



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

LA DÉMATÉRIALISATION DE L'INSCRIPTION À PÔLE EMPLOI



SOMMAIRE

- p.2 La nouvelle procédure d'inscription à Pôle emploi et ses enjeux
- p.2 La grande majorité des demandeurs d'emploi réalisent aisément leur inscription en ligne
- p.3 L'entretien de situation permet d'élaborer un diagnostic plus approfondi des besoins des demandeurs d'emploi
- p.4 L'orientation vers les modalités de suivi et d'accompagnement est plus pertinente
- p.5 Le démarrage de l'accompagnement par Pôle emploi s'est accéléré
- p.7 La nouvelle procédure d'inscription s'accompagne d'une hausse de la satisfaction globale des demandeurs d'emploi

L'essentiel

La dématérialisation de l'inscription à Pôle emploi a des effets positifs sur la qualité de la prise en charge des demandeurs d'emploi.

La dématérialisation de l'inscription administrative et du traitement de la demande d'allocation, mise en place en 2016, a notamment pour objectif de libérer les conseillers de certaines tâches afin qu'ils puissent consacrer plus de temps à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. L'entretien d'inscription réalisé par la suite avec un conseiller est désormais centré sur la situation professionnelle du demandeur d'emploi alors qu'auparavant, inscription administrative, traitement de la demande d'allocation et diagnostic de la situation professionnelle étaient effectués au cours d'un seul entretien.

La dématérialisation de la procédure d'inscription s'est déroulée sans obstacles notables pour les demandeurs d'emploi : 81% d'entre eux se sont inscrits à distance et 84% ont jugé que l'inscription sur internet était facile.

Le recentrage de l'entretien d'inscription sur le diagnostic de la situation professionnelle des demandeurs d'emploi et de ses besoins s'est traduit par une amélioration de la pertinence de l'orientation vers une modalité d'accompagnement. La proportion de personnes en « Suivi » (mode d'accompagnement destiné aux demandeurs d'emploi les plus autonomes), ayant bénéficié d'un « entretien de situation », qui indiquent avoir besoin d'aide pour retrouver un emploi a en effet baissé de moitié, passant de 40% à 22% entre 2014 et 2016. Ainsi davantage de personnes ont été orientées vers une modalité adaptée à leurs besoins.

Un autre effet notable de ces évolutions est l'accélération du démarrage de l'accompagnement : le premier contact avec le conseiller référent a lieu plus tôt qu'avant, quelle que soit la modalité d'accompagnement considérée. Enfin, le niveau de satisfaction globale des demandeurs d'emploi a augmenté : en 2016, six mois après leur inscription ou leur ré-inscription, les demandeurs d'emploi expriment un niveau de satisfaction global de 65 sur 100, soit 5 points de plus qu'en 2014.

Yannick GALLIOT, Abdelwahed MABROUKI, Eric RENARD
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation



La nouvelle procédure d'inscription à Pôle emploi et ses enjeux

De nouvelles modalités d'inscription à Pôle emploi ont été mises en place au cours du 1^{er} semestre 2016. Auparavant l'intégralité de la procédure - inscription administrative, demande d'allocation et premier diagnostic permettant de déterminer la modalité d'accompagnement adaptée - était traitée au cours d'un seul entretien (appelé entretien d'inscription et de diagnostic). Cette procédure est maintenant découpée en deux étapes : d'abord une inscription en ligne qui permet le renseignement d'informations administratives (état civil, motif d'inscription...) et le traitement de la demande d'allocation, puis un entretien en agence, appelé « entretien de situation », au cours duquel un conseiller échange avec le demandeur d'emploi sur sa situation professionnelle et détermine avec lui la modalité d'accompagnement la plus adaptée à ses besoins [cf. Encadré 1].

Seules les personnes s'inscrivant à Pôle emploi pour la toute première fois ont un entretien de situation¹. Celles qui ont été déjà inscrites par le passé effectuent uniquement l'étape d'inscription en ligne ; elles conservent le même type d'accompagnement que celui dont elles bénéficiaient lors de leur inscription précédente et retrouvent leur ancien conseiller référent.

L'enjeu de ces nouvelles modalités d'inscription est d'une part de faciliter les démarches des personnes à la recherche d'un emploi (elles ne sont plus obligées de se rendre en agence et une fois inscrites elles ont accès à un espace personnel qui facilite le suivi de leur dossier) et d'autre part de dégager du temps pour les conseillers afin de le redéployer sur des actions d'accompagnement. Par ailleurs, en réservant l'entretien physique à l'examen de la situation professionnelle du demandeur d'emploi, ces modalités visent à améliorer le diagnostic de leurs besoins afin de leur proposer un niveau d'accompagnement adapté.

Encadré 1. Les différentes modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi

Depuis 2013, Pôle emploi assure l'accompagnement des demandeurs d'emploi selon trois modalités principales :

- le Suivi, adapté aux demandeurs d'emploi les plus proches de l'emploi et les plus autonomes dans leur recherche d'emploi ;
- l'accompagnement Guidé, destiné aux demandeurs d'emploi ayant besoin d'un accompagnement sur les techniques de recherche d'emploi ou la définition du projet professionnel ;
- l'accompagnement Renforcé, réservé aux demandeurs d'emploi les plus éloignés de l'emploi.

Une quatrième modalité, l'accompagnement Global, est mise en œuvre progressivement depuis 2014. Elle s'adresse aux demandeurs d'emploi qui cumulent des problématiques d'ordre social avec des difficultés d'insertion professionnelle.

La grande majorité des demandeurs d'emploi réalisent aisément leur inscription en ligne

La plupart des demandeurs d'emploi trouvent l'inscription en ligne facile

Que ce soit pour une première inscription ou pour une réinscription, toute personne doit à présent compléter un formulaire en ligne pour donner différentes informations (état civil, motif d'inscription, emplois exercés, salaires,...) qui permettent aussi de traiter automatiquement leur demande d'allocation.

D'après l'enquête réalisée dans le cadre de l'évaluation [cf. Sources et méthodes], en mars 2016 une large majorité de personnes se sont inscrites en ligne sans avoir eu besoin de se rendre en agence (81%). Parmi elles, 90% ont utilisé leur propre matériel informatique (ordinateur, tablette, téléphone portable) tandis que 10% ont eu recours à celui d'un proche ou d'un ami.

En revanche, environ une personne sur cinq s'est déplacée à l'agence pour réaliser cette inscription en ligne (19%). Les personnes qui se rendent en agence présentent des caractéristiques généralement associées aux difficultés à se saisir des

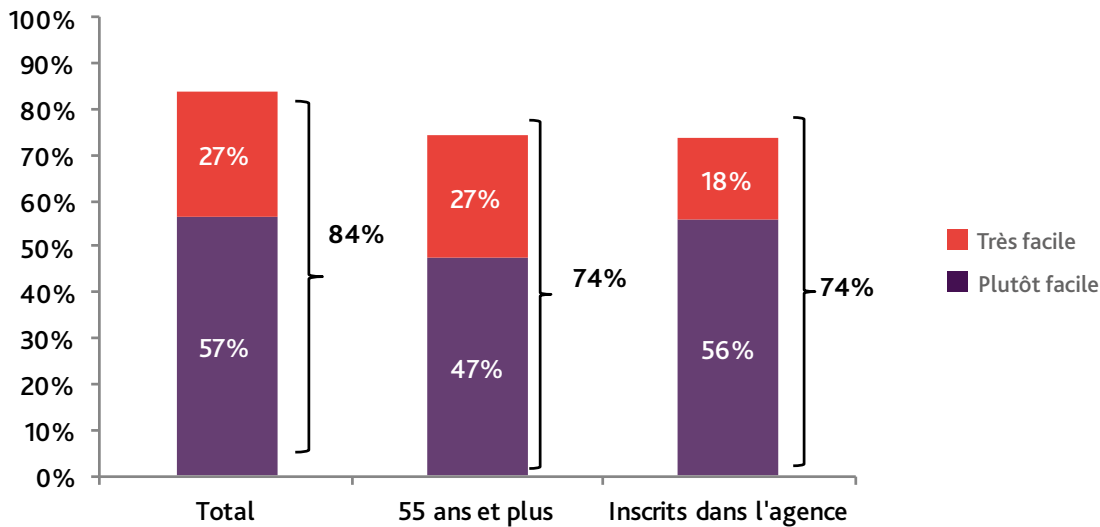
1. Ainsi que celles qui avaient été précédemment inscrites mais pour lesquelles une modalité d'accompagnement n'avait pas été déterminée.

outils informatiques. Elles sont en moyenne plus âgées que les autres (44% ont plus de 40 ans contre 27%) et ont un niveau de formation moins élevé (73% ont un niveau de formation inférieur au bac contre 54% pour les autres). Les demandeurs d'emploi positionnés, par la suite, en modalité Renforcé, se sont rendus plus fréquemment en agence pour s'inscrire (23% contre respectivement 20% pour ceux en Guidé et 14% pour ceux en Suivi).

Au final, les demandeurs d'emploi, dans leur grande majorité (84%), estiment que l'inscription en ligne est plutôt facile, voire très facile. Les personnes de 55 ans et plus, et celles qui se sont rendues en agence, sont toutefois un peu moins souvent à l'aise (74%).

Graphique 1

PROPORTION DE DEMANDEURS D'EMPLOI TROUVANT L'INSCRIPTION SUR INTERNET FACILE



Source : Enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi vague 1, juin 2016.

De façon générale, bien qu'exprimant parfois des réserves sur la longueur du formulaire d'inscription ou sur la complexité de certaines questions, la plupart des demandeurs d'emploi se déclarent satisfaits de l'inscription dématérialisée, avec un niveau moyen de satisfaction relativement élevé de 75 sur 100.

L'aide à l'inscription demeure un enjeu significatif

L'aide à l'inscription vise à faciliter la démarche d'inscription en ligne pour les demandeurs d'emploi qui ne sont pas à l'aise avec les outils informatiques ou rencontrent des difficultés pour remplir le questionnaire d'inscription. Cette aide peut prendre différentes formes : une aide en ligne disponible sur *pole-emploi.fr*, une assistance téléphonique assurée soit par un prestataire soit par un conseiller, ou encore l'accompagnement au sein de l'agence par un jeune en service civique.

Parmi les demandeurs d'emploi inscrits en mars 2016, 12% ont appelé l'assistance téléphonique tandis que 16% ont été aidés dans les locaux de l'agence. En tout, 28% des demandeurs d'emploi ont donc eu recours à l'aide à l'inscription. Cette aide est jugée très utile par les conseillers et les demandeurs d'emploi rencontrés en agence [cf. Sources et méthodes].

L'entretien de situation permet d'élaborer un diagnostic plus approfondi des besoins des demandeurs d'emploi

A la différence de l'ancien « entretien d'inscription et de diagnostic », l'« entretien de situation » est très largement consacré à un échange sur la situation professionnelle du demandeur d'emploi et sur ses techniques de recherche d'emploi. Cet entretien permet de déterminer la modalité d'accompagnement par Pôle emploi. Les questions liées à l'indemnisation, très présentes au cours des anciens « entretiens d'inscription et de diagnostic (EID) », sont maintenant moins fréquentes et le cas échéant, traitées rapidement.

En effet, le traitement de la demande d'allocation en amont rend le demandeur d'emploi plus disponible pour aborder les questions strictement liées à sa recherche d'emploi. Le diagnostic des besoins du demandeur d'emploi est facilité par la consultation des informations qu'il a préalablement remplies au moment de son inscription en ligne (expériences professionnelles, formations suivies...), informations que 86% des conseillers déclarent utiliser pendant l'entretien de situation.

De plus, ayant donné des informations sur leurs expériences, leurs connaissances, leur projet professionnel et leur recherche d'emploi, les demandeurs d'emploi ont déjà pu réfléchir à leur recherche d'emploi et à leur projet professionnel en amont du déroulement l'entretien de situation. Cette préparation de l'entretien est inégale selon le profil des demandeurs d'emploi : plus leur niveau de qualification est élevé, plus ils déclarent le préparer. Ainsi, alors que 46% des employés et 42% des ouvriers préparent cet entretien, c'est le cas de 51% des agents de maîtrise et de 61% des cadres. Une corrélation similaire est observée avec les niveaux de formation : 42% des demandeurs d'emploi ayant au plus le niveau Bac préparent leur entretien de situation, contre 60% de ceux qui ont un niveau Bac+2 ou plus.

Les demandeurs d'emploi sont satisfaits du diagnostic établi conjointement pendant l'entretien de situation : 92% d'entre eux se déclarent en accord avec celui-ci et 81% considèrent avoir une vision claire de ce qu'ils doivent faire à l'issue de cet entretien. De plus, il répond aux attentes de 76% des demandeurs d'emploi. Ceux qui ont préparé cet entretien, considèrent plus souvent qu'il répond à leurs attentes : 58% des demandeurs ayant déclaré avoir « beaucoup » préparé leur entretien jugent qu'il a « tout à fait » répondu à leurs besoins et attentes, contre 41% de ceux qui déclarent ne pas avoir du tout préparé l'entretien [cf. Tableau 1].

Tableau 1

PRÉPARATION À L'ENTRETIEN DE SITUATION ET RÉPONSE DE L'ENTRETIEN AUX ATTENTES

Enfin, de façon plus globale, les demandeurs d'emploi se déclarent satisfaits de l'« entretien de situation » : leur niveau de satisfaction moyen est en effet de 78 sur 100.

Cet entretien a-t-il répondu à vos attentes ?	Avez-vous préparé l'entretien ?				Total
	Oui, beaucoup	Oui, un peu	Non, pas vraiment	Non, pas du tout	
Oui, tout à fait	58%	44%	44%	41%	46%
Oui, plutôt	18%	35%	30%	29%	30%
Non, pas vraiment	17%	14%	19%	19%	17%
Non, pas du tout	7%	6%	7%	11%	8%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Source : enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi vague 1, juin 2016.

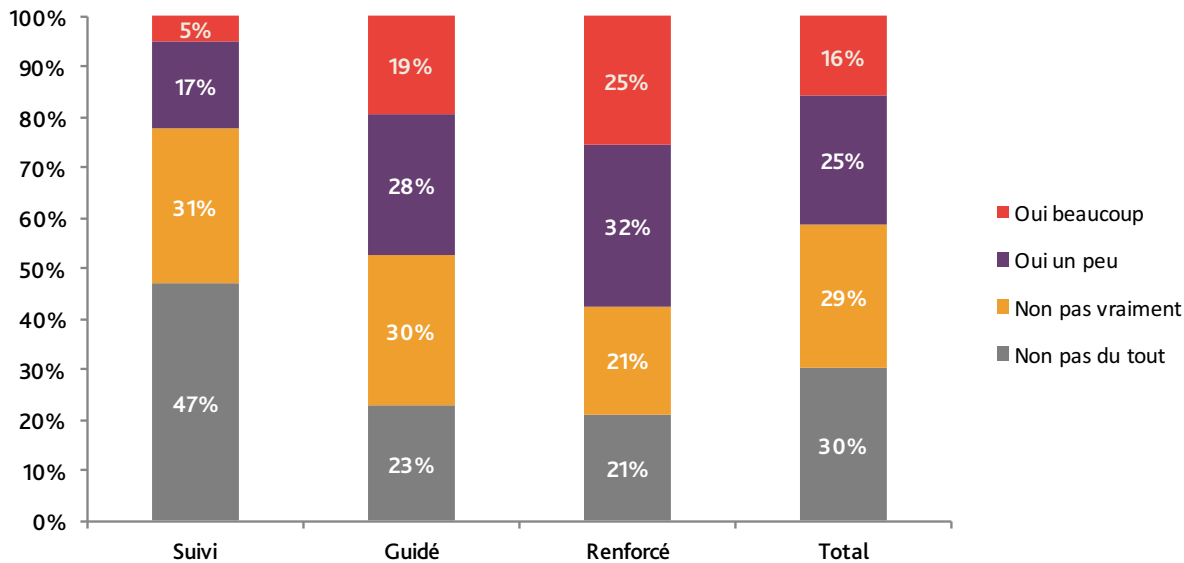
Lecture : 58% des demandeurs d'emploi ayant déclaré avoir « beaucoup » préparé leur entretien considèrent que ce dernier a « tout à fait » répondu à leurs besoins et attentes.

L'orientation vers les modalités de suivi et d'accompagnement est plus pertinente

La mise en place des nouvelles modalités d'inscription s'accompagne d'effets positifs sur la cohérence entre les besoins du demandeur d'emploi et le choix de la modalité de suivi et d'accompagnement qui lui est proposée.

En effet, la proportion de personnes en modalité Suivi indiquant avoir besoin d'aide pour retrouver un emploi a significativement baissé avec la mise en place de l'entretien de situation : elle est passée de 40% en 2014² à 22% en 2016 [cf. Graphique 2].

Graphique 2

AVEZ-VOUS BESOIN D'ÊTRE AIDÉ POUR RETROUVER UN EMPLOI ? (PRIMO-INSCRITS UNIQUEMENT)

Source : enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi vague 1, juin 2016.

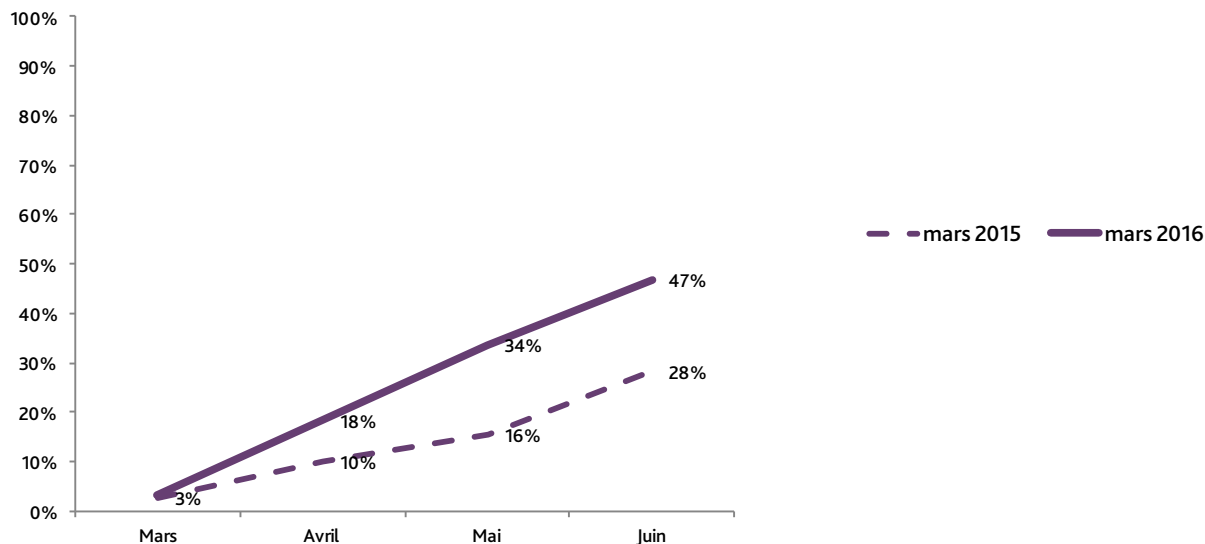
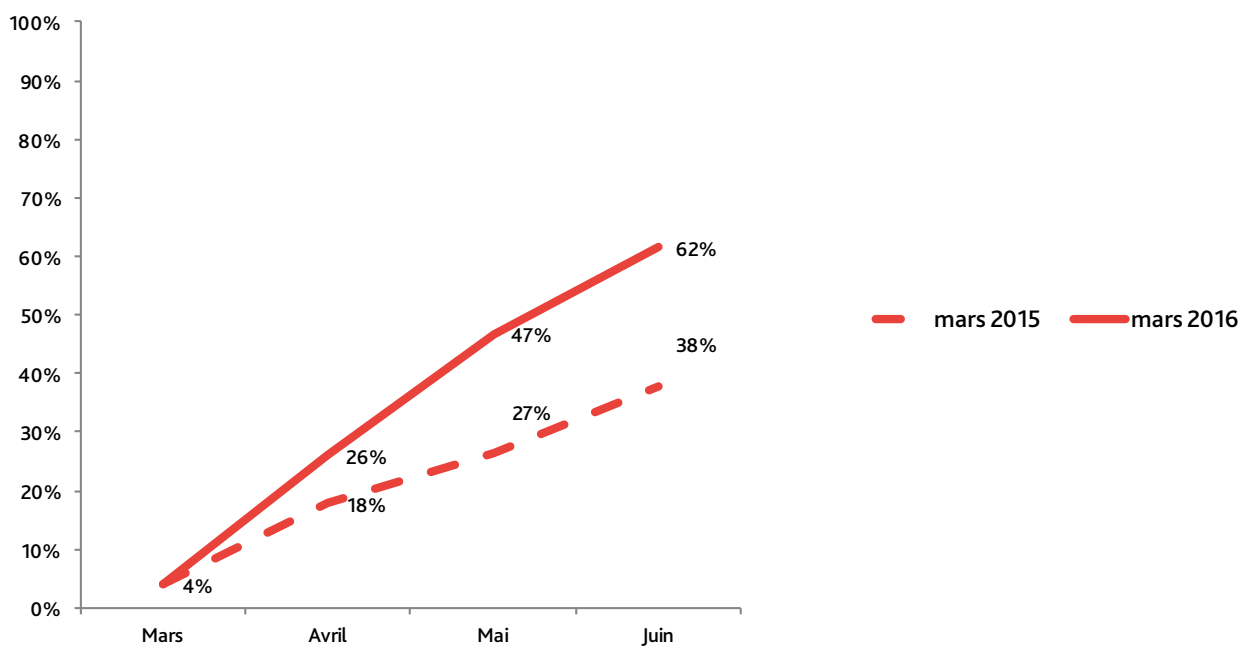
Le démarrage de l'accompagnement par Pôle emploi s'est accéléré

Le premier contact entre le demandeur d'emploi et son conseiller référent intervient plus rapidement

Les nouvelles modalités d'inscription avaient également comme enjeu un démarrage plus rapide de l'accompagnement. Les analyses réalisées montrent que le premier contact avec le conseiller référent a effectivement lieu plus tôt qu'avant, et ce quelle que soit la modalité d'accompagnement considérée :

- 34% des inscrits de mars 2016 en « Guidé » ont eu un entretien au cours des deux premiers mois de chômage, contre 16% pour ceux qui s'étaient inscrits un an plus tôt.
- 47% des inscrits de mars 2016 en « Renforcé » ont eu un entretien au cours des deux premiers mois de chômage, contre 27% pour ceux qui s'étaient inscrits un an plus tôt.

Graphique 3

PART DES DEMANDEURS D'EMPLOI AYANT EU AU MOINS UN ENTRETIEN D'ACCOMPAGNEMENT* PARMIS LES ENTRANTS DE MARS 2015 ET MARS 2016**Demandeurs d'emploi en accompagnement « Guidé »****Demandeurs d'emploi en accompagnement « Renforcé »**

Source : FHA, SISP.

Champ : les personnes inscrites en mars 2015 et mars 2016 après une interruption d'au moins 6 mois et continuent inscrites en catégories A ou B sans suivi délégué externe, France.

* : hors entretien d'inscription.

Cette accélération du démarrage de l'accompagnement peut s'expliquer par le temps plus important dont les conseillers disposent désormais pour accompagner les demandeurs d'emploi de leur portefeuille. Ce gain est permis notamment par la réduction du nombre d'entretiens d'inscription à réaliser. En effet, l'« entretien d'inscription et de diagnostic » concernait un public plus large que l'« entretien de situation ». Ainsi, pour un mois donné, en moyenne 21% des personnes qui s'inscrivent réalisent un « entretien de situation », alors qu'auparavant 45% des inscrits réalisaient un entretien d'« inscription et de diagnostic »³.

3. Les personnes qui ne réalisaient pas d'entretien d'inscription et de diagnostic étaient ceux qui avaient été inscrits moins de 6 mois auparavant.

D'autres évolutions organisationnelles mises en œuvre au même moment que la nouvelle procédure d'inscription, comme la spécialisation des conseillers ou la mise en place d'un accueil uniquement sur rendez-vous l'après-midi, ont également contribué à l'augmentation du temps que les conseillers consacrent à l'accompagnement.

La majorité des demandeurs d'emploi sont satisfaits par rythme de l'accompagnement

Six mois après leur inscription, 75% des demandeurs d'emploi considèrent que leur prise en charge par Pôle emploi a commencé au bon moment. Ils sont également 86% à déclarer être satisfaits de la fréquence des entretiens avec leur conseiller référent.

Sur ces deux aspects, les opinions des demandeurs d'emploi divergent peu selon la modalité d'accompagnement sur laquelle ils sont positionnés.

La nouvelle procédure d'inscription s'accompagne d'une hausse de la satisfaction globale des demandeurs d'emploi

Six mois après leur inscription ou leur ré-inscription, deux tiers des demandeurs d'emploi déclarent que l'accompagnement de Pôle emploi répond à leurs besoins. Ils expriment un niveau de satisfaction global de 65 sur 100, soit une hausse de 5 points par rapport à 2014. Les primo-inscrits présentent un niveau de satisfaction encore plus élevé, avec 70 sur 100. Cette amélioration peut s'expliquer par un diagnostic plus approfondi et un démarrage de l'accompagnement plus rapide.

En ce qui concerne la perceptions des conseillers, leur opinion fait écho à celle des demandeurs d'emploi : 75% d'entre eux estiment que ces nouvelles modalités sont positives pour les demandeurs d'emploi. Ils mettent en avant la plus grande personnalisation permise par ce changement : plus de temps pour le diagnostic et une meilleure orientation vers les modalités d'accompagnement.

Sources et méthodes

L'évaluation des effets de la dématérialisation de l'inscription a porté sur la période des six mois qui suivent l'inscription à Pôle emploi. Elle s'appuie sur différentes sources d'informations :

- Des observations et des entretiens semi-directifs réalisés dans 10 agences au 2^e trimestre 2016.
- Une enquête téléphonique auprès d'un panel de demandeurs d'emploi primo-entrants et réinscrits en mars 2016, réalisée en deux vagues : en juin 2016 (2 863 répondants) et octobre 2016 (2 300 répondants). Elle a apporté des éléments de réponse sur la pertinence et l'efficacité des nouvelles modalités d'inscription du point de vue des demandeurs d'emploi.
- Une enquête web auprès de conseillers de Pôle emploi dédiés à l'accompagnement et à l'indemnisation réalisée en novembre 2016 et qui a permis de compléter les constats établis suite aux visites dans les agences (1 003 répondants).
- Un traitement des données administratives de Pôle emploi.

Directeur de la publication
Jean BASSÈRES

Directeur de la rédaction
Stéphane DUCATEZ

Réalisation
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation

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

www.pole-emploi.org

