



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE - BAROMÈTRE NATIONAL 2020



SOMMAIRE

- p.2 Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services rendus par Pôle emploi progresse en 2020
- p.3 Les niveaux de satisfaction liés aux modes de contacts avec Pôle emploi restent élevés en 2020
- p.3 En 2020, les besoins exprimés par les demandeurs d'emploi se sont concentrés autour des services liés au suivi et à l'accompagnement
- p.4 Les services numériques toujours plus plébiscités

L'essentiel

Pôle emploi réalise depuis 2013 un baromètre de satisfaction auprès des demandeurs d'emploi. Cette enquête a pour objectif de mesurer annuellement le niveau et l'évolution de la satisfaction des usagers de Pôle emploi, au travers de leur perception des services proposés, selon leur parcours (inscription, indemnisation, actualisation, suivi, réclamation), les modes de contact et les services numériques utilisés. Ce dispositif permet également de mieux connaître leurs attentes vis-à-vis de Pôle emploi.

Le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi poursuit sa progression

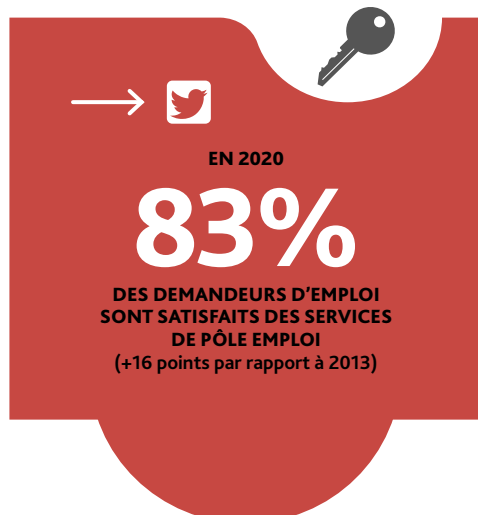
En 2020, 83% des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services rendus par Pôle emploi, soit une progression de 4 points par rapport à 2019 et de 16 points par rapport à 2013.

La forte mobilisation de Pôle emploi, tout au long de la période de crise sanitaire, pour poursuivre l'accompagnement des demandeurs d'emploi et répondre aux besoins de recrutements des entreprises, s'est traduite par une augmentation significative de la satisfaction vis-à-vis des services, par une amélioration globale d'image et enfin par le maintien du niveau de confiance des demandeurs d'emploi quant à la capacité de Pôle emploi à les accompagner dans leur retour à l'emploi.

Cette tendance est encore plus marquée cette année chez les publics jeunes, démontrant les effets positifs du plan « 1 jeune, 1 solution » lancé à l'été 2020. 88% d'entre eux sont satisfaits des services de pôle emploi.

L'évolution du niveau de satisfaction est notamment portée par la qualité de l'accueil et des échanges avec les usagers, et par les évolutions réalisées sur l'offre de service numérique de Pôle emploi : 93% des utilisateurs en sont satisfaits, soit une hausse de 3 points par rapport à 2019.

Dans ce contexte de crise sanitaire, les demandeurs d'emploi réaffirment le besoin de bénéficier d'un suivi et d'un accompagnement encore plus personnalisé, 1er besoin cité cette année.

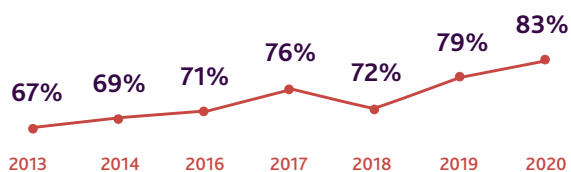


Le niveau de satisfaction vis-à-vis des services rendus par Pôle emploi progresse en 2020

En 2020, 83% des demandeurs d'emploi déclarent être satisfaits des services rendus par Pôle emploi. Le niveau de satisfaction poursuit sa progression constante depuis 2013 : + 16 points.

Graphiques 1

ÉVOLUTION DU NIVEAU DE SATISFACTION VIS-À-VIS DES SERVICES RENDUS PAR PÔLE EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction LVDC - Pôle emploi 2020

Parmi les motifs de satisfaction cités spontanément, le relationnel prend de l'importance cette année, il est cité par 32% des demandeurs d'emploi, soit 8 points de plus qu'en 2019. Le suivi et l'accompagnement arrivent en seconde position, ils sont cités par 30% des demandeurs d'emploi.

C'est auprès des « jeunes » que le niveau de satisfaction est le plus élevé.

88% des demandeurs d'emploi de moins de 25 ans sont satisfaits des services rendus par Pôle emploi. Cette part est encore plus importante pour les demandeurs d'emploi indemnisés (87%) et ceux récemment inscrits à Pôle emploi (moins de 4 mois) avec 85% de satisfaits. Ils sont également plus nombreux à estimer que Pôle emploi leur apporte des services adaptés à leur situation, 79% d'entre eux, renforçant ainsi leur niveau de confiance quant à la capacité de Pôle emploi à les accompagner dans leur retour à l'emploi (81%).

#TousMobilisés

Le service #TousMobilisés permet la rencontre collective de demandeurs d'emploi ciblés, informés de la nature de l'événement et préparés à la rencontre avec des professionnels ou des entreprises.

Pôle emploi se mobilise ainsi sur 4 actions par mois, dont une consacrée au public jeunes, en collaboration avec ses partenaires. Ces actions peuvent avoir 3 objectifs : la découverte de métiers dans des secteurs où les besoins en recrutement sont importants, des actions de recrutement ou la présentation d'actions de formation.

Tableau 1

SATISFACTION VIS-A-VIS DES SERVICES ESSENTIELS DE PÔLE EMPLOI (PAR RAPPORT À 2019)

La satisfaction des utilisateurs des services fondamentaux	% Satisfaits	% Très satisfaits
L'inscription en ligne	92% (+4 points)	54% (+6 points)
Le traitement du dossier d'indemnisation	87% (+3 points)	45% (+6 points)
L'actualisation mensuelle	97% (+1 point)	68% (+8 points)

Source : Baromètre de satisfaction LVDC - Pôle emploi 2020

92% des usagers sont satisfaits de l'inscription en ligne, en hausse de 4 points par rapport à 2019

Plus d'un demandeur d'emploi sur 2 se déclarent « très satisfaits » de ce service, notamment grâce à la simplicité des démarches, soulignée par près de 9 demandeurs d'emploi sur 10 cette année.

La satisfaction vis-à-vis du traitement du dossier d'indemnisation progresse de façon continue depuis 2017

87% des demandeurs d'emploi qui ont bénéficié d'une indemnisation sont satisfaits du traitement de leur dossier, soit 3 points de plus qu'en 2019. Cette étape fondatrice de la relation avec Pôle emploi est jugée très facile par 42% des demandeurs d'emploi (+7 points).

85% des demandeurs d'emploi expriment aussi leur confiance quant à la capacité de Pôle emploi à les accompagner lors des moments importants de leur indemnisation.

Le service d'actualisation de Pôle emploi satisfait la quasi-totalité des usagers en 2020 avec une forte progression des demandeurs d'emploi « très satisfaits », +8 points.

Les niveaux de satisfaction liés aux modes de contacts avec Pôle emploi restent élevés en 2020

Moins de visites en agence et davantage d'appels au 3949 et d'échanges par mail

90% des demandeurs d'emploi se déclarent satisfaits de leur dernière visite en agence, soit 2 points de plus qu'en 2019, la part des « très satisfaits », plus d'un sur deux, progresse également de manière très significative, + 10 points.

Dans le détail, la facilité à se repérer dans les locaux et les outils mis à disposition dans l'agence sont les deux principaux motifs de satisfaction (96% et 95% de satisfaction). Les temps d'attente, avant d'être reçu par un conseiller ainsi que les horaires d'ouvertures voient aussi leurs scores de satisfaction progresser : avec respectivement 90% et 86% d'usagers satisfaits.

L'augmentation importante des appels téléphonique (+30%) en 2020 et en particulier lors de la première période de confinement, a eu un impact sur la diminution du niveau des satisfaction des demandeurs d'emploi. Ils sont 79% à être satisfaits, soit une baisse de 4 points par rapport à 2019.

Dans le détail, la satisfaction quant à la clarté des messages énoncés dans le menu d'accueil et la clarté de la réponse apportée reste stable. La satisfaction concernant les horaires pour joindre un interlocuteur augmente de 3 points (83%).

L'utilisation de l'email pour contacter le conseiller est en hausse de 10% en 2020. La part de demandeurs d'emploi satisfaits de la qualité des échanges par mail est en hausse, tant en termes de rapidité, de clarté ou de personnalisation des réponses. Pour chacun de ces items ce sont plus de 8 demandeurs d'emploi sur 10 qui se déclarent satisfaits, dont plus de la moitié très satisfaits.

Tableau 2

SATISFACTION DES CONTACTS PAR EMAIL (PAR RAPPORT A 2019)

Relation avec Pôle emploi		% Satisfaits	% Très satisfaits
Les contacts par email	La rapidité de réponse à l'email	88% (+2 points)	55% (+10 points)
	La clarté de la réponse apportée	85% (=)	50% (+6 points)
	La prise en compte de la situation personnelle dans la réponse	82% (-1 point)	47% (+4 points)

Source : Baromètre de satisfaction LVDC - Pôle emploi 2020

En 2020, les besoins exprimés par les demandeurs d'emploi se sont concentrés autour des services liés au suivi et à l'accompagnement

Dans ce contexte de crise sanitaire, la relation avec le conseiller est restée essentielle

Les conseils et l'accompagnement des demandeurs d'emploi par leur conseiller pour favoriser leur retour à l'emploi constituent leurs principales attentes (31%, 9 points de plus qu'en 2019). Les qualités relationnelles du conseiller, et plus particulièrement sa capacité d'écoute, sa disponibilité, et la qualité des contacts sont également très attendus.

90% des demandeurs d'emploi connaissent leur conseiller référent, ils sont 9 sur 10 à déclarer qu'il est facile d'obtenir des réponses lorsqu'ils le sollicitent, et 78% qu'il est facile d'obtenir un rendez-vous avec lui.

Le suivi par Pôle emploi est jugé utile par près de 8 demandeurs d'emploi sur 10. Les conseils et l'aide dans les démarches et recherches d'emploi, mais aussi le fait d'être écouté et orienté, en sont les principales raisons.

Les services numériques toujours plus plébiscités

L'utilisation des services numériques a progressé en 2020 et notamment les applications mobiles : (+27%).

Le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi sur l'ensemble des services numérique a progressé de 3 points 2020 : 93%

Tableau 3

SATISFACTION VIS-A-VIS DES SERVICES NUMÉRIQUES DE PÔLE EMPLOI (PAR RAPPORT A 2019)

Les services numériques	% Satisfaction
Pole-emploi.fr Hors inscription en ligne et actualisation	95% (+2 points)
Applications mobiles Pôle emploi Mes offres, Mon espace, Ma formation, etc...	95% (+1 points)
Emploi store Site regroupant des applications dédiées à l'emploi et la formation	87% (+2 points)

Source : Baromètre de satisfaction LVDC - Pôle emploi 2020

Les informations du site pole-emploi.fr sont jugées utiles et accessibles

Les niveaux de satisfaction quant aux informations disponibles sur pole-emploi.fr sont très élevés, qu'ils concernent l'utilité des informations présentes, 91% d'usagers satisfaits ou la facilité à trouver l'information recherchée avec 88% d'usagers satisfaits.

Les informations communiquées aux demandeurs d'emploi sur leurs droits et sur leurs allocations sont aussi particulièrement appréciées :

88% des demandeurs d'emploi estiment ces informations complètes et 88% en sont satisfaits

La recherche d'offre est l'un des services les plus mobilisé sur pole-emploi.fr

83% des demandeurs d'emploi sont satisfaits de ce services. La facilité d'utilisation, la clarté de la présentation et l'utilité du service en sont les points forts.

La possibilité de prendre rendez vous en ligne avec son conseiller référent est le service à distance le plus apprécié par les demandeurs d'emploi.

85% des utilisateurs sont satisfaits de ce services dont près de 2 sur 5 très satisfaits.

Parmi les points forts relevés par les usagers : **90% estiment qu'il est facile à utiliser.**

La prise de rendez-vous en ligne avec un conseiller est un service qui a été mis en œuvre dans toutes les agences Pôle emploi en juin 2020

Ce service permet à chaque demandeur d'emploi de prendre rendez-vous avec son conseiller référent via son espace personnel en agence, par téléphone ou en visio-conférence.

Il s'agit d'un service accessible 24/24

Sources et méthodes du baromètre

Échantillon : 4 007 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi au moment de l'enquête, interrogés par téléphone entre le 12 et le 27 novembre 2020. Un échantillon est 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 09 novembre 2020.

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 (09.11.2020)

Réalisation : L'enquête a été réalisée par téléphone par l'institut d'études LVDC pour le compte de Pôle emploi.

Thématiques abordées dans le questionnaire :

La perception et l'image globale 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., CREPEL C. et MILGRAM A.-S. (2020), « Accompagner les demandeurs d'emploi et les entreprises pendant le confinement », Eclairages et Synthèses, numéro 60, Pôle emploi



Directeur de la publication
Jean BASSÈRES

Directrice 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

