



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

LA SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN PÉRIODE DE FORTE REPRISE ÉCONOMIQUE BAROMÈTRE NATIONAL 2021

Sommaire

- P.2** Plus de 8 demandeurs d'emploi sur 10 sont satisfaits des services offerts par Pôle emploi
- P.3** Première préoccupation des demandeurs d'emploi, les services liés à l'indemnisation sont de plus en plus appréciés
- P.5** Avec la crise sanitaire, l'usage des services numériques de Pôle emploi s'est considérablement développé et le niveau d'exigence des utilisateurs a continué à progresser

L'essentiel

Pôle emploi réalise depuis 2013 un baromètre de satisfaction national auprès des demandeurs d'emploi. Cette enquête a pour objectif de mesurer annuellement le niveau et l'évolution de leur satisfaction, au travers de leur perception des services proposés (inscription, indemnisation, actualisation, accompagnement des conseillers), les modes de contact et les services numériques utilisés. Ce dispositif permet d'évaluer l'impact des transformations menées par Pôle emploi en réponse aux ambitions du projet stratégique sur le niveau de satisfaction des usagers de nos services et d'identifier des axes de progrès.

L'opinion des usagers de Pôle emploi et leur niveau de confiance dans leur accompagnement vers l'emploi progressent en 2021

En 2021, 82% des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services rendus par Pôle emploi. Ce résultat progresse de 15 points depuis 2013.

Dans un contexte de très forte reprise de l'activité économique et de forte mobilisation des équipes de Pôle emploi, 81% des demandeurs d'emploi considèrent l'accompagnement de leur conseiller référent utile pour leur projet de retour à l'emploi. Ce résultat progresse de 3 points cette année.

La mobilisation des équipes de Pôle emploi dans une période encore une fois atypique a également eu un impact positif sur l'opinion de nos publics. Avec un score de 86% de bonne opinion, cet indicateur progresse de 2 points par rapport à 2020 et de 5 points par rapport à 2019.

Les niveaux de satisfaction relatifs à l'indemnisation des demandeurs d'emploi progressent aussi en 2021, avec le début du déploiement des conseillers référents indemnisation (experts de l'indemnisation et interlocuteurs privilégiés des demandeurs d'emploi, chargés de les conseiller et de les accompagner à chaque moment clé de leur parcours d'indemnisation).

Enfin, la pandémie a fait évoluer les comportements des demandeurs d'emploi. Ils utilisent de plus en plus les services numériques qui leur sont offerts. En 2021, 93% des utilisateurs en sont satisfaits, soit une hausse de 3 points par rapport à 2020.



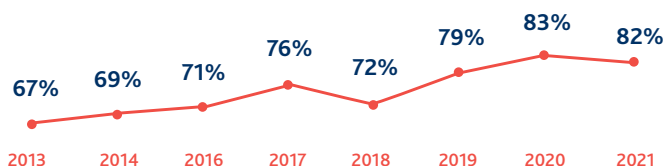
Chrystelle Miot
Direction de la Qualité de Service, Pôle emploi

PLUS DE 8 DEMANDEURS D'EMPLOI SUR 10 SONT SATISFAITS DES SERVICES OFFERTS PAR PÔLE EMPLOI

En 2021, le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi reste élevé, 82% d'entre eux se déclarent satisfaits des services rendus par Pôle emploi (+15 points par rapport à 2013).

Ce résultat se stabilise en 2021, après avoir connu deux années consécutives de hausse. Les demandeurs d'emploi les plus satisfaits sont les plus jeunes, les seniors, et les nouveaux inscrits.

GRAPHIQUE 1 : ÉVOLUTION DU NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DES SERVICES RENDUS PAR PÔLE EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

ENCADRÉ N°1

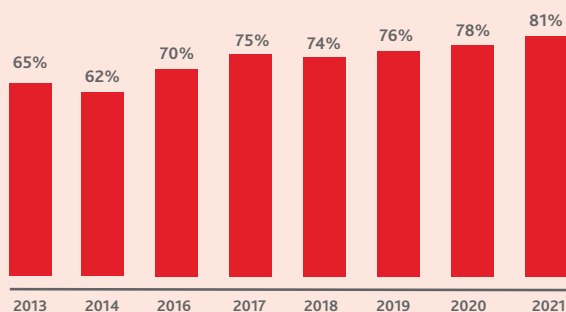
L'ACCOMPAGNEMENT DE PÔLE EMPLOI EST JUGÉ UTILE PAR PLUS DE 4 DEMANDEURS D'EMPLOI SUR 5

Les actions mises en œuvre au sein des agences Pôle emploi pour permettre aux demandeurs d'emploi de découvrir les secteurs qui recrutent, de favoriser leur rencontre avec des entreprises au cœur des territoires, de proposer des formations permettant d'accéder rapidement à un emploi, ainsi que l'ensemble des conseils et solutions

personnalisés proposés par les conseillers, ont fait progresser de manière importante le niveau d'appréciation sur l'utilité de l'accompagnement.

81% des demandeurs d'emploi considèrent que l'accompagnement de leur conseiller référent est utile pour leur projet de retour à l'emploi.

GRAPHIQUE 2 : ÉVOLUTION DE LA PART DES DEMANDEURS D'EMPLOI QUI JUGENT UTILE L'ACCOMPAGNEMENT DE LEUR CONSEILLER RÉFÉRENT POUR LEUR RETOUR À L'EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

Ce score enregistre une hausse de 3 points en 2021. Les résultats sont encore plus élevés pour les demandeurs d'emploi récemment inscrits

(85%) et les demandeurs d'emploi qui bénéficient d'un accompagnement renforcé (87%).

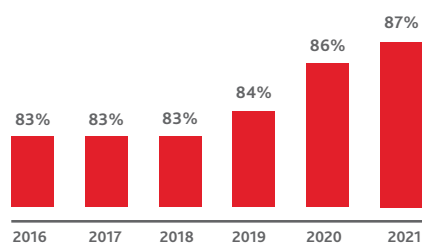
PREMIÈRE PRÉOCCUPATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI, LES SERVICES LIÉS À L'INDEMNISATION SONT DE PLUS EN PLUS APPRÉCIÉS

Les services relatifs à l'indemnisation et les conseils apportés par les conseillers référents indemnisation progressent de manière importante cette année.

87% des demandeurs d'emploi estiment qu'il est facile d'accéder aux informations concernant leur indemnisation lorsqu'ils en ont besoin (+7 points parmi les demandeurs d'emploi très satisfaits) et qu'il est également facile de les obtenir auprès de leur conseiller Pôle emploi : 83% (+6 points).

GRAPHIQUE 3 :

ÉVOLUTION DE LA PART DES DEMANDEURS D'EMPLOI QUI ESTIMENT QU'IL EST FACILE D'ACCÉDER AUX INFORMATIONS SUR LEUR INDEMNISATION (MONTANT, CALENDRIER DES PAIEMENTS, ETC.)



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

L'utilité et l'efficacité des conseillers sont également plébiscitées par les usagers.

Plus d'un demandeur d'emploi sur deux estime très claires les explications et informations qui lui sont apportées par son conseiller. 87% déclarent que ces informations correspondent à leurs attentes.

LES DEMANDEURS D'EMPLOI FONT CONFIANCE À PÔLE EMPLOI POUR CALCULER LEURS DROITS

84 % des demandeurs d'emploi interrogés estiment avoir confiance en Pôle emploi quant à l'exactitude des informations concernant le calcul de leurs droits et le montant de leur indemnisation.

Plus globalement, ce sont 86% des demandeurs d'emploi qui, en 2021, se déclarent satisfaits du traitement de leur dossier d'indemnisation.

Ce score reste stable par rapport à 2020, y compris dans un contexte de réforme de l'assurance chômage.

LA CRISE SANITAIRE A FAIT ÉVOLUER DURABLEMENT LES HABITUDES DE CONTACT DES DEMANDEURS D'EMPLOI.

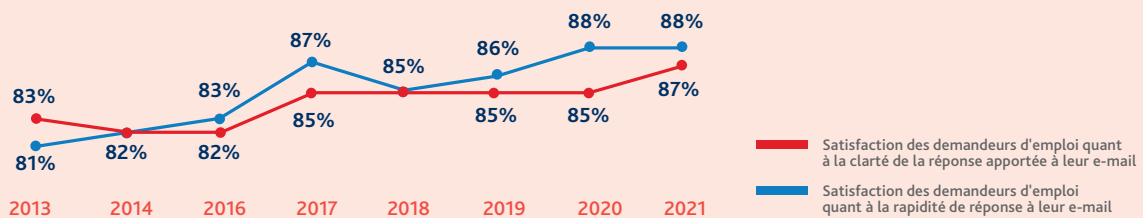
Pôle emploi a su s'organiser pour maintenir un haut niveau de qualité de service sur l'ensemble de ses canaux de contact.

En 2021, les conditions sanitaires ont modifié le comportement des demandeurs d'emploi. Ils ont privilégié les contacts par mail et par téléphone au détriment des visites en agence.

La forte adaptabilité dont ont fait preuve les agences pour répondre à ces évolutions a permis de conserver un haut niveau de qualité de service.

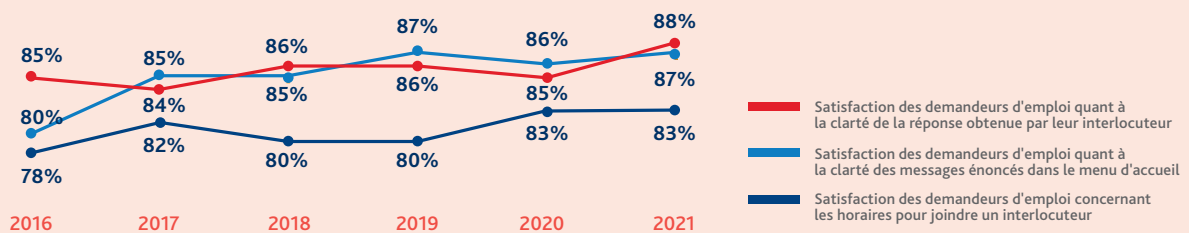
La rapidité de la réponse aux mails et la clarté de la réponse conservent de très bons niveaux de satisfaction, avec respectivement 88%, et 87% de demandeurs d'emploi satisfaits, dont plus de la moitié très satisfaits.

GRAPHIQUE 4 :
DÉTAIL ET ÉVOLUTION DES NIVEAUX DE SATISFACTION DES ÉCHANGES PAR MAIL



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

GRAPHIQUE 5 :
DÉTAIL ET ÉVOLUTION DES NIVEAUX DE SATISFACTION DES ÉCHANGES PAR TÉLÉPHONE



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

Le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi qui ont mobilisé le numéro de téléphone de Pôle emploi (39-49) est en hausse cette année, avec 81% d'entre eux qui se déclarent satisfaits (+2 points).

C'est la clarté de la réponse obtenue (88% de DE satisfaits, + 3 points) qui tire ce niveau de satisfaction globale vers le haut.

Les demandeurs d'emploi ont également été interrogés pour la première fois cette année, dans le cadre de ce baromètre à propos des courriers qui leur sont adressés.

L'objectif était de disposer d'un premier repère sur la facilité d'accès et de consultation des courriers et sur la personnalisation et l'utilité de leur contenu.

Ainsi, ce sont près de 9 demandeurs d'emploi sur 10 (89%) qui estiment que l'accès aux courriers via leur espace personnel est facile ; 83% trouvent leur contenu utile et 82% sont satisfaits de leur niveau de personnalisation.

AVEC LA CRISE SANITAIRE, L'USAGE DES SERVICES NUMÉRIQUES DE PÔLE EMPLOI S'EST CONSIDÉRABLEMENT DÉVELOPPÉ ET LE NIVEAU D'EXIGENCE DES UTILISATEURS A CONTINUÉ À PROGRESSER

Parmi les sujets en progression dans les attentes des demandeurs d'emploi cette année, on retrouve le besoin de pouvoir accéder à des offres d'emploi en nombre et en adéquation avec leur projet personnel.

Pour répondre à ce besoin, déjà exprimé en 2020, Pôle emploi a poursuivi le développement des services de recherche et d'accès aux offres.

Ainsi, ce sont 88% des demandeurs d'emploi qui en 2021 se déclarent satisfaits de la facilité à rechercher des offres et 81% de leur renouvellement sur le site pole-emploi.fr.

S'agissant du service d'abonnement aux offres activé par les demandeurs d'emploi et qui leur permet de recevoir des offres adaptées à leur profil et leurs compétences, 77% en sont satisfaits, dont 1/3 très satisfaits.

Plus globalement, le niveau de satisfaction à l'égard de l'ensemble des services numériques de Pôle emploi se maintient à un très haut niveau (93%), avec une progression de 3 points de la part des demandeurs d'emploi « très satisfaits ».

Les services disponibles sur pole-emploi.fr, sur les applications mobiles et sur l'emploi store emportent des taux de satisfaction très élevés, et en progression : +1 point sur pole-emploi.fr et pour les applications mobiles et + 2 points pour les services disponibles sur l'emploi Store.

TABLEAU 1 :
SATISFACTION VIS-A-VIS DES SERVICES NUMÉRIQUES DE PÔLE EMPLOI (PAR RAPPORT A 2020)

Les services numériques	% Satisfaction
Niveau de satisfaction globale à l'égard de l'ensemble des services numériques de Pôle emploi	93% (STABLE)
Pole-emploi.fr (hors inscription en ligne et actualisation)	95% (+1 point)
Applications mobiles Pôle emploi Mes offres, Mon espace, Ma formation.	96% (+1 point)
Emploi store Site regroupant des sites et applications de l'emploi et de la formation	89% (+2 points)

Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

ENCADRÉ N°3

L'INVESTISSEMENT ET L'ACTION DE DE PÔLE EMPLOI DANS LE CADRE DU PLAN « UN JEUNE, UNE SOLUTION » LANCÉ EN JUILLET 2020 A IMPACTÉ DE MANIÈRE TRÈS POSITIVE L'ENSEMBLE DES RÉSULTATS DE SATISFACTION DES MOINS DE 25 ANS.

Le plan « 1 jeune 1 solution » avait pour ambition d'accompagner les jeunes fortement impactés par la crise sanitaire en leur permettant de trouver rapidement un emploi, un apprentissage, une formation ou d'entrer dans un parcours d'insertion.

L'accompagnement mis en œuvre par Pôle emploi a eu un impact très positif sur la perception des jeunes publics. Leurs niveaux de satisfaction sont pour certains supérieurs de 5 à 10 points par rapport à la moyenne nationale. 91% des jeunes de moins de 25 ans ont une bonne opinion de Pôle emploi et 81% ont confiance en Pôle emploi pour les accompagner dans leur accès ou retour à l'emploi.

GRAPHIQUE 6 : DÉTAIL ET ÉVOLUTION DES NIVEAUX DE SATISFACTION, DE CONFIANCE, D'OPINION ET D'ADAPTABILITÉ DES SERVICES CHEZ LES MOINS DE 25 ANS



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2021

L'utilité de l'accompagnement est également mieux évaluée avec 85% de jeunes satisfaits contre 81% en moyenne.

SOURCES ET MÉTHODES

ÉCHANTILLON : 4 000 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi au moment de l'enquête, interrogés par téléphone entre le 9 et le 29 novembre 2021. Un échantillon représentatif de l'ensemble des demandeurs d'emploi selon le genre, l'âge, la qualification, le niveau de formation, la région d'habitation, l'ancienneté d'inscription à Pôle emploi et le fait d'être ou non indemnisé - d'après les données Pôle emploi du 04 novembre 2021.

REPRÉSENTATIVITÉ ASSURÉE : en amont par la méthode des quotas sur les variables région, ancienneté d'inscription à Pôle emploi et le fait d'être indemnisé ou non. En aval par un redressement sur les variables sexe, âge, qualification et niveau de formation (méthodologie identique aux précédentes mesures). Échantillon représentatif de la population mère selon les données Pôle emploi.

RÉALISATION : L'ENQUÊTE A ÉTÉ RÉALISÉE PAR TÉLÉPHONE PAR L'INSTITUT D'ÉTUDES LA VOIX DU CLIENT POUR LE COMPTE DE PÔLE EMPLOI.

Thématiques abordées dans le questionnaire :

- La perception des services rendus par Pôle emploi.
- Le parcours du demandeur d'emploi : l'inscription pour les demandeurs d'emploi inscrits depuis moins de 6 mois, l'indemnisation pour ceux ayant été indemnisés au moment de l'enquête, l'actualisation, le suivi du demandeur d'emploi.
- Les différents modes de contact utilisés : le téléphone 3949, l'email, la visite en agence, la FAQ du site pole-emploi.fr
- Les services numériques : le site internet pole-emploi.fr, l'emploi-store.fr et les applications mobiles Pôle emploi.
- Les attentes vis-à-vis de Pôle emploi.



EN SAVOIR PLUS

MILGRAM A.-S. ET MARIOTTI D. (2020), « Baromètre national auprès des demandeurs d'emploi (2019) ».

ECLAIRAGES ET SYNTHÈSES, NUMÉRO SPÉCIAL, PÔLE EMPLOI NOUVEAU C., MOUTEL H., CRESPEL C. ET MILGRAM A.-S. (2020), « Accompagner les demandeurs d'emploi et les entreprises pendant le confinement », Eclairages et Synthèses, numéro 60, Pôle emploi

DOMITILLE MARIOTTI & FRÉDÉRIC RIALLAND (2021) « Satisfaction des demandeurs d'emploi en période de crise sanitaire » Baromètre national 2020

Directeur de la publication
Jean BASSÈRES

Directeur de la rédaction
Chrystelle MIOT

Réalisation
Direction de la Qualité de Service

Pôle emploi,
1 avenue du Docteur Gley
75987 Paris cedex 20

WWW.POLE-EMPLOI.ORG

