



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

BAROMÈTRE NATIONAL AUPRÈS DES DEMANDEURS D'EMPLOI (2017)



SOMMAIRE

- p.2 Un niveau de satisfaction en forte progression atteignant 76% en 2017
- p.3 Au travers de l'inscription et le cas échéant de l'indemnisation, la première expérience de Pôle emploi est très majoritairement marquée par la simplicité
- p.3 La stratégie de personnalisation repose tout d'abord sur la mise en place du conseiller référent
- p.4 Les différents modes de contact, parmi lesquels la montée en force des canaux numériques, bénéficient d'une forte satisfaction

Publication réalisée
en partenariat
avec BVA



L'essentiel

Chaque année, Pôle emploi réalise, avec le concours de BVA, un baromètre de satisfaction auprès des demandeurs d'emploi.

Fin 2017, 76% des demandeurs d'emploi interrogés se sont déclarés satisfaits des services rendus par Pôle emploi, soit 5 points de mieux qu'en 2016 [cf. Graphique 1].

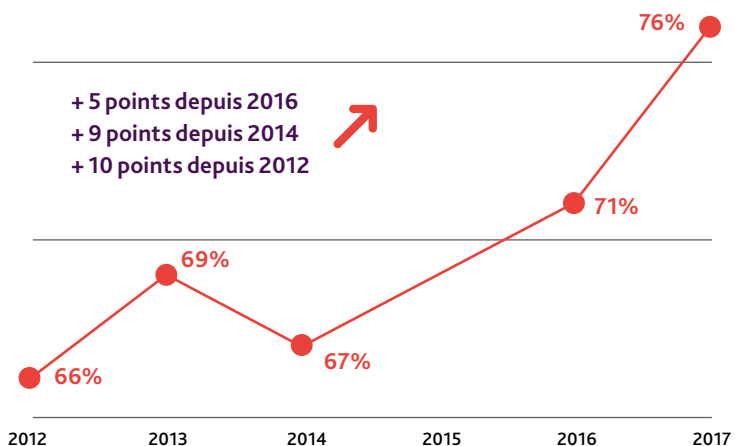
De manière plus générale, la satisfaction des demandeurs d'emplois vis-à-vis de Pôle emploi a significativement augmenté au cours des cinq dernières années. Cette amélioration se constate pour l'ensemble des services et canaux de délivrance : accompagnement des demandeurs d'emploi, accès aux offres d'emploi ou de formation, accueil en agence ou au téléphone ou encore aux services numériques.

Un enjeu semble prioritaire pour aller plus loin : poursuivre l'effort de simplification et de personnalisation d'accès à ces services pour tous les demandeurs d'emploi, quels que soient leurs attentes et leur profil.

Françoise MOURIER et Anne-Laure LEIBIG,
Direction de la Qualité de Service

Graphique 1

ÉVOLUTION DU NIVEAU DE SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction BVA - Pôle emploi 2017

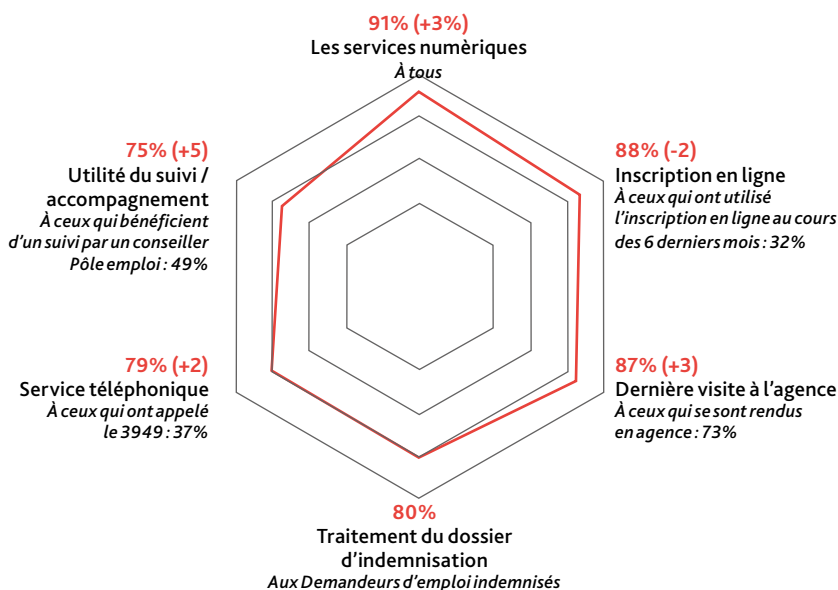


Un niveau de satisfaction en forte progression atteignant 76% en 2017

En 2012, seuls 66% des demandeurs d'emploi se déclaraient satisfaits des services rendus par Pôle emploi contre 76% en 2017. Cette hausse de 10 points au cours des 5 dernières années reflète la réussite et les évolutions fortes de l'offre de services de Pôle emploi et de la personnalisation des relations entretenues par l'opérateur avec les demandeurs d'emploi. Depuis 2014, la perception des missions rendues par Pôle emploi s'est nettement améliorée, notamment pour les services suivants : **la proposition d'offres d'emploi adaptées (62%, +17points)**, **l'information sur l'indemnisation (82%, +16 points)**, **l'information sur les formations (60%, +13 points)** ou encore la préparation au retour à l'emploi (60%, +8points depuis 2014). Et avec des niveaux plus élevés encore, certains services [cf. Graphique 2] ont aujourd'hui des appréciations équivalentes ou nettement supérieures à la satisfaction globale.

Graphique 2

SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI VIS-À-VIS DES PRINCIPAUX SERVICES DE PÔLE EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction BVA - Pôle emploi 2017

La traduction la plus générique de cette amélioration apparaît dans le sentiment exprimé de manière spontanée par les demandeurs d'emploi sur l'aide apportée par Pôle emploi dans les démarches ou encore la qualité de la relation qui apparaît apaisée et saine.

Les éléments ci-après expliquent ou illustrent cette importante évolution au travers du parcours des demandeurs d'emploi, de l'inscription, en passant par l'indemnisation, le suivi/accompagnement, l'agence, le 3949, l'utilisation et l'apport des services numériques.

L'accompagnement et le suivi, le développement de la dématérialisation, les conditions d'accueil en agence ou via le 3949 sont autant de points de contacts entre Pôle emploi et les demandeurs d'emploi pour lesquels les progrès sont notables et qui influencent le sentiment de satisfaction.

Au travers de l'inscription et le cas échéant de l'indemnisation, la première expérience de Pôle emploi est très majoritairement marquée par la simplicité

L'inscription à Pôle emploi est, depuis 2016, largement dématérialisée : 79% des demandeurs d'emploi déclarent avoir utilisé ce service et 88% en sont satisfaits, dont 44% « très satisfaits ». La simplicité des démarches d'inscription est très largement appréciée par les demandeurs d'emploi (86% des demandeurs d'emploi inscrits depuis moins de 6 mois). Pour ceux qui ne connaissent pas ce service (8%) ou ne l'ont pas utilisé directement¹ (13%), Pôle emploi a mis en place un dispositif d'aide spécifique, le plus souvent accessible en agence, permettant de prendre en compte la diversité des situations, dont la fracture numérique.

Au final, l'expérience de l'inscription est très largement positive et fonde positivement les rapports entre les demandeurs d'emploi et Pôle emploi.

Un autre déterminant de la qualité de la relation tient aux questions d'indemnisation, sujet qui concerne plus spécifiquement les 73,7% de demandeurs d'emploi indemnisés². Avec 80% des personnes concernées satisfaites, là encore les résultats montrent un niveau de satisfaction élevé.

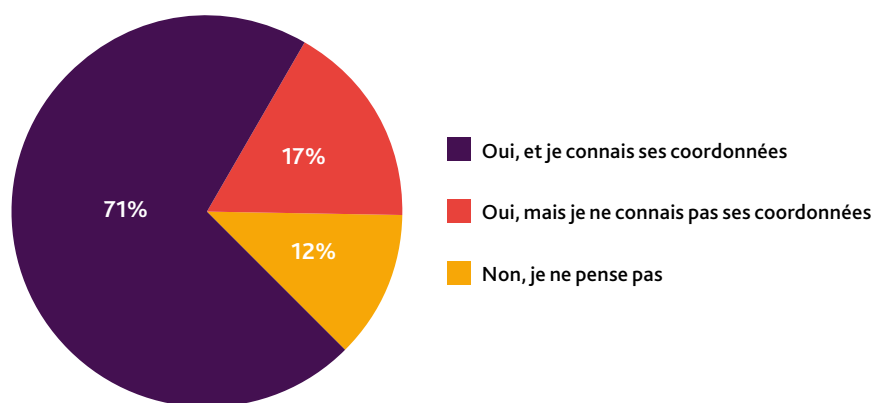
L'accès aux informations sur l'indemnisation est notamment jugé positivement par 83% des demandeurs d'emploi qui ont essayé d'accéder à ces informations.

Cependant 23% des demandeurs d'emplois indemnisés déclarent encore avoir rencontré des difficultés liées à l'indemnisation au cours des 6 derniers mois, notamment concernant les justificatifs demandés, jugés parfois trop nombreux ou encore demandés plusieurs fois (motif de difficulté évoqué par 35% des demandeurs d'emploi ayant rencontré des difficultés). Ces situations concernent plus particulièrement les nouveaux inscrits : 26% des inscrits depuis moins de 4 mois et 30% des inscrits depuis 4 à 5 mois.

La stratégie de personnalisation repose tout d'abord sur la mise en place du conseiller référent

Graphique 3

IDENTIFICATION DU CONSEILLER RÉFÉRENT PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction BVA - Pôle emploi 2017

1. Ces derniers sont surreprésentés dans les tranches d'âges de 45 à 54 ans (26%) et de 55 ans et plus (29%) et sont aussi plus nombreux chez les ouvriers qualifiés (37%) et les demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé (24%).

2 : fin décembre 2017, le nombre de personnes indemnisables représentait 68,7% des personnes inscrites à Pôle emploi en catégorie A, B, C. Parmi elle, 73,7% étaient indemnisables.

88% des demandeurs d'emploi identifient leur conseiller référent

Depuis 2012, afin de personnaliser ses services, Pôle emploi a mis en place le conseiller référent. Il est le principal interlocuteur du demandeur d'emploi et l'accompagne jusqu'à sa reprise d'emploi. Ce conseiller référent est dorénavant bien identifié par les demandeurs d'emploi [cf. Graphique 3] : 71% des demandeurs d'emploi savent qu'ils ont un conseiller référent et connaissent ses coordonnées, 17% l'identifient mais ignorent ses coordonnées. Seuls 12% ne pensent pas avoir été informés de son existence.

Parmi les 88% qui connaissent l'existence du conseiller référent, 66% s'estiment bien informés des services qu'il peut leur rendre, soit quelque 58% de l'ensemble des demandeurs d'emplois, et 56% déclarent bénéficier d'un suivi réalisé par le conseiller référent (c'est-à-dire avoir des échanges par mail, téléphone ou en entretien concernant la recherche d'emploi ou l'indemnisation), soit 49% de l'ensemble des demandeurs d'emploi. A noter que le baromètre interroge tous les types de demandeurs d'emploi, quelle que soit leur catégorie d'inscription, y compris ceux en activité régulière.

Sur le fond, l'apport de ce suivi est très important et la satisfaction de ceux qui en bénéficient élevée :

- 82% des demandeurs d'emplois concernés estiment que les contacts avec le conseiller référent ont permis la mise en place de plans d'actions,
- 87% qu'il est facile d'obtenir des réponses en le sollicitant,
- 75% que ce suivi est utile, notamment pour construire un projet professionnel (16%) ou concernant le retour à l'emploi (29%, en hausse de 6 points depuis 2016).

Les différents modes de contact, parmi lesquels la montée en force des canaux numériques, bénéficient d'une forte satisfaction

87% des demandeurs d'emploi sont satisfaits de l'accueil en agence

L'agence, dans laquelle quelque 73% des demandeurs d'emploi se sont rendus au cours des 6 derniers mois, suscite la satisfaction de 87% d'entre eux (+ 3 points par rapport à 2016).

L'impact des réaménagements intervenus ces dernières années est donc largement positif, qu'il s'agisse de l'accueil sans rendez-vous le matin (87% de satisfaits, en hausse de 4 points), de l'accueil sur rendez-vous l'après-midi (88%, en hausse de 3 points), du temps d'attente en agence (83% de demandeurs d'emploi satisfaits, en hausse de 5 points) ou encore des horaires d'ouverture (79%, en hausse de 7 points). Ces résultats sont tous en hausse significative.

De la même manière, la mise à disposition d'outils numériques dans l'agence, avec 94% de satisfaction, remporte un large assentiment.

Depuis début 2016, les agences Pôle emploi proposent un accueil sur flux le matin et un accueil sur rendez-vous l'après-midi. L'accès des demandeurs d'emploi à leur conseiller référent est ainsi facilité.

L'efficacité des services téléphoniques progresse et satisfait près de 8 demandeurs d'emploi sur 10

37% des demandeurs d'emplois déclarent avoir appelé la ligne téléphonique dédiée de Pôle emploi, le 3949 au cours des 6 derniers mois. Parmi eux 79% ont été satisfaits du service rendu, en progrès de 2 points depuis 2016.

Les atouts de ce service se retrouvent à la fois dans la clarté des messages énoncés dans le menu d'accueil (85% de satisfaits, en hausse de 5 points), les horaires pour joindre un interlocuteur (82%, en hausse de 4 points) et la qualité du service réellement apporté, matérialisée par la clarté des réponses (84% d'utilisateurs satisfaits).

Si la satisfaction globale du 3949 est forte, elle est néanmoins plus faible que les autres points de contact, qu'il s'agisse des agences ou des services numériques. Plus souvent utilisé pour des questions urgentes, avec de fortes attentes en termes de réactivité, de réponses fiables et précises, le 3949 est évalué par les demandeurs d'emploi avec plus d'exigence.

Les demandeurs d'emploi sont très nombreux (91%) à se déclarer satisfaits des services numériques de Pôle emploi

En matière d'amélioration du service aux demandeurs d'emploi, le renforcement depuis 2012 de la stratégie numérique de Pôle emploi peut être, dans le cadre de cette enquête, étudié sous deux angles. Le premier axe d'analyse concerne la satisfaction qu'ils suscitent et l'impact que cela a globalement sur l'expérience utilisateur. Le second niveau d'analyse est la diffusion de ces services et leur capacité à irriguer les pratiques.

Tableau 1

CONNAISSANCE ET UTILISATION DES SERVICES NUMÉRIQUES DE PÔLE EMPLOI

	% de demandeurs d'emploi qui connaissent le service	% de demandeurs d'emploi qui utilisent le service	% d'utilisateurs satisfaits du service
Services de pole-emploi.fr	89%	67%	94% +4 pts/2016 ↗
Applications mobiles	63% +4 pts/2016 ↗	30%	94% +5 pts/2016 ↗
Emploi Store *	53% +8 pts/2016 ↗	27% +7 pts/2016 ↗	88% +5 pts/2016 ↗

Source : Baromètre de satisfaction BVA - Pôle emploi 2017

* L'Emploi Store est un site Internet développé par Pôle emploi qui regroupe les sites et applications de l'emploi et de la formation

La satisfaction globale des utilisateurs vis-à-vis de l'ensemble des services numériques de Pôle emploi s'élève à 91% en 2017, soit une hausse de 3 points depuis l'an dernier.

Tous les services, le site internet pole-emploi.fr, les applications mobiles et l'emploi store suscitent une satisfaction élevée.

Néanmoins, si deux demandeurs d'emploi sur trois utilisent les services de pole-emploi.fr, ils ne sont encore qu'entre un quart et un tiers à utiliser les applications mobiles ou l'Emploi Store. Ainsi, les marges de progression des taux d'usagers sont encore importantes pour s'assurer d'une expérience utilisateur la plus complète possible, soit par une connaissance uniforme des différentes possibilités offertes, soit par une utilisation plus importante des différents outils au service des publics de Pôle emploi.

Si l'enjeu de la diffusion la plus large possible de ces outils est bien évidemment de faciliter l'accès à l'information, l'accompagnement et le retour à l'emploi, c'est aussi un enjeu d'image et de satisfaction pour Pôle emploi, ces services étant très largement appréciés.

94% des demandeurs d'emploi utilisant le site internet de Pôle emploi, pole-emploi.fr, en sont satisfaits

Parmi les utilisateurs de pole-emploi.fr, 82% recherchent des offres d'emploi sur le site. Leur mise à jour et leur nombre sont bien entendu des facteurs clé pour les demandeurs d'emploi.

Sur ces deux points les progrès sont là encore significatifs : 82% des utilisateurs se disent ainsi satisfaits des mises à jour des offres proposées, en hausse de 6 points. La satisfaction quant au nombre d'offres correspondant aux recherches des demandeurs d'emploi, avec 5 points de hausse cette année et 14 points depuis 2014, illustre une vraie progression dans la pertinence des offres trouvées sur le site. Avec 66% qui se déclarent satisfaits désormais, les marges de progression restent importantes mais la qualité de service sur ce point a franchi un vrai palier, notamment depuis que Pôle emploi diffuse aussi les offres de ces partenaires.

Par ailleurs, 87% se déclarent satisfaits de la facilité de recherche.

Parmi les autres services proposés, la création de CV est utilisée par près de 77% des utilisateurs du site pole-emploi.fr, soit un peu plus de 51% des demandeurs d'emploi. L'abonnement aux offres est connu lui par 73% des utilisateurs du site (49% des demandeurs d'emploi) et 35% d'entre eux l'utilisent. Enfin, parmi les demandeurs d'emploi qui possèdent un espace personnel, 92% se disent satisfaits des services proposés (en hausse de 3 points) et 91% déclarent de la même manière qu'ils sont satisfaits des informations mises à disposition sur cet espace (en hausse de 4 points).

L'ensemble de ces services est donc tendanciellement de plus en plus connu d'une part et utilisé d'autre part.

Les niveaux de satisfaction traduisent là-aussi des évolutions très positives, 77% de ceux qui ont utilisé le service de création/publication de leur CV déclarent qu'ils en sont satisfaits (en hausse de 8 points), avec notamment 37% pour lesquels cela leur a permis d'être contactés (soit 11 points de plus que lors de notre dernière enquête il y a un an). Les utilisateurs de l'abonnement aux offres, avec 75% de satisfaits, sont 67% à avoir pu candidater à des offres par ce biais.

L'avènement du numérique a permis à Pôle emploi une transformation profonde des relations avec les demandeurs d'emploi. Cette évolution est notamment visible dans l'impact mesuré sur l'ensemble des marqueurs de satisfaction qu'il s'agisse des outils numériques ou des autres points de contacts que sont les agences et la ligne téléphonique dédiée, le 3949, par exemple.

Parallèlement la montée en puissance des dispositifs d'accompagnement a aussi contribué à renforcer la relation avec Pôle emploi, notamment pour les demandeurs d'emploi qui ont su identifier et solliciter leur conseiller référent.

L'ensemble de ces évolutions a irrigué la relation entre les demandeurs d'emploi et Pôle emploi, et il semble que l'enjeu soit aujourd'hui, avant tout, d'en assurer une large diffusion avec notamment, une attention particulière auprès de ceux qui, aujourd'hui encore, sont peu familiers avec les procédures numériques et utilisent peu ou pas le site pole-emploi.fr.

Il s'agit également de permettre à davantage de demandeurs d'emploi de bénéficier d'un appui/accompagnement actif, délivré par un conseiller référent connu du demandeur d'emploi.

Sources et méthodes :

Enquête réalisée par l'Institut de sondage **BVA du 14 novembre au 5 décembre 2017 par téléphone** pour le compte de la **Direction Qualité de service de Pôle emploi**.

4 012 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi ont été interviewés.

La représentativité de l'échantillon est assurée par le système des quotas fixés sur les variables suivantes : région, ancienneté dans la recherche d'emploi et le fait d'être indemnisé ou pas.

Un redressement a été effectué afin de disposer d'un échantillon représentatif de la structure des demandeurs d'emploi.

Le baromètre demandeurs d'emploi réalisé par l'institut BVA, permet de mesurer la satisfaction concernant l'ensemble des services délivrés par Pôle emploi.

Les thématiques suivantes sont abordées :

- La perception globale de Pôle emploi ;
- Le parcours du demandeur d'emploi (inscription, indemnisation, suivi)
- Les modes de contact utilisés ;
- Les services numériques ;

Les résultats du baromètre 2017 **permettent d'identifier l'impact des transformations menées dans le cadre des orientations stratégiques en le comparant aux baromètres précédents (2013 ; 2014 ; 2016).**

Directeur de la publication
Jean BASSÈRES

Directeur de la rédaction
Françoise MOURIER

Réalisation
Direction de la Qualité de Service

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

www.pole-emploi.org

