

Pôle emploi

GRANDE CONSULTATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI



25 octobre 2010

Cible

- Extraction aléatoire de 500 000 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi (fichier actualisé à fin août) ayant communiqué leur adresse mail et ayant accepté d'être contacté via ce canal.

Méthode

- Le questionnaire a été envoyé à l'adresse e-mail du demandeur d'emploi sous la forme d'un lien url unique.
- Un second mail de relance a été envoyé à chaque demandeur d'emploi à J+6 du premier envoi.

Recueil

- Le recueil a été réalisé du lundi 6 Septembre au mardi 5 Octobre 2010, soit sur une période de 29 jours.
- Une phase pilote auprès de 500 demandeurs d'emploi s'est déroulée du 6 au 9 Septembre afin de s'assurer de la bonne marche technique du dispositif.

Rappel des objectifs de la consultation

Objectifs

- **Identifier** les freins à l'emploi et les services de Pôle emploi qui peuvent aider les demandeurs d'emploi le plus efficacement dans leur recherche d'emploi.
- **Améliorer** ou **compléter** ces services afin de mieux les accompagner.

Moyens

A travers les différents thèmes abordés dans le questionnaire :

- **Prioriser les problèmes** que rencontrent les demandeurs d'emploi au quotidien dans leur recherche,
- Identifier les outils et services qui **répondent à leurs besoins**,
- Identifier ceux qui **nécessitent d'être optimisés** (en termes de visibilité, de contenu, de public, de partenariat),
- Identifier des **pistes de services innovants** à proposer.

Plus de 100.000 répondants : un excellent taux de retour (21%), tant sur le plan quantitatif que qualitatif.

Quantitatif

- Ce très bon taux de retour s'explique par le caractère particulièrement **impliquant** du sujet abordé
- et par un questionnaire orienté avant tout sur le **vécu et les attentes** des demandeurs d'emploi.

Qualitatif

- Par ailleurs, **toutes les strates sont bien représentées** sur le plan sociodémographique (sexe, âge, CSP, répartition géographique).
- et sur les principales caractéristiques du chômage (ancienneté, indemnisation).



La qualité et la fiabilité des analyses sont donc garanties.

Que disent aujourd'hui les demandeurs d'emploi de leur relation avec Pôle emploi ?

Globalement, des résultats positifs et qui vont à l'encontre de certains stéréotypes.

SATISFACTION GLOBALE

66

34

2/3 des demandeurs d'emploi se disent satisfaits de Pôle emploi : c'est un bon score même s'il laisse encore la place à des marges de progrès.

Posée aux demandeurs d'emploi s'étant déjà inscrit au chômage dans le passé avant la fusion ANPE-Assédic (65% de l'échantillon)

Les démarches sont...

PLUS SIMPLES qu'avant ?

69

31

PLUS RAPIDES qu'avant ?

67

33

La fusion n'est plus un sujet pour les demandeurs d'emploi : les bénéfices organisationnels sont désormais acquis.

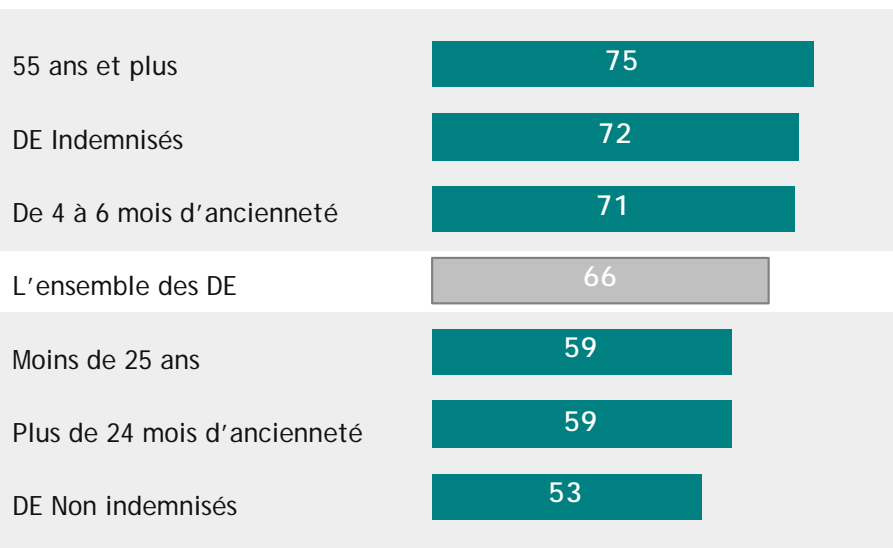


% ST Satisfait

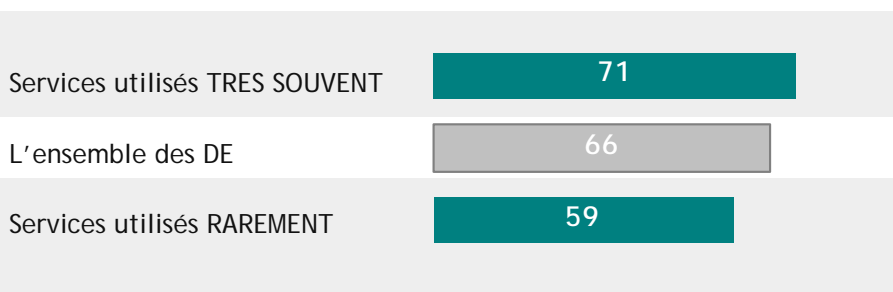


% ST Insatisfait

Dans le détail, la satisfaction varie selon les profils sociodémographiques et le rapport aux services de Pôle emploi.



Les publics plus fragiles sont logiquement moins satisfaits.



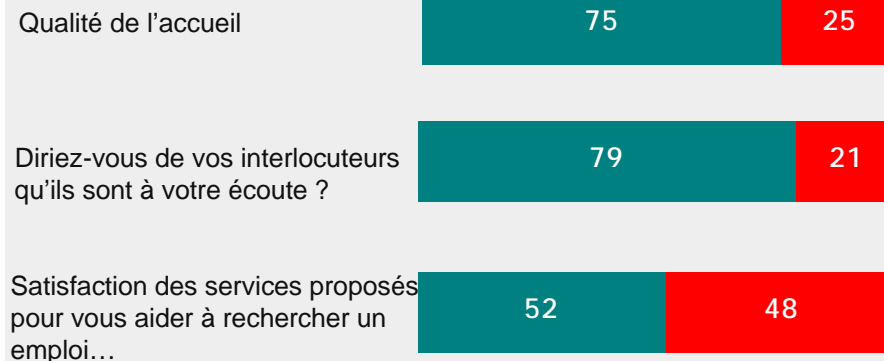
La satisfaction croît avec l'usage des services de Pôle emploi.

La satisfaction détaillée à l'aune des attentes des demandeurs d'emploi : une situation contrastée.



La première attente – pour les demandeurs d'emploi concernés – consiste à les rassurer sur leur indemnisation (informer, calculer, verser régulièrement).

La prestation délivrée répond aux attentes (80% de satisfaits).



La personnalisation constitue la deuxième attente : proposer des services adaptés à la situation de chacun.

Si la capacité de diagnostic est reconnue, la matérialisation sous forme de services peut encore être optimisée.

**L'enjeu pour Pôle emploi c'est donc la personnalisation :
délivrer le service adapté à la situation de chacun tout en
traitant des flux massifs.**

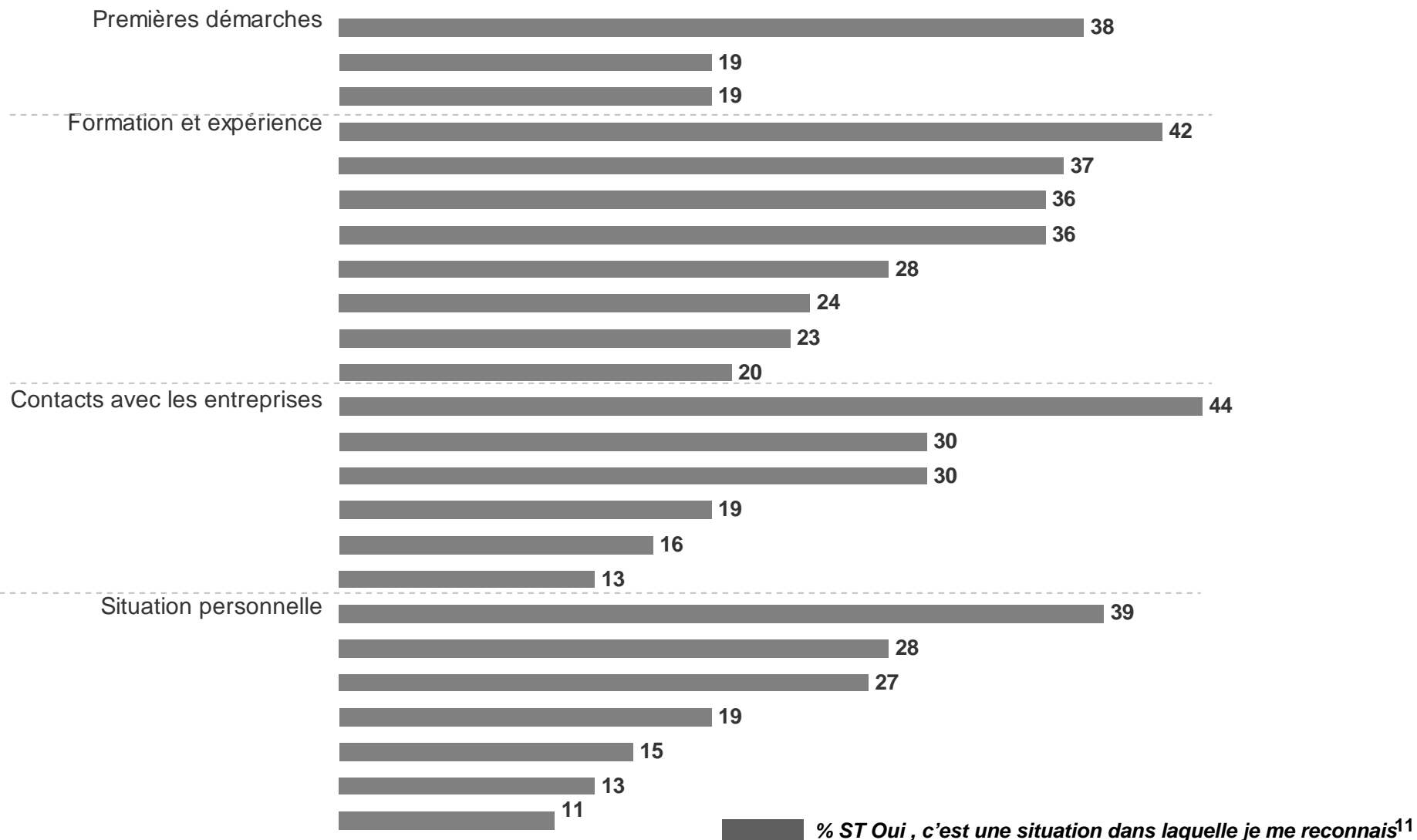
***Quelles sont les situations auxquelles les demandeurs
d'emploi sont confrontés ?***

Les difficultés décrites mettent en exergue une très forte hétérogénéité des situations.

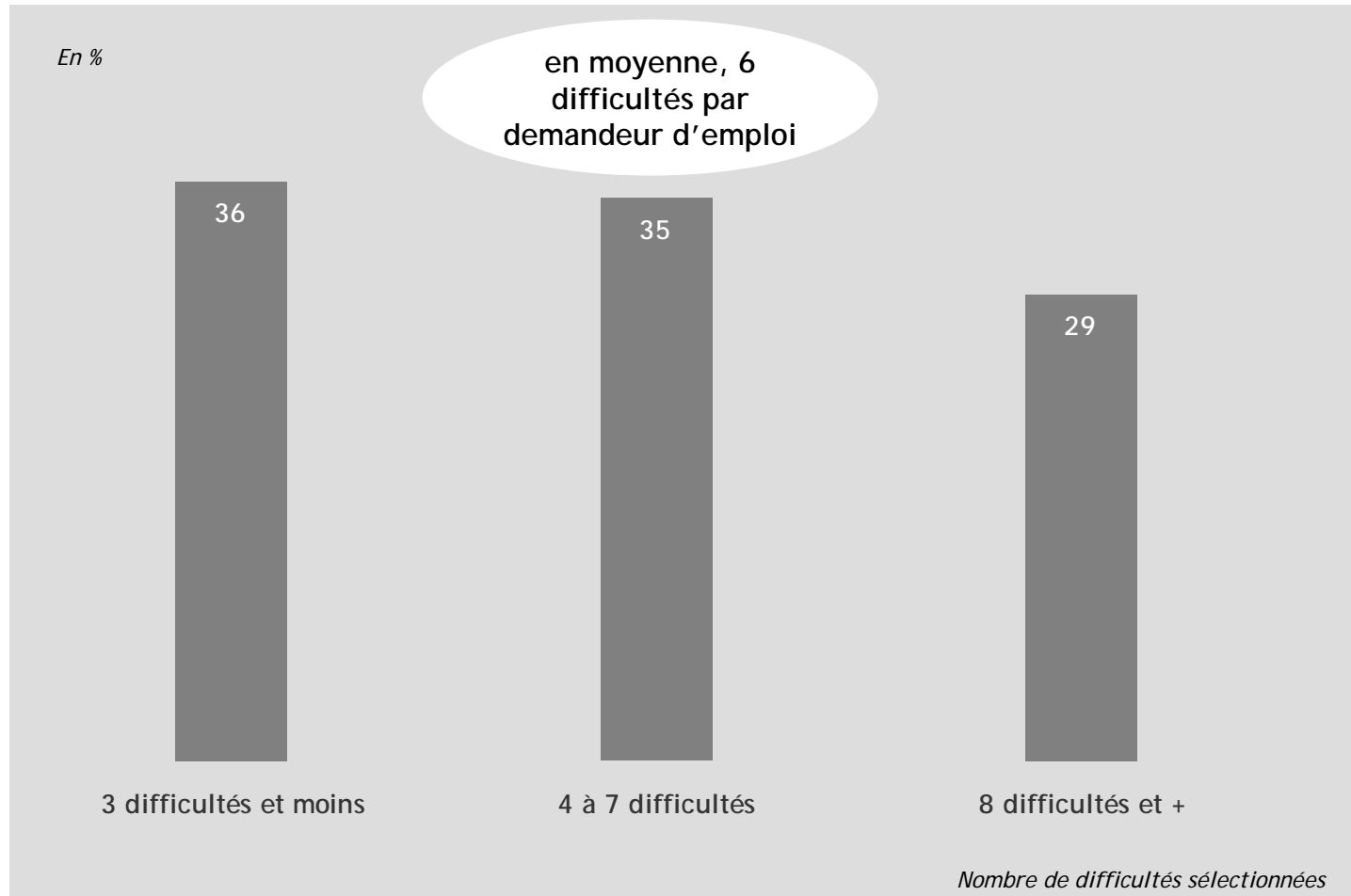
	% ST Oui , c'est une situation dans laquelle je me reconnais
Je ne sais pas quels sont les métiers les plus recherchés par les entreprises de ma région	44
J'ai repéré un poste qui correspondrait à mon CV mais il me manque une compétence spécifique pour être embauché par cette entreprise	42
J'aurais des opportunités d'emploi loin de mon domicile, mais les frais liés à un entretien ou à un éventuel déménagement sont trop importants	39
Quand je me suis inscrit(e) comme demandeur d'emploi, j'ai trouvé compliqué de savoir si j'allais toucher une indemnisation, quand et combien	38
Mon expérience professionnelle ne correspond pas à ce que les entreprises recherchent aujourd'hui	37
Les diplômes que j'ai obtenus ne sont pas ceux qui intéressent les entreprises	36
Je ne connais pas les entreprises qui recrutent dans ma région/ je ne sais pas comment entrer en contact avec elles	36
Je ne sais pas quelle formation pourrait m'aider à concrétiser mon projet professionnel ou à changer de métier	36
Je ne sais pas quels sont les salaires habituellement pratiqués pour mon métier	30
Je pense être victime de discrimination à l'embauche en raison de mon sexe, de mon âge, de mon origine, de mon lieu de résidence, de mon handicap..	28
Je n'ai pas assez d'expérience professionnelle du point de vue des entreprises	28
Si je fais mes calculs, entre le salaire et les frais que je vais devoir engager, je perdrais sûrement de l'argent si je devais reprendre un emploi	27
Je n'ai pas fait assez d'études pour obtenir facilement un emploi	24
Je ne sais pas bien quel métier je peux exercer	23
Je voudrais créer mon entreprise mais je ne sais pas comment m'y prendre	20
Une fois mon inscription réalisée, je ne savais pas comment commencer ma recherche d'emploi	19
J'ai trouvé les démarches pour m'inscrire en tant que demandeur d'emploi compliquées	19
Je ne sais pas comment me présenter, me préparer pour rencontrer une entreprise et valoriser ma candidature	19
Mes contraintes sont incompatibles avec les horaires spécifiques de certains emplois	19
Je ne sais pas où rechercher les offres d'emploi qui correspondent à mon CV	16
Si je retrouve un emploi, je vais avoir des difficultés financières pour faire garder mes enfants	15
J'ai plus de mal à trouver un emploi car je ne dispose d'aucun moyen de transport personnel	13
Je ne sais pas comment écrire mon CV ou une bonne lettre de motivation	13
J'ai plus de mal à trouver un emploi parce que mon domicile est mal desservi par les transports en commun	11

La palette des difficultés rencontrées par les demandeurs d'emploi est large. Certaines sont spécifiques et ciblées, d'autres concernent le plus grand nombre.

Difficultés liées à ...



C'est un public qui reconnaît éprouver un nombre important de difficultés.



Premières démarches : la question de l'indemnisation est la préoccupation essentielle au moment de l'inscription.

Si indemnisés

Quand je me suis inscrit(e) comme demandeur d'emploi, j'ai trouvé compliqué de savoir si j'allais toucher une indemnisation, quand et combien

38

J'ai trouvé les démarches pour m'inscrire en tant que demandeur d'emploi compliquées

19

Une fois mon inscription réalisée, je ne savais pas comment commencer ma recherche d'emploi

19

 % ST Oui, c'est une situation dans laquelle je me reconnais

Formation et expérience : les principaux freins résultent à la fois d'inadéquations et de lacunes dans le parcours du demandeur d'emploi.

J'ai repéré un poste qui correspondrait à mon CV mais il me manque une compétence spécifique pour être embauché par cette entreprise 42

Mon expérience professionnelle ne correspond pas à ce que les entreprises recherchent aujourd'hui 37

Les diplômes que j'ai obtenus ne sont pas ceux qui intéressent les entreprises 36

Je ne sais pas quelle formation pourrait m'aider à concrétiser mon projet professionnel ou à changer de métier 36

Je n'ai pas assez d'expérience professionnelle du point de vue des entreprises 28

Je n'ai pas fait assez d'études pour obtenir facilement un emploi 24

Je ne sais pas bien quel métier je peux exercer 23

Je voudrais créer mon entreprise mais je ne sais pas comment m'y prendre 20

Contacts avec les entreprises : les difficultés les plus évoquées relèvent de la méconnaissance des entreprises et de leurs pratiques.

Je ne sais pas quels sont les métiers les plus recherchés par les entreprises de ma région

44

Je ne connais pas les entreprises qui recrutent dans ma région/ je ne sais pas comment entrer en contact avec elles

30

Je ne sais pas quels sont les salaires habituellement pratiqués pour mon métier

30

Je ne sais pas comment me présenter, me préparer pour rencontrer une entreprise et valoriser ma candidature

19

Je ne sais pas où rechercher les offres d'emploi qui correspondent à mon CV

16

Je ne sais pas comment écrire mon CV ou une bonne lettre de motivation

13

Situation personnelle : le calcul coût / bénéfice du retour à l'emploi reste un frein important.

J'aurais des opportunités d'emploi loin de mon domicile, mais les frais liés à un entretien ou à un éventuel déménagement sont trop importants

39

Je pense être victime de discrimination à l'embauche en raison de mon sexe, de mon âge, de mon origine, de mon lieu de résidence, de mon handicap

28

Si je fais mes calculs, entre le salaire et les frais que je vais devoir engager, je perdrais sûrement de l'argent si je devais reprendre un emploi

27

Mes contraintes sont incompatibles avec les horaires spécifiques de certains emplois

19

Si je retrouve un emploi, je vais avoir des difficultés financières pour faire garder mes enfants

15

J'ai plus de mal à trouver un emploi car je ne dispose d'aucun moyen de transport personnel

13

J'ai plus de mal à trouver un emploi parce que mon domicile est mal desservi par les transports en commun

11

Une typologie de profils de demandeurs d'emploi se dessine selon la nature et le nombre de difficultés rencontrées.

Nature des freins

Situation personnelle (Discrimination, mobilité, contraintes financières)

LES HYPER FRAGILISES

11 difficultés ou + de tout type

Pas de diplôme / CAP, BEP
Ouvrier / Opérateur
Non indemnisé
Chômage longue durée : + de 24 mois
Administration / restauration, Hôtel
Utilisation services PE : souvent

13%

+

(+)

Nombre de freins au retour à l'emploi

LES CONTRAINTS

4 à 7 difficultés centrées sur la situation personnelle (financière mobilité,...)

Femme / 25 à 44 ans
Enfants à charge
Utilisation services PE : très souvent
Indemnisé
Technicien / employé
CAP / BEP / Bas Brevet Pro
Ancienneté : 12 à 24 mois

20%

+

(+)

20%

+

(-)

Contacts avec les entreprises/formation, expérience

LES AUTONOMES

0 à 3 difficultés

55 ans et + / Homme
Diplôme supérieur
Cadre dirigeant / Ingénieur / Cadre
Indemnisé
Ancienneté : Moins de 4 mois / 6 à 12 mois
Utilisation services de PE : rarement

28%

+

(-)

LES MAL INFORMES

4 à 5 difficultés, centrées sur les contacts avec les entreprises

Diplôme supérieur
Cadre dirigeant / Ingénieur / Cadre
Utilisation services de PE : de temps en temps ou rarement
Industrie
45 à 54 ans / 55 ans et +
Ancienneté : Moins de 4 mois

LES INSUFFISAMMENT FORMES

8 à 10 difficultés centrées sur la formation et l'expérience

Moins de 25 ans / Célibataire
Diplômes : CAP, BEP, Brevet collège
Ouvrier, Opérateur / Techniciens, employés
Non indemnisé
Utilisation services de PE : très souvent

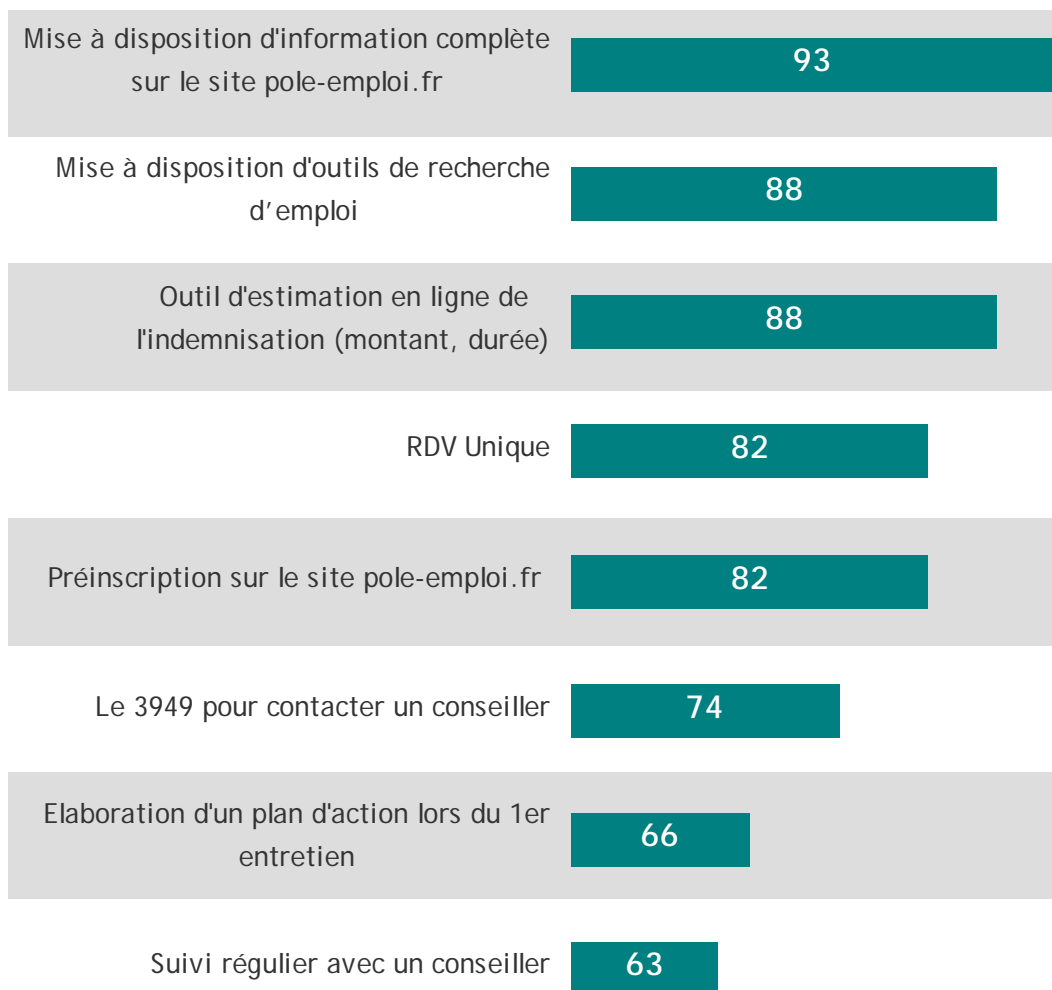
19%

+

Un public hétérogène dans ses situations et donc dans ses attentes vis-à-vis de Pôle emploi.

***Quelle utilité perçue des services proposés par Pôle Emploi ?
Quels enseignements en termes d'offre de services à
maintenir, à optimiser, à créer ?***

Premières démarches : les outils qui facilitent l'accès à l'information sont des fondamentaux de l'utilité de la prestation, de même que l'unification des canaux de contact.



POUR ALLER PLUS LOIN...

DEVELOPPER LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES À DISTANCE POUR LES PLUS AUTONOMES ET LES CONTACTS PAR MAIL

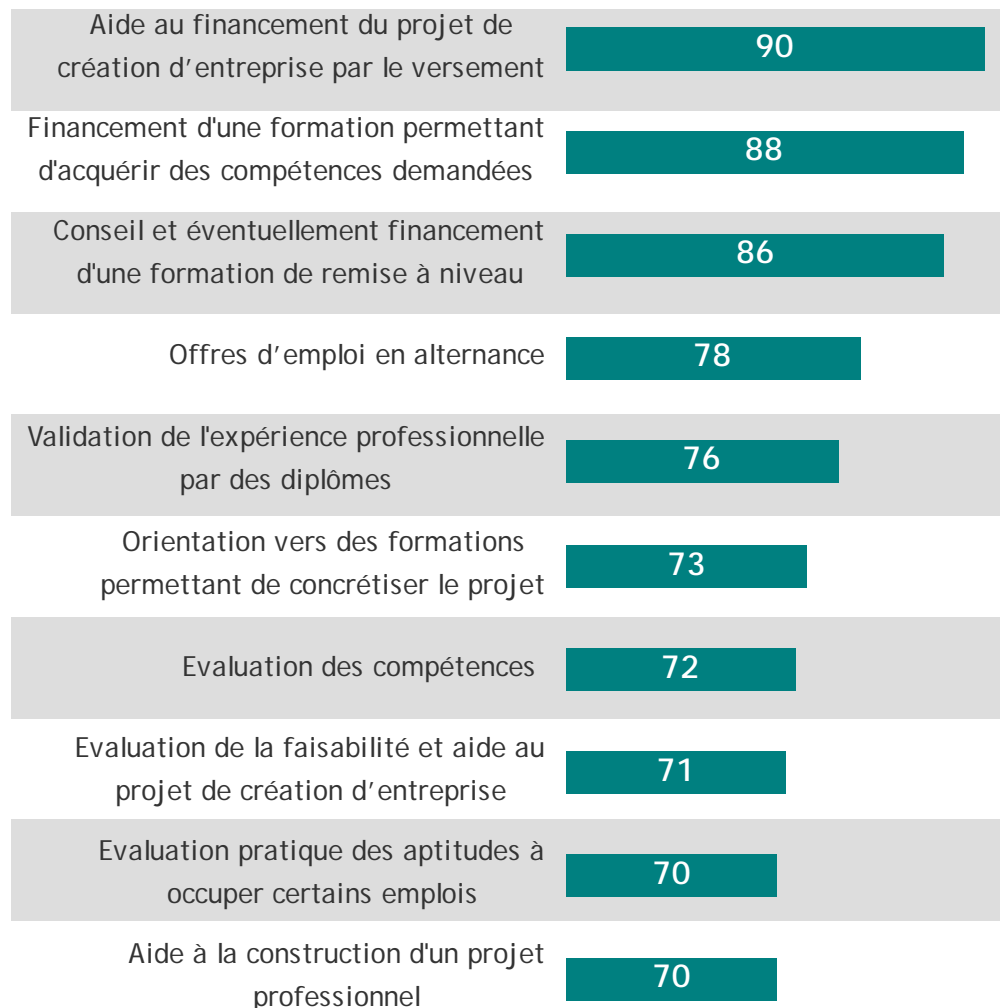
« Il faudrait faire la partie purement administrative à distance, et faire l'inscription en agence pour les gens qui le souhaitent »

« Déjà, qu'il y ait des règles simples d'indemnisation »

« Pourquoi ne disposez vous pas de scanner pour les documents à vous fournir : moins de papiers, moins d'erreur, moins de perte de documents »

« Rencontrer son conseiller si on a besoin mais avoir la possibilité d'avoir son mail quand cela ne nécessite pas un rendez vous »

Formation et expérience : l'utilité accordée aux différents services actuellement proposés est très élevée. D'autant plus quand le bénéfice est immédiatement tangible.



% ST Oui , Avez-vous trouvé ce service utile?



POUR ALLER PLUS LOIN...

**RÉALISER UN DIAGNOSTIC COMPLET :
POUR DÉFINIR LES SAVOIR-FAIRE,
POSSIBILITÉ DE FAIRE, ENVIE DE FAIRE,
SAVOIR-ÊTRE**

« Se soucier vraiment de ce que l'on a envie de faire en prenant en compte bien sûr la réalité de l'emploi mais pas de nous diriger vers ce qui les intéresserait mieux eux! »

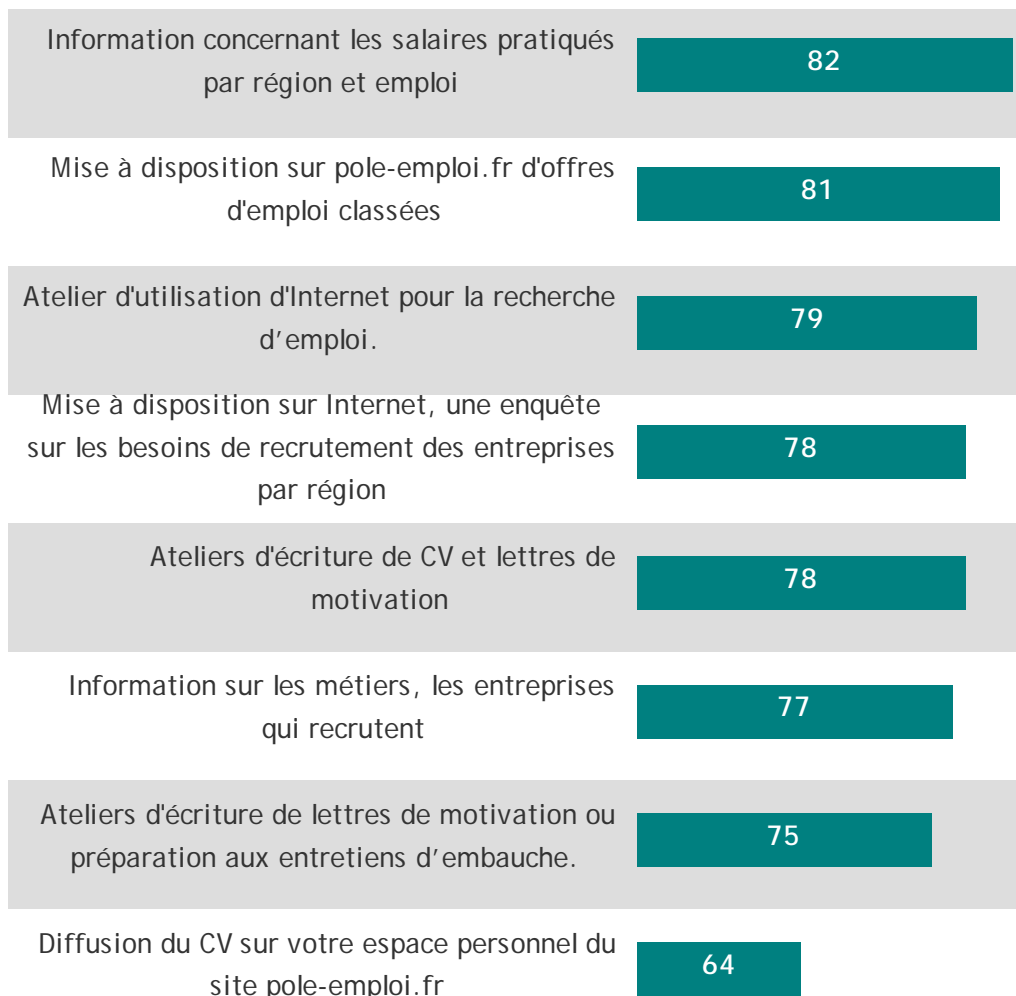
« De plus en plus le caractère joue un rôle fondamental, étude grapho psy, confrontation avec d'autres candidats et j'en passe, tests d'aptitudes divers et autres... »

« Il faudrait développer des tests pour les demandeurs d'emploi pour évaluer leur capacité et déterminer s'il peuvent assurer dans un nouveau métier auquel ils n'avaient pas pensé... »

« Il faudrait faire ressortir les compétences qui n'apparaissent pas directement avec un simple diplôme »

« La situation familiale ou sociale n'est pas prise en compte, mais chaque cas est unique. Bref sortir des généralités formatées dans des cases informatiques »

Contacts avec les entreprises : une efficacité reconnue et homogène concernant les services proposés sous forme d'information ou d'ateliers. Perception plus mitigée pour la banque de CV en ligne.



POUR ALLER PLUS LOIN...

UN MEILLEUR CIBLAGE DES ATELIERS ET FORMATIONS ET UNE MULTIPLICATION DES OPPORTUNITES DE CONTACTS AVEC LES ENTREPRISES

« Des informations appropriées à chacun d'entre nous, selon son métier et ses compétences. Et non des participations d'office à des ateliers qui ne servent à rien en termes de recherche d'emploi. »

« La liste des entreprises qui ont déjà posté des offres et qui pourraient permettre aux demandeurs actuels de postuler en spontané »

« Avoir des infos quand des nouvelles entreprises s'installent, si elles recrutent... »

« Il faudrait organiser des rencontres « job dating » régulièrement avec des entrepreneurs »

Situation personnelle : les aides financières au bénéfice immédiat sont particulièrement appréciées.

Un cumul partiel de vos allocations avec le nouveau revenu dans le cas où il serait inférieur à celui de l'emploi précédent

93

Aide financière possible dans certains cas pour faciliter la reprise d'emploi

90

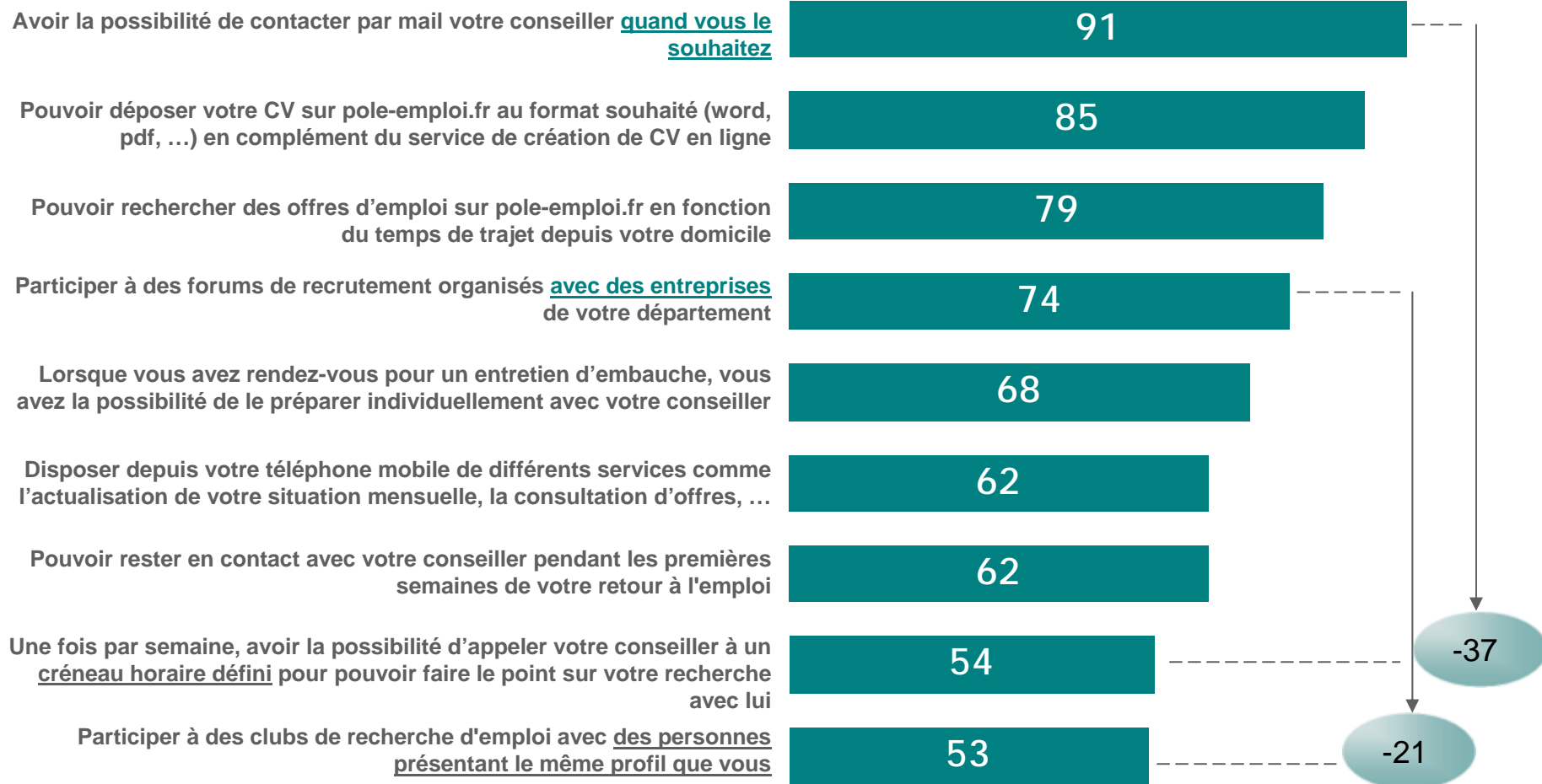
Information sur des dispositifs d'aide (RSA, ...).

89

Aide financière possible pour la garde des enfants à l'occasion d'une reprise d'activité

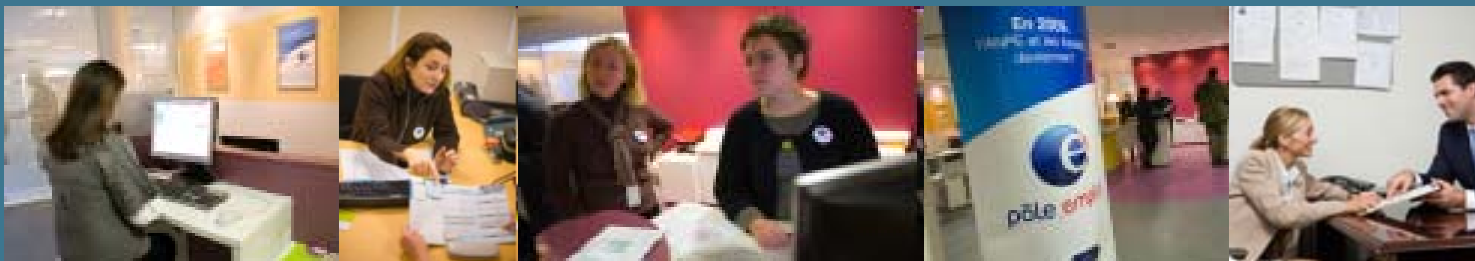
85

Les pistes de nouveaux services qui favorisent flexibilité, personnalisation et rencontre avec les entreprises répondent parfaitement aux attentes.



En résumé

- ***Un bon taux de satisfaction (66%).***
- ***Un niveau de satisfaction corrélé à l'utilisation des services de Pôle emploi.***
- ***Un public très hétérogène avec une part importante de demandeurs d'emploi particulièrement fragiles.***
- ***Une palette de services actuellement proposés jugés utiles par les demandeurs d'emploi.***
- ***Un premier palier d'offre de services qui doit évoluer vers encore plus de personnalisation.***
- ***Le second palier de l'offre devra plus que jamais tenir compte des typologies de contraintes qui freinent le retour à l'emploi.***



Pôle emploi

CONSULTATION DES ENTREPRISES



25 octobre 2010

Cible

- Entreprises clientes de Pôle emploi dont l'offre de recrutement est clôturée.

Méthode

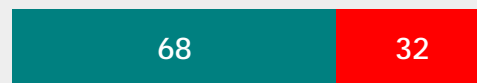
- Le questionnaire a été envoyé via Internet. Chaque entreprise a été relancée 2 fois.
- Un complément a été réalisé par téléphone.

Recueil

- 280 000 entreprises ont été sollicitées par mail (28 632 ont répondu, soit un taux de retour de 10%).
- 300 entreprises ont été sollicitées par téléphone, dont un focus auprès de 150 entreprises non clientes.
- Le recueil s'est déroulé du 13 février au 5 octobre 2010

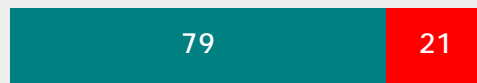
Globalement des résultats positifs et une étape de prise en charge du recrutement jugée performante.

SATISFACTION GLOBALE



Plus d'une entreprise sur 3 se déclare satisfaite de Pôle emploi cependant des marges de progrès ciblées existent.

FACILITER A RENCONTRER OU JOINDRE UN INTERLOCUTEUR



ECOUTE



COMPREHENSION DU BESOIN



La prise en charge du besoin de recrutement est une étape jugée satisfaisante.

L'efficacité du 3995 est reconnue. Les services en ligne sont encore peu utilisés, notamment la banque de CV qui ne convainc pas.

3995

Taux Utilisation

13

Efficacité pour apporter des réponses adaptées

82

18

Facilité à joindre

61

39

Depuis sa mise en service en mars, 13% des entreprises ont déjà utilisé le 3995.

Si l'efficacité du service est reconnue, l'accessibilité peut encore être optimisée.

Service de mise en ligne d'offres d'emploi

Taux Utilisation

40

Utilité

66

34

Un peu moins de la moitié des entreprises clientes ont déjà utilisé le service de mise en ligne des offres. Son utilité est globalement reconnue.

Banque de CV en ligne

Taux Consultation

28

Efficacité

46

54

28% des entreprises faisant appel à Pôle Emploi ont déjà consulté la banque de CV en ligne. Plus de la moitié la considère inefficace.

Les engagements de service sont respectés : respect des échéances, proposition de candidats. La présélection et le ciblage des candidatures sont encore à optimiser.

RESPECT DES ECHEANCES
CONVENUES POUR FAIRE LE
POINT

74

26

Pour la majorité des entreprises, le conseiller respecte ses engagements

Le conseiller a-t-il proposé des
candidats?

91

9

Le conseiller a-t-il proposé
d'autres candidats?

75

25

*Si l'entreprise n'était pas satisfaite de
ceux proposés.*

Pertinence du profils des
candidats présélectionnés

66

34

**Pôle emploi rempli de façon satisfaisante
sa mission initiale de proposer des
candidats aux entreprises ayant confié
leur recrutement.**

**Les entreprises attendent un meilleur
ciblage des candidatures.**



% Oui



% Non

La pro-activité des conseillers aux différentes étapes de la relation constitue le principal axe d'amélioration.

INFORMATION SUR L'AVANCEMENT DU RECRUTEMENT



Les alertes données en cas de difficultés de recrutement



Les solutions alternatives proposées en cas de difficultés de recrutement



En cas de difficulté de recrutement, la pro-activité du conseiller et les solutions alternatives proposées sont encore insuffisantes.

 % ST Satisfait  % ST Insatisfait

Le conseiller a-t-il fait le point sur les actions entreprises?



2

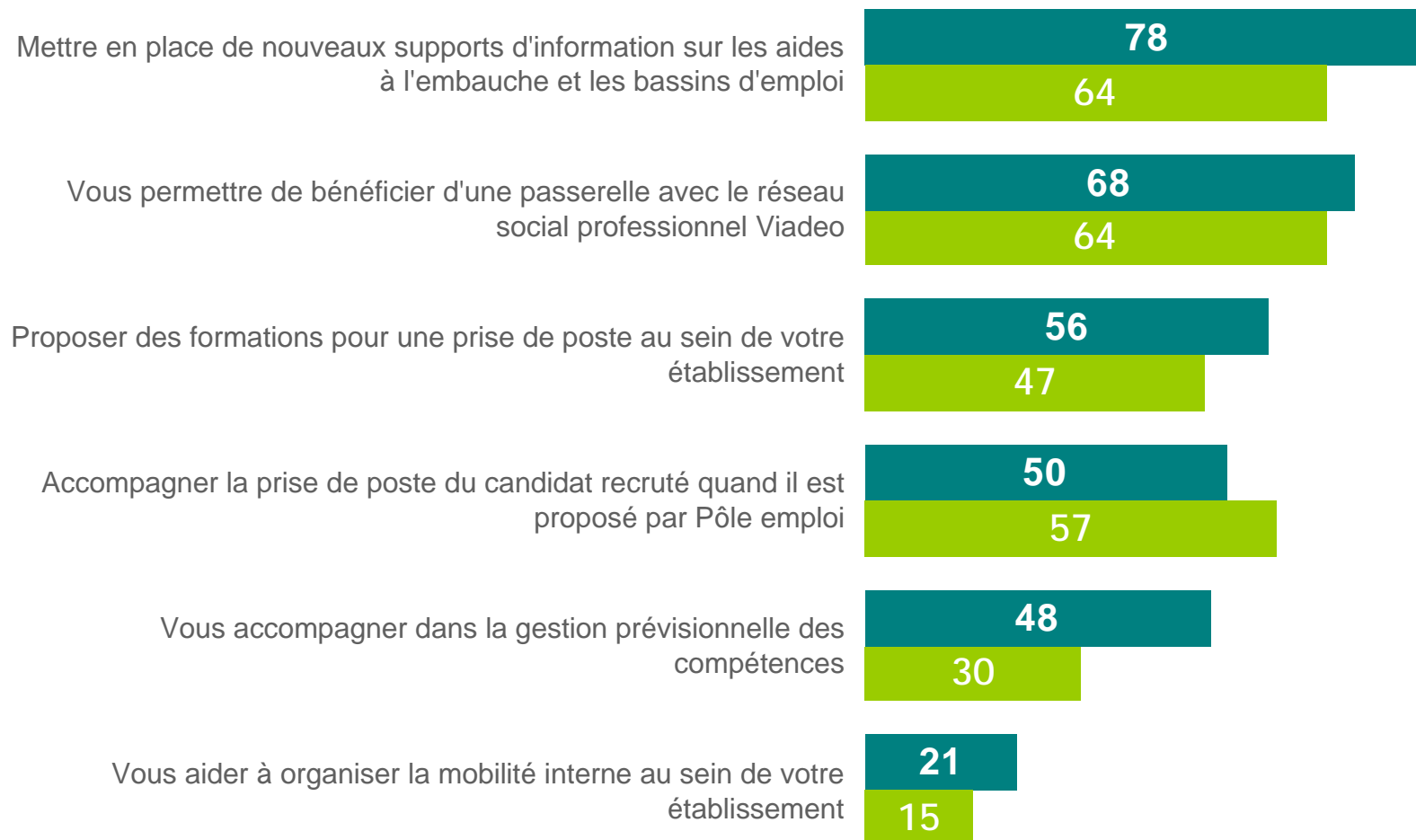
Le conseiller a-t-il réalisé un bilan sur la qualité de service à l'issue du recrutement?



La phase de bilan reste à généraliser

 % Oui  % Non

Les services qui développent l'information et le réseau suscitent un intérêt élevé . L'accueil est plus réservé concernant les services qui impliquent Pôle emploi dans l'organisation de l'entreprise.



Entreprises clientes % ST Utile , pensez-vous que ce service pourrait vous être utile ?
Entreprises non clientes % ST Oui certainement + Oui probablement, pensez-vous que ce service pourrait vous inciter à faire appel à Pôle Emploi pour vos prochaines opérations de recrutement ?

En résumé

- ***Un bon taux de satisfaction dans un contexte difficile (68%)***
- ***L'écoute et la prise en compte du besoin par le conseiller sont des points forts à consolider.***
- ***L'anticipation du besoin et la personnalisation du suivi sont attendues, surtout quand le recrutement est difficile***
- ***Les nouvelles offres de services doivent permettre de faciliter les démarches de recrutement***