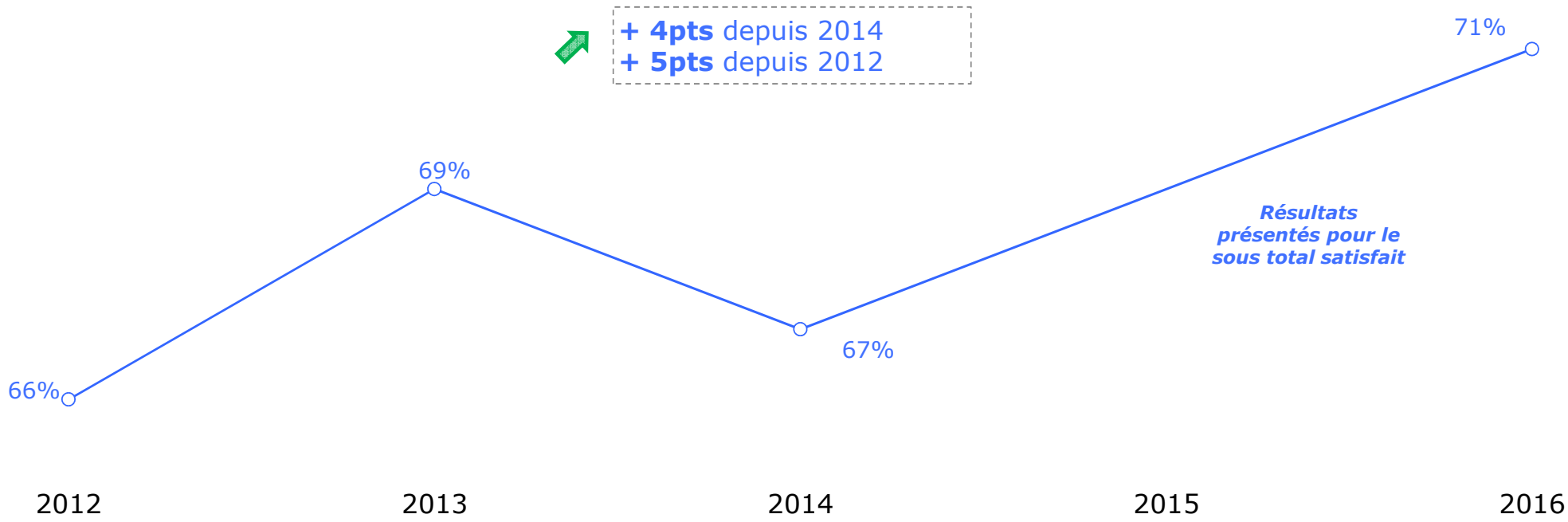
Baromètre demandeurs d'emploi 2016

Chiffres clés

Une satisfaction globale en hausse

Les transformations mises en œuvre par Pôle emploi portent leurs fruits : la satisfaction globale a augmenté depuis 2012 pour atteindre un niveau supérieur au score précédemment enregistré dans le cadre des baromètres.

Globalement, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des services rendus par Pôle emploi ?
Base –Tous : 3702



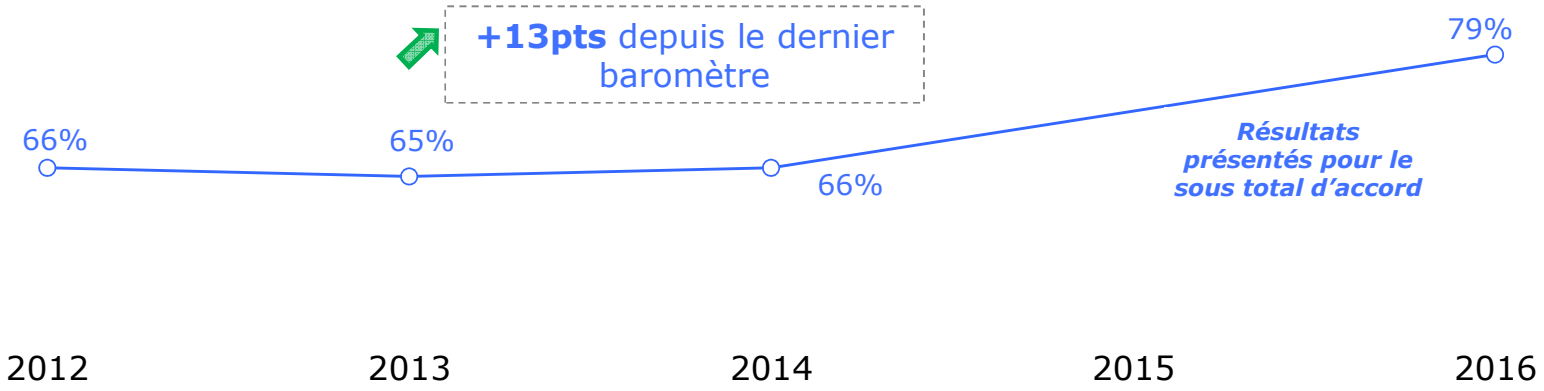
Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Une forte progression des services liés à l'indemnisation des demandeurs d'emploi

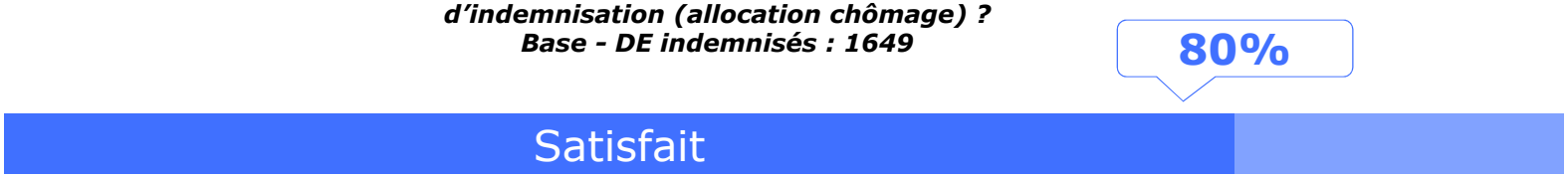
- **Amélioration de l'information sur l'indemnisation : 79%, +13 points depuis 2014.**

Diriez-vous que Pôle emploi vous informe sur les droits à une indemnisation chômage :
Base – Tous 3702



- **Satisfaction liée au traitement du dossier d'indemnisation qui reste élevée : 80%**

Globalement, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) du traitement de votre dossier d'indemnisation (allocation chômage) ?
Base - DE indemnisés : 1649



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Des services numériques très appréciés

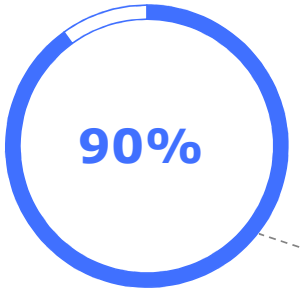
- **87% des demandeurs d'emploi qui ont eu recours à un ou plusieurs des services numériques proposés par Pôle emploi en sont satisfaits.**

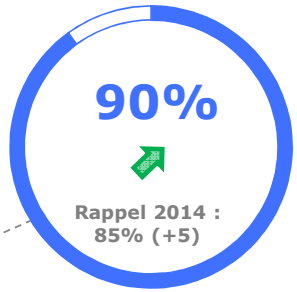
- Dans le détail, **les services numériques enregistrent tous de bons taux de satisfaction (entre 81 et 90%, avec une progression marquée pour les applications mobiles**)

Résultats présentés pour le sous total Satisfait

L'inscription en ligne

(Base DE inscrits depuis moins de 6 mois et utilisateurs de l'inscription en ligne : 1113)



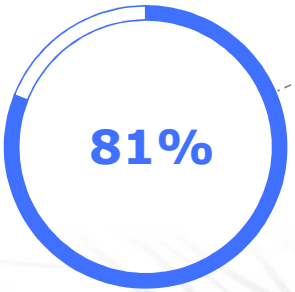


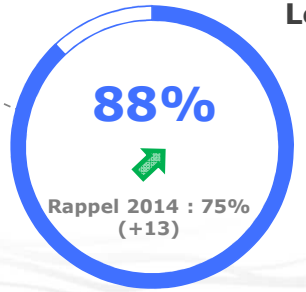
Les services du site pole-emploi.fr (autres que l'inscription en ligne et l'actualisation)

(Base utilisateurs du site pe.fr : 2530)

L'emploi Store

(Base utilisateurs de l'Emploi Store: 725)





Les applications mobiles Pôle emploi

(Base utilisateurs d'une ou plusieurs applications : 1050)

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Des offres d'emploi plus nombreuses et plus accessibles

- **Parmi les demandeurs d'emploi utilisateurs de pe.fr, 83% y recherchent des offres d'emploi**

- **Un service qui a gagné en efficacité et en fluidité :**

Concernant la consultation des offres d'emploi en ligne, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e) des aspects suivants :
Base - DE ayant recherché des offres d'emploi sur pe.fr : 2099

Résultats présentés pour le sous total Satisfait

La facilité à rechercher des offres

85%

Rappel 2014 : 76% (+9)

La mise à jour des offres proposées

75%

Rappel 2014 : 65% (+10)

83%

Demandeurs d'emploi utilisateurs de pe.fr recherchant des offres d'emploi sur le site

60%

Rappel 2014 : 49% (+11)

Le nombre d'offres correspondant à votre recherche

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

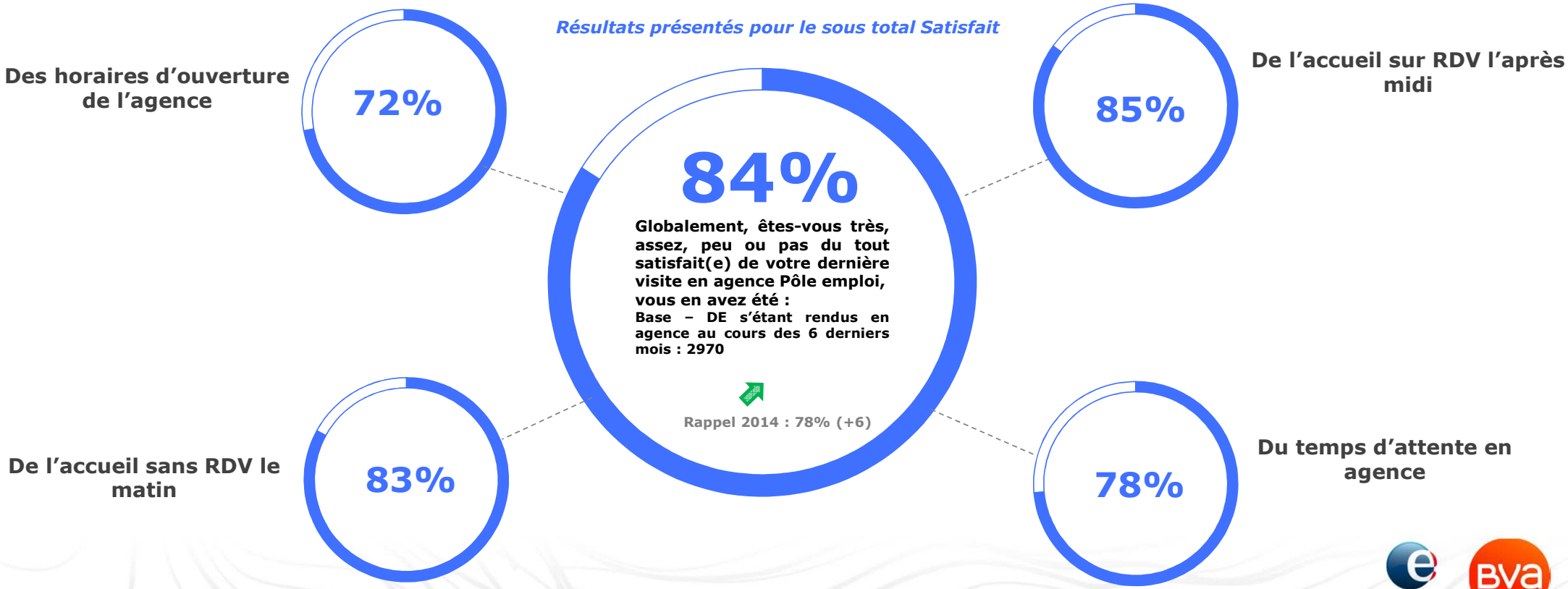
Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Une meilleure organisation de l'accueil

- **84% des demandeurs d'emploi sont globalement satisfaits de leur dernière visite en agence**
- **L'accueil rénové de Pôle emploi est bien perçue par les demandeurs d'emploi**

Plus particulièrement, concernant vos déplacements en agence, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait(e)…
Base – DE s'étant rendus en agence au cours des 6 derniers mois : 2970

Résultats présentés pour le sous total Satisfait



Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Un suivi/accompagnement des conseillers plus précoce et bien perçu par les demandeurs d'emploi

- **88% des demandeurs d'emploi interrogés sont informés qu'ils ont un conseiller référent**
- **85% estiment qu'il est facile d'obtenir des réponses lorsqu'ils le sollicitent et 73% qu'il est facile d'obtenir un rendez-vous avec lui.**

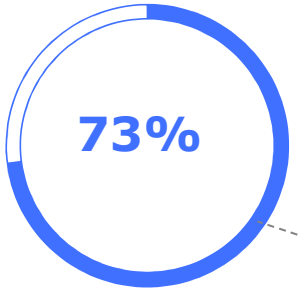
Estimez-vous que c'est très facile, assez facile, assez difficile ou très difficile … (nouvelle question)

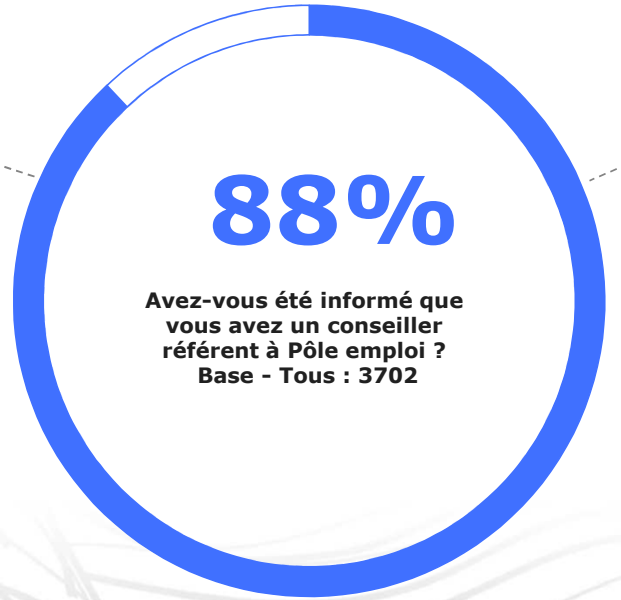
Base – DE s'étant rendus en agence au cours des 6 derniers mois : 2970

Résultats présentés pour le sous total Facile

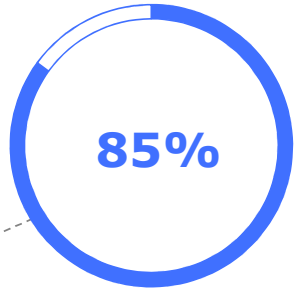
D'obtenir un rendez-vous avec votre conseiller référent (en agence ou par téléphone)

Base - DE ayant essayé de contacter leur conseiller référent : 2833





Avez-vous été informé que vous avez un conseiller référent à Pôle emploi ?
Base - Tous : 3702



D'obtenir des réponses quand vous sollicitez votre conseiller

Base - DE ayant contacté leur conseiller référent : 1342

***A titre de comparaison, en 2012, parmi les demandeurs d'emploi ayant plus de 4 mois d'ancienneté dans le chômage, 70% étaient satisfaits de la facilité à joindre leur conseiller.**

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Objectifs

Thématiques abordées

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 de Pôle emploi.

Objectifs

Les résultats du baromètre 2016 **permettent d'identifier l'impact des transformations menées dans le cadre des orientations stratégiques en le comparant aux baromètres précédents (2012 ; 2014).**

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

Méthodologie

Recueil

Enquête téléphonique menée par **l'institut de sondage BVA** pour le compte de la **Direction Qualité de service.**

3702 interviews réalisées auprès de demandeurs d'emploi **entre le 30/11/16 et le 21/12/16.**

Echantillon

Un redressement a été effectué afin de disposer d'un échantillon représentatif de la structure des demandeurs d'emploi. Les critères de redressement sont : la région, l'âge, l'ancienneté dans le chômage et le fait d'être indemnisé ou pas.

Confidential & Proprietary – Copyright BVA Group ® 2017

Source : Baromètre demandeurs d'emploi – Décembre 2016 – BVA & Direction Qualité de Service

BVA