux données accessibles ;
- Les dispositions relatives à la procédure de conventionnement des partenaires et prestataires et d'habilitation de leurs personnels ;
- Les dispositions relatives au référentiel de services opérationnels, qui décrivent notamment les règles de sécurité et de gestion techniques.

bmask
BUNDESMINISTERIUM FÜR
ARBEIT, SOZIALES UND
KONSUMENTENSCHUTZ

Zielvorgaben

des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz zur Durchführung der Arbeitsmarktpolitik an das Arbeitsmarktservice

Wien, im Dezember 2010

Vorwort des Ministers

Die globale Finanz- und Wirtschaftskrise hat auf den Arbeitsmärkten nachhaltige Auswirkungen gezeitigt, von denen auch Österreich nicht verschont geblieben ist. Obwohl tausende Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit Phasen von Arbeitslosigkeit oder Kurzarbeit konfrontiert gewesen sind, hat sich unser Land im internationalen Vergleich hervorragend behauptet. Die österreichische Arbeitsmarktpolitik hat wesentlich zu der herausragenden Position beigetragen.

Nunmehr gilt es, diese Position in den kommenden Jahren abzusichern, indem

- die hohe Professionalität des österreichischen Arbeitsmarktservice noch weiter ausgebaut wird;
- Phasen der Unterauslastung des Arbeitskräftepotenzials bzw. der Arbeitslosigkeit produktiv für den Wiederaufschwung genutzt und die Qualifikationen der ArbeitnehmerInnen nachhaltig angehoben werden;
- benachteiligte Personengruppen aktiv bei der Aufnahme einer Beschäftigung unterstützt und ihr Potenzial für ihren Beitrag zur Wirtschaftsleistung ausgeschöpft werden;
- Armut und Armutsgefährdung durch Erwerbsarbeit abgewendet werden;
- Jugendlichen eine nachhaltige Berufskarriere eröffnet wird;
- ausländischen Arbeitskräften, die in Österreich leben, die nachhaltige Integration auf dem Arbeitsmarkt und in der Gesellschaft gelingt.

Die vorliegenden arbeitsmarktpolitischen Zielvorgaben 2010 setzen den Orientierungsrahmen, um in den nächsten Jahren das Ziel der Vollbeschäftigung mit vollem Engagement anzusteuern. Lassen sie uns gemeinsam daran arbeiten.

Inhaltsverzeichnis

Vorwort des Ministers

1 Rahmenbedingungen 3

1.1 Arbeitsmarktentwicklung bis 2010 3

1.2 Strukturprobleme und Betroffenheiten am österreichischen Arbeitsmarkt 4

2 Arbeitsmarktpolitische Ausrichtung – Österreich im internationalen Umfeld: Perspektiven, Strategien 6

3 Zielvorgaben im Einzelnen 9

3.1 Weiterentwicklung der Early Intervention 11

3.1.1 Langzeitarbeitslosigkeit verhindern und Langzeitbeschäftigungslosigkeit abbauen 11

3.2 Zielgruppenspezifische Vorgaben 12

3.2.1 Jugendliche 12

3.2.2 Frauen 13

3.2.3 Ältere 15

3.2.4 MigrantInnen 16

3.2.5 Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen 17

3.3 Vorgaben für Management und Organisation 18

3.3.1 Qualitätsstandards 18

3.3.2 Vereinbarungskultur, KundInnenorientierung und Transparenz 18

3.3.3 Qualitätsvermittlung 19

3.3.4 Qualität und Nachhaltigkeit der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen verbessern 19

3.3.5 Organisationsentwicklung, e-Services 20

3.4 Armutsbekämpfung 21

1 Rahmenbedingungen

Das 21. Jahrhundert bringt neue Chancen und Herausforderungen für Politik und Gesellschaft. Im Zeitalter der Globalisierung und des ständigen Wandels ist es daher besonders wichtig, auf die entsprechenden Änderungen zu reagieren und die Zukunft bestmöglich zu gestalten. Die österreichische Wirtschaft geriet im Gefolge der weltweiten Finanz- und Wirtschaftskrise in einen historischen Abschwung. Vor dem Hintergrund der internationalen Wirtschaftskrise haben sich die Bedingungen nicht nur verschärft sondern auch geändert. Trotz der allmählichen Erholung am Arbeitsmarkt werden die Anforderungen, insbesondere an die Arbeitsmarktpolitik und an das österreichische Arbeitsmarktservice, weiter ansteigen, alleine schon auf Grund der Anzahl an Personen, die jährlich von Arbeitslosigkeit betroffen sein werden und dem beschleunigten strukturellen Wandel in der Nachfrage nach Arbeitskräften.

1.1 Arbeitsmarktentwicklung bis 2010

Der österreichische Arbeitsmarkt zeigt sich nach den einschneidenden Veränderungen im Gefolge der internationalen Finanz- und Wirtschaftskrise nun wieder relativ robust. Die rasch umgesetzten Konjunktur- und arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen haben maßgeblich dazu beigetragen, dass die Beschäftigung relativ rasch wieder auf dem Niveau von 2008 anschließen kann. Nicht zuletzt deswegen hat Österreich auch die niedrigste Arbeitslosenquote in der Europäischen Union. Dennoch ist die Krise keineswegs spurlos am österreichischen Arbeitsmarkt vorüber gegangen. Trotz wieder zunehmender Beschäftigung ist vor allem im Produktionssektor eine Anzahl von Arbeitsplätzen dauerhaft verloren gegangen und die neuen offenen Stellen werden vielfach nicht durch zusätzliches Stammpersonal sondern durch überlassene Arbeitskräfte besetzt. Neue Arbeitsplätze entstehen vor allem im Dienstleistungsbereich und hier wiederum im Gesundheits- und Pflegesektor, im Tourismus und zum Teil auch im Unterrichtswesen und im Handel.

Die Einschätzungen bezüglich der Arbeitsmarktentwicklung in den nächsten Jahren sind angesichts der nur mäßigen konjunkturellen Aussichten verhalten. Zwar wird die Beschäftigung weiter zunehmen, die zusätzliche Arbeitskräftenachfrage wird allerdings kaum ausreichen, die neu auftretenden Arbeitskräfte aufzunehmen. Unter diesen Umständen wird in den nächsten Jahren der Bestand an vorgemerkten Arbeits-

losen auf relativ hohem Niveau bleiben. Für die Arbeitsmarktpolitik ergibt sich damit die Notwendigkeit der individuellen Verfestigung von Arbeitslosigkeit noch stärker entgegenzuwirken und den beschleunigten Strukturwandel in der Nachfrage nach Arbeitskräften durch entsprechende Neu- und Requalifizierung möglichst reibungslos zu unterstützten.

1.2 Strukturprobleme und Betroffenheiten am österreichischen Arbeitsmarkt

- **Prekarisierung** und **Segmentierung**
  Der österreichische Arbeitsmarkt hat sich in den letzten Jahren zu einem dynamischen und flexiblen Arbeitsmarkt gewandelt. Diese Entwicklung ist durch eine Zunahme der Prekarisierung und Segmentierung des Arbeitsmarkts gekennzeichnet und stellt die Arbeitsmarktpolitik vor neue Herausforderungen. Arbeitsmarkt-, beschäftigungs- und sozialpolitische Problemlagen werden sich schwieriger als in der Vergangenheit gestalten.

- **Hohe Einkommensdifferenzen**
  Obwohl die Beschäftigungsquote der Frauen in den letzten Jahren deutlich zugenommen hat, hat sich ihr Arbeitsvolumen (von etwas mehr als 2,5 Mio. Arbeitsstunden pro Jahr) nicht erhöht. Die Einkommensunterschiede zwischen Männern und Frauen sind nach wie vor hoch.

- **Steigendes Arbeitslosigkeitsrisiko für bestimmte Gruppen**
  Das Risiko der Arbeitslosigkeit konzentriert sich auf ArbeitnehmerInnengruppen, die entweder eine individuelle Problemlage (z.B. geringe Qualifikation, gesundheitliche Beeinträchtigung) aufweisen oder aufgrund von Betreuungspflichten eingeschränkt sind. Auch die Beschäftigung in Wirtschaftssektoren mit hohem Stellenumsatz und gleichzeitig eher niedrigem Einkommen bei oft belastenden Arbeitsbedingungen ist mit einem größeren Arbeitslosigkeitsrisiko verbunden.
  Für einen Teil der angesprochenen Personengruppen bedeutet dies, dass stabile Erwerbskarrieren mit existenzsicherndem Einkommen nur schwer erreichbare Ziele darstellen.

- Das Arbeitslosigkeitsrisiko von Personen mit maximal Pflichtschulabschluss ist beinahe 10 Mal so groß wie jenes von Personen mit akademischer Ausbildung. Fast 50 % der AMS-KundInnen besitzen nur eine Ausbildung auf dem Niveau der Pflichtschule.
- Die Altersgruppe der 20-24Jährigen weist ein höheres Betroffenheitsrisiko auf als die Haupterwerbsgruppen, weil am Beginn der Erwerbskarriere sowohl der Berufseinstieg als auch der Aufbau von stabilen Karrieren erst bewältigt werden müssen. Ein misslungener Einstieg in den Arbeitsmarkt hat oft langfristige Folgewirkungen auf die weitere Berufslaufbahn.
- Für ältere Arbeitskräfte stellen die Betroffenheit und vor allem das Risiko von langer Persistenz der Arbeitslosigkeit besondere Probleme dar. Die Beschäftigungsquote der Älteren stieg in den letzten Jahren, ist aber im internationalen Vergleich noch niedrig, was auch in Bezug auf das Pensionsantrittsalter bzw. auf das Pensionssystem problematisch ist.

  Die Schwierigkeiten von älteren Arbeitslosen überschneiden sich häufig mit jenen von Langzeitbeschäftigungslosen. Lange Absenz vom Arbeitsmarkt, die damit einhergehende Dequalifizierung und individuelle Problemlagen kennzeichnen diese Gruppe.
- Bei Wiedereinsteigerinnen ist zu beachten, dass deren Arbeitsmarktchancen ohnehin schon durch die aus der Kinderbetreuung resultierenden Vermittlungshemmnisse gemindert sind. Das kann sich sowohl in Form noch längerer Unterbrechungen der Erwerbskarriere als auch in einem erhöhten Risiko, unterhalb des erreichten Qualifikationsniveaus wieder einsteigen zu müssen, niederschlagen. Auch Teilzeitbeschäftigung, die besonders von Frauen als Instrument zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf genützt wird, wirkt sich zumindest langfristig negativ auf die Erwerbssituation von Frauen aus.
- MigrantInnen sind oft in Branchen mit hohem Arbeitslosigkeitsrisiko beschäftigt. Ihre Wahrscheinlichkeit arbeitslos zu werden ist daher überdurchschnittlich hoch, beispielswiese lag das Arbeitslosigkeitsrisiko von AusländerInnen im Durchschnitt beinahe um 50 % über jenem von InländerInnen. Die Arbeitsmarktchancen verringern sich zudem, wenn mehrere Problemlagen wie ein geringes Ausbildungsniveau, mangelnde Deutschkenntnisse, etc. zusammentreffen. Mit der vollständigen Öffnung des Arbeitsmarktes für die neuen EU-Staaten im Frühjahr

2011 wird dieser Gruppe eine besondere Bedeutung für die Arbeitsmarktpolitik zukommen. Für den österreichischen Arbeitsmarkt sind nicht nur die Zuwanderung sondern auch die Grenzgänger- und Pendlerbewegungen von großer Relevanz.

- **Demografischer Wandel**
  Aufgrund des demografischen Wandels wird die Gesellschaft strukturelle Änderungen erfahren, die sich auch auf den Arbeitsmarkt durchschlagen. Eine geringe Geburtenrate, die Steigerung der Lebenserwartung und die Zunahme der über 60-Jährigen stellen Politik und Gesellschaft vor neue Herausforderungen.

Wenn auch die angesprochenen strukturellen Probleme über den Einflussbereich der Arbeitsmarktpolitik hinausgehen – sie betreffen auch das Arbeitsrecht, die Bildungs-, Sozial-, Steuer-, Abgaben- und die allgemeine Beschäftigungspolitik um nur einige zu nennen – so bestimmen sie doch den Handlungsrahmen der österreichischen Arbeitsmarktpolitik.

2 Arbeitsmarktpolitische Ausrichtung – Österreich im internationalen Umfeld: Perspektiven, Strategien

Mit dem weltweiten wirtschaftlichen Abschwung, der historische Dimensionen angenommen hat, wurde eine Kehrseite der Globalisierung so deutlich wie nie zuvor: Österreich als kleine offene Volkswirtschaft, die eingebunden ist in die Europäische Union, kann sich unter keinen Umständen der internationalen ökonomischen Vernetzung – dem Handel, dem Kapitalverkehr, den Direktinvestitionen, etc. – entziehen. In der Krise wurde deutlich, dass die Welt in konjunktureller Hinsicht weit stärker synchronisiert ist als bisher angenommen. Durch den hohen Grad der Außenorientierung der österreichischen Volkswirtschaft und den EU-Binnenmarkt ist der österreichische Arbeitsmarkt dem laufenden strukturellen Wandel unterworfen.

In programmatischer Hinsicht stellen die Konzepte und Vorgaben der internationalen Organisationen, allen voran der EU den strategischen Rahmen für die österreichische Arbeitsmarktpolitik dar. 2010 wird in der EU die sogenannte Lissabon-Strategie durch „Europa 2020 – Eine neue Strategie für Beschäftigung und Wachstum“ abge-

löst. Die EU setzt sich fünf quantitative Kernziele in den Bereichen Forschung und Entwicklung, Umwelt, Beschäftigung, Bildung und Verringerung von Armut, die bis 2020 erreicht werden sollen. Die Mitgliedstaaten geben sich nationale Ziele um diese EU-weiten Vorgaben zu erreichen. Von großer arbeitsmarktpolitischer Bedeutung ist das Ziel der Erhöhung der Beschäftigungsquote der 20- bis 64-jährigen Frauen und Männer auf 75% (EU gesamt). Österreich strebt bis zum Jahr 2020 eine Gesamtbeschäftigungsquote von 77 -78% an.
Da existenzsichernde Beschäftigung eine wichtige Rolle bei der Armutsbekämpfung spielt, ist auch das Armutsziel von Relevanz. EU-weit sollen bis 2020 mindestens 20 Millionen Menschen vor dem Risiko der Armut und der Ausgrenzung bewahrt werden. Österreich hat sich das Ziel gesetzt, 235.000 Menschen aus der Armutsgefährdung zu bringen.
Zur Umsetzung von Europa 2020 wurden im Rahmen der Europäischen Beschäftigungsstrategie neue beschäftigungspolitische Leitlinien beschlossen, welche von den Mitgliedstaaten zu berücksichtigen sind:

- Erhöhung der Beschäftigungsquote von Frauen und Männern, Abbau der strukturellen Arbeitslosigkeit und Förderung der Arbeitsplatzqualität;
- Heranbildung von Arbeitskräften, deren Qualifikationen den Anforderungen des Arbeitsmarkts entsprechen und Förderung des lebenslangen Lernens;
- Steigerung der Qualität und Leistungsfähigkeit der allgemeinen und beruflichen Bildungssysteme auf allen Ebenen und Verbesserung des Zugangs zur Hochschulbildung oder zu einer gleichwertigen Bildung;
- Bekämpfung von gesellschaftlicher Ausgrenzung und Armut.

Die Umsetzung der europäischen Beschäftigungspolitik wird in den Mitgliedsstaaten durch den Europäische Sozialfonds - ESF unterstützt. Im Rahmen der aktuellen Strukturfondsperiode bis 2013 spricht der ESF in Österreich primär die schwächsten Gruppen an. Ein wesentlicher Interventionsbereich zielt auf die berufliche Integration von arbeitsmarktfernen Personen und Menschen mit Behinderung ab, um sie in ausreichendem Maße zu stärken, damit sie am Arbeitsmarkt konkurrenzfähig werden bzw. bleiben.

Aus der Anwendung der EU-Vorgaben auf die österreichischen Arbeitsmarktgegebenheiten resultieren nachfolgende **strategische Perspektiven** für die heimische Arbeitsmarktpolitik:

- Am Beginn der Krise 2008/2009 war es von zentraler Bedeutung, den Zustrom in die Arbeitslosigkeit, etwa durch Kurzarbeit und andere Arbeitszeitmaßnahmen zu begrenzen. Nun muss alles unternommen werden, dass der zyklische Anstieg der Arbeitslosigkeit nicht durch Dequalifizierungs- und Entmutigungsprozesse in strukturelle Arbeitslosigkeit transformiert wird. Eine umfassende Aktivierungs- und Entwicklungsstrategie muss vor allem die Arbeitsmarktchancen jener Personengruppen nachhaltig verbessern, die nach mehrmonatiger, erfolgloser Arbeitssuche den Kontakt zum Arbeitsmarkt zu verlieren drohen. „Aktivierung" muss primär über Interventionsformen und Instrumente erfolgen, die eine tatsächliche Motivierung der Zielgruppenpersonen und die Mobilisierung ihrer Potenziale im Fokus haben.
- Die nachhaltige Steigerung der Qualifikation der Arbeitskräfte ist von zentraler strategischer Bedeutung für die Konkurrenzfähigkeit einer kleinen offenen Volkswirtschaft, die sich im internationalen Wettbewerb behaupten muss. Die Arbeitsmarktpolitik soll dabei auf Basis individueller, auch langfristig angelegter Entwicklungsstrategien, einen wichtigen Beitrag leisten um damit das Produktivitätspotenzial insbesondere von niedrigqualifizierten Arbeitsuchenden und von Arbeitsuchenden mit häufigen Arbeitslosigkeitsperioden zu erhöhen. Der Verbesserung der Qualifikationsprognosen („Future skill needs") kommt dabei ebenso zentrale Bedeutung zu, wie der Anerkennung informell und nonformal erworbener Kompetenzen. Beides sind notwendige Voraussetzungen für eine effiziente und effektive Höherqualifizierungsstrategie in der Arbeitsmarktpolitik.
- Die Qualität der aktiven Arbeitsmarktpolitik, d. h. Beratung, Vermittlung, Qualifizierung, Wiedereingliederung, soll durch Ausschöpfung der Effektivitäts- und Effizienzpotentiale zumindest beibehalten werden und eine bedarfsgerechte Personal- und technische Ausstattung gewährleistet sein.
- Die Anhebung der nationalen Beschäftigungsquoten der 20-64 Jährigen soll insbesondere durch die verstärkte Integration von Jugendlichen, Älteren, Niedrigqualifizierten und MigrantInnen erreicht werden; auch Frauen soll die weitere Nutzung ihres Beschäftigungspotenzial ermöglicht werden.

- Im Sinne der Gleichstellung der Geschlechter soll Gender Mainstreaming und Gender Budgeting in allen Belangen der Arbeitsmarktpolitik berücksichtigt werden.
- Für MigrantInnen, die einen großen und wichtigen Teil der Bevölkerung darstellen, sind gute Rahmenbedingungen für eine umfassende Integration in die österreichische Gesellschaft zu schaffen. Der Zugang zu Unterhalt sichernden Beschäftigungen zu ordnungsgemäßen Lohn- und Arbeitsbedingungen ist dabei ein wesentliches Kriterium.
- Die mittel- und langfristige Umstrukturierung der Volkswirtschaften in Richtung „CO2-armer Ökonomien“ ist notwendig; dazu kann die Arbeitsmarkpolitik insbesondere im Bereich der Qualifizierung ihren Beitrag liefern (Green Jobs).
- Die Flexibilität des Arbeitsmarktes ist ein wichtiges Ziel. Die Wünsche und Bedürfnisse des/der Einzelnen müssen dabei eine angemessene Berücksichtigung finden. Eine erfolgreiche Flexicurity-Strategie basiert auf einem ausgewogenen Verhältnis zwischen Flexibilität und Schutz vor sozialen Risiken.

3 Zielvorgaben im Einzelnen

Auf nationaler Ebene haben die Vermittlung auf offene Stellen, Qualifizierungen und die Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit oberste Priorität. Wirtschaftlich und gesellschaftlich ist es von besonderer Bedeutung, die Arbeitskräfte optimal einzusetzen und keine Ressourcen zu vergeuden. Mit einer umfassenden Aktivierungsstrategie muss der gänzliche Rückzug aus dem Erwerbsleben verhindert werden. Die Aktivierungsstrategie soll die Menschen zur Rückkehr in den Arbeitsmarkt motivieren und sie dabei entsprechend ihrer Bedürfnisse unterstützen.

Ziel ist es,

- im Sinne von Chancengleichheit der Ausgrenzung von Personen oder Personengruppen vom Arbeitsmarkt entgegen zu wirken;
- die Arbeitslosigkeit, vorzugsweise durch Vermittlung auf offene Stellen, möglichst kurz zu halten;

- die von Langzeitbeschäftigungslosigkeit bedrohten Menschen unter Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente möglichst nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren;
- den (Wieder-)Einstieg in den Arbeitsprozess auf möglichst hohem individuellen Einkommens- und Qualifikationsniveau anzustreben;
- die Gleichstellung der Geschlechter zu forcieren und der geschlechtsspezifischen Arbeitsmarktsegregation zu begegnen;
- die Effektivität und die Effizienz von Maßnahmen weiter zu steigern;
- Early Intervention weiterzuentwickeln;
- die berufsfachlichen Potenziale von Personen mit Migrationshintergrund sichtbar und nutzbar zu machen;
- offene Stellen möglichst passgenau und rasch abzudecken;
- Beratung und Unterstützung bei der Vorbereitung und Aufnahme einer selbstständigen Erwerbstätigkeit zur Vermeidung bzw. Beendigung von Arbeitslosigkeit anzubieten;
- Menschen möglichst in Beschäftigung zu halten, auch unter Einsatz arbeitsmarktpolitischer Instrumente;
- Zeiten der unfreiwilligen Unterbeschäftigung (z.B.: Kurzarbeit, Saisonarbeitslosigkeit) für Qualifizierungen zu nützen;
- zukunftssichere und zielgruppenadäquate Qualifikationsinhalte bzw. Qualifikationen zu konzipieren und anzubieten;
- die Qualität und Nachhaltigkeit der Qualifizierungsmaßnahmen zu kontrollieren und zu verbessern;
- ausreichende Existenzsicherung während der Qualifizierung zu gewährleisten;
- das Instrument der individuellen Beratung und Betreuung von Arbeitsuchenden mit häufigen/längeren Arbeitslosigkeitsperioden mit dem Ziel, eine verbesserte und nachhaltigere Arbeitsmarktintegration zu erreichen (z.B. durch gezielte umfassende Begleitung des Reintegrationsprozesses - Casemanagement) weiterzuentwickeln;
- den Betrieben Beratung anzubieten, damit sie sowohl neue Arbeitszeitmodelle als auch neue Qualifizierungsmöglichkeiten für ihre Beschäftigten schaffen und fördern, wobei auf die geschlechtsspezifische Verteilung von Arbeitszeit besonders Rücksicht zu nehmen ist;

- die frühzeitige Arbeitslosmeldung mit starker Betonung der Selbstbedienung – ohne Einschränkungen von sonstigen Dienstleistungen – zu forcieren;
- die Transparenz am Arbeitsmarkt zu erhöhen;
- die KundInnenorientierung zu forcierenund eine passgenaue Vermittlung anzubieten;
- die Qualität und Transparenz des EDV-Systems zu gewährleisten.

3.1 Weiterentwicklung der Early Intervention

Je eher drohendem Arbeitsplatzverlust bzw. der Arbeitslosigkeit entgegengewirkt werden kann, desto besser stehen die Chancen der Arbeitslosigkeit zu entgehen bzw. schnell in eine Beschäftigung zurückzukehren. Arbeitslosigkeit soll daher keinen Tag länger dauern, als dies angesichts der unumgänglichen Suchprozesse unbedingt notwendig ist. In diesem Zusammenhang sind die volkswirtschaftlich und individuell sinnvollen Qualifikationen der betroffenen Personen zu berücksichtigen und zu erhalten.
Das Beratungsspektrum soll vor allem in Richtung der Verhinderung von Arbeitslosigkeit durch rechtzeitige Beratung der Unternehmen ausgebaut, sowie Personen aktiviert werden, ihrem bevorstehenden Arbeitsplatzverlust möglichst frühzeitig durch aktive Inanspruchnahme der Dienstleistungen des AMS zu begegnen.
Im Sinne der präventiven Arbeitsmarktpolitik sind ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen für die Eigeninitiative und die Nutzung des Selbstbedienungsangebots des AMS zu sensibilisieren. Frühzeitige Arbeitslosmeldungen sollen datentechnisch leicht möglich sein. Von Arbeitslosigkeit betroffene Personen sind dort wo es arbeitsmarktpolitisch sinnvoll ist, im Sinne eines Lebensbegleitenden Lernens, in ihrer Veränderungsbereitschaft zu unterstützen.

3.1.1 Langzeitarbeitslosigkeit verhindern und Langzeitbeschäftigungslosigkeit abbauen

Mit dem massiven Abbau der Langzeitarbeitslosigkeit ist dem AMS in den letzten Jahren ein großer arbeitsmarktpolitischer Erfolg gelungen. Immer mehr Menschen können in den ersten Monaten ihrer Arbeitslosigkeit wieder in eine Beschäftigung zurückkehren, sodass langfristig die monetären und psychischen Auswirkungen der Arbeitslosigkeit gering gehalten werden. Ziel aller Maßnahmen für Langzeitarbeitslo-

se muss die Integration in den ersten Arbeitsmarkt sein. Primär soll weiterhin ein spezielles Augenmerk auf die Verhinderung von Langzeitarbeitslosigkeit gelegt werden. Der Fokus liegt auf der Weiterentwicklung und der Verbesserung von präventiven Maßnahmen unter Berücksichtigung der zur Verfügung stehenden Mittel. Langzeitbeschäftigungslose und ausgrenzungsgefährdete Personengruppen brauchen intensive und längerdauernde Unterstützung bei ihrer Arbeitsmarktreintegration. Gemeinsam mit Institutionen der sozialen Sicherheit, den Sozialhilfebehörden, Non governmental organisations - NGO's und anderen Einrichtungen sind vom AMS die Ursachen der Integrationsprobleme auf dem Arbeitsmarkt zu analysieren und im Rahmen eines umfassenden Casemanagement ist eine nachhaltige Lösung der Probleme, wie beispielsweise durch die begleitende Vermittlungsunterstützung, anzustreben. Die Vermittlung in den zweiten Arbeitsmarkt soll vor allem Langzeitbeschäftigungslose bei der Beschäftigungsintegration unterstützen.

3.2 Zielgruppenspezifische Vorgaben

3.2.1 Jugendliche

Österreich liegt mit seiner Jugendbeschäftigung und Jugendarbeitslosigkeit im internationalen Vergleich sehr gut. Jedoch haben Jugendliche oft Schwierigkeiten am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Einem erfolgreichen Ersteinstieg in den Arbeitsmarkt ist daher ein hoher Stellenwert einzuräumen. Jugendliche müssen rasch Erfahrungen am Arbeitsmarkt sammeln, ihre erworbenen Kenntnisse anwenden und ausbauen. Die Jugend braucht Chancen und Perspektiven. Daher ist eine stabile, frei gewählte, zukunftssichere Berufswahl von besonderer Bedeutung.

Die Kooperation zwischen Arbeits- und Bildungsressort hat zum Ziel, die Berufsorientierung gemeinsam mit den Schulen jugendgerecht, informativ und umfassend anzubieten und auszubauen. Jugendliche und ihre Eltern sind bei der Berufswahl zu unterstützen. Die jungen Menschen sollen ebenso wie ihre Eltern über Berufsfelder und die mit den Berufen verbundenen Chancen und Möglichkeiten informiert werden, wobei mit besonderem Nachdruck auf die gezielte Unterstützung junger Frauen und Mädchen bei der Wahl und Absolvierung aussichtsreicher Berufsausbildungen zu achten ist. Der Segregation am Arbeitsmarkt ist mit einer geschlechter- und diversitysensiblen Berufsberatung entgegenzuwirken.

Die Ausbildungsgarantie ist ein wichtiger Schritt um die gesellschaftliche Verpflichtung nach Ausbildung für unsere Jugend wahrzunehmen. Schwerpunktmäßig muss auf das Angebot und die Qualität der Berufsausbildungen fokussiert werden. Jugendliche in Problemlagen haben vermehrt Schwierigkeiten, sich am Arbeitsmarkt zu etablieren. Ein hoher Stellenwert wird dabei den Vorbereitungsmaßnahmen im Vorfeld einer Ausbildung eingeräumt. Weiters sind Jugendliche erforderlichenfalls soweit in ihrer Stabilität zu unterstützen, dass sie die begonnene Ausbildung beenden können. Jugendliche MigrantInnen brauchen eine ihren Bedürfnissen entsprechende Betreuung. Im besonderen Maße ist auch die Gruppe der Jugendlichen „NEET – Not in Education, Employment, Training“ zu beachten und zu unterstützen. Speziell die Zielgruppe der 19- bis 25-Jährigen ist für Qualifizierungen, die in ausreichender Qualität angeboten werden müssen, zu motivieren.

Die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft, den Ländern, den Gemeinden, Schulen und Schulbehörden ist auszubauen. Eine gute Zusammenarbeit ist mit jenen Stellen anzustreben, die einen Beitrag zur besseren und stabileren Erstintegration von Menschen am Arbeitsmarkt leisten können. Es erfordert großes Engagement von allen Seiten, damit Jugendliche eine Chance am Arbeitsmarkt haben und den Ersteinstieg bewältigen.

3.2.2 Frauen

Österreich hat sehr gute Erfolge beim Ziel erreicht, Frauen in höherem Ausmaß ins Erwerbsleben zu integrieren. Die Beschäftigungsquote der Frauen lag bereits 2001 bei 60 % und stieg seither kontinuierlich. Nun gilt es, die Qualität der Beschäftigung zu heben und den Gender Gap in der Entlohnung zu schließen. Gender Mainstreaming und Gender Budgeting sollen dabei auch weiterhin Leitlinien der Arbeitsmarktpolitik sein.
Frauen tragen den Großteil der Doppel- und Mehrfachbelastung und verfügen über Qualitäten und Qualifikationen, die in der Arbeitswelt sehr hoch geschätzt werden. Trotzdem konnte Chancengleichheit am Arbeitsmarkt noch nicht hergestellt werden. Gerade deshalb ist der Beitrag des AMS für die Gleichstellungspolitik von Frauen und Männern in der Arbeitswelt sehr wichtig und muss engagiert fortgesetzt werden. Gender Mainstreaming in allen Bereichen soll zur Aufhebung der Segregation am

Arbeitsmarkt beitragen und unter dem Aspekt von Gender Budgeting sind 50 % der Aufwendungen des aktiven Arbeitsmarktbudgets für Frauen zu dotieren.
Besonders Frauen sind sehr häufig in sogenannten traditionellen Berufen tätig, die mit niedrigem Einkommen und geringen Aufstiegschancen verbunden sind. Frauen und Mädchen müssen daher bei der Berufswahl verstärkt unterstützt und informiert sowie für neue, wo möglich „Zukunftsbranchen", sensibilisiert werden. Das AMS arbeitet mit der Wirtschaft und den Schulen zusammen, damit Frauen in Berufen und Wirtschaftsbereichen mit guten Einkommens- und Arbeitsbedingungen sowie Zukunftsaussichten Fuß fassen können. Beispielsweise müssen Green Jobs und technische Berufe für beide Geschlechter attraktive Beschäftigungsmöglichkeiten bieten. Betriebe sind für die Beschäftigung von Frauen zu motivieren. Dieser Prozess soll bereits bei der Stellenakquisition beginnen.

Nach wie vor ist die familienbedingte Unterbrechung der Berufskarriere eine Wiedereinstiegshürde. Fehlende Kinderbetreuungseinrichtungen und ungünstige Rahmenbedingungen machen die Vereinbarkeit von Beruf und Familie für viele Frauen zu einem Problem. Da speziell Frauen nach einer längeren Erwerbsunterbrechung ohne Qualifizierung schwer auf gleichem Niveau in den Arbeitsmarkt (wieder)eintreten können, soll besonders durch Qualifizierung die berufliche Laufbahn von Frauen verbessert werden. Eine Laufbahnberatung soll beim Wiedereinstieg unterstützen, um längerfristig Dequalifizierung zu vermeiden. Ziel ist es, den Frauen einen möglichst raschen Wiedereinstieg zu ermöglichen. Die Vereinbarkeit von Beruf und Familie erfordert die Zusammenarbeit des AMS mit der Wirtschaft, dem Bund, den Ländern, den Gemeinden und Privatinitiativen.

Die hohe Erwerbsquote von Frauen ist vor allem auf den Anstieg der Teilzeitbeschäftigung zurückzuführen. Teilzeit wird besonders von Frauen als Instrument zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf genützt. Deshalb ist es besonders wichtig, Frauen über die längerfristigen Auswirkungen einer Teilzeitbeschäftigung aufzuklären (dies ist nicht nur Aufgabe des AMS). Weiters sind teilzeitbeschäftigte Frauen, die eine Vollzeitbeschäftigung suchen, bei ihren Bemühungen zu unterstützen. Grundsätzlich müssen Teilzeitarbeitende die selben Chancen, Perspektiven und Möglichkeiten zur Aus- und Weiterbildung wie Vollzeitbeschäftigte haben. Das AMS

setzt alle arbeitsmarktpolitisch sinnvollen Maßnahmen unter Berücksichtigung der Lebensumstände, um Frauen in Beschäftigung, wenn gewünscht in Teilzeitbeschäftigung, zu bringen. Angesichts des starken Anstiegs von Teilzeitbeschäftigung soll die Zusammenarbeit mit der Wirtschaft bei der Schaffung von qualifizierten Teilzeitstellen angestrebt werden.

3.2.3 Ältere

Ältere Menschen profilieren sich durch viel Erfahrung und Know How am Arbeitsmarkt. Die Beschäftigungsquote der Älteren ist in den letzen Jahren deutlich gestiegen. Ältere erwerbsfähige Personen können durch gezielte Maßnahmen, die zum Erhalt der Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit beitragen und durch die Sensibilisierung von Politik und Gesellschaft länger am Erwerbsleben teilnehmen. Es wird mit speziellen, laufend adaptierten und verbesserten Maßnahmen und Förderungen für Ältere, vor allem der Langzeitarbeitslosigkeit unter den älteren Arbeitsuchenden entgegengewirkt.
Die Gesellschaft unterliegt einem demografischen Wandel. Aus diesem Grund kommt der Beschäftigung und Beschäftigungsfähigkeit älterer Personen oberste Priorität zu. In diesem Zusammenhang soll das AMS den Ansatz des „Productive Ag(e)ing“ verstärkt verfolgen und betonen. Speziell ältere Menschen werden unter dem lebenszyklusbasierten Ansatz durch entsprechende Qualifizierungen, Weiterbildungen und gesundheitsfördernde Maßnahmen in Beschäftigung gebracht und gehalten. Betriebe sind verstärkt für die Beschäftigung Älterer zu motivieren und zu fördern. Für die bessere Steuerung des Berufslebenszyklus sind Maßnahmen zu treffen, welche die Qualität der Beschäftigung und der Arbeitsumwelt erhöhen. Im Sinne dieses Ansatzes ist der gesundheitlichen Prävention und der Beschaffenheit des Arbeitsplatzes ein hoher Stellenwert einzuräumen. Es ist Aufgabe des AMS, alles zu unternehmen, um seinen Beitrag zu einer längeren Erwerbstätigkeit der Älteren zu leisten.

3.2.4 MigrantInnen

Der Anteil der AusländerInnen an der gesamten österreichischen Wohnbevölkerung beträgt 10,7 %, jener der MigrantInnen[1] 17,8 %. Die Beschäftigungsquote der MigrantInnen ist niedriger als die der Personen ohne Migrationshintergrund. Der weitaus überwiegende Teil der niedergelassenen MigrantInnen im erwerbsfähigen Alter hat bereits einen rechtlich abgesicherten dauerhaften Arbeitsmarktzugang, sodass sich weitere Integrationsmaßnahmen nicht mehr auf die Beseitigung rechtlicher Zugangshürden, sondern vielmehr auf die Unterstützung bei der Eingliederung und Verfestigung am Arbeitsmarkt konzentrieren können.

MigrantInnen steht die gesamte Palette der arbeitsmarktpolitischen Qualifizierungs- und Fördermaßnahmen zur Verfügung. Die Möglichkeit der Teilnahme an konkreten Maßnahmen muss dieser Gruppe aktiv aufgezeigt werden, um ihre Position am Arbeitsmarkt spezifisch und entsprechend ihres Qualifikationsbedarfs zu fördern und zu unterstützen. Bei der Betreuung von MigrantInnen sind auch ihre im Ausland erworbenen Qualifikationen einschließlich informell erworbener Kompetenzen für eine nachhaltige Arbeitsmarktintegration optimal zu nutzen. Ziel ist es, dass MigrantInnen ihrem Qualifikationsniveau entsprechend arbeiten können und ihre Qualifikationen sichtbar werden. Die Integrationsoffensive des AMS ist mit dem Ziel fortzusetzen, die Probleme, Potentiale und Fähigkeiten von MigrantInnen, insbesondere auch unter dem Aspekt des Diversity Management, stärker zu berücksichtigen. Speziell jugendliche MigrantInnen brauchen ihren Bedürfnissen entsprechende Betreuung. Aktive und präventive Arbeitsmarktmaßnahmen sind in diesem Zusammenhang wichtige Instrumentarien.

Die erfolgreiche Integration von MigrantInnen ist eine gesamtpolitische Aufgabe. Die Zusammenarbeit mit dem Innenressort, wie auch mit dem Bildungsressort, den Ländern, Gemeinden und zielgruppenspezifischen NGO's ist nötig, um MigrantInnen optimal zu unterstützen. Das AMS hat in seinem grundlegenden Politikfeld Maßnah-

[1] Es werden jene Personen als Migrantinnen und Migranten bezeichnet, deren beide Elternteile im Ausland geboren sind; Statistik Austria

men zu setzen, bedarfsorientiert und sensibel jene Aspekte zu fokussieren, die es Menschen mit Migrationshintergrund ermöglichen, ihren vollen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten.

3.2.5 Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen

Der Diskriminierungsschutz in der Arbeitswelt soll es Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen ermöglichen bzw. erleichtern, am Erwerbsleben teilzuhaben. Das AMS unterstützt sowohl Menschen mit behördlich festgestellten Behinderungen als auch Menschen mit vermittlungsrelevanten gesundheitlichen Einschränkungen mit der gesamte Palette an arbeitsmarktpolitischen Förder- und Qualifizierungsmaßnahmen zur Beschäftigungsintegration. Trotzdem ist es für diese Personengruppen schwierig, am Arbeitsmarkt Fuß zu fassen. Es muss daher noch stärker auf Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen und ihre Bedürfnisse eingegangen und ihre Stärken hervorgehoben werden. Betriebe sind für die Integration von Behinderten und gesundheitlich beeinträchtigten Personen in die Arbeitswelt zu sensibilisieren und erforderlichenfalls zu unterstützen. Die Zusammenarbeit von allen Akteuren soll Menschen mit gesundheitlichen Einschränkungen Gleichstellung und mehr Perspektiven bieten.

Sehr häufig gehen mit dem Verlauf des Erwerbslebens gesundheitliche Beeinträchtigungen einher bzw. verstärken sich im Alter. Daher muss bereits ab dem Einstieg in das Erwerbsleben auf präventive Maßnahmen zum Erhalt von Gesundheit und Arbeitsfähigkeit gesetzt werden.
In Fragen der Gesundheit und der Förderung der Gesunderhaltung muss das AMS mit möglichst allen beteiligten Akteuren zusammenarbeiten und sich an niederschwelligen Beratungsangeboten zur Vermeidung von krankheitsbedingtem frühzeitigen Ausscheiden aus dem Erwerbsleben beteiligen. Betriebe und ihre Belegschaften sind zu motivieren, schon im Frühstadium sich abzeichnender negativer gesundheitlicher Entwicklungen, die zur Verfügung stehenden Beratungsangebote und gegebenenfalls die daran anknüpfenden finanziellen Leistungen der beteiligten Akteure in Anspruch zu nehmen, damit das Arbeitsverhältnis möglichst dauerhaft fortgesetzt werden kann. Die Qualität des Arbeitsplatzes und die Sicherheit des Arbeitsumfeldes müssen in den Vordergrund rücken und nötigenfalls angepasst werden. Kompetenzfragen sind im Vorfeld – ohne Verunsicherung der/des Kundin/en –

zu klären. Clearingstellen zur Feststellung der Arbeitsfähigkeit leisten dazu einen wichtigen Beitrag.

3.3 Vorgaben für Management und Organisation

3.3.1 Qualitätsstandards

Die österreichische Arbeitsmarktpolitik ist seit vielen Jahrzehnten Vorreiter und Vorbild für eine umfassende, innovative und qualitätsvolle Arbeit mit dem Ziel der Vollbeschäftigung. Benchmarks und Standards gewährleisten ein hohes Qualitätsniveau und machen Leistungen messbar und vergleichbar. Das AMS soll den internationalen Wettbewerb suchen und innerhalb Österreichs sicherstellen, dass Bestpractice ausgetauscht und transparent wird.
Es ist weiterhin Aufgabe des AMS, die Ziele der Arbeitsmarktpolitik zu verfolgen und Qualitätsstandards auszubauen. Damit einhergehend müssen die Beobachtungskennziffern adaptiert und weiterentwickelt werden. Unter dem Motto Qualität vor Quantität ist der Effektivität und der Effizienz sowie der Nachhaltigkeit von Zielen und Maßnahmen ein hoher Stellenwert einzuräumen.

3.3.2 Vereinbarungskultur, KundInnenorientierung und Transparenz

Das AMS passt seine Dienstleistungen an die Erfordernisse und Bedürfnisse seiner KundInnen an. Seitens des AMS ist sicherzustellen, dass KundInnen über ihre Rechte und Pflichten informiert sind. Es soll bereits zu Beginn klar sein, welche Leistungen sich die KundInnen erwarten dürfen und welche Initiativen sie selbst zur Lösung ihres Problems ergreifen müssen. Die Vereinbarung zwischen Kunde/Kundin und AMS über den Betreuungsverlauf ist in schriftlicher Form festzuhalten und für beide Seiten verbindlich. Diese Form der Kooperation erweist sich nicht nur für Arbeitsuchende sondern auch für Betriebe und KooperationspartnerInnen als nützlich. Das AMS hat daher stets darauf zu achten, dass die vereinbarten Verpflichtungen realistisch sind und sie von den KundInnen wie auch vom AMS wahrgenommen und eingehalten werden (können). Die vereinbarten Maßnahmen müssen ferner, vor allem bei Arbeitsuchenden mit nicht saisonal bedingten häufigen Arbeitslosigkeitsperioden, auf eine nachhaltige Verbesserung der Arbeitsmarktchancen abzielen und eine aufbauende Betreuung und Unterstützung ermöglichen. Diese längerfristige Betreu-

ungsperspektive muss auch in der zu treffenden Vereinbarung entsprechend abgebildet werden.

Die KundInnenzufriedenheit der Arbeitsuchenden wie auch der ArbeitgeberInnen hat im Dienstleistungsbereich eine große Bedeutung. Inwiefern es gelingt, die berechtigten Erwartungen und Wünsche der KundInnen unter den gesetzlichen, finanziellen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu erfüllen, ist durch Befragungen regelmäßig zu erheben. Ziel ist es, die KundInnenzufriedenheit unter Berücksichtigung der Effektivitäts- und Effizienzkriterien zu steigern.

3.3.3 Qualität der Vermittlung

Aufgabe der Arbeitsmarktpolitik ist es, Angebot und Nachfrage am Arbeitsmarkt bestmöglich zusammen zu führen. Der Vermittlungsprozess muss entsprechend der geänderten Rahmenbedingungen adaptiert, die Vermittlung passgenauer, die Qualitätsstandards erhöht werden. Das AMS hat für eine treffsichere und nachhaltige Vermittlung unter effizientem Einsatz der Mittel zu sorgen.
Im Sinne der zunehmenden Flexibilität und der Tatsache, dass Angebot und Nachfrage von Arbeitsplätzen und Arbeitskräften nicht überall gleich hoch sind, ist die Möglichkeit der überregionalen Vermittlung innerhalb Österreichs, aber auch über die Bundesgrenzen hinaus (EURES - European Employment Service) für Arbeitsuchende und für ArbeitgeberInnen verstärkt anzubieten. Bei einer ungünstigen Arbeitsmarktsituation ist der Einsatz von präventiven Maßnahmen wie zum Beispiel Beratungsleistungen für Betriebe die zum Arbeitsplatzerhalt beitragen, zu forcieren.
Die Stellenakquisition wie auch die Kooperation und Kommunikation mit den UnternehmerInnen im gesamten Stellenbesetzungsprozess sind zu verstärken. Es sollen vermehrt höher qualifizierte offene Stellen akquiriert und die Transparenz des Arbeitsmarktes ausgebaut werden.

3.3.4 Qualität und Nachhaltigkeit der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen verbessern

Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen haben das Ziel, Menschen zu befähigen, langfristig und nachhaltig ihren Lebensunterhalt am Arbeitsmarkt selbst zu erwirtschaften. Wirkungsanalysen zeigen, dass sie dabei einen beachtlichen Erfolg hinsichtlich der Wiedereingliederung Arbeitsloser zu verzeichnen haben. Aufgrund der verschiede-

nen Personengruppen und den Gegebenheiten des Arbeitsmarkts wird die Integrationsquote unterschiedlich ausfallen. Das AMS hat daher Integrationsquoten für die arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen in Abstimmung mit den Ergebnissen der Evaluierungsforschung festzulegen. Es ist auch besonders auf die Effizienz und die zukunftsorientierte Ausrichtung von Maßnahmen zu fokussieren. Die vorhandenen Ressourcen müssen in arbeitsmarktpolitisch sinnvolle und qualitativ hochwertige Maßnahmen investiert und diese anschließend evaluiert werden. Die Bedürfnisse und Kompetenzen der Auszubildenden sind ebenso zu berücksichtigen wie der Bedarf der Wirtschaft und das Interesse der öffentlichen Haushalte an nachweislich effizientem Ressourceneinsatz. Den Bedürfnissen der Arbeitslosen und des Arbeitsmarktes entsprechend sind für jene Gruppen mit niedrigem Bildungsniveau adäquate Qualifikationsangebote zu entwickeln und dort wo es möglich ist, auch Qualifikationen mit Zertifikatsabschluss anzustreben. Das AMS soll einen Prozess zur besseren Anerkennung bzw. Dokumentation der erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten initiieren.

3.3.5 Organisationsentwicklung, e-Services

Der letzte große Schritt in der Organisationsentwicklung des AMS wurde mit der Einführung des Dreizonenmodells vor etwa 10 Jahren gesetzt. Seither haben sich die Arbeitsmarktlandschaft, die Gesellschaft, die internationalen Vernetzungen und die Technik erheblich weiterentwickelt. Auch das Anspruchsniveau der KundInnen, ebenso wie das der SozialpartnerInnen und PolitikerInnen hat sich stark gewandelt. Das AMS ist mit seinem Projekt „Integriertes Multichannel Service“, welches verstärkt auf e-Services und anspruchsvolle persönliche Beratung setzt, am Puls der Zeit. Besonders im IT-Zeitalter wird es immer wichtiger und gefragter, Angelegenheiten zeit- und kostensparend über elektronische Medien zu erledigen. KundInnen wird es ermöglicht, den Schwerpunkt der Kommunikation mit dem AMS von der Geschäftsstelle hin zu Internet und Telefon zu verlegen. Gleichzeitig haben sie die Möglichkeit, Termine und persönliche Beratung in den Geschäftsstellen in Anspruch zu nehmen. Der Eigeninitiative und der Selbsthilfe wird in diesem Zusammenhang ein hoher Stellenwert eingeräumt. Im Zuge der Abstimmung und Vernetzung der Vertriebskanäle des AMS (persönlich, elektronisch, telefonisch, schriftlich) und des verstärkten Angebots von e-Services werden sich die Aufgaben des AMS verändern bzw. verlagern.

Die bestehende Organisation ist im Hinblick auf diese Veränderungen intensiv vorzubereiten. Erforderlichenfalls sind auch Anpassungsschritte zu setzen. Das AMS hat ebenso die Verteilung der Ressourcen zu evaluieren und entsprechende Modelle zu entwickeln, die den Aufgabenstellungen unter den neuen Organisationsbedingungen optimal gerecht werden. Das Projekt „Integriertes Multichannel Service“ ist vom AMS weiterhin ambitioniert zu verfolgen. Die kontinuierliche Erhöhung, Verbesserung und Vereinfachung der Services durch das AMS soll den Beratungs- und Vermittlungsprozess effizienter und kundenfreundlicher machen. Das hohe Niveau der EDV-Unterstützung muss erhalten bleiben und die Verständlichkeit und Klarheit des EDV-Systems gewährleistet sein.

3.4 Armutsbekämpfung

Der Weg in eine Beschäftigung ist ein erster Schritt aus der Armut. Das AMS hat seinen Beitrag in Richtung Unterstützung, Beschäftigung und Qualifizierung zu leisten und geeignete Beschäftigungsinitiativen in Angriff zu nehmen, im Besonderen auch im Rahmen der Verpflichtung des Bundes durch die Einführung der bedarfsorientierten Mindestsicherung. In diesem Zusammenhang haben leicht zugängliche Beratungs- und Unterstützungsleistungen sowie die Intensivierung und Optimierung der Zusammenarbeit mit sozialökonomischen Betrieben und gemeinnützigen Beschäftigungsprojekten einen hohen Stellenwert.
In Zukunft wird das AMS im Rahmen der bedarfsorientierten Mindestsicherung einen wesentlichen Beitrag zur Armutsbekämpfung leisten und soll mit den Ländern, den Bundesämtern für Soziales und Behindertenwesen und den NGO’s bestmöglich zusammen arbeiten, wobei auch finanzielle Beteiligungen der anderen Einrichtungen anzustreben sind. In dieser Zusammenarbeit sind auch jene arbeitsmarktpolitischen Instrumente und Interventionsansätze (weiter) zu entwickeln, die dieser Personengruppe – auch in mehreren Integrationsschritten – die Aufnahme einer Erwerbsmöglichkeit eröffnen.

Vereinbarung

zwischen der

Schweizerischen Eidgenossenschaft,

vertreten durch das Eidgenössische Volkswirtschaftsdepartement (EVD)

und dem

Träger der Arbeitslosenkasse

für den Vollzug des Bundesgesetzes
über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung
(AVIG)

1. Zweck und Rechtsgrundlage der Vereinbarung

Die Vereinbarung regelt die Zusammenarbeit zwischen dem Bund (EVD und Ausgleichsstelle der ALV) und dem Träger der Arbeitslosenkasse beim Vollzug von Art. 81 AVIG und Art. 103 - 108 AVIV. Sie stützt sich auf Art. 92 Abs. 6 AVIG, Art. 122b AVIV und die Verordnung vom 12. Februar 1986 über die Verwaltungskostenentschädigung (VKE) der Arbeitslosenkassen.

Diese Vereinbarung

a) berücksichtigt die zu erfüllenden Aufgaben gemäss Art. 81 AVIG und die gemessenen Leistungen;

b) formuliert den Rahmen für die Zusammenarbeit zwischen dem Bund und dem Träger der Arbeitslosenkasse und

c) gibt dem Träger der Arbeitslosenkasse leistungsorientierte Anreize für einen effizienten Vollzug.

2. Ziele der AVIG-Vollzugsstelle "Arbeitslosenkasse"

Abgeleitet aus den übergeordneten Zielsetzungen der Arbeitslosenversicherung gemäss Art. 114 Abs. 2 Bst. a der Bundesverfassung sowie Art. 1a und 7 AVIG

a) vollzieht die Arbeitslosenkasse ordnungsgemäss alle Tätigkeiten im Zusammenhang mit der Gewährung eines angemessenen Erwerbsersatzes bei

   - Arbeitslosigkeit;
   - Kurzarbeit;
   - schlechtem Wetter;
   - Zahlungsunfähigkeit des Arbeitgebers (nur öffentliche Arbeitslosenkassen).

b) leistet finanzielle Beiträge an Arbeitsmarktliche Massnahmen zur Verhütung und Bekämpfung von Arbeitslosigkeit.

3. Leistungsindikatoren

Die Leistung der Arbeitslosenkasse wird insbesondere anhand folgender Indikatoren gemessen:

a) Anmeldungen für Arbeitslosenentschädigung / Arbeitsmarktliche Massnahmen;

b) Monatsabrechnungen von Arbeitslosenentschädigung / Arbeitsmarktliche Massnahmen;

c) Monatsabrechnungen von Kurzarbeitsentschädigung;

d) Monatsabrechnungen von Schlechtwetterentschädigung;

e) Bezügerabrechnungen von Insolvenzentschädigung (nur öffentliche Arbeitslosenkassen);

f) Diverse Geschäftsfälle.

Die detaillierten Angaben zu den gemessenen Häufigkeiten und deren Gewichtung werden in Zusammenarbeit mit der Fachgruppe Finanzen der Kommission der Arbeitslosenkassen (KALK Finanzen) definiert und können der Beilage 1 entnommen werden. Der beiliegende Katalog der Leistungsindikatoren gilt grundsätzlich unverändert für die gesamte Dauer der Leistungsvereinbarung, es sei denn, der Leistungsumfang werde angepasst.

4. Leistungen des Kassenträgers

a) Die relevanten Geschäftsvorfälle bei der Erbringung von Leistungen sind von der Arbeitslosenkasse den wahren Gegebenheiten entsprechend vollständig und ordnungsgemäss im ASAL (Bezügerbewirtschaftung) zu erfassen.

b) Der Träger stellt sicher, dass die Arbeitslosenkasse die Buchführung ordnungsgemäss abwickelt und dass sie mit der Ausgleichsstelle gemäss deren Weisungen abrechnet. Dies gilt insbesondere für die verursachergerechte Zuweisung von ALV-Mitteln.

c) Der Einsatz angemessener Leitungsstrukturen und eines geeigneten internen Kontrollsystems (IKS) muss schriftlich festgelegt und von der externen Kontrollstelle überprüft werden können.

d) Der Träger der Arbeitslosenkasse fördert die Qualifikation des Personals durch bedarfsgerechte Aus- und Weiterbildungsmassnahmen.

5. Leistungen der Ausgleichsstelle

Das EVD stellt über die Ausgleichsstelle der ALV den Trägern der Arbeitslosenkasse folgende Dienstleistungen zur Verfügung, welche regelmässig in Zusammenarbeit mit den Kommissionen der Arbeitslosenkassen abgestimmt werden.

a) Unterstützung in rechtlichen Fragen und rechtzeitiger Erlass der notwendigen Weisungen;

b) Bereitstellung und Weiterentwicklung der zentral von der Ausgleichsstelle betriebenen Anwendungen mit der notwendigen Infrastruktur für Betrieb und Ausfallsicherheit; Bereitstellung von Leistungen für den Betrieb der dezentralen Infrastruktur, bei Bedarf gegen Rechnungsstellung auf der Basis von Service Level Agreements (SLA) für die Grundleistung bzw. Offerten für Zusatzleistungen;

c) Bereitstellung der notwendigen Daten in den Bereichen Arbeitsmarktstatistik und Kostencontrolling;

d) Durchführung von betriebswirtschaftlichen Evaluationen verschiedener Organisationsmodelle, Ausarbeitung von Empfehlungen und Förderung des gesamtschweizerischen Erfahrungsaustausches zur leistungsorientierten Ausrichtung der Arbeitslosenkassen;

e) Treffen von adäquaten Massnahmen für die Gewährleistung der Einhaltung der Qualitätsstandards namentlich im Rahmen der Auszahlungsrevision;

f) Zur Verfügung stellen von qualitativen Messindikatoren zur Sicherstellung der Vollzugsqualität;

g) Gewährleistung eines angemessenen Erstausbildungsprogramms und eines Angebotes für die fachliche Weiterbildung, unabhängig von der Situation auf dem Arbeitsmarkt. Bereitstellung eines Ausbildungscontrollings zur Sicherstellung der Qualifikation des Personals;

h) Bereitstellung von benötigten Grundlagen für die Öffentlichkeitsarbeit und Pflege einer aktiven gesamtschweizerischen Kommunikation;

i) Auf Wunsch des Kassenträgers und gegen Bezahlung die Einrichtung einer speziellen ASAL-Datenbank (inklusive Buchhaltung) zur Ausrichtung kantonaler Leistungen in Ergänzung des AVIG;

j) Unterstützung des Trägers der Arbeitslosenkasse bei der Umsetzung der Leistungsvereinbarung;

k) Periodische Durchführung von gesamtschweizerischen Befragungen der Kunden der Arbeitslosenkassen zwecks Messung der Einschätzung der Qualität der erbrachten Leistung;

l) Finanzielle Unterstützung des Trägers der Arbeitslosenkasse bei der Ermittlung der Zufriedenheit der Kassenmitarbeitenden;

m) Jährliche Prüfung der Rechnungsführung sowie des Inventars der Anlagen, welche vom Ausgleichsfonds der ALV finanziert wurden;

n) Angemessene Vergütung des vom Träger der Arbeitslosenkasse zu tragenden Haftungsrisikos gemäss separatem Reglement;

o) Sicherstellung der Rechtsabtretung der Ansprüche an den Träger der Arbeitslosenkasse im Falle von deliktischen Handlungen durch das Kassenpersonal;

p) Sicherstellung der freien Wahl der Kasse durch den Arbeitslosen;

Das EVD garantiert die für diese Leistungen benötigten Ressourcen und informiert die Träger der Arbeitslosenkassen rechtzeitig, wenn Änderungen am Leistungsumfang geplant sind.

6. Finanzierung

Die anrechenbaren Verwaltungskosten werden dem Träger der Arbeitslosenkasse auf der Basis von Art. 92 Abs. 6 AVIG und der Verordnung vom 12. Februar 1986 über die Verwaltungskostenentschädigung der Arbeitslosenkassen entschädigt. Diese Aufwendungen entstehen im Zusammenhang mit der Bewältigung von kassenspezifischen Aufgaben gemäss Art. 81 AVIG. Die Ausgleichsstelle erlässt auf der Basis von Art. 83 Abs. 1 Bst. m Weisungen über die Anrechenbarkeit der Verwaltungskosten.

Bonus-/Malus-Abrechnung

Die Verwaltungskosten von Arbeitslosenkassen, deren Leistung sich innerhalb einer definierten neutralen Bandbreite befindet, werden zu 100 Prozent entschädigt. Als Anreiz wird dem Träger der ALK ein erhöhter Entschädigungssatz vergütet, wenn diese eine überdurchschnittliche Leistung erzielt (Bonus) respektive ein Abzug verrechnet (Malus), wenn deren Leistung sich in der Maluszone befindet. Als fixer Basiszielwert wird für die gesamte Dauer der Vereinbarung der für das Jahr 2008 berechnete Zielwert von CHF 5.63[1] verwendet. Der Basiszielwert wird jährlich an die Teuerung[2] und an die Reallohnentwicklung[3] angepasst. Diese Anpassung erfolgt erstmals im Januar 2010.

---

[1] Angepasst an Teuerung 2007 und Reallohnentwicklung

[2] Landesindex der Konsumentenpreise (Quelle BFS)

[3] Veränderung der Reallöhne im Bereich öffentliche Verwaltung, Landesverteidigung und Sozialversicherung (Quelle BFS)

Der definitive jährliche Zielwert einer Arbeitslosenkasse variiert mit der Veränderung der relevanten Bezügerzahl (BZ) der Kasse im Vergleich zum Vorjahr. Die Anpassung erfolgt auf der Basis untenstehender Tabelle. Die Zuordnung der Arbeitslosenkasse zur relevanten Bezügerzahl kann dem Kassenverzeichnis in Beilage 4 entnommen werden.

Anpassung des Basiszielwertes (BZW) an die Veränderung der relevanten kantonalen Bezügerzahl (BZ)

BZ	Zielwert	BZ	Zielwert
< - 2.50 %	Basiszielwert	< + 2.50 %	Basiszielwert
> - 2.50 %	BZW + 1.25 %	> + 2.50 %	BZW - 1.25 %
> - 5.00 %	BZW + 2.50 %	> + 5.00 %	BZW - 2.50 %
> - 7.50 %	BZW + 3.75 %	> + 7.50 %	BZW - 3.75 %
> - 10.00 %	BZW + 5.00 %	> + 10.00 %	BZW - 5.00 %
> - 12.50 %	BZW + 6.25 %	> + 12.50 %	BZW - 6.25 %
> - 15.00 %	BZW + 7.50 %	> + 15.00 %	BZW - 7.50 %
> - 17.50 %	BZW + 8.75 %	> + 17.50 %	BZW - 8.75 %
> - 20.00 %	BZW + 10.00 %	> + 20.00 %	BZW - 10.00 %

Der von der Ausgleichsstelle pro Jahr gesamtschweizerisch gutgeschriebene Bonus beträgt CHF 500'000.-. Der Umfang der Abweichung zur Bonusgrenze und das Volumen der Kasse (ausgedrückt in Leistungspunkten) bilden zusammen die Grundlage für die Bonusverteilung.

Ein allfälliger Bonus ist vom Kassenträger zumindest teilweise zur Honorierung der Mitarbeitenden und zwingend zur Aufstockung der Reserven der Kasse im Hinblick auf einen allfälligen zukünftigen Malus einzusetzen.

Die Malusgrenze befindet sich 20 % oberhalb des Zielwertes. Die Bemessungsgrundlage des Malus basiert auf dem Prozentsatz der Abweichung zum oberen Ende der neutralen Bandbreite (Malusgrenze). Der Malus entspricht der Überschreitung der vom System vorgegebenen Höchstgrenze der Verwaltungskostenentschädigung und muss teilweise vom Kassenträger übernommen werden. Der Malussatz beträgt 80 %.

Dabei erhält eine Kasse nur dann sofort einen Malus, wenn sie sich sowohl bei den Verwaltungskosten pro Leistungspunkt (VK/LP) als auch bei den Leistungspunkten pro Vollzeitstelle (LP/VZS) im entsprechenden Jahr in der Maluszone befindet. Ein Malus tritt ebenfalls ein, wenn sich die ALK während der Dauer der Leistungsvereinbarung zwei oder mehr aufeinander folgende Jahre bei den VK/LP in der Maluszone befindet.

Entschädigung:

Anrechenbare VK + Bonus,	*falls VK/LP in Bonuszone*
Anrechenbare VK - Malus,	*falls VK/LP und LP/VZS in Maluszone*
	oder falls VK/LP im zweiten aufeinander folgenden Jahr in Maluszone
Anrechenbare VK,	*falls VK/LP innerhalb Bandbreite*

Als Zielwert bei den Leistungspunkten pro Vollzeitstelle wird für die gesamte Dauer der Vereinbarung der für das Jahr 2008 berechnete Wert von 21'425 LP/VZS verwendet. Die Malusgrenze beträgt somit gerundet 17'100 LP/VZS.

Die Ausgleichsstelle gewährleistet zwecks Garantie der Vollzugssicherheit für Kleinstkassen ein minimales Kostendach von CHF 200'000. Von dieser Regelung ausgenommen ist die Überbrückung von Marktanteilsverlusten, da diese nicht von der Arbeitsmarktentwicklung abhängig sind.

Pauschale Abrechnung

Ein Kassenträger kann die pauschale Abrechnung der Verwaltungskosten seiner Arbeitslosenkasse für die Laufzeit der Vereinbarung wählen. Im Falle der pauschalen Abrechnung stehen die Mittel dem Kassenträger im Rahmen des Aufgabenvollzuges zur freien Verfügung. Der Träger verpflichtet sich jedoch dazu, der Ausgleichsstelle zu statistischen Zwecken die effektiv angefallenen Kosten offen zu legen. Von dieser Möglichkeit wird im Hinblick auf die Erarbeitung einer neuen Leistungsvereinbarung lediglich Gebrauch gemacht, wenn die durchschnittlichen Kosten der Arbeitslosenkassen aufgrund von zusätzlichen Pauschalkassen nicht mehr beurteilt werden können. Die Ausgleichsstelle verwendet als Ansatz für die Pauschalkassen den Basiszielwert und den Anpassungsmechanismus der Bonus-/Malus-Abrechnung. Die Modalitäten der pauschalen Abrechnung können Beilage 3 entnommen werden.

Ausnahmesituationen

Im Falle der Aufgabe der Kassentätigkeit durch den Träger der Arbeitslosenkasse kann die Vereinbarung zwecks Gewährung einer angemessenen Liquidationsentschädigung in gegenseitigem Einvernehmen vorzeitig ganz oder teilweise ausser Kraft gesetzt werden.

Die Ausgleichsstelle kann im Falle einer ausserordentlichen Entwicklung der Arbeitslosigkeit, im Einvernehmen mit der KALK Finanzen, eine zeitlich befristete abweichende Festlegung der Eckwerte der Verwaltungskostenentschädigung vereinbaren.

Die detaillierten Angaben zu den Abrechnungsmodalitäten können Beilage 2 entnommen werden.

7. Reporting

Die Messung der Leistungen erfolgt hauptsächlich über die ASAL-Bezügerbewirtschaftung. Diese Daten können laufend aus diesem EDV-System abgerufen werden. Die Verwaltungskosten-Applikation (mit automatischer Schnittstelle zu ASAL und Finanzbuchhaltung) dient dem Kostencontrolling.

Die Ausgleichsstelle stellt dem Träger der Arbeitslosenkasse zusätzliche Daten mit folgender Periodizität zur Verfügung:

Auswertungen	**Periodizität**
Kassenindividuelle Übersicht der Leistungsindikatoren	laufend
Gesamtschweizerische Übersicht der Marktanteile je Leistungsart	laufend

Die Definition der benötigten Auswertungen sowie die Häufigkeit deren Erscheinens werden in Zusammenarbeit mit der KALK Finanzen vorgenommen.

8. Kassenreglement

Das unterzeichnete Reglement der Kasse gemäss Art. 79 Abs. 1 AVIG bildet einen integrierenden Bestandteil dieser Vereinbarung.

9. Weitere integrierende Bestandteile der Vereinbarung

Die Beilagen 1 (Leistungsindikatoren), 2 (Abrechnungssystem), 3 (Modalitäten der pauschalen Abrechnung) und 4 (Verzeichnis der Arbeitslosenkassen) sind ebenfalls integrierender Bestandteil dieser Vereinbarung.

10. Dauer der Vereinbarung

Vorliegende Vereinbarung gilt für die Periode vom 1. Januar 2009 bis zum 31. Dezember 2013. Sie kann mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf den 31. Dezember jedes Jahres gekündigt werden.

11. Wahl des Abrechnungssystems

Der Träger der Arbeitslosenkasse wählt für die gesamte Dauer der Leistungsvereinbarung folgendes Abrechnungssystem (bitte Zutreffendes ankreuzen):

O Bonus-/Malus-Abrechnung O Pauschale Abrechnung

Bern, den ....

Die Vorsteherin des Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartementes: Der Träger der Arbeitslosenkasse

....

Doris Leuthard

Beilagen:
1. Leistungsindikatoren (inklusive Beschreibung Liste 610)
2. Abrechnungssystem
3. Modalitäten der pauschalen Abrechnung
4. Verzeichnis der Arbeitslosenkassen (inkl. Zuordnung relevante Bezügerzahl)

BEILAGE 1: Leistungsindikatoren

Die Leistungen der Arbeitslosenkassen werden mit folgenden Indikatoren gemessen:

A1	**Anmeldungen Arbeitslosenentschädigung / Arbeitsmarktliche Massnahmen**	
A11	Neuanmeldungen ALE/AM	50 LP
A12	Wiederanmeldungen ALE/AM nach 1 bis 6 Monaten innerhalb der gleichen RF	20 LP
A13	Wiederanmeldungen ALE/AM nach mehr als 6 Monaten innerhalb der gleichen RF	50 LP
A14	Anmeldungen mit AVIG Art. 29	+ 8 LP
A15	Anrechnungen Erziehungsperiode *	+ 7 LP
A16	Unterbreitungen zum Entscheid	+ 7 LP
A17	Anmeldungen mit IV-Code	+15 LP
A2	**Monatsabrechnungen Arbeitslosenentschädigung / Arbeitsmarktliche Massnahmen**	
A21	Monatsabrechnungen ALE	2 LP
A22	Monatsabrechnungen AM	3 LP
A23	Monatsabrechnungen mit BP	10 LP
A24	Monatsabrechnungen mit ProKo AM	4 LP
A25	Monatsabrechnungen mit Art. 29	20 LP
A26	Monatsabrechnungen E303 Leistungsimport	14 LP
A27	Monatsabrechnungen E303 Leistungsexport	20 LP
A3	**Zusätze Monatsabrechnungen Arbeitslosenentschädigung / Arbeitsmarktliche Massnahmen**	
A31	Monatsabrechnungen mit Zwischenverdienst	+ 8 LP
A32	Monatsabrechnungen mit Einstelltagen ALK	+40 LP
A33	Monatsabrechnungen mit Einstelltagen RAV	+ 3 LP
A34	Monatsabrechnungen mit Drittadressaten	+ 1 LP
A35	Monatsabrechnungen mit AVIG Art. 26 / 28	+ 4 LP
A4	**Kurzarbeitsentschädigung**	
A41	Erstabrechnungen KAE mit bis zu 10 betroffenen Personen *	30 LP
A42	Erstabrechnungen KAE mit bis zu 20 betroffenen Personen *	30 LP

A43	Erstabrechnungen KAE mit über 20 betroffenen Personen *	50 LP
A44	Folgeabrechnungen KAE mit bis zu 10 betroffenen Personen	9 LP
A45	Folgeabrechnungen KAE mit bis zu 20 betroffenen Personen	13 LP
A46	Folgeabrechnungen KAE mit über 20 betroffenen Personen	20 LP
A5	**Schlechtwetterentschädigung**	
A51	Erstabrechnungen SWE mit bis zu 10 betroffenen Personen *	30 LP
A52	Erstabrechnungen SWE mit bis zu 20 betroffenen Personen *	30 LP
A53	Erstabrechnungen SWE mit über 20 betroffenen Personen *	50 LP
A54	Folgeabrechnungen SWE mit bis zu 10 betroffenen Personen	10 LP
A55	Folgeabrechnungen SWE mit bis zu 20 betroffenen Personen	20 LP
A56	Folgeabrechnungen SWE mit über 20 betroffenen Personen	20 LP
A6	**Insolvenzentschädigung**	
A61	Bezügerabrechnungen IE	50 LP
A62	Anspruchsabklärungen IE für Nicht-Bezugsberechtigte	50 LP
A63	Anspruchsabklärungen pro IE-Betrieb	40 LP
A9	**Diverse Geschäftsfälle**	
A91	Erlassgesuche	20 LP
A92	Strafanzeigen	30 LP
A93	Rekurse und Einsprachen	60 LP
A94	Rückforderungen Arbeitslosenentschädigung AM	20 LP
A95	Rückforderungen Schlechtwetterentschädigung	20 LP
A96	Rückforderungen Kurzarbeitsentschädigung	20 LP
A97	Rückforderungen Insolvenzentschädigung	30 LP

A10	**Geschäftsfälle nicht im ASAL**	
A101	Einsatz von Lernenden bei den Arbeitslosenkassen	10'720 LP
A102	Einsatz von Berufsmaturanden bei den Arbeitslosenkassen	5'360 LP
A103	Vorbereitung eines Bezügerdossiers zur Mikroverfilmung	5 LP
A104	Vorbereitung eines ALE-Bezügerdossiers zum Einscannen	3 LP
A105	Teilnahme von Kassenvertreterinnen/Kassenvertretern an Sitzungen der ALV- Ausgleichsstelle	98 LP
A106	Bearbeiten der Formulare E301	11 LP
A107	Senden Schadenmeldungen mit Hilfe von Sunet UVAL	15 LP

LP = Leistungspunkte

* auch wenn kein Anspruch

Die Häufigkeit der anfallenden Geschäftsfälle (A1- A9) wird im Auszahlungssystem der Arbeitslosenkassen (ASAL) gemessen und mit obigen Gewichtungen (Anzahl Leistungspunkten) multipliziert. Die Definition der erhobenen Geschäftsfälle sowie deren Gewichtung wurden in Zusammenarbeit mit der KALK Finanzen vorgenommen.

Beschreibung der Leistungsindikatoren

A1: Anmeldungen ALE/AM
Total der Rubriken A11 bis A17.

A11: Neuanmeldungen ALE/AM
Die Anzahl der Rubrik A11 ermittelt sich aufgrund der ausgeführten Verarbeitungen innerhalb der selektierten Periode in der Funktion 'Genereller Anspruch' (A110) der Leistungsart ALE/AM. Jeder Transaktion wird das Ausführungsdatum zugeordnet (Tabelle APNM)

Allgemeines
Einen Anspruch neu erfassen heisst, erfassen einer Rahmenfrist ohne dazugehörige Anmeldung des AVAM. Der Anspruchsstatus ist leer.
Bei Bezügern, welche aus Kassenwechsel übernommen wurden, werden bei der Mutation des Anspruchsstatus die Leistungspunkte nicht berücksichtigt.

Erhöhung A11 um 1, wenn innerhalb der selektierten Periode:
+ Der Anspruch eines Bezügers neu erfasst und der Anspruchsstatus auf 1, 2 oder 5 gesetzt wird.
+ Der Anspruchsstatus von 0, 9 auf 1, 2 oder 5 gesetzt wird.
+ Der Anspruchsstatus von 0, 9 auf 3 oder 4 gesetzt wird, sofern das Feld 1. Kontrolltag mit einem Datum versehen ist.
+ Perioden in denen die Beitragszeit um 6 Monate erhöht wird. Die Mutation des Anspruchsstatus muss mindestens 2 Monate (SYKO.ANZMNTNEUA) zurückliegen und der Anspruchsstatus darf nicht 0 oder 9 sein.

Reduktion A11 um 1, wenn in der selektierten Periode:
- Der Anspruchsstatus von 1, 2, 3, 4 oder 5 auf 9 gesetzt wird.
- Der Anspruch gelöscht wird mit Anspruchsstatus 1, 2, 3, 4, oder 5.

A12: Wiederanmeldungen nach 1 bis 6 Monaten innerhalb der gleichen RF
Als Wiederanmeldung gilt eine abgerechnete KP, welche auf eine KP ohne erfasste Entschädigungen (nicht abgerechnete KP) nach 1 bis 6 Monaten folgt.

A13: Wiederanmeldungen nach mehr als 6 Monaten innerhalb der gleichen RF
Als Wiederanmeldung gilt eine abgerechnete KP, welche auf eine KP ohne erfasste Entschädigungen (nicht abgerechnete KP) nach mehr als 6 Monaten folgt.

A14: Anmeldungen mit AVIG Art. 29
Zusätzliche Leistungspunkte für Anmeldungen (A11 bis A13), aus denen Auszahlungen nach Art. 29 resultieren. Jeweils die erste Abrechnung mit EK 8 innerhalb der selektierten Periode bei einer Neu- oder Wiederanmeldung qualifiziert den Bezüger für die Rubrik A14.

A15: Anrechnungen Erziehungsperiode
Zusätzliche Leistungspunkte für Anmeldungen (A11 bis A13), aus denen Ansprüche infolge Anrechnung der Erziehungsperioden resultieren.
Die Erziehungsperiode wird gezählt, wenn eine Verlängerung mit Grund 1 im Bildschirm A11007 erfasst wird. Wird der Grund auf verschieden von 1 mutiert oder eine Verlängerung mit Grund 1 gelöscht, wird der Fall wieder abgezogen (Datei APER).

A16: Unterbreitungen zum Entscheid
Die Anzahl der Rubrik A16 ermittelt sich aufgrund der ausgeführten Verarbeitungen (Funktionstaste F18) in der Funktion 'ALE Verfügung' (A190) der Leistungsart ALE/AM.

Für die Berechnung der Leistungspunkte ist das Datum massgebend, an dem die Unterbreitung zum Entscheid im System erfasst (+1) oder gelöscht (-1) worden ist. Die Sätze müssen innerhalb der selektierten Periode liegen (Datei DTUB).

A17: Anmeldungen mit IV-Code
Zusätzliche Leistungspunkte für Anmeldungen (A11 bis A13), aus denen Ansprüche infolge Invalidität erfolgen.

Ansprüche aus Invalidität sind durch den IV-Code 1 gekennzeichnet. Generelle Regeln für Monatsabrechnungen ALE/AM, KAE und SWE

Die Abrechnungen werden je Kontroll- oder Auszahlungsperiode gezählt. Mehrfachabrechnungen innerhalb einer Kontroll- oder Abrechnungsperiode werden nur einmal gezählt. Dabei ist es bedeutungslos, ob ein Auszahlungsbetrag resultiert und mit welcher EA/EK die Abrechnung erfolgt.

Massgebend ist das Buchungsdatum, welches in der selektierten Periode liegen muss.
Die Bestimmung der Leistungspunkte aus Abrechnungen (ausser IE und Proko) erfolgt in 2 Schritten:

Schritt 1: Die Abrechnung mit der grössten Abrechnungs-Nr. innerhalb der selektierten Periode erhöht den Zähler.

Schritt 2: Falls unter Schritt 1 eine Abrechnung gefunden wurde, für die sich in einer vorherigen Periode für die gleiche KP/AP eine Abrechnung befindet, wird der Zähler reduziert.

Beispiel:

KP	01.07	02.07	01.07	03.07
Abrechnungs-Nr.	900	910	920	921
Buchungs-Dat.	01.02.07	01.03.07	01.04.07	01.04.07

Selektierte Periode von	Selektierte Periode bis	Zähler	Folgende Abrechnungen werden berücksichtigt
01.02.07	01.04.07	3	910, 920, 921 (Schritt 1)
01.03.07	01.04.07	2	910, 921 (Schritt 2)

A2: Monatsabrechnungen ALE/AM
Total der Rubriken A21 bis A27.

ALE/AM-Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode (Tabelle ABRG). Die Berechnung geschieht gemäss den Beispielen in Kapitel 3.

Sind in einer Periode Leistungspunkte für A21, A22, A23, A25 oder A27 vorhanden, werden die Punkte der Rubrik mit der höchsten Punktevergabe zugeordnet.

A21: Monatsabrechnungen ALE
ALE Abrechnungen inkl. Nachbearbeitung (Menüpunkt A150) innerhalb der selektierten Periode.

A22: Monatsabrechnungen AM
Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode mit einer der folgenden Entschädigungsarten:

60	Kurstage
61	Krank/Unfall/Schw.sch-K
62	Zwischenverd.-Kurs
63	Militär/ZS-Kurs
64	Kursbeitrag
65	Einarbeitungszuschuss
66	Pendlerkosten
67	Wochenaufenthaltsbeitrag
68	Ausbildungszuschuss
69	Sozialvers.beitrag AZ
421	AM Zwischenverdienst

610	Mutterschaft Kurs
641	Reisekosten
642	Lehrmittel
643	Verpflegung
644	Unterkunft
700	SE Tage
701	SE Bürgschaftsbetrag
710	VB-Lohn
711	VB-Kompensationszahlung
712	PVB Taggeld
713	PVB Krank/Unf/Schw.sch
714	PVB Militär/ZS
715	VB-Lohn Schulabgänger
716	PVB Zwischenverdienst
717	PVB Zuschlag
718	PVB Mutterschaft
719	BP Mutterschaft
720	Berufspraktikum
722	BP Taggeld
723	BP Krank/Unf/Schw.sch
724	BP Militär/ZS
726	BP Zwischenverdienst
727	BP Zuschlag
730	Vorruhestand
742	SEMO Taggeld
743	SEMO Krank/Unf/Schw.sch
744	SEMO Militär/ZS
746	SEMO Zwischenverdienst
749	SEMO Mutterschaft
750	Schn.lehre Taggeld
751	Schn.lehre Kra./Unf./Sch.
752	Schn.lehre Militär/ZS
753	Schn.lehre Mutterschaft
754	Schn.lehre Zwischenverd.
755	Eign.abkl. Taggeld
756	Eign.abkl.Kra./Unf./Schw.
757	Eign.abkl. Militär/ZS
758	Eign.abkl. Mutterschaft
759	Eign.abkl. Zwischenverd.

A23: Monatsabrechnungen mit BP
Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode mit einer der folgenden Entschädigungsarten:

720	Berufspraktikum
721	Personalkosten BP
722	BP Taggeld
723	BP Krank/Unf/Mutters
724	BP Militär/ZS
725	BP Abschr. Ant. AG am Tgg
726	BP Zwischenverdienst
727	BP Zuschlag
728	BP Anteil AG am Tgg
729	BP Gutsch. Ant. AG am Tgg

A24: Monatsabrechnungen mit ProKo AM
Alle ProKo Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode (Tabelle PKAB).

A25: Monatsabrechnungen mit Art. 29
Abrechnungen mit mindestens einer Entschädigung der Entschädigungskategorie 8 oder 9 innerhalb der selektierten Periode.

A26: Monatsabrechnungen E303 VL-Export
Alle VL Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode (Tabelle VLAB).

A27: Monatsabrechnungen E303 L-Export
Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode mit einer der folgenden Entschädigungsarten:

47	ALE Mutterschaft LE
48	ALE normal LE
49	ALE K/U/S LE
480	EBT normal LE
490	EBT K/U/S LE
675	Vorschuss LE

A3: Zusatz Monatsabrechnungen ALE/AM
Total der Rubriken A31 bis A35.

Für die nachfolgenden Kategorien gibt es zusätzliche Leistungspunkte. Die Abrechnungen sind bereits in A21, A22, A23, A25 und A27 gezählt und erhalten aufgrund der Zusammensetzung der Entschädigungsarten weitere Punkte.

A31: Monatsabrechnungen ALE/AM mit ZV
Zusätzliche Leistungspunkte für die Monatsabrechnungen aus A21, A22, A23, A25 und A27 mit Zwischenverdienst.

42	Zwischenverdienst
62	Zwischenverd.-Kurs
420	Zwischenverdienst
421	AM Zwischenverdienst
422	ZV während SE
423	Zwischenverd. K/U/M
429	ZV Mutterschaft
716	PVB Zwischenverdienst
726	BP Zwischenverdienst
746	SEMO Zwischenverdienst
754	Schn.lehre Zwischenverd.
759	Eign.abkl. Zwischenverd.

A32: Monatsabrechnungen ALE/AM mit ET ALK
Zusätzliche Leistungspunkte für die Monatsabrechnungen aus A21, A22, A23, A25 und A27 mit getilgten Einstelltagen ALK (Verfügungsart 27 'Getilgte Einstelltage' und Tage > 0, ALK-Verfügung).

A33: Monatsabrechnungen ALE/AM mit ET RAV
Zusätzliche Leistungspunkte für die Monatsabrechnungen aus A21, A22, A23, A25 und A27 mit getilgten Einstelltagen RAV (Verfügungsart 27 'Getilgte Einstelltage' und Tage > 0, RAV-Verfügung).

A34: Monatsabrechnungen mit Drittadressaten
Zusätzliche Leistungspunkte für die Monatsabrechnungen aus A21, A22, A23, A25 und A27 mit Drittabzügen (d.h. EA 77 Abzug Dritte oder 97 Gutschrift Abzug Dritte). Die Leistungspunkte werden hinzugerechnet, sobald die EA für den Bezüger abgerechnet ist.

A35: Monatsabrechnungen ALE/AM mit Art. 26/28
Zusätzliche Leistungspunkte für die Monatsabrechnungen aus A21, A22, A23, A25 und A27 mit

mindestens einer der folgenden Entschädigungsarten:

41	Krank/Unfall/Mutterschaft
43	Militär/ZS
45	ALE Mutterschaft
47	ALE Mutterschaft LE
49	ALE K/U/S LE
61	Krank/Unfall/Schw.sch-K
63	Militär/ZS-Kurs
410	EBT Krank/Unf/Schw.sch
423	Zwischenverd. K/U/S
430	EBT Militär/ZS
429	ZV Mutterschaft
490	EBT K/U/S LE
610	Mutterschaft Kurs
713	PVB Krank/Unf/Schw.sch
714	PVB Militär/ZS
718	PVB Mutterschaft
719	BP Mutterschaft
723	BP Krank/Unf/Schw.sch
724	BP Militär/ZS
743	SEMO Krank/Unf/Schw.sch
744	SEMO Militär/ZS
749	SEMO Mutterschaft
751	Schn.lehre Kra./Unf./Sch.
752	Schn.lehre Militär/ZS
753	Schn.lehre Mutterschaft
756	Eign.abkl.Kra./Unf./Schw.
757	Eign.abkl. Militär/ZS
758	Eign.abkl. Mutterschaft

A4: Monatsabrechnungen KAE
Total der Rubriken A41 bis A46.

KAE Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode (Tabelle KSAB mit Leistungsart = 2). Die Berechnung geschieht gemäss den Beispielen in Kapitel 3.

Die Anzahl der betroffenen Personen werden gemäss der Erfassung auf der Entschädigung im Feld 'Betroff. AN' ermittelt.

A41: Erstabrechnungen KAE bis 10 betroffene Personen
Erste abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 1 bis 10 betroffenen Personen.

A42: Erstabrechnungen KAE bis 20 betroffene Personen
Erste abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 11 bis 20 betroffenen Personen.

A43: Erstabrechnungen KAE über 20 betroffene Personen
Erste abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit mehr als 20 betroffenen Personen.

A44: Folgeabrechnungen KAE bis 10 betroffene Personen
Jede weitere abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 1 bis 10 betroffenen Personen.

A45: Folgeabrechnungen KAE bis 20 betroffene Personen
Jede weitere abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 11 bis 20 betroffenen Personen.

A46: Folgeabrechnungen KAE über 20 betroffene Personen
Jede weitere abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit mehr als 20 betroffenen Personen.

A5: Anzahl Monatsabrechnungen SWE
Total der Rubriken A51 bis A56.

SWE Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode (Tabelle KSAB mit Leistungsart = 3). Die Berechnung geschieht gemäss den Beispielen in Kapitel 3.
Die Anzahl der betroffenen Personen werden gemäss der Erfassung auf der Entschädigung im Feld 'Betroff. AN' ermittelt.

A51: Erstabrechnungen SWE bis 10 betroffene Personen
Erste abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 1 bis 10 betroffenen Personen.

A52: Erstabrechnungen SWE bis 20 betroffene Personen
Erste abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 11 bis 20 betroffenen Personen.

A53: Erstabrechnungen SWE über 20 betroffene Personen
Erste abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit mehr als 20 betroffenen Personen.

A54: Folgeabrechnungen SWE bis 10 betroffene Personen
Jede weitere abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 1 bis 10 betroffenen Personen.

A55: Folgeabrechnungen SWE bis 20 betroffene Personen
Jede weitere abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit 11 bis 20 betroffenen Personen.

A56: Folgeabrechnungen SWE über 20 betroffene Personen
Jede weitere abgerechnete Auszahlungsperiode der Rahmenfrist mit mehr als 20 betroffenen Personen.

A6: Anzahl Bezügerabrechnungen Insolvenzentschädigung
Total der Rubriken A61 bis A63.

A61: Bezügerabrechnungen IE
Alle IE Abrechnungen innerhalb der selektierten Periode (Tabelle AUSZ und Leistungsart = 4). E werden nur abgerechnete Schlussrechnungen gezählt. Allfällige Nachzahlungen werden nicht berücksichtigt.

A62: Anspruchsabklärungen für Nicht-Bezugsberechtigte
Die Anzahl der Anspruchsabklärungen für Nicht-Bezugsberechtigte ermittelt sich aufgrund der ausgeführten Verarbeitungen innerhalb der selektierten Periode in der Funktion ’Anspruchsdaten / Auszahlung’ (A230) der Leistungsart IE. Jeder Transaktion wird das Ausführungsdatum zugeordnet (Tabelle IEAA).

Erhöhung A62 um 1
- \+ Mutation des Anspruchsstatus von 0, 1, leer auf 2.

Reduktion A62 um 1
- – Mutation des Anspruchsstatus von 2 auf 0 oder 1.
- – Löschen einer Zuordnung mit Anspruchsstatus 2.

Die Sätze müssen innerhalb der selektierten Periode liegen.

A63: Anspruchsabklärungen pro IE-Betrieb
Ist in einer Auszahlung innerhalb der selektierten Periode eine Teilzahlung/Schlusszahlung (EA849) vorhanden, wird geprüft, ob es sich hierbei um die erste Auszahlung einer Abgrenzung für diesen Betrieb handelt. D.h. wird für diesen Betrieb und diese Abklärung keine andere

EA849 (Auszahlung mit IKS-Code = 0) gefunden, welche ein älteres Buchungsdatum aufweist, wird der Leistungspunkt gezählt.

Pro Abgrenzung werden diese LP nur einmal gezählt.

A9: Anzahl Diverse Geschäftsfälle
Total der Rubriken A91 bis A97.

A91: Erlassgesuche
Die Anzahl der Rubrik A91 ermittelt sich aufgrund der erfassten oder gelöschten Erlassgesuche von Personen oder Betrieben, welche von den nachfolgenden Funktionen aufgerufen werden:

- 'ALE Verfügungen' (A19001) für Leistungsart ALE/AM.
- 'Rückforderungen' (A53001) für Leistungsart ALE/AM.
- 'IE Stammdaten Person' (A27001) für Leistungsart IE.
- 'K/S Stammdaten Betrieb'(A47001) für Leistungsart K/S.

Für die Berechnung der Leistungspunkte ist das Datum massgebend, an dem 'Nicht gut geheissene Erlassgesuche' (Funktionstaste F21) im System erfasst (+1) oder gelöscht (-1) worden sind. Die Sätze müssen innerhalb der selektierten Periode liegen (Tabelle DTEG).

Die 'gutgeheissenen Erlassgesuche' werden über die entsprechenden abgerechneten Entschädigungsarten bzw. Entschädigungskategorien abgefragt, d.h. Abrechnungen mit mindestens einer der folgenden Entschädigungen bzw. Entschädigungskategorien:

ALE/AM:	EA 84, 91, 92
IE:	EK 5 und 6
K/S:	EK 5 und 6 und EA 826 bzw. 836

A92: Strafanzeigen
Die Anzahl der Rubrik A92 ermittelt sich aufgrund der erfassten oder gelöschten Strafanzeigen von Personen oder Betrieben, welche von den nachfolgenden Funktionen aufgerufen werden:

- 'ALE Verfügungen' (A19001) für Leistungsart ALE/AM.
- 'IE Stammdaten Person' (A27001) für Leistungsart IE.
- 'K/S Stammdaten Betrieb' (A47001) für Leistungsart K/S.

Für die Berechnung der Leistungspunkte ist das Datum massgebend, an dem Strafanzeigen (Funktionstaste 23) im System erfasst (+1) oder gelöscht (-1) worden sind. Die Sätze müssen innerhalb der selektierten Periode liegen (Tabelle DTSA).

A93: Rekurse und Einsprachen
Die Anzahl der Rubrik A93 ermittelt sich aufgrund der erfassten oder gelöschten Rekurse und Einsprachen von Personen oder Betrieben, welche von den nachfolgenden Funktionen aufgerufen werden:

- 'ALE Verfügungen' (A19001) für Leistungsart ALE/AM.
- 'IE Stammdaten Person' (A27001) für Leistungsart IE.
- 'K/S Stammdaten Betrieb' (A47001) für Leistungsart K/S.

Für die Berechnung der Leistungspunkte ist das Datum massgebend, an dem Rekurse und Einsprachen (Funktionstaste 22) im System erfasst (+1) oder gelöscht (-1) worden sind. Die Sätze müssen innerhalb der selektierten Periode liegen (Tabelle DTRK).

A94: Rückforderungen ALE/AM
Zusätzliche Leistungspunkte für Monatsabrechnungen ALE/AM unter A2 mit mindestens einer Entschädigung über Rückforderung (EA95=Zahlungsdifferenz) der Entschädigungskategorie 3.

A95: Rückforderungen SWE
Zusätzliche Leistungspunkte für SWE-Abrechnungen unter A5 mit mindestens einer Entschädigung über Rückforderung (EA=836) der Entschädigungskategorie 3.

A96: Rückforderungen KAE
Zusätzliche Leistungspunkte für KAE-Abrechnungen unter A4 mit mindestens einer Entschädigung über Rückforderung (EA=826) der Entschädigungskategorie 3.

A97: Rückforderungen IE
Zusätzliche Leistungspunkte für IE-Abrechnungen unter A61 mit mindestens einer Entschädigung über Rückforderung (EA=848) der Entschädigungskategorie 3.

A10: Anzahl Geschäftsfälle nicht im ASAL
Total der Rubriken A101 bis A107.

A101: Einsatz von Lernenden bei den Arbeitslosenkassen
Die Betreuung von Lernenden bei den Arbeitslosenkassen wird mit Leistungspunkten in der Höhe der Hälfte des Zielwertes bei den Leistungspunkten pro Vollzeitstelle honoriert. Das Verhältnis des geltend gemachten Betreuungsaufwandes zum Gesamtpersonalbestand der Kasse muss in einem vernünftigen Rahmen bleiben.

A102: Einsatz von Berufsmaturanden bei den Arbeitslosenkassen
Die Betreuung von Berufsmaturanden bei den Arbeitslosenkassen wird mit Leistungspunkten in der Höhe eines Viertels des Zielwertes bei den Leistungspunkten pro Vollzeitstelle honoriert. Das Verhältnis des geltend gemachten Betreuungsaufwandes zum Gesamtpersonalbestand der Kasse muss in einem vernünftigen Rahmen bleiben.

A103: Vorbereitung der Bezügerdossiers zur Mikroverfilmung
Die Vorbereitung der Bezügerdossiers durch die ALK zur Mikroverfilmung wird mit Leistungspunkten honoriert. Meldung durch das Mikroverfilmungszentrum La Chaux-de-Fonds an ALK und TCFI.

A104: Vorbereitung der ALE-Bezügerdossiers zum Einscannen
Die Vorbereitung der ALE-Bezügerdossiers zum Einscannen wird mit Leistungspunkten honoriert.

A105: Teilnahme von Kassenvertretern an Sitzungen der ALV-Ausgleichsstelle
Die Teilnahme von Kassenvertretern an Sitzungen der ALV-Ausgleichsstelle wird mit Leistungspunkten in der Höhe 1/220 des Zielwertes bei den Leistungspunkten pro Vollzeitstelle honoriert.

A106: Bearbeiten der Formulare E301
Das Bearbeiten (inkl. Telefongespräche und Schriftwechsel) und das Ausfüllen der Formulare E301 werden mit Leistungspunkten honoriert.

A107: Senden Schadensmeldungen mit Hilfe von Sunet an SUVA
Das Senden von Schadensmeldungen mit Hilfe von Sunet an die SUVA wird mit Leistungspunkten honoriert.

BEILAGE 2: Abrechnungssystem

1. Allgemeines

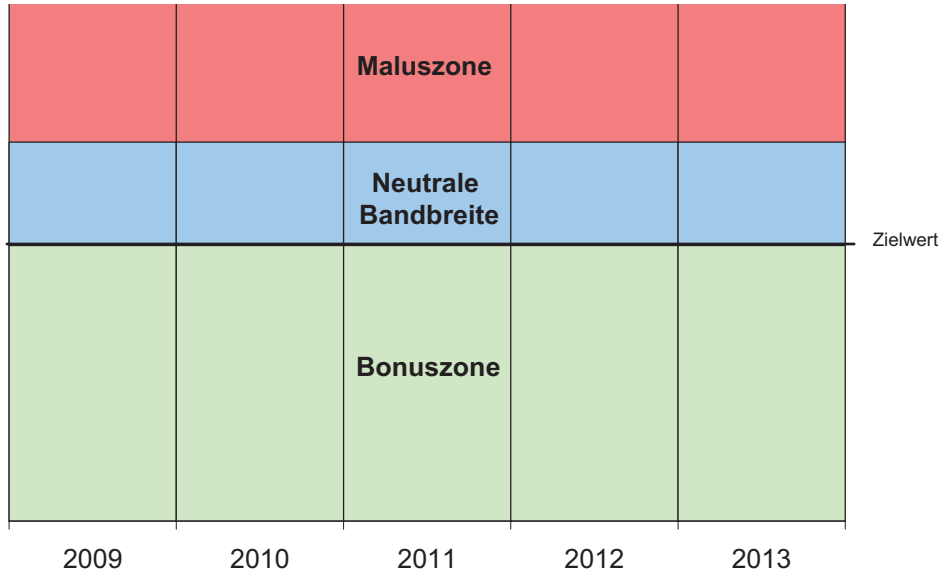
Die Entschädigung der Verwaltungskosten an die Träger der Arbeitslosenkassen erfolgt aufgrund der von der Kasse erzielten Leistung, welche anhand von Leistungspunkten gemessen wird.

Der Frankenansatz pro Leistungspunkt ist als Preis zu verstehen, welchen die Arbeitslosenversicherung bereit ist, für die gebotene Leistung zu bezahlen. Als Bemessungsgrundlage für die Höhe des Frankenansatzes pro Leistungspunkt gelten die durchschnittlichen Kosten der nach dem Bonus-/Malussystem abrechnenden Arbeitslosenkassen .

2. Neutrale Bandbreite

Den Trägern von Bonus-Malus-Kassen, deren Verwaltungskosten pro Leistungspunkt sich innerhalb einer definierten Bandbreite befinden, werden die Kosten zu 100 % entschädigt. Die Träger von Kassen, deren Resultat unter dieser vorgegebenen Bandbreite liegt, erhalten eine Entschädigung, welche höher als ihre Kosten ist. Diejenigen Träger mit Kassen, welche ein Resultat erzielen, das über der Bandbreite liegt, müssen ihre Kosten teilweise selbst tragen.

Träger von Pauschalkassen erhalten eine Entschädigung, welche der Multiplikation des angepassten Zielwertes mit der Anzahl erarbeiteter Leistungspunkte entspricht.



Berechnungsbeispiele:

- Basiszielwert 2009: 5.63 CHF pro Leistungspunkt
- Basismalussatz 2009: 80 Prozent der Abweichung zur Malusgrenze
- Basismalusgrenze 2009: 6.76 CHF pro Leistungspunkt

Beispiel 1: NEUTRALE KASSE

Die Arbeitslosenkasse 1 erzielt im Berichtsjahr folgendes Ergebnis:

– Total Leistungspunkte	2009:	100'000	
– Angefallene Verwaltungskosten	2009:	620'000	
– VK pro Leistungspunkt	2009:	6.20	
– Entwicklung relevante BZ	2008/2009:	+ 2 %	
– Angepasster Zielwert ALK	2009:	5.63	(5.63 - (0 x 0.50 %))
– Angepasste Malusgrenze ALK	2009:	6.76	(6.76 - (0 x 0.50 %))

Weil die relevante Bezügerzahl sich gegenüber dem Vorjahr nur unwesentlich entwickelt hat (weniger als + - 2.5 %) bleiben der Basiszielwert und die Basismalusgrenze anwendbar. Das Resultat der Arbeitslosenkasse 1 liegt innerhalb der Bandbreite zwischen Bonus- und Malusgrenze. Die angefallenen Verwaltungskosten werden vollumfänglich entschädigt.

Beispiel 2: MALUSKASSE

Die Arbeitslosenkasse 2 erzielt im Berichtsjahr folgendes Ergebnis:

– Total Leistungspunkte	2009:	100’000	
– Angefallene Verwaltungskosten	2009:	750'000	
– VK pro Leistungspunkt	2009:	7.50	
– Entwicklung relevante BZ	2008/2009:	- 11 %	
– Angepasster Zielwert ALK	2009:	5.91	(5.63 + (10 x 0.50 %))
– Angepasste Malusgrenze ALK	2009:	7.10	(6.76 + (10 x 0.50 %))

Das Resultat der Arbeitslosenkasse 2 liegt 0.40 CHF/LP über der Malusgrenze. Dies stellt bei einer erzielten Gesamtleistung von 100'000 Leistungspunkten eine Abweichung von CHF 40'000 dar. Bei einem Malussatz von 80 % beträgt der Malus CHF 32'000. Der Malus wird fällig, sofern die zweite Voraussetzung für einen Malus ebenfalls erfüllt ist. Dies trifft zu, wenn die Kasse 2 weniger als 17'100 LP pro VZS aufweist, oder sie sich bereits zum zweiten aufeinander folgenden Jahr bei den CHF/LP in der Maluszone befindet.

Beispiel 3: BONUSKASSE

Die Arbeitslosenkasse 3 erzielt im Berichtsjahr folgendes Ergebnis:

– Total Leistungspunkte	2009:	100'000	
– Angefallene Verwaltungskosten	2009:	500'000	
– VK pro Leistungspunkt	2009:	5.00	
– Entwicklung relevante BZ	2008/2009:	+ 11 %	
– Angepasster Zielwert ALK	2009:	5.35	(5.63 - (10 x 0.50 %))
– Angepasste Malusgrenze ALK	2009:	6.42	(6.76 - (10 x 0.50 %))

Das Resultat der Arbeitslosenkasse liegt 0.35 CHF/LP unter der Bonusgrenze. Dies stellt bei einer erzielten Gesamtleistung von 100'000 Leistungspunkten eine Abweichung von CHF 35'000 dar. Diese Abweichung wird bei der Beteiligung der ALK 3 an der gesamtschweizerischen Bonusausschüttung berücksichtigt.

Beispiel 4: PAUSCHALKASSE

Eine Arbeitslosenkasse 4 erzielt im Berichtsjahr folgendes Ergebnis:

– Total Leistungspunkte	2009:	100’000	
– Angefallene Verwaltungskosten	2009:	700'000	
– VK pro Leistungspunkt	2009:	7.00	
– Entwicklung relevante BZ	2008/2009:	- 11 %	
– Angepasster Zielwert ALK	2009:	5.91	(5.63 + (10 x 0.50 %))

Der Träger der Arbeitslosenkasse 4 erhält eine Verwaltungskostenentschädigung von CHF 5.91 x 100'000 = CHF 591'000. Er übernimmt das gesamte Risiko für positive und negative Abweichungen zwischen gewährter Entschädigung und angefallenen Verwaltungskosten. In diesem Beispiel beträgt der Unterschied zwischen Kosten und Entschädigung CHF 109'000.

3. Anpassung Basiszielwert an Teuerung und Reallohnentwicklung

Der Basiszielwert wird gemäss Ziffer 6 der Vereinbarung an die Teuerung und die Reallohnentwicklung angepasst. Dazu wird folgender Mechanismus verwendet:

$$BZW_n = BZW_{n-1} + BZW_{n-1} \times Teuerungsrate_{n-1} + 0.8 \times BZW_{n-1} \times \text{jährliche Reallohnerhöhung in Prozent}_{n-6\ ..\ n-2}$$

a) Die Anpassung des Basiszielwertes an die Teuerung erfolgt aufgrund der Veränderung des Landesindexes der Konsumentenpreise (KPI, Quelle: BFS) im Vorjahr. Als Grundlage dient die Jahresteuerung.

b) Die Anpassung des Teiles Personalkosten des Basiszielwertes (80 %[4]) an die Reallohnentwicklung (RLE) erfolgt aufgrund der Veränderung der Reallöhne im Bereich öffentliche Verwaltung, Landesverteidigung und Sozialversicherung (Quelle: BFS) der letzten 5 Jahre (ohne Vorjahr).

[4] Durchschnittlicher Anteil der Personalkosten an den Verwaltungskosten

BEILAGE 3: Modalitäten der pauschalen Abrechnung

1. Grundlagen

Die Vereinbarung zwischen dem Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement und dem Kassenträger regelt die Zusammenarbeit zwischen dem Bund (EVD und Ausgleichsstelle der ALV) und dem Träger der Arbeitslosenkasse beim Vollzug von Art. 81 AVIG und Art. 103 - 108 AVIV. Sie stützt sich auf Art. 92 Abs. 6 AVIG, Art. 122b AVIV und die Verordnung vom 12. Februar 1986 über die Verwaltungskostenentschädigung (VKE) der Arbeitslosenkassen. Gestützt auf Ziffer 6 dieser Vereinbarung kann ein Kassenträger die pauschale Abrechnung der Verwaltungskosten seiner Arbeitslosenkasse für die Laufzeit der Vereinbarung wählen.

Im Falle der pauschalen Abrechnung stehen die Mittel dem Kassenträger im Rahmen des Aufgabenvollzuges zur freien Verfügung. Für Fragen der geografischen Strukturierung des Vollzuges der Kassenaufgaben (Zahlstelleneröffnung bzw. -schliessung) ist der Träger alleine verantwortlich. Der Träger verpflichtet sich jedoch dazu, der Ausgleichsstelle zu statistischen Zwecken die effektiv angefallenen Kosten im Hinblick auf die Erarbeitung einer neuen Leistungsvereinbarung offen zu legen. Von dieser Möglichkeit wird im Hinblick auf die Erarbeitung einer neuen Leistungsvereinbarung lediglich Gebrauch gemacht, wenn die durchschnittlichen Kosten der Arbeitslosenkassen aufgrund von zusätzlichen Pauschalkassen nicht mehr beurteilt werden können. Die Ausgleichsstelle verwendet als Ansatz für die Pauschalkassen den Basiszielwert und den Anpassungsmechanismus der Bonus-/Malus-Abrechnung.

2. Umfang Pauschalentschädigung

Der Umfang der pauschalen Entschädigung der Verwaltungskosten (PE) in einem Jahr **n** entspricht dem Produkt der Multiplikation zwischen dem um die Arbeitsmarktentwicklung angepassten Zielwert mit den im entsprechenden Rechnungsjahr erzielten Leistungspunkten.

$$\mathbf{PE_n = (Zielwert\ angepasst_n \times Leitungspunkte_n)}$$

Die Pauschale deckt grundsätzlich sämtliche Leistungen der ALK ab. Einzige mögliche Ausnahme bilden Kosten für Aufgaben, welche von der ALK zusätzlich übernommen werden, obwohl diese gemäss AVIG/AVIV und LV ALK 2009 durch die ALV-Ausgleichsstelle im SECO wahrgenommen werden müssten.

3. Berücksichtigung der Arbeitsmarktentwicklung

Der definitive jährliche Zielwert einer Arbeitslosenkasse variiert gemäss Ziffer 6 der Vereinbarung mit der Veränderung der relevanten Bezügerzahl (BZ) der Kasse im Vergleich zum Vorjahr. Die Zuordnung der Arbeitslosenkasse zur relevanten Bezügerzahl kann dem Kassenverzeichnis in Beilage 4 der Vereinbarung entnommen werden.

4. Budgetierungs- und Abrechnungsprozess für Verwaltungskosten

Der Budgetierungsprozess der Pauschalkassen beschränkt sich auf die Schätzung der Leistungspunkte und der Erfassung des Basiszielwertes. Die erfasste Pauschalentschädigung wird mittels eines kalkulatorischen Schlüssels zu statistischen Zwecken automatisch auf die verschiedenen Kostenarten verteilt[5]. Hinzu kommt die Budgetierung von allfälligen von der ALV-Ausgleichsstelle im SECO explizit definierten effektiv abzurechnenden Zusatzkosten (vgl. Ziffer 8 dieser Beilage).

Der Abrechnungsprozess umfasst analog dazu die Festlegung der erzielten Leistungspunkte, welche hauptsächlich im ASAL berechnet werden und die Berücksichtigung des angepassten

[5] Auf der Basis der Erfahrungswerte der Nicht-Pauschalkassen

Zielwertes. Zusätzlich fällt nur noch die Erfassung der allfälligen effektiv abzurechnenden Zusatzkosten (vgl. Ziffer 8 dieser Beilage) an.

Basiszielwert und angepasster Zielwert werden von der ALV-Ausgleichsstelle im SECO mitgeteilt.

5. Eigentum und Inventarführung

Die mit der pauschalen Entschädigung der Verwaltungskosten beschafften Anlagen sind Eigentum des Kassenträgers. Die Inventarführung zuhanden der ALV-Ausgleichsstelle im SECO ist fakultativ.

Beim Übergang zu einer pauschalen Entschädigung bleibt der Restwert der bis zu diesem Zeitpunkt beschafften Anlagen im Eigentum der ALV. Der Träger der Arbeitslosenkasse hat die Möglichkeit das Inventar zum Zeitpunkt des Systemwechsels zum Restwert abzukaufen. Andernfalls müssen die verbleibenden Abschreibungskosten jährlich vom Träger über die Pauschalentschädigung finanziert werden.

6. Quellensteuerkommission

Die Nicht-Pauschalkassen buchen die Quellensteuerkommission Ende Jahr zur Entlastung der Personalkosten um. Das heisst, dass die Pauschalkassen benachteiligt würden, wenn ihr Ansatz sich einerseits an diesem Nettoaufwand orientieren würde und der Ertrag anderseits an die ALV fliessen würde.

Somit ist die Quellensteuerkommission bei Pauschalkassen bei der Überweisung der Quellensteuer vom Bruttobetrag in Abzug zu bringen und als Ertrag zu verbuchen. Ende Jahr ist dieser Betrag dem Kassenträger gutzuschreiben.

7. Hardware-Versicherung

Gemäss Finanzweisungen über den Voranschlag VKE der ALK ist die vom ALV-Fonds finanzierte und durch die ALK im MAVK-MABIS inventarisierte Hardware durch die ALV-Ausgleichsstelle versichert. Auf Anfrage können die Pauschalkassen ihre Hardware ebenfalls durch diese Versicherung abdecken lassen. In diesem Fall ist dem SECO (TCFI) bis Ende März ein Inventarauszug per Anfang Januar einzureichen.

8. Effektiv abzurechnende Zusatzkosten

Die Datenleitungskosten AVAM/ASAL werden über die VKE der entsprechenden Vollzugsstellen abgegolten.

Hierbei gilt es zu präzisieren, dass bei den Datenleitungen zwischen der notwendigen Grundinfrastruktur und der darüber hinaus gehenden Ausstattung unterschieden werden muss. Es ist Aufgabe des Lenkungsausschusses LEA IZ ASAL, diese Grundinfrastruktur zu definieren.

Die notwendige Grundinfrastruktur der Pauschalkassen wird über eine effektiv abzurechnende Zusatzkostenart finanziert. Die darüber hinausgehende Ausstattung muss durch die Gesamtpauschale gedeckt werden.

BEILAGE 4:
Verzeichnis der Arbeitslosenkassen (inkl. relevante Bezügerzahl[6])

ALK01 Zürich	BEZÜGER Kanton ZH
ALK02 Bern	BEZÜGER Kanton BE
ALK03 Luzern	BEZÜGER Kanton LU
ALK04 Uri	BEZÜGER Kanton UR
ALK05 Schwyz	BEZÜGER Kanton SZ
ALK06 Ob- und Nidwalden	BEZÜGER Kantone OW/NW
ALK08 Glarus	BEZÜGER Kanton GL
ALK09 Zug	BEZÜGER Kanton ZG
ALK10 Fribourg	BEZÜGER Kanton FR
ALK11 Solothurn	BEZÜGER Kanton SO
ALK12 Basel-Stadt	BEZÜGER Kanton BS
ALK13 Basel-Land	BEZÜGER Kanton BL
ALK14 Schaffhausen	BEZÜGER Kanton SH
ALK15 Appenzell A.R.	BEZÜGER Kanton AR
ALK16 Appenzell I.R.	BEZÜGER Kanton AI
ALK17 St. Gallen	BEZÜGER Kanton SG
ALK18 Graubünden	BEZÜGER Kanton GR
ALK19 Aargau	BEZÜGER Kanton AG
ALK20 Thurgau	BEZÜGER Kanton TG
ALK21 Tessin	BEZÜGER Kanton TI
ALK22 Waadt	BEZÜGER Kanton VD
ALK23 Wallis	BEZÜGER Kanton VS
ALK24 Neuchâtel	BEZÜGER Kanton NE
ALK25 Genève	BEZÜGER Kanton GE
ALK26 Jura	BEZÜGER Kanton JU
ALK35 Comedia, Bern	BEZÜGER CH (gewichtet)[7]
ALK39 Interprofessionnelle, Fleurier	BEZÜGER Kanton NE
ALK44 SIT, Genève	BEZÜGER Kanton GE
ALK46 Jeunes Commerçants, Lausanne	BEZÜGER Kanton VD
ALK47 OCST, Lugano	BEZÜGER Kanton TI
ALK49 Interprofessionelle, Porrentruy	BEZÜGER Kanton JU
ALK50 AVIZO, Rüti	BEZÜGER Kanton ZH
ALK55 IAW, Winterthur	BEZÜGER Kanton ZH
ALK57 SYNA, Zürich	BEZÜGER CH (gewichtet)[7]
ALK58 OCS, Sion	BEZÜGER Kanton VS
ALK60 Unia, Zürich	BEZÜGER CH (gewichtet)[7]

6 Als Quelle für die relevanten kantonalen Bezügerzahlen dient Lamda (Datawarehouse des SECO).

7 Als Gewichtung der relevanten Bezügerzahl für gesamtschweizerisch tätige ALK wird für die gesamte Dauer der Leistungsvereinbarung die Marktanteilsverteilung des Jahres 2008 verwendet.

Vereinbarung 2010-2013

zwischen der

Schweizerischen Eidgenossenschaft,
vertreten durch das Eidgenössische Volkswirtschaftsdepartement EVD

und dem Kanton XXX

für den Vollzug des Bundesgesetzes vom 25. Juni 1982 über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung (Arbeitslosenversicherungsgesetz, AVIG)

1. Zweck der Vereinbarung

Die vorliegende Vereinbarung regelt den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes AVIG im Bereich der Beratung, Vermittlung, Kontrolle und Arbeitsmarktlichen Massnahmen. Die Vereinbarung definiert die anzustrebenden Ziele und Wirkungen, sie gestaltet die Vollzugssteuerung und legt den Rahmen für die Zusammenarbeit von Bund und Kantonen fest.

Die Vereinbarung sorgt für einen effizienten und effektiven Vollzug und trägt zu der Verhütung von drohender Arbeitslosigkeit sowie der Bekämpfung bestehender Arbeitslosigkeit bei. Mit der Förderung der raschen und dauerhaften Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt trägt die Vereinbarung zur Schadensminderung der Arbeitslosenversicherung Sorge.

2. Rechtsgrundlagen

Die Vereinbarung stützt sich auf die Art. 92 Abs. 7, 85 Abs. 1, 85b und 85c AVIG[1] sowie Art. 122c AVIV[2] ab; im Weiteren auf die Verordnung über die Entschädigung der Kantone für den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes[3], die Verordnung über die Vergütung der arbeitsmarktlichen Massnahmen[4] und die Art. 24, 26, 27 und 28 AVG[5] (Arbeitsvermittlungsgesetz).

3. Grundsätze

Die Vereinbarung geht vom Grundsatz der Wirkungsorientierung aus. Die Vereinbarung anerkennt gleichermassen Elemente des Wettbewerbs als auch der Weitergabe erfolgreicher Vollzugspraktiken.

Die Vereinbarung setzt die durch die Vollzugsstellen anzustrebenden Ziele und Wirkungen fest. Im Weiteren sowie im Rahmen der Rechtsgrundlagen sind die Kantone

[1] SR 837.0
[2] SR 837.02
[3] SR 837.023.3
[4] SR 837.022.531
[5] SR 823.11

bei der Ausgestaltung und Führung der AVIG-Vollzugsstellen autonom. Im Besonderen tragen die Vollzugsstellen durch die rasche und dauerhafte Wiedereingliederung von Taggeldbezügern zur Schadensminderung der Arbeitslosenversicherung bei.

Als Durchführungsstellen sind durch den Gesetzgeber festgelegt: die Ausgleichsstelle, wahrgenommen durch das Schweizerische Volkswirtschaftsdepartement EVD bzw. das Staatssekretariat für Wirtschaft SECO und die Vollzugsstellen, wahrgenommen durch die Kantone bzw. die Kantonalen Amtsstellen KAST sowie die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren RAV und die Logistikstellen für Arbeitsmarktliche Massnahmen LAM.

Die in Art. 122c Abs. 2 AVIV vorgesehene Kommission, geleitet von der Ausgleichsstelle und mit Vertretern der Vollzugsstellen, befindet über die Detailbestimmungen der in der Beilage 3 beschriebenen Steuerungsinstrumente. Aufgaben und Kompetenzen der Kommission werden in einem Reglement festgehalten.

4. Steuerung

Die Steuerung verfügt über die folgenden Instrumente:

- *Wirkungsmessung:* Die Zielerreichung der Vollzugsstellen wird mit vier Wirkungsindikatoren überprüft, die Wirkungsindikatoren fokussieren auf die wichtigsten Ziele des AVIG-Vollzugs. Die vier Wirkungsindikatoren werden gewichtet und zu einem Gesamtindikator zusammengefügt. Die Korrektur von nicht beeinflussbaren Faktoren ermöglicht den Vergleich der von den Vollzugsstellen erzielten Wirkungen.

Welche Wirkung soll erreicht werden?	Was wird gemessen?	Gewichtung
Rasche Wiedereingliederung	Wirkungsindikator 1: Wie viele Taggelder beziehen die Taggeldbezüger durchschnittlich?	50 %
Langzeitarbeitslosigkeit vermeiden	Wirkungsindikator 2: Wie viele der Taggeldbezüger werden langzeitarbeitslos?	20 %
Aussteuerungen vermeiden	Wirkungsindikator 3: Wie viele der Taggeldbezüger erreichen das Ende ihrer Rahmenfrist?	20 %
Wiederanmeldungen vermeiden	Wirkungsindikator 4: Wie viele der Leistungsbezüger werden nicht nachhaltig eingegliedert?	10 %
Rasche und nachhaltige Wiedereingliederung	**Gesamtindikator**	**100 %**

- *Kommunikation der Ergebnisse:* die erzielten Wirkungen der Vollzugsstellen (Niveau und Entwicklung) werden als relativer Benchmark dargestellt und veröffentlicht.
- *Lagebeurteilungen:* Die Ausgleichsstelle führt mit Vollzugsstellen mit stark unterdurchschnittlichen oder sich rasch verschlechternden Wirkungen eine Lagebeurteilung zur nachhaltigen Steigerung der Wirkungen durch.
- *Lageberichte:* periodische Berichterstattung über die Entwicklung der erzielten Wirkungen der Vollzugsstellen ergänzt durch weitere Kennzahlen.
- *Operative Kennzahlen:* Bereitstellung von Informationen für die Führung und Steuerung der Vollzugsstellen (operative Kennzahlen, Umfragen u.ä.).

- *Erfahrungsaustausch:* der Erfahrungsaustausch zwischen den Vollzugsstellen fördert die Transparenz und die Weitergabe erfolgreicher Vollzugspraktiken.

Die Detailbestimmungen zu den einzelnen Steuerungsinstrumenten finden sich in der Beilage 3.

Weitere wirtschafts- oder sozialpolitische Zielsetzungen sowie anderweitige kantonale Zielsetzungen werden in der Steuerung nicht berücksichtigt.

5. Dauer der Vereinbarung

Diese Vereinbarung gilt für den Zeitraum vom 1. Januar 2010 bis zum 31. Dezember 2013. Die Vereinbarung kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten auf das Jahresende gekündigt werden.

Sollten sich die gesetzlichen Grundlagen während der Gültigkeitsdauer der Vereinbarung verändern, würde die Vereinbarung entsprechend überarbeitet.

Bern, den	XXX, den.....
Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement EVD	Für den Kanton XXX
.....	.....
Doris Leuthard	

Beilagen:

1. System des AVIG-Vollzugs
2. Überblick über die wirkungsorientierte Vereinbarung RAV/LAM/KAST
3. Detailbestimmungen der Steuerungsinstrumente
4. Reglement Kommission
5. Abkürzungsverzeichnis

Beilage 1

System des AVIG-Vollzugs

Ziele des AVIG

Garantieren eines angemessenen Ersatzes bei Erwerbsausfall	Verhüten von drohender Arbeitslosigkeit	Bekämpfen von bestehender Arbeitslosigkeit

Entschädigen bei

- Arbeitslosigkeit
- Kurzarbeit
- Insolvenz
- Schlechtwetter

Fördern der raschen und dauerhaften Eingliederung in den Arbeitsmarkt

Steuerungsinstrumente und Kontrollen der Ausgleichsstelle

Leistungsvereinbarung mit den Kassen

Wirkungsorientierte Vereinbarung RAV/LAM/KAST

Inspektionen

Aufgaben der Vollzugsstellen

Anspruchs-berechtigung überprüfen

Termingerecht auszahlen

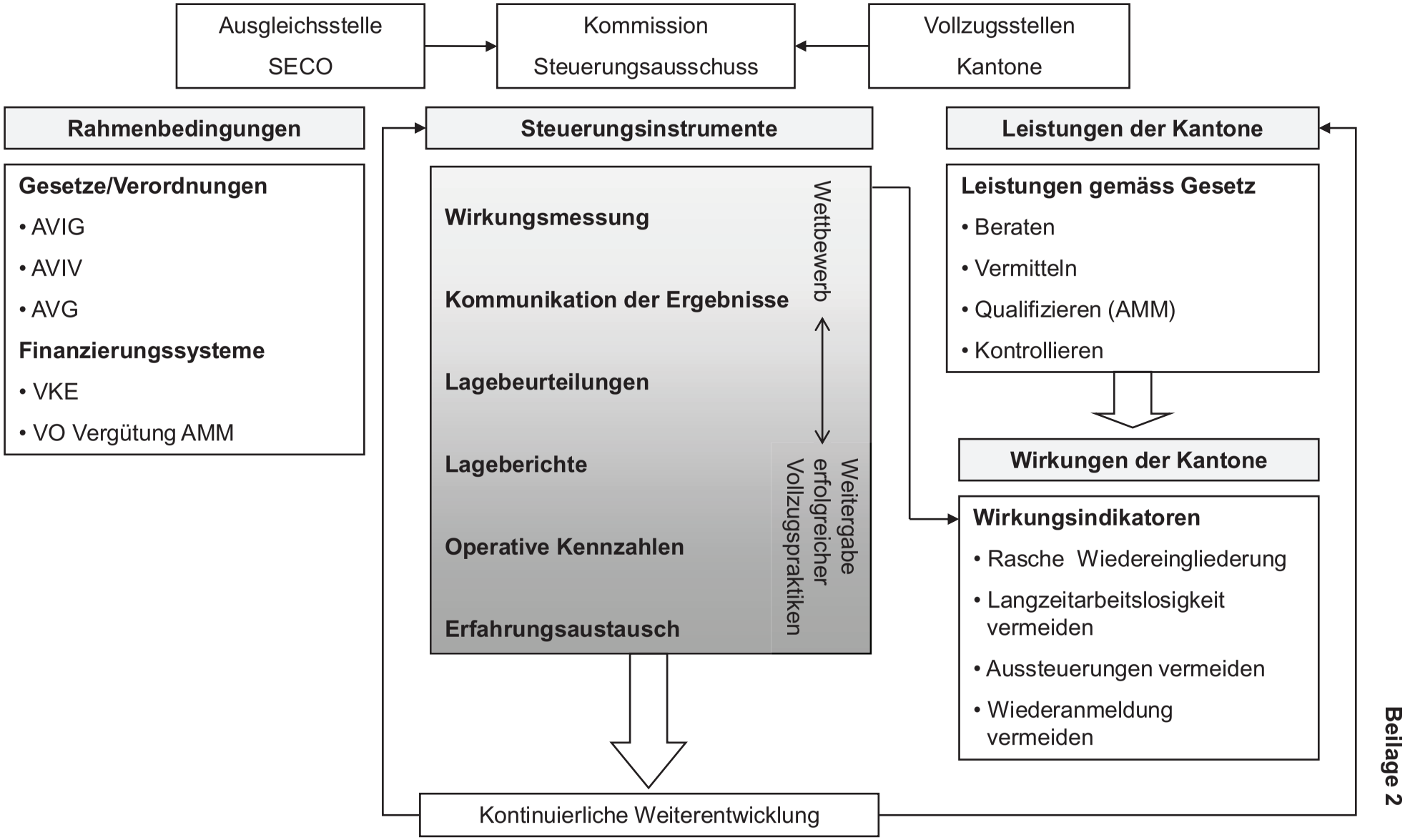
Effizient beraten und vermitteln

Bildungs- und Beschäftigungs-massnahmen einsetzen

Spezielle Massnahmen und Zwischenverdienst einsetzen

Bei Fehlverhalten sanktionieren

Die wirkungsorientierte Vereinbarung RAV/LAM/KAST



Beilage 2

Detailbestimmungen der Steuerungsinstrumente

Inhaltsverzeichnis:

1. Wirkungsmessung
2. Kommunikation der Ergebnisse
3. Lagebeurteilungen
4. Lageberichte
5. Operative Kennzahlen
6. Erfahrungsaustausch
7. Definition der Wirkungsindikatoren

1. Wirkungsmessung

Ziel und Zweck	Messung der von jedem Kanton und RAV erzielten Wirkungen bezüglich einer raschen und dauerhaften Wiedereingliederung der Stellensuchenden
Inhalt	Die zu erzielenden Wirkungen bezüglich einer raschen und dauerhaften Wiedereingliederung der Stellensuchenden werden anhand von vier Wirkungsindikatoren gemessen (ausführliche Beschreibung unter 7). Die Gewichtung der Indikatoren wird vorgenommen, um einen globalen Wirkungsindikator zu berechnen. Aus dem informatisierten Auszahlungssystem der Arbeitslosenkassen ASAL stammen detaillierte und qualitativ gute Daten. ASAL liefert sogenannte Rohdaten. Mit Hilfe einer Variablenpalette und unter Anwendung eines ökonometrischen Modells werden die Rohdaten um exogene (d.h. nicht von den RAV beeinflussbare) Faktoren bereinigt. Dabei werden nur aussagekräftige exogene Faktoren berücksichtigt. Diese korrigierten Daten erleichtern den Vergleich der Wirkungen der einzelnen Kantonen und RAV. Der Steuerungsausschuss beauftragt eine aus Vertretern des SECO sowie der Kantone bestehende Arbeitsgruppe, Qualität und Neutralität der Wirkungsmessung regelmässig zu überprüfen. Auf dieser Basis bestimmt der Steuerungsausschuss, wie die Wirkungsmessung im Einzelnen jährlich zu erfolgen hat. Änderungen können nur dann vorgenommen werden, wenn die Qualität und die Neutralität der Wirkungsmessung dadurch verbessert würden. Über die gefassten Beschlüsse wird ein Bericht zuhanden der Kantone erstellt.
Form	Je nach Daten: Excel- oder PDF-Dateien, Berichte auf Papier
Periodizität	Je nach Daten, monatlich sowie jährlich
Kommunikation	• Rohdaten der RAV und der Kantone: über LAMDA • Korrigierte Wirkungen der RAV und der Kantone detailliert: über TCNet • Bericht über die Wirkungsmessung: per Post und über TCNet • Gesamtresultate der Kantone : s. weiter unten

2. Kommunikation der Ergebnisse

Ziel und Zweck	Information von Öffentlichkeit und Politik über die Ergebnisse der Wirkungsorientierung der Arbeitslosenversicherung und zur Würdigung des AVIG-Vollzugs des Vorjahres
Inhalt	Die Entwicklung des AVIG-Vollzugs und die Ergebnisse der Wirkungsmessung werden gesamtheitlich dargestellt und mit einer Medienmitteilung veröffentlicht. Die Medienmitteilung wird zusammen mit der periodischen Veröffentlichung der Lage auf dem Arbeitsmarkt kommuniziert. Hintergrundmaterialien unterstützen Ausgleichs- und Vollzugsstelle bei weiteren Medienanfragen. Die Darstellung der Wirkungsergebnisse erfolgt als relativer Benchmark.
Form	Medienmitteilung mit Hintergrundmaterialien
Periodizität	Jährlich, in der Regel anfangs Juni des Folgejahres
Kommunikation	• Publikation im Zusammenhang mit der Veröffentlichung der Lage auf dem Arbeitsmarkt • Publikation auf www.seco.admin.ch • Versand der Unterlagen an die Vollzugsstellen • Publikation auf TCNet

3. Lagebeurteilungen

Ziel und Zweck	Die Ausgleichsstelle führt mit Vollzugsstellen mit stark unterdurchschnittlichen oder sich rasch verschlechternden Wirkungen eine Lagebeurteilung zur nachhaltigen Steigerung der Wirkungen durch.
Inhalt	Die Lagebeurteilung folgt einem festgelegten Verfahren und verfügt über die folgenden Schritte und Aktivitäten: • Identifikation der Vollzugsstelle • Information der Vollzugsstelle über das Verfahren • Analysebericht der Ausgleichsstelle sowie Analysen der Vollzugsstelle • Definition von Handlungsfeldern durch Ausgleichsstelle und Vollzugsstelle auf Basis der Analysen • Erarbeitung von Massnahmen durch die Vollzugsstelle • Umsetzung der Massnahmen durch die Vollzugsstelle • Externe Evaluation der Wirksamkeit der Massnahmen Im Verlauf des kooperativen Verfahrens werden verschiedene Besprechungen durchgeführt. Die Lagebeurteilung ist auf eine nachhaltige Wirkungssteigerung im Sinne einer kontinuierlichen Weiterentwicklung und entsprechend langfristig ausgerichtet.
Form	Berichtswesen und Besprechungen
Periodizität	Beginn jährlich, Dauer bis zu drei Jahre
Kommunikation	Erfolgt nur zwischen der Ausgleichsstelle und den beteiligten Vollzugsstellen

4. Lageberichte

Ziel und Zweck	• Erläuterung der kantonalen Wirkungsergebnisse und deren Entwicklung im Sinne der Würdigung des kantonalen AVIG-Vollzugs • Erleichterung der interkantonalen Vergleichbarkeit • Identifikation der kantonalen Vollzugsstellen zur Durchführung einer Lagebeurteilung
Inhalt	Die Ausgleichsstelle beschreibt deskriptiv die Bestände und die Entwicklung der kantonalen Wirkungsindikatoren (unkorrigiert und korrigiert), weiterer ausgewählter kantonaler Kennzahlen sowie der arbeitsmarktlichen Situation für eine bestimmte Berichtsperiode.
Form	Schriftlicher Bericht
Periodizität	Jährlich
Kommunikation	• Schriftlicher Versand (zusammen mit Pressemitteilung) • Publikation auf TCNet

5. Operative Kennzahlen

Ziel und Zweck	• Den Vollzugsstellen werden für ihre Führungsarbeit aussagekräftige Kennzahlen zur Verfügung gestellt • Die operativen Kennzahlen dienen als Basis für weitere Analysen durch die Ausgleichsstelle
Inhalt	Die Ausgleichsstelle stellt den Vollzugsstellen statistische Informationen für die Führung und Steuerung der RAV zur Verfügung. Die operativen Kennzahlen stammen aus verschiedenen Quellen – aus dem System der Arbeitsvermittlung (AVAM), aus Umfragen (bei Arbeitgebern, Stellensuchenden, Mitarbeitenden) sowie aus weiteren statistischen Quellen. Die Daten werden von der Ausgleichsstelle einheitlich erhoben und je nach Kennzahl und Bedarf der Vollzugsstellen in passender Form aufbereitet. Die Definition und Darstellung der operativen Kennzahlen richtet sich an den Zielsetzungen der Balanced Scorecard aus. Es besteht eine Arbeitsgruppe mit Vertretern aus den Vollzugsstellen zur Überprüfung und Weiterentwicklung der operativen Kennzahlen. Im Weiteren nutzt die Ausgleichsstelle die operativen Kennzahlen für weitergehende Analysen (z.B. Lageberichte und Lagebeurteilungen).
Form	• Geführter Zugriff auf statistische Datenbanken (Cockpit LAMDA) • Monatlicher Versand ausgewählter Führungskennzahlen (Bestandestabellen und Entwicklungsgrafiken auf Ebene KAST) • Jährlicher Versand relativer Interpretationshilfen (in Relation gestellte Wirkungs- und Leistungsdaten auf Ebene Personalberater) • Weitere Formen je nach Kennzahl und Bedarf
Periodizität	Je nach Kennzahl (von täglich bis jährlich)
Kommunikation	Je nach Kennzahl aktiv an die Vollzugsstellen kommuniziert oder passiv zur Verfügung gestellt

6. Erfahrungsaustausch

Ziel und Zweck	• Die Vollzugsstellen tauschen ihre Erfahrungen mit der Wirkungssteuerung und dazu gehörenden Themen aus • Auf der Basis des Austausches sollen die Vollzugsstellen zur Verbesserung der eigenen Wirkungen angeregt werden
Inhalt	Von der Ausgleichsstelle organisierter Austausch der Erfahrungen der Vollzugsstellen im System der Wirkungsorientierung. Die kantonalen Interessen werden bei der thematischen Gestaltung des Erfahrungsaustausches berücksichtigt.
Form	Tagung
Periodizität	Jährlich
Kommunikation	• Schriftlicher Versand des Tagungsberichts an die Vollzugsstellen • Publikation des Tagungsberichts auf TCNet

7. Definition der Wirkungsindikatoren

Wirkungsindikator 1: Rasche Wiedereingliederung

Durchschnittliche Anzahl der Bezugstage der abgemeldeten Taggeldbezüger in der laufenden Rahmenfrist, bzw. von Taggeldbezüger, die an das Ende ihrer Rahmenfrist gekommen sind.

Es wird die Summe der in der aktuellen Rahmenfrist bezogenen Taggelder bei allen Taggeldbezüger gezählt, die im Berichtsmonat Taggelder bezogen haben und im folgenden Monat nicht (= Abmeldung) (1). Die Summe der bezogenen Taggelder wird ebenfalls gezählt bei Taggeldbezüger, welche im Berichtsmonat an das Ende ihrer Rahmenfrist gekommen sind und Taggelder bezogen haben (2).

Im Einzelfall werden Taggeldbezüger im Berichtsmonat sowohl unter (1) als auch unter (2) gezählt.

Eine Abmeldung gemäss (1) wird nicht gezählt, wenn wegen eines hohen Zwischenverdienst-Ersatzeinkommens keine Taggelder bezogen werden.

Wirkungsindikator 2: Langzeitarbeitslosigkeit vermeiden

Zugänge zur Langzeitstellensuche dividiert durch die Anzahl Taggeldbezüger, die vor 13 Monaten eine neue Rahmenfrist mit Anspruchscode 1 (= Anspruch auf Taggelder) eröffnet haben.

Es werden alle Taggeldbezüger gezählt, welche in den ersten 13 Monaten der laufenden Rahmenfrist 13 Monate lang ununterbrochen Taggelder bezogen bzw. Einstelltage oder Wartetage getilgt haben. Dies bedeutet nicht, dass der Taggeldbezüger jeden Monat alle gemäss Kalendermonat möglichen Tage bezogen haben muss.

Wirkungsindikator 3: Aussteuerungen vermeiden

Anzahl Aussteuerungen im Berichtmonat dividiert durch die Anzahl Taggeldbezüger, die vor 2 Jahren eine neue Rahmenfrist mit Anspruchscode 1 (= Anspruch auf Taggelder) eröffnet haben.

Es werden alle im Berichtsmonat erfolgten Aussteuerungen gezählt. Als ausgesteuert gilt ein Taggeldbezüger entweder wenn er sein Höchstanspruch auf Taggelder ausgeschöpft hat oder sein Anspruch auf Taggelder nach Ablauf der Rahmenfrist erloschen ist und er anschliessend keine neue Rahmenfrist eröffnen kann. Die Aussteuerung erfolgt in dem Monat, in dem das letzte Taggeld bezogen worden ist.

Nicht als ausgesteuert gezählt werden Personen, welche in der letzten Kontrollperiode ihrer Rahmenfrist Einarbeitungs- oder Ausbildungszuschüsse bzw. Pendlerkosten- oder Wochenaufenthaltsbeiträge erhalten haben.

Im Nenner sind neben den Personen, welche vor 2 Jahren eine Rahmenfrist eröffnet haben, auch alle Aussteuerungen des Berichtsmonats gezählt. Dies können auch Taggeldbezüger sein, deren Rahmenfrist nicht vor 2 Jahren begonnen hat.

Wirkungsindikator 4: Wiederanmeldungen vermeiden

Anzahl Wiederanmeldungen im Berichtsmonat innert 4 Monaten dividiert durch die Anzahl Personen, welche in den Monaten (mt-4), (mt-3) oder (mt-2) "abgemeldet" worden sind.

Wiederanmeldung im ASAL: Jemand gilt dann als "angemeldet", wenn er im Berichtsmonat (mt 0) Leistungen bezieht, aber im Monat zuvor (mt–1) nicht. Hat die Person aber im Monat (mt 0) ein Zwischenverdienst-Ersatzeinkommen, so resultiert keine Anmeldung. Ein "Angemeldeter" gilt dann als "wiederangemeldet" und wird im Indikator 4 gezählt, wenn er in mindestens einem der drei Monate (mt-4), (mt-3) oder (mt-2) Leistungen bezogen hat[1].

Erzielt eine Person aber im Monat nach dem letzten Leistungsbezug ein so hohes Zwischenverdienst-Ersatzeinkommen, dass sie keinen Anspruch auf Taggelder hat, so wird diese Person, wenn sie im Berichtsmonat (mt 0) wieder Leistungen bezieht, nicht im Indikator 4 gezählt.

Verfügbarkeit der Daten:

Die Daten für die vier Wirkungsindikatoren stammen aus dem Auszahlungssystem der Arbeitslosenkassen ASAL. Sie sind drei Monate nach dem Referenzmonat verfügbar. Zu diesem Zeitpunkt sind mehr als 95% der Zahlungen, welche dem Referenzmonat angerechnet werden, durchgeführt worden. Nach sechs Monaten sind sie definitiv.

[1] Leistungsbezüger: Jeder Versicherte, welcher in einer Kontrollperiode Taggelder bezogen, Einstelltage getilgt oder Leistungen der ALV wie Kursauslagen, Einarbeitungs- oder Ausbildungszuschüsse, Pendlerkosten- oder Wochenaufenthaltsbeiträge erhalten hat, wird in dieser Kontrollperiode als Leistungsbezüger gezählt.

SECO - Direktion für Arbeit 12.02.2003

Ersetzt Version vom: 05.12.2002

2006-01-18/156 / STA_Reglement.doc

Reglement

des Steuerungsausschusses für die wirkungsorientierte Vereinbarung RAV/LAM/KAST

1. Auftrag

Der Steuerungsausschuss erarbeitet und optimiert die für die wirkungsorientierte Steuerung nötigen Elemente (Ziele; Wirkungsindikatoren und deren Definitionen; Wirkungsmessung, Gewichtung der Indikatoren; Reporting/Kommunikation; Benchmark; Lagebeurteilung) und die dazugehörige Vereinbarung. Er stimmt dabei die Interessen der Kantone und der Ausgleichsstelle der ALV aufeinander ab.

Er beachtet die gesetzlichen Rahmenbedingungen sowie die vom Eidgenössischen Volkswirtschaftsdepartement festgelegte strategische Ausrichtung der wirkungsorientierten Steuerung.

2. Personelle Zusammensetzung

Der Steuerungsausschuss setzt sich aus dem Chef TC der Ausgleichsstelle der ALV, Direktion für Arbeit, und je einer Vertreterin oder einem Vertreter der vier VSAA-Regionen zusammen.

Die Geschäftsleitung des VSAA schlägt die Mitglieder vor. Die Direktion für Arbeit ernennt sie.

Mindestens eine Vertreterin oder ein Vertreter der Kantone ist zugleich Mitglied der Geschäftsleitung des VSAA. Diese/r informiert die Geschäftsleitung des VSAA laufend über die Arbeiten des Steuerungsausschusses.

Die Vertreterinnen und Vertreter der Kantone nehmen das Mandat persönlich wahr. Eine Stellvertretung ist in der Regel nicht möglich.

3. Aufgaben und Kompetenzen

Die Vertreterinnen und Vertreter des VSAA sorgen für den nötigen Informationsfluss und die Meinungsbildung in ihren jeweiligen VSAA-Regionen. Sie stimmen periodisch ihre Positionen mit der Geschäftsleitung des VSAA ab.

Der Steuerungsausschuss

- wertet periodisch die Erfahrungen mit der geltenden Vereinbarung aus und erarbeitet allenfalls nötige Verbesserungen. Er verabschiedet solche Verbesserungen an den Steuerungselementen und vertritt diese gegenüber den Kantonen;

- entscheidet bei kleineren technischen Änderungen an den Elementen des Steuerungsmodells selber bzw. unterbreitet grössere Anpassungsanträge den Kantonen;

- erarbeitet allenfalls nötige Revisionsvorlagen der Vereinbarung zuhanden der Vernehmlassung bei den Kantonen und vertritt diese Vorlagen gegenüber den Kantonen;

- wertet die Erfahrungen mit der Finanzierungsregelung gemäss der Verordnung über die Vollzugskostenentschädigung (VKE) aus, erarbeitet allenfalls nötige Verbesserungsvorschläge und erstellt den Entwurf für die Vernehmlassung bei den Kantonen;

- kann zur Unterstützung seiner Aufgaben Projektteams und Arbeitsgruppen bilden und Experten einsetzen;

- unterstützt und berät die Ausgleichsstelle bei deren Lagebeurteilung gemäss Ziffer 7, Absatz 2 der Vereinbarung.

4. Entscheidverfahren

Der Vertreter der Ausgleichsstelle der ALV leitet die Sitzungen des Steuerungsausschusses.

Der Steuerungsausschuss entscheidet im Konsens. Ist kein Konsens möglich, entscheidet das einfache Mehr.

Der Steuerungsausschuss ist beschlussfähig, wenn mindestens 3 Mitglieder anwesend sind.

5. Sekretariat

Die Ausgleichsstelle führt das Sekretariat des Steuerungsausschusses. Sitzungstermine, -dauer und die Besprechungstraktanden werden nach Bedarf festgelegt.

Über die Sitzungen des Steuerungsausschusses wird ein Protokoll geführt. Dieses wird auch der Geschäftsleitung des VSAA zugestellt.

Dieses Reglement tritt in Kraft am 24. März 2003.

SECO - Direktion für Arbeit

sig. Nordmann

J. L. Nordmann
Direktor

Steuerungsausschusses für die wirkungsorientierte Vereinbarung RAV/LAM/KAST

Mitgliederverzeichnis

Stand vom 17. Juni 2008

Der Steuerungsausschuss setzt sich aus folgenden Personen zusammen:

- Dominique Babey, Chef der Ausgleichsstelle der ALV, SECO - Direktion für Arbeit (Vorsitz)
- Bernhard Neidhart, Chef des Amtes für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zug
- Bruno Sauter, Chef des Amtes für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
- Gérald Kaech, Chef du Service des arts et métiers et du travail, Jura
- Thomas Keller, Chef des Kantonalen Industrie, Gewerbe und Arbeitsamtes Baselland

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
ALV	Arbeitslosenversicherung
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
Art.	Artikel
AVAM	Informationssystem für Arbeitsvermittlung und Arbeitsmarktstatistik
ASAL	Auszahlungssystem der Arbeitslosenkassen
AVG	Gesetz über die Arbeitsvermittlung und den Personalverleih
AVIG	Bundesgesetz über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung
AVIV	Verordnung über die obligatorische Arbeitslosenversicherung und die Insolvenzentschädigung
EVD	Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement
KAST	Kantonale Amtsstelle
LAM	Logistikstelle für Arbeitsmarktliche Massnahmen
LAMDA	Labour Market Data Analysis (Datawarehouse)
RAV	Regionales Arbeitsvermittlungszentrum
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
TC	Leistungsbereich Travail / Chômage des SECO
TCNet	Extranet SECO - Vollzugsstellen
VKE	Vollzugskostenentschädigung
VO	Verordnung
VSAA	Verband schweizerischer Arbeitsämter