



pôle emploi



Chiffres clés 2019

Au service des demandeurs d'emploi

En 2019, Pôle emploi a poursuivi le renforcement de son accompagnement vers l'emploi durable, en répondant de manière plus réactive aux besoins des demandeurs d'emploi et en travaillant au développement de leurs compétences.



Ibtissam
Chauffeuse routière à Toulouse

« Après une première carrière comme professeure d'anglais, j'ai fait le pari d'une reconversion professionnelle avec Pôle emploi. »



Mieux identifier les besoins des demandeurs d'emploi

En 2019, le Journal de la recherche d'emploi (testé dans 2 régions) : mieux détecter l'évolution de la situation et des besoins des demandeurs d'emploi afin d'y répondre plus rapidement et plus efficacement

841 401
formations prescrites
tout financeurs confondus

809 M€
pour financer la formation
des demandeurs d'emploi

4,3 M
de personnes inscrites
ont retrouvé
un emploi

75,4 %
des demandeurs d'emploi
sont satisfaits de leur
accompagnement par
Pôle emploi



90 %
des demandeurs d'emploi
sont satisfaits des
services numériques
de Pôle emploi

60,3 %
des demandeurs d'emploi
ont accédé à un emploi
6 mois après la fin d'une
formation financée ou
rémunérée par Pôle emploi

L'indemnisation : un haut niveau de performance

95,4 %
des demandeurs d'emploi
obtiennent leur premier
paiement dans les délais

8 M
de demandes d'allocation traitées

+ de 37 Mds
d'allocations versées

En 2019, un nouveau dispositif pour les jeunes

Atouts Jeunes

Pour sensibiliser et préparer les jeunes aux attentes des employeurs en matière de savoir-être professionnels, tels que l'autonomie, la capacité d'adaptation ou de travail en équipe

100 137

demandeurs d'emploi ont bénéficié d'au moins une aide à la mobilité

896
agences et points relais

9,5 M
de visites en agences



**38 M d'appels
au 3949**

Au service des entreprises

La prévention des difficultés de recrutement des entreprises constitue l'une des priorités de Pôle emploi.
En 2019, Pôle emploi a étoffé son offre de service physique et digitale à destination des entreprises et se mobilise partout sur le territoire pour répondre à toutes les évolutions du marché du travail.



Véronique
Entrepreneuse dans le secteur du conseil, de la communication et de l'innovation

« J'ignorais totalement l'offre de services de Pôle emploi. J'y ai trouvé beaucoup d'énergie et de conseils pour mes recrutements. »

Faciliter les recrutements grâce à une offre de service dédiée...

5 500

conseillers dédiés à la relation avec les entreprises et aux opérations de recrutements aident à la rédaction des offres, recherchent les candidats et répondent aux besoins spécifiques des TPE et PME

... et une offre de service digitale

- Pour chaque entreprise, un espace sur pole-emploi.fr pour se faire connaître
- Une offre publiée = des candidats proposés
- Avec l'application « Je recrute », une prise de contact directe avec les candidats

Favoriser les recrutements en ligne

Avec l'opération « Une semaine pour l'emploi » du 4 au 8 novembre 2019, organisée en partenariat avec TF1

5 300
offres diffusées

5 200
recrutements

dont
4 400
clôtures automatiques

Lutter contre les difficultés de recrutement grâce à l'initiative #VersUnMétier

Pour les métiers rencontrant des difficultés de recrutement :

commerce, réparation automobile, BTP, métallurgie, services à la personne...

1 événement par semaine dans chaque agence, pour faire rencontrer les demandeurs d'emploi et les professionnels et les professionnels en lien avec les branches professionnelles, les entreprises, les organismes de formation, les chambres consulaires

#VersUnMétier, c'est plus de **50 000 événements thématiques** en 2019 sur tout le territoire



74,4 %
des entreprises sont satisfaites des services de Pôle emploi



7,9 M
d'offres d'emploi diffusées sur pole-emploi.fr



84 %
des offres en accompagnement sont pourvues par Pôle emploi



3 recruteurs sur 4
envisagent de faire appel à Pôle emploi pour leur recrutement

Au service de tous les territoires

Pôle emploi s'appuie sur un vaste réseau de partenaires pour permettre aux demandeurs d'emploi qui connaissent des difficultés spécifiques de trouver des réponses adaptées, sur la base de diagnostics socio-économiques et de projets partagés : collectivités, opérateurs publics, chambres consulaires, associations spécialisées.

Mieux identifier les métiers porteurs par bassin d'emploi



550 000
visites sur
[statistiques.pole-emploi.org/bmo*](https://statistiques.pole-emploi.org/bmo)

Renforcer l'accompagnement global des demandeurs d'emploi

92 400

demandeurs d'emploi ont bénéficié
de l'accompagnement global en 2019

Pour les demandeurs d'emploi confrontés
à des difficultés sociales,

l'accompagnement global allie deux expertises :

Un travailleur
social d'un conseil
départemental

Un conseiller
Pôle emploi

En 2019,
signature d'un nouveau protocole entre l'Association
des départements de France (ADF), l'État et Pôle emploi

100 %
des départements associés

Répondre aux besoins spécifiques



96 400

demandeurs d'emploi en parcours
d'insertion par l'activité économique (IAE)

Favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi avec les acteurs territoriaux

Les régions,
pour la formation, la création
d'entreprise et le soutien
aux PME / TPE

Les départements,
pour l'accompagnement
global des demandeurs
d'emploi

Les intercommunalités,
pour la gestion prévisionnelle
de l'emploi et des compétences
et les recrutements (GPEC)

Sécuriser les parcours d'insertion professionnelle

En 2019, Action Logement
et Pôle emploi s'engagent pour :

- Mutualiser les données
et concevoir de nouveaux outils
« emploi-logement »
- Mobiliser les aides et le parc
immobilier d'Action Logement
- Développer des actions locales
pour sécuriser le parcours
des demandeurs d'emploi
en mobilité

Pôle emploi, partout sur le territoire

En 2019, Pôle emploi participe
à l'ouverture des 460 structures
labellisées France Services

Être présent pour tous les
citoyens, à moins de 30 minutes
de leur domicile

* BMO : Besoins en main d'œuvre. Le site qui permet de mieux identifier les métiers porteurs par bassin d'emploi avec Pôle emploi.

Au service de toutes nos parties prenantes

Conformément à ses engagements, Pôle emploi construit une politique sociale et environnementale exemplaire. La culture managériale promeut l'autonomie et la confiance, dans un souci permanent de développement des compétences et d'accompagnement des mobilités.



Stéphane
Chargé des RH, Paris

« Aller jusqu'au bout, se dépasser, ce sont les valeurs de mon métier au quotidien. »

54 500 professionnels au service de Pôle emploi dont :

63

plateformes de services

960

psychologues du travail

3 200

volontaires en service civique

7 000

pour l'indemnisation des demandeurs d'emploi

4 645

conseillers en appui de la relation de service

5 500

conseillers qui accompagnent les entreprises

22 000

conseillers qui accompagnent les demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi

Engager tous les collaborateurs dans une vision responsable

9 %

c'est le taux d'emplois directs et indirects de travailleurs handicapés

93/100

c'est le score de l'index égalité entre les femmes et les hommes

100 %

des sites Pôle emploi sont équipés ADEDA (dispositif d'accueil des demandeurs d'emploi déficients auditifs)

10 ans de responsabilité sociale et environnementale

Des avancées majeures dans la gestion de l'impact environnemental des activités, pour l'accessibilité des sites et pour faciliter la vie des agents et des usagers confrontés à des situations de handicap ou de discrimination

En 2019, les sites de **100 salariés et plus** engagés dans l'élaboration d'un plan de mobilité pour réduire l'impact environnemental lié aux déplacements

Une performance basée sur la confiance

Au sein de chaque agence ou entité :

- Auto-évaluation des compétences managériales
- Proposition de nouveaux modes de collaboration et de management

Inventer un nouveau modèle d'agences de proximité

Et imaginer des nouveaux services avec le projet collaboratif « Agence de demain »

150

nouvelles agences concernées en 2019

8 900

collaborateurs engagés dans la démarche

Développer les compétences des collaborateurs

1,9 M

d'heures de formation réalisées au bénéfice des agents en 2019

Montrer l'exemple #StOpE

Pôle emploi signataire de l'initiative #StOpE, pour lutter contre le sexisme dit « ordinaire » au travail

En 2019, mise en place d'un réseau de référents chargés d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

Explorer de nouveaux horizons



Le Lab de Pôle emploi, 5 ans d'innovation

En 2019, le Lab de Pôle emploi
fête son 5^e anniversaire

124

sessions Lab réalisées

5 736

participants

Le Lab accélère et co-construit
des solutions innovantes avec :

- Les demandeurs d'emploi
- Les entreprises
- Les partenaires
- L'ensemble des collaborateurs
de Pôle emploi

Pour améliorer la qualité
des services rendus aux usagers



En 2019, une reconnaissance institutionnelle au plus haut niveau

La Commission européenne
référence le Lab Pôle emploi
comme une pratique inspirante
pour les services publics de l'emploi
européens (SPE).



L'expertise de Pôle emploi, au-delà des frontières

Pôle emploi accompagne des services
publics dans le monde entier :

25

projets de coopération technique dans
30 pays bénéficiaires différents

218

missions d'expertise réalisées en 2019

102

conseillers et managers EURES

1 794

jours d'expertise technique

36

accueils de délégations étrangères
relevant de 19 pays

.....

Une expertise reconnue

Le 27 septembre 2019, Pôle emploi
intervient aux Nations unies sur le thème
de l'inclusion des travailleurs handicapés.

L'offre de service

« mobilité internationale »

7 100

demandeurs d'emploi accompagnés
pour leurs projets à l'international



pôle emploi

 @pole_emploi

 @pole_emploi

 /pole-emploi

 @Poleemploi

 /Poleemploi