



ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

LA SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI BAROMÈTRE NATIONAL 2022

Sommaire

- P.2** 83% des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services offerts par Pôle emploi
- P.4** Les usagers sont plus nombreux à se déplacer en agence – mais continuent à favoriser les échanges par e-mails, avec pour ces deux canaux des taux de satisfaction qui demeurent très élevés
- P.5** Les services en ligne sont toujours plébiscités par les demandeurs d'emploi et leur usage progresse
- P.7** La satisfaction relative aux services liés à l'indemnisation se maintient à de très bons niveaux

L'essentiel

Pôle emploi réalise depuis 2013 un baromètre de satisfaction national auprès des demandeurs d'emploi. Cette enquête annuelle a pour objectif de mesurer 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 ses services, et d'identifier des axes de progrès.

En 2022, la satisfaction globale relative aux services rendus par Pôle emploi se maintient à un niveau élevé, et la confiance en Pôle emploi pour accompagner les demandeurs d'emploi continue de se renforcer.

En effet, 83% des demandeurs d'emploi se déclarent satisfaits des services rendus par Pôle emploi et ce résultat, qui progresse de 15 points depuis 2013, se stabilise à un bon niveau depuis 2020.

Dans un contexte inédit en termes de volumes et de délais des recrutements sur la quasi-totalité des secteurs¹, la confiance des usagers dans la capacité de Pôle emploi à les accompagner, aussi bien dans leur projet d'évolution personnelle que dans leur recherche d'emploi, tend à se renforcer.

L'accompagnement personnalisé des conseillers ainsi que leurs qualités relationnelles sont les principales sources de satisfaction des demandeurs d'emploi. Plus précisément, la qualité des réponses et de l'information fournies aux demandeurs d'emploi, de même que l'accompagnement des projets de formation ou d'évolution professionnelle sont particulièrement soulignés cette année.

Autre élément notable, les usagers sont plus nombreux à se déplacer en agence en 2022, mais continuent à favoriser les échanges par e-mails, avec pour ces deux canaux de contact des taux de satisfaction qui demeurent très élevés.

Enfin, les services offerts par Pôle emploi sont toujours considérés comme adaptés à la situation des usagers, et la satisfaction relative à la mise à disposition de services sur internet et mobile, qui demeure un point fort de son offre, continue de progresser.

Christelle Miot et Étienne Sechet
Direction de la Qualité de Service, Pôle emploi

¹. En 2022, 3 715 258 offres d'emploi ont été confiées à Pôle emploi, soit une progression 59% par rapport à 2020 (11% par rapport à 2021).



83% DES DEMANDEURS D'EMPLOI SONT SATISFAITS DES SERVICES OFFERTS PAR PÔLE EMPLOI

En 2022, le niveau de satisfaction des demandeurs d'emploi relatif aux services rendus par Pôle emploi reste élevé et progresse d'un point : 83%. Il a progressé de 15 points par rapport à 2013 [cf. graphique 1].

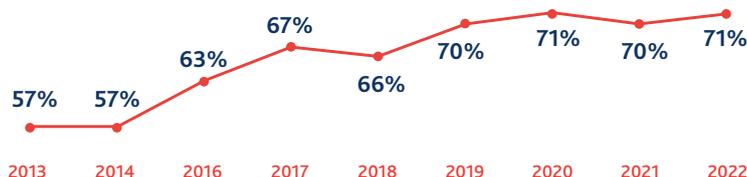
GRAPHIQUE 1 :
ÉVOLUTION DU NIVEAU DE SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DES SERVICES RENDUS PAR PÔLE EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

Les demandeurs d'emploi sont aussi plus nombreux cette année à estimer que Pôle emploi offre des services adaptés à leur situation : 71%, soit un point de plus qu'en 2021 [cf. graphique 2]. Ce score atteint 81% chez les moins de 25 ans.

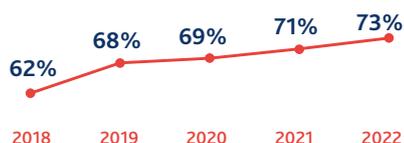
GRAPHIQUE 2 :
PÔLE EMPLOI OFFRE-T-IL DES SERVICES ADAPTÉS À VOTRE SITUATION ? (SOUS-TOTAL OUI PLUTÔT ET OUI TOUT À FAIT)



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

La confiance en Pôle emploi continue sa progression. En 2022, 73% des demandeurs d'emploi déclarent avoir confiance en Pôle emploi pour les accompagner dans le retour à l'emploi (un score en progression de deux points par rapport à 2021. [cf. graphique 3]). Les moins de 25 ans sont même 83% à se déclarer confiants, un sentiment très certainement lié aux offres de services qui leurs sont dédiées.

GRAPHIQUE 3 :
SATISFACTION GLOBALE VIS-À-VIS DE LA CONFIANCE EN PÔLE EMPLOI POUR ACCOMPAGNER DANS LE RETOUR À L'EMPLOI



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

L'accompagnement des conseillers est jugé utile par 80% des demandeurs d'emploi. La facilité à obtenir un rendez-vous reste stable, et à un bon niveau (80%), et ce score repose notamment sur une augmentation des propositions faites aux demandeurs d'emploi pour participer à des événements organisés par l'agence (+8 points vs 2021), propositions dont la pertinence et l'utilité sont saluées par les concernés.

Les demandeurs d'emploi de longue (DELD) et très longue durée (DETLD), ainsi que les bénéficiaires de l'ASS, ont bénéficié de davantage de contacts. Ils sont plus nombreux à déclarer avoir reçu des offres d'emploi correspondant à leur projet, des propositions d'offres de formation, ou encore des propositions pour participer à des événements organisés par leur agence [cf. Encadré].

ENCADRÉ

L'ACCOMPAGNEMENT DES DELD ET DETLD

Un plan massif est actuellement déployé par Pôle emploi pour accompagner les demandeurs d'emploi de longue durée. Concrètement, il s'agit de les orienter vers des actions de reprise d'activité, comme les immersions en entreprise qui permettent de favoriser leur réinsertion professionnelle. Pour relancer cette dynamique professionnelle, les conseillers aident les demandeurs d'emploi à identifier les métiers pour lesquels ils disposent des bonnes compétences, puis les préparer au parcours de formation correspondant. Pour cela, des prestations déjà existantes ont été adaptées aux besoins spécifiques des demandeurs d'emploi de longue durée : « Activ'projet », « Prépa compétences » et « Valoriser son image pro ».

Les demandeurs d'emploi de très longue durée (inactifs depuis plus de deux ans), se voient proposer un parcours de remobilisation qui comprend des séquences collectives et des temps de réflexion individuels.

Ils bénéficient ainsi d'une dynamique de groupe, pour favoriser la confiance en soi, le partage d'expérience et sortir de l'isolement. Un diagnostic individuel permet de définir, selon leurs besoins, un programme d'actions individualisé, accompagné et planifié, avec un objectif de retour à l'emploi ou de formation dans les six mois.

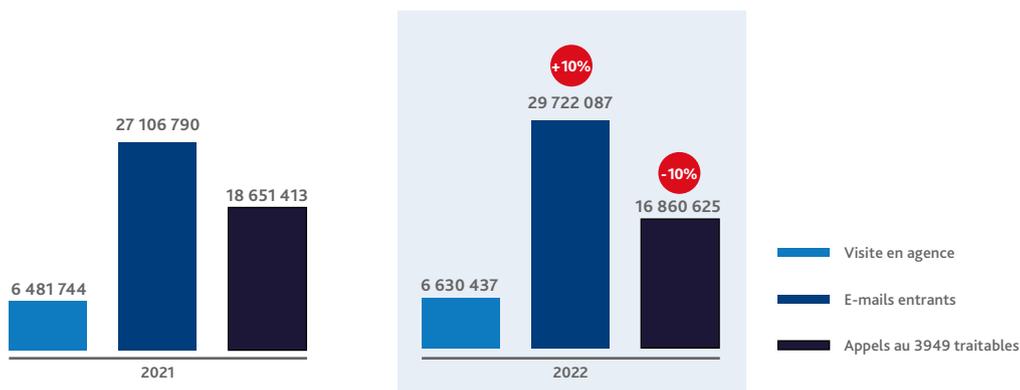
Si des problèmes de santé entravent leur reprise d'activité, ils bénéficient, pendant six mois, d'un suivi spécifique avec un accompagnement psychosocial délivré par des professionnels de santé, et d'un accompagnement professionnel avec un conseiller en insertion. Les demandeurs d'emploi âgés de 59 ans ou plus peuvent participer à des ateliers emploi-retraite, animés par la Carsat, pour faire le point sur leur situation. L'occasion d'être informés sur la liquidation de leurs droits ou d'envisager la pertinence d'une reprise d'activité.

Source : Pôle emploi.org, Comment Pôle emploi aide les demandeurs d'emploi de longue durée.

LES USAGERS SONT PLUS NOMBREUX À SE DÉPLACER EN AGENCE – MAIS CONTINUENT À FAVORISER LES ÉCHANGES PAR E-MAILS, AVEC POUR CES DEUX CANAUX DES TAUX DE SATISFACTION QUI DEMEURENT TRÈS ÉLEVÉS

Les demandeurs d'emploi disposent de plusieurs types de moyens de contact mis à leur disposition : visite en agence, envoi d'un e-mail au conseiller, ou appel au 3949 [cf. graphique 4], et en sont globalement satisfaits.

GRAPHIQUE 4 :
NOMBRE ET ÉVOLUTION DU NOMBRE DE VISITES, EMAILS ET APPELS AU 3949 (ÉVOLUTION 2022/2021)



Source : Données de pilotage Pôle emploi

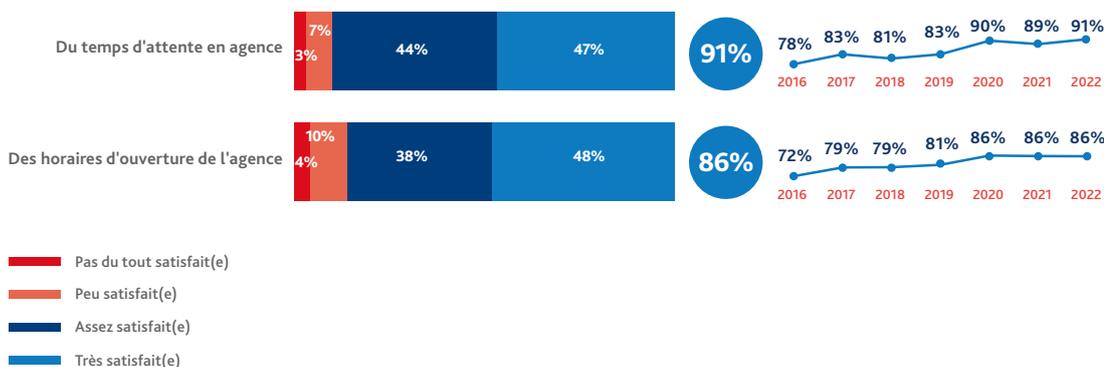
Les usagers utilisent majoritairement les e-mails pour contacter Pôle emploi. Le volume des mails entrants a progressé de 10% en un an. 89% d'entre eux se déclarent globalement satisfaits de ces échanges (dont 55% de « très satisfaits »).

Si les déplacements en agence représentent un plus faible volume, il s'agit du canal qui enregistre le plus fort taux de satisfaction (91% d'usagers satisfaits, dont 60% très satisfaits). Dans le détail, que ce soit le temps d'attente en agence ou les horaires d'ouverture, les niveaux de satisfaction associés restent très élevés, respectivement 91% (+13 points par rapport à 2016) et 86% (+14 points par rapport à 2016) [cf. graphique 5].

Enfin, plus d'un quart des usagers continue de préférer le contact par téléphone (via le 3949). Lorsqu'ils utilisent ce canal, les demandeurs d'emploi en sont satisfaits (81% de satisfaits et très satisfaits, un score équivalent à 2021, et en hausse de 5 points depuis 2013).

GRAPHIQUE 5 :
LA SATISFACTION DÉTAILLÉE VIS-À-VIS DU DERNIER DÉPLACEMENT EN AGENCE

Plus particulièrement, concernant vos déplacements en agence, êtes-vous satisfait(e) ?*



* Aux demandeurs d'emploi s'étant rendus en agence au cours des six derniers mois
Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

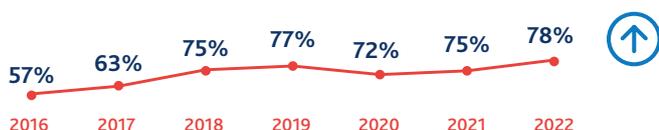
LES SERVICES EN LIGNE SONT TOUJOURS PLÉBISCITÉS PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI ET LEUR USAGE PROGRESSE

Durant l'année 2022, Pôle emploi a poursuivi les améliorations ergonomiques et techniques et le développement des services numériques proposés aux demandeurs d'emploi.

L'usage des services numériques de Pôle emploi (site pole-emploi.fr, applications mobiles Pôle emploi, Emploi Store) continue de progresser année après année, et particulièrement le site pole-emploi.fr (+18 points) et les applications mobiles Pôle emploi [cf. graphique 6].²

GRAPHIQUE 6 : UTILISATION DES APPLICATIONS MOBILES PÔLE EMPLOI

Au cours des 3 derniers mois, avez-vous utilisé une ou des applications mobiles Pôle emploi ?



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

Le site pole-emploi.fr reste le service le plus utilisé à ce jour (7 demandeurs d'emploi sur 10). 87% des demandeurs d'emploi soulignent le fait que Pôle emploi met à leur disposition des services adaptés à leurs besoins [cf. graphique 7].

GRAPHIQUE 7 : OPINION VIS-À-VIS DES SERVICES INTERNET/MOBILES DE PÔLE EMPLOI

Êtes-vous d'accord avec l'affirmation suivante. Pôle emploi...



- Pas du tout d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Plutôt d'accord
- Tout à fait d'accord

Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

². Pas de série longue disponible sur pole-emploi.fr du fait d'un changement de formulation en 2021.

Globalement, la satisfaction à l'égard de l'ensemble des services numériques de Pôle emploi se maintient à un très bon niveau (93%). Les jeunes (moins de 35 ans), parfois plus exigeants sur ce type de services, en sont encore davantage satisfaits (95%). Dans le détail, 94% des demandeurs d'emploi ayant utilisé le site pole-emploi.fr au cours des 3 derniers mois en sont satisfaits, (dont 43% en sont très satisfaits) [cf. graphique 8]. Ils se montrent très enthousiastes vis-à-vis des services proposés sur le site, notamment le service d'auto-inscription (à des ateliers, des prestations, etc. : 92% de satisfaits), et le service de recherche d'informations sur le marché du travail, les formations et la création d'entreprise (86%) [cf. graphique 9]. En 2022, des améliorations du site ont été apportées, telles que l'accessibilité accrue au catalogue de formation ou l'actualisation en ligne, entièrement renouvelée, service dont 95% des interrogés se déclarent satisfaits. L'intégration au site pole-emploi.fr d'applications permettant l'accès à des outils plus personnalisés correspondant aux attentes des demandeurs d'emploi a par ailleurs été renforcée.

En ce qui concerne les applications mobiles, la quasi-totalité des utilisateurs en est satisfaite (96%, un score équivalent à celui de 2021) dont 56% très satisfaits.

L'emploi store est quant à lui un service plus méconnu, pourtant près de 9 utilisateurs sur 10 en sont satisfaits (88%), dont un tiers très satisfaits (32%).

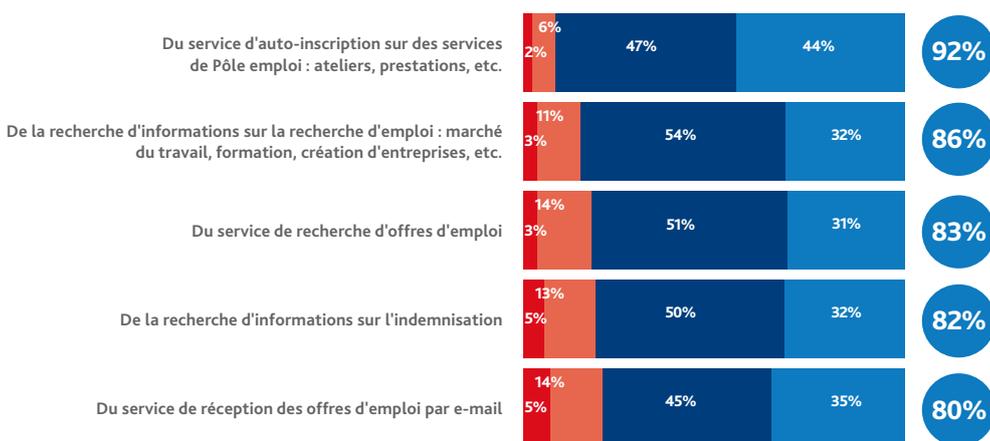
GRAPHIQUE 8 : SATISFACTION VIS-À-VIS DU SITE POLE-EMPLOI.FR



- Pas du tout satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Très satisfait(e)

Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

GRAPHIQUE 9 : SATISFACTION VIS-À-VIS DES SERVICES DU SITE POLE-EMPLOI.FR



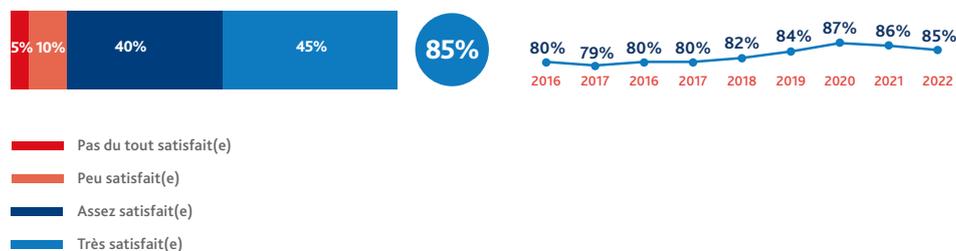
- Pas du tout satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Très satisfait(e)

Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

LA SATISFACTION RELATIVE AUX SERVICES LIÉS À L'INDEMNISATION SE MAINTIENT À DE TRÈS BONS NIVEAUX

La satisfaction vis-à-vis du traitement du dossier d'indemnisation demeure élevée : 85% des demandeurs d'emploi en sont satisfaits [cf. graphique 10].

GRAPHIQUE 10 : SATISFACTION SUITE AU DERNIER TRAITEMENT D'INDEMNISATION



Source : Baromètre de satisfaction La Voix Du Client - Pôle emploi 2022

Cette satisfaction se traduit par une confiance accrue des demandeurs d'emploi. Ainsi, le niveau de confiance des demandeurs d'emploi quant à la capacité de Pôle emploi à les accompagner lors des moments importants de leur indemnisation gagne un point cette année : ils sont 87% à se déclarer confiants, dont 49% tout à fait confiants. Par ailleurs, le niveau de confiance relatif à l'exactitude des informations concernant le calcul des droits et le montant de l'indemnisation s'établit à 83%.

SOURCES ET MÉTHODES

ÉCHANTILLON : 4000 demandeurs d'emploi se déclarant inscrits à Pôle emploi au moment de l'enquête, interrogés par téléphone entre le 8 et le 28 novembre 2022.

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 24 octobre 2022. Le périmètre couvre la France métropolitaine et les DOM.

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 et l'image globale de 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 étant 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).
- Les services numériques : le site internet pole-emploi.fr, l'emploi-store.fr et les applications mobiles Pôle emploi.
- La prise en charge des réclamations.
- Les déplacements en agence.
- Les engagements attendus vis-à-vis de Pôle emploi.



EN SAVOIR PLUS

MIOT CHRYSTELLE, (2022),

La satisfaction des demandeurs d'emploi en période de forte reprise économique, *Eclairages et Synthèses, numéro spécial, Pôle emploi*, 8 pages.

PÔLE EMPLOI.ORG, Comment Pôle emploi aide les demandeurs d'emploi de longue durée, 22 mars 2022.

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

