

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Direction générale de Pôle emploi  
Paris, le 12 mai 2022

### Résultats du baromètre de satisfaction 2021 de Pôle emploi auprès des demandeurs d'emploi

**En 2021, la satisfaction des demandeurs d'emploi en période de forte reprise de l'activité économique reste élevée. 82% d'entre eux sont satisfaits des services rendus par Pôle emploi, soit une progression de 15 points depuis 2013.**

La forte mobilisation des équipes de Pôle emploi dans une période de forte reprise économique, s'est traduite par une augmentation significative de la satisfaction des demandeurs d'emploi, interrogés sur leur accompagnement par les conseillers de Pôle emploi (81% considèrent que l'accompagnement de leur conseiller référent est utile pour leur projet de retour à l'emploi, soit +3% par rapport à 2020).

En effet, les demandeurs d'emploi jugent utiles les actions portées par les conseillers Pôle emploi sur la découverte des secteurs qui recrutent, la facilitation de leurs rencontres avec des entreprises locales, et les propositions de formations permettant d'accéder rapidement à un emploi.

Les services liés à l'indemnisation, première préoccupation des demandeurs d'emploi, sont également de plus en plus appréciés, qu'ils soient disponibles en ligne ou via leur conseiller. 87% des demandeurs d'emploi estiment qu'il est facile d'accéder aux informations sur leur indemnisation. Dans un contexte de réforme de l'assurance chômage, ce sont en outre 84% des demandeurs d'emploi qui font confiance à Pôle emploi pour calculer leurs droits.

Parmi les demandeurs d'emploi, ce sont les jeunes qui présentent le niveau de satisfaction le plus élevé. La mobilisation de Pôle emploi pour l'emploi des jeunes ces derniers mois, via des dispositifs comme « 1 jeune, 1 solution », a eu un impact positif sur leur perception. 91% des jeunes de moins de 25 ans ont une bonne opinion de Pôle emploi et 80% jugent les services adaptés à leurs besoins.

Par ailleurs, Pôle emploi a investi ces dernières années dans le développement de services appréciés par les jeunes publics tels qu'une série de tutoriels vidéos intitulés « On est là pour vous ! » diffusés sur la chaîne Youtube délivrant de bonnes pratiques pour rechercher un emploi.

Pôle emploi continue d'innover et d'accompagner les jeunes autrement avec le lancement en juin 2021 de #MissionEmploi en partenariat avec TikTok pour délivrer des conseils et des astuces, à travers des vidéos courtes, pédagogiques et ludiques, pour les aider très concrètement dans leur démarche professionnelle. Les vidéos ont cumulé plus de 12 millions de vues.

### [Les résultats du baromètre de satisfaction national 2021](#)

Retrouvez l'actualité de Pôle emploi sur : <http://www.pole-emploi.org/accueil/>  
Twitter : @pole\_emploi

**SERVICE DE PRESSE PÔLE EMPLOI**

Valérie Sébalj – 06 27 20 79 70 – [valerie.sebalj01-ext@pole-emploi.fr](mailto:valerie.sebalj01-ext@pole-emploi.fr)



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



**À propos de Pôle emploi :**

Pôle emploi est l'opérateur public de référence du marché de l'emploi. Dans le cadre de sa mission de service public, l'établissement s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Pôle emploi s'appuie sur près de 900 agences de proximité et relais. Le site pole-emploi.fr reçoit 42 millions de visites par mois.

Retrouvez l'actualité de Pôle emploi sur : <http://www.pole-emploi.org/accueil/>

Twitter : @pole\_emploi

**SERVICE DE PRESSE PÔLE EMPLOI**

Valérie Sébalj – 06 27 20 79 70 – [valerie.sebalj01-ext@pole-emploi.fr](mailto:valerie.sebalj01-ext@pole-emploi.fr)