



**Présentation
du
LAB de Pôle
emploi**




**L'innovation
collaborative et
l'intelligence collective
sont
au cœur de la stratégie
de Pôle emploi**

2020



2012: création de la Direction de l'Innovation & de la RSE

- Une mission: installer une culture de l'innovation au sein de Pôle emploi
 - Des outils: Programme national d'expérimentations, PoC, Data, incubation, intrapreneuriat, réseau social d'entreprise...
 - Un large champ d'intervention: Offre de services, SI, Communication, RH...
 - Des moyens (frugaux): une dizaine de personnes
- 
-
-

Emploi Store

2014: 1 projet
phare, à
l'origine de la
création du LAB

Pourquoi un LAB ?



À Pôle emploi, comme dans beaucoup de grandes organisations, **la gestion de projets se heurte à plusieurs difficultés classiques** :

- **Travail en silos malgré des tentatives de transversalité**
- **Difficultés à aboutir à des résultats rapides**
- Lourdeur logistique
- Peu de visibilité sur les projets
- **Implication insuffisante des usagers**
- Difficultés à mobiliser les acteurs internes pertinents
- Manque d'ouverture aux parties prenantes externes

Pour lever ces difficultés, la mise en place d'un « LAB » en tant qu'espace collaboratif et d'accélération de projets est un levier puissant et avéré



Le LAB Pôle emploi c'est quoi ?



Accélérer les projets prioritaires et complexes
avec nos usagers, nos partenaires et
l'ensemble des collaborateurs de Pôle emploi
et
diffuser les méthodes d'intelligence collective
pour transformer Pôle emploi

Anticiper **Accélérer**



Prioriser



**Capitaliser et
apprendre**



**Qu'est-ce que permet
le LAB ?**

Le LAB... Des impacts...

...directs :

- **Accélération** des projets prioritaires, complexes, multidimensionnels avec nos usagers (demandeurs d'emploi, entreprises), nos partenaires et les collaborateurs Pôle emploi du réseau et des fonctions-support
- Des **demandes de sessions LAB** avec des organismes externes sur un public commun
- **Solutions, services, outils adaptés** aux besoins de nos usagers, de nos partenaires
- **Augmentation de l'engagement** dans les projets
- **Amélioration** de l'image à l'externe de Pôle emploi : "*plus dynamique, plus innovant, plus agile etc.*"
- **Nouer de nouveaux partenariats et réapprendre à travailler avec un partenaire** dont le lien s'est distendu

...indirects :

- **Transformation de l'écosystème externe** sur de nouvelles méthodes de travail et sur le management
- **Contact direct** avec les usagers très révélateur
- **Amélioration de l'estime de soi et prise de confiance** de la part des demandeurs d'emploi, sentiment d'utilité et de fierté : "*j'ai participé à la co-crédation de la solution, mon avis compte etc.*"
- **Transformation interne** de Pôle emploi – changement de posture, prise de conscience
- **Diffusion** en interne de **mode de travail collaboratif**
- **Fierté d'appartenance à Pôle emploi**

Une grande variété de sujets & thématiques traités

Offre de services

- Emploi Store
- Isolement des demandeurs d'emploi
- Permittents
- Revenu Engagement Jeunes
- Migrants
- ...

RH

- Refonte du Dialogue social
- Performance Par la Confiance
- Accords Qualité de Vie au Travail
- Les formateurs internes
- Fonctions supports
- Le Contrat social
- ...

Partenariat

- Service Public de l'Insertion
- Education nationale
- Armée (Défense mobilité)
- CNAV
- CNAF...
- Rapprochement Cap emploi/Pôle emploi
- ...

Stratégie

- Agence de demain
- Posture du conseiller de demain
- Co-construction du projet stratégique
- Création du réseau des LAB Régionaux
- ...

Divers

- NEETS
- LAB Europe
- AMSEP
- Refonte du contrôle interne
- ...

RÉSEAU DES LABS



LAB NATIONAL



LABS PHYSIQUES

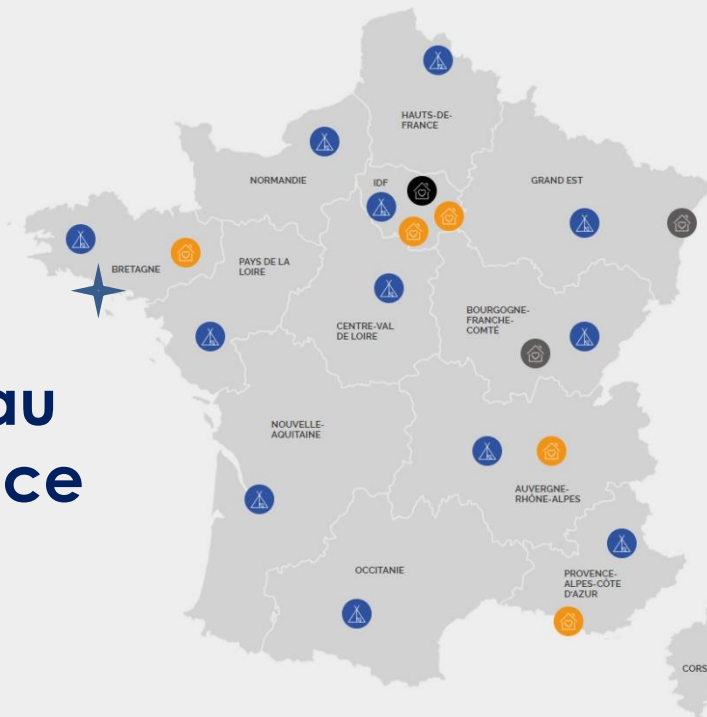


LABS ITINÉRANTS
(tiers-lieu ou autre Lab)



PROJET D'UN LAB
PHYSIQUE EN COURS

**Pôle emploi,
le premier réseau
de LABs en France
dans la même
organisation**



GUADELOUPE



MARTINIQUE



GUYANE



MAYOTTE



LA REUNION

8

LABs régionaux physiques

14

LABs régionaux itinérants

3

LABs régionaux physiques
en projet

16

régions ou entités dotées
d'un LAB en
fonctionnement

4

régions ont à la fois un lieu
et un dispositif itinérant

7

régions auront à la fois un
lieu et un dispositif itinérant
en 2021/2022

1

LAB en agence au sein de
la région Bretagne

114

actions
d'accompagnement

Le LAB Pôle emploi, une référence dans l'innovation publique en France et à l'international



Le LAB, une référence dans l'innovation publique en France...



Administration / Secteur Public



Entreprises / Associations



Collectivités territoriales / Elus



Recherche / Ecoles / Universités



Le LAB, une référence dans l'innovation publique ... et à l'international !



Délégations étrangères - TOM



Chili



Belgique
(Forem + VDAB)



Suède



Norvège



Tunisie



Bulgarie



Union Européenne



Corée du Sud



Algérie



Albanie



12 pays
dont Canada, Brésil, Colombie,
Estonie, Espagne, Portugal,
Danemark, Finlande, ...



Association Mondiale des
Services Publics de l'Emploi
regroupant 85 pays



Danemark



Canada - Québec



Australie



Polynésie
française



Portugal
(député)



Allemagne

Le LAB Pôle emploi contribue à la création d'un LAB d'innovation européen :

- ✓ 25/04/2019 à Bruxelles,
- ✓ 05/07/2019 à Paris,
- ✓ 24-25/10/2019 à Tallinn (Estonie),
- ✓ 22/01/2020 à Bruxelles, ...



La Commission européenne
référence
le LAB Pôle emploi
comme
une pratique inspirante pour
les Services Publics de
l'Emploi européens
(janvier 2019)

PROVISION OF A PHYSICAL SPACE FOR CREATIVITY AND INNOVATION TO SUPPORT AND ACCELERATE FRENCH PES SERVICE PROJECTS BY RELYING ON COLLECTIVE INTELLIGENCE.

Publication date: January 2019

The LAB (Le LAB)

Le LAB provides a dedicated, physical space for French PES employees and stakeholders to come together and think through problems and solutions related to employment services in a creative and innovative way. To date, 8 physical labs exist across France. The LAB in Paris (the first one created) is called the national Le LAB opened in 2014, as part of the wider French PES' innovation strategy. The concept is transferred to other French regions, creating smaller regional LABs. However, regions are not obliged to establish a LAB. A mobile version of Le LAB is available in some areas and is used when required. Le LAB has four main elements including methods that promote creativity; an open space; an innovative approach; internal and external stakeholders. Le LAB offers two main types of services including the following:

- **Co-design:** a collaborative and creative approach, based on sessions with internal and external stakeholders, at key points in the progress of a project (1-4 days session);
- **Project acceleration:** a team support to a project over a period of time in order to secure and accelerate a project through collaborative sessions (duration: 8-10 weeks).

Several spaces are available for this co-innovation process:

- A planary area: workshops, launching and closing of projects;
- A show room that shows the innovations made by the French PES (ideas, demonstrations);
- A bonding area that allows participants to visualize the progress of the work.

The innovative approach and techniques, in combination with the trained Le LAB team, are considered the most important success factors.

En 2020, Sébastien Massin, co-designer & facilitateur en intelligence collective du LAB national de Pôle emploi, a remporté un prix de la facilitation "Facilitation Impact Awards" (FIA) de niveau argent, décerné par l'Association Internationale des Facilitateurs (IAF).



Le LAB en quelques chiffres...

au 20 septembre 2021



Session LAB

145 sessions LAB réalisées

6 339 participants

Economie sur les sessions LAB

3 930 000 euros*

* Coût moyen d'une session externalisée 30 000 euros
cf : pour 138 sessions dont 7 sessions externalisées

Communication

218 visites et présentations en distanciel

24 « LAB Experience » - **804** visiteurs

5 « Webinaires » - **718** visiteurs connectés

12 805 abonnés sur Twitter

1 896 abonnés sur Instagram

2 187 abonnés au LAB sur le réseau social interne Pôle

22 vidéos sur YouTube - **21 121** vues

Accompagnement

8 LABs régionaux avec un lieu

14 LABs régionaux itinérants

7 régions ont à la fois un lieu et un dispositif itinérant

125 actions d'accompagnement du réseau des LABs Pôle emploi

Les plateformes de communication du



@poleemploi_LAB



www.lelab.pole-emploi.fr



@lelabpe



playlist chaîne Pôle emploi

LinkedIn

Votre contact privilégié : Roméo Diekmann*

* Chargé de communication & Community manager du LAB national de Pôle emploi



réseau social interne à Pôle emploi



lelab@pole-emploi.fr