

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Direction générale de Pôle emploi
Paris, le 21 avril 2023

« Réaction de Pôle emploi à l'étude OpinionWay pour Le sens du service public »

En réponse à cette étude qui n'a fait l'objet d'aucune sollicitation de Pôle emploi par son commanditaire, Pôle emploi conteste l'affirmation selon laquelle l'établissement aurait « *réduit sa présence humaine, considérablement complexifié la possibilité de joindre des interlocuteurs, et restreint l'amplitude d'ouverture des services* ».

Pôle emploi tient à rappeler que l'ensemble de ses 900 agences et points relais du réseau sont ouverts chaque matin sans rendez-vous, et sur rendez-vous l'après-midi. Par ailleurs, Pôle emploi n'a en aucun cas réduit le nombre d'agences présentes sur le territoire au cours des dernières années.

En 2022, il y a eu plus de 6,6 millions de visites dans nos agences. Les demandeurs d'emploi peuvent y être accueillis par les conseillers pour toutes les démarches y compris celles qu'ils n'arriveraient pas à faire à distance grâce aux 2 000 volontaires du service civique qui les accompagnent sur les ordinateurs en libre-service présents à cet effet.

Selon notre enquête de satisfaction* 2022, nous observons que la part des demandeurs qui se sont rendus en agence a progressé de 4 points en 2022 et que 91% d'entre eux sont satisfaits des réponses apportées à cette occasion.

Les demandeurs d'emploi ont également la possibilité de joindre les conseillers par téléphone au 3949. En 2022, 17 millions d'appels ont été reçus.

Par ailleurs, Pôle emploi tient à souligner que cette étude n'interroge pas spécifiquement les usagers de Pôle emploi.

Notre enquête de satisfaction 2022 montre que 83,5% des demandeurs d'emploi sont satisfaits de leur accompagnement par Pôle emploi. Enfin, 93% des usagers sont satisfaits des services digitaux de l'établissement. Pôle emploi est néanmoins conscient que la mobilisation des services numériques n'est pas une évidence pour tous les demandeurs d'emploi et mobilise ainsi plusieurs services (ateliers, partenaires de la médiation numérique...) pour lutter contre la fracture numérique.

**Les enquêtes de satisfaction sont réalisées par un institut externe pour le compte de Pôle emploi*

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.sebalj@pole-emploi.fr
Marion Fonteny – 06 25 05 39 18 – marion.fonteny@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.sebalj@pole-emploi.fr

Marion Fonteny – 06 25 05 39 18 – marion.fonteny@pole-emploi.fr