



LANCEMENT DE LA CONSULTATION DES USAGERS ET AGENTS DE POLE EMPLOI

Bercy, le 9 septembre 2010

Contact presse :

Cabinet de Laurent WAUQUIEZ : Nicolas DIAT - 01 53 18 43 89

Questionnaire adressé aux demandeurs d'emploi

➤ OBJECTIF DU QUESTIONNAIRE

L'objectif de cette enquête est d'identifier les services de Pôle emploi qui peuvent aider le plus efficacement les demandeurs d'emploi dans leur recherche et d'améliorer ou de compléter ces services afin de mieux les accompagner.

➤ DESTINATAIRES

500 000 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi ayant transmis leur adresse mail personnelle et donné leur accord pour être contacté par Pôle emploi via cette adresse.

➤ METHODOLOGIE

Echantillonnage

Le comptage des demandeurs d'emploi répondant à ces critères ont fait apparaître une population globale de 1,3 million de demandeurs d'emploi. Ainsi, pour obtenir l'échantillon un tirage aléatoire a été réalisé puis une vérification a été faite pour que cet échantillon garde bien les caractéristiques de la population de départ (âge, sexe, région, catégorie de demandeur d'emploi).

Confidentialité

Naturellement, le refus de répondre n'aura aucune conséquence sur les relations du demandeur avec Pôle emploi. Les informations qui seront recueillies seront totalement anonymes, confidentielles et feront l'objet d'une exploitation statistique globale.

Modalités de diffusion

L'accès au questionnaire est possible grâce à l'adresse URL figurant sur le mail reçu par le demandeur d'emploi.

L'adresse de l'expéditeur qui s'affichera sur le mail est la suivante : consultation-emploi@pole-emploi.fr

Les mails d'invitation à participer à l'enquête sont envoyés par lot de 3.500 mails par heure de 8h à 19h durant 15 jours sauf le dimanche.

➤ THEMES (cf annexe)

Questions de signalétique permettant de préciser le profil du DE (facultatives)

Un module de satisfaction

Identification des difficultés des demandeurs d'emploi organisées en 4 parties

- au moment où survient le chômage
- concernant le niveau de compétences professionnelles du DE
- concernant la mise en relation avec ceux qui recrutent
- économiques & sociales

Evaluation des aides/outils/services proposés par Pôle emploi en termes d'efficacité perçue.

Questions d'utilité perçue pour de nouveaux services

Une question ouverte « libre expression » permettant de recueillir suggestions, attentes, insatisfaction éventuelles du DE

➤ **CALENDRIER**

10 septembre 2010 : envoi des premiers questionnaires par mail. Les opérations d'envoi et de relances se dérouleront sur 3 semaines.

Mi-octobre : présentation des résultats de l'enquête

Module qualitatif auprès des Demandeurs d'emploi

➤ OBJECTIF

Compléter le diagnostic de la consultation par une phase exploratoire de recueil des attentes des demandeurs d'emploi en matière d'offre de services.

➤ METHODOLOGIE

4 Réunions de groupe (8 à 10 DE) en face à face, 3 heures.

Répartition des groupes selon les critères suivants : Paris/Province, Taux de chômage dans le bassin d'emploi.

Répartition des DE selon les variables sociodémographiques (sexe, âge, csp) et les caractéristiques du chômage (ancienneté, indemnisés ou non).

➤ THEMES

⇒ L'inscription = accueil, première partie d'entretien lié à l'indemnisation, seconde partie liée à la recherche d'emploi

⇒ Le suivi = la prise en compte de la situation personnelle, la montée des compétences, la mise en relation avec les entreprises, le suivi dans l'emploi.

⇒ Le bilan et les attentes principales.

Pour chaque étape, le principe est d'explorer les attentes sur le contenu du service et sur les modalités de délivrance de ce service :

1. contenu du service imaginé = quoi ?
2. organisation/logistique/média = comment ?
3. également test des nouveaux services audités dans la consultation = utilité ? Condition de succès ?

Questionnaires adressés aux Entreprises

I. Le Module national

➤ OBJECTIF

Compléter les enseignements de l'enquête de satisfaction locale auprès des entreprises clientes de Pôle emploi par une mesure d'intérêt à l'égard de nouveaux services auprès de l'ensemble du marché (entreprises clientes et non clientes de Pôle emploi).

➤ METHODOLOGIE

Echantillon représentatif de 300 entreprises ayant réalisé au moins un recrutement au cours des 12 derniers mois (150 clientes de Pôle emploi / 150 non clientes)

Répartition (quota) selon la région / taille / secteur d'activité / nature du recrutement (cadre, non cadre).

Recueil par téléphone.

➤ THEMES

- ⇒ Les pratiques en matière de prestataires de recrutement = prestataires utilisés selon la nature des recrutements ? Historique de la relation ?
- ⇒ Notoriété des services proposés par Pôle emploi auprès des entreprises non clientes
- ⇒ Evaluation des services par les entreprises clientes
- ⇒ Les services innovants = mesure de l'intérêt perçu pour des nouveaux services pouvant être déployés par Pôle emploi
- ⇒ Mesure de l'attachement = intention de recommandation de Pôle emploi pour les entreprises clientes / du prestataire concurrent pour les entreprises non clientes / raison de recommandation de Pôle emploi pour les clientes / raisons qui inciteraient les non clientes à le devenir.
- ⇒ Une question ouverte plus globale (équivalente à celle posée dans la consultation DE)

II. Le dispositif d'enquête locale « Entreprises »

➤ OBJECTIF

Permettre à chaque manager de connaître le niveau de satisfaction des entreprises clientes de son agence et disposer ainsi d'un véritable levier d'amélioration en local

➤ METHODOLOGIE

- Des questionnaires administrés par mail auprès des entreprises qui ont déposées une offre d'emploi au sein d'une agence Pôle emploi
- Près de 30 000 réponses analysées par IPSOS

➤ THEMES

La prise en charge, le suivi et la clôture de la dernière opération de recrutement

Module qualitatif auprès des Agents Pôle emploi

➤ OBJECTIF

Disposer d'un éclairage interne sur les besoins des différents publics de Pôle emploi, des réponses que Pôle emploi pourrait apporter et des moyens à mettre en œuvre pour y parvenir.

➤ METHODOLOGIE

4 Réunions de groupe (8 à 10 agents), 3 heures.

Répartition des groupes selon les critères suivants région / typologie de demandeur d'emploi fréquentant le site.

Répartition des agents selon leur statut (encadrant, non encadrant) / l'ancien réseau d'appartenance (ex-Anpe, ex Assédict), l'ancienneté et les critères sociodémographiques (sexe, âge).

➤ THEMES

⇒ Etat des lieux du métier = le quotidien professionnel, regard sur l'évolution du métier notamment depuis la fusion, perception de l'avenir du métier

⇒ Regards croisés sur les attentes des clients (DE & E) = que leur disent leur clients ? Quelles sont les attentes principales selon eux ?

⇒ Réponses Pôle emploi = comment répondre aux attentes ? Quels moyens mettre en œuvre ? Quelles implications dans leur quotidien ? Que font-ils à leur niveau ? Quelles bonnes pratiques en interne ou sur le marché ?

⇒ Bilan

ANNEXES

Consultation des demandeurs d'emploi

Questionnaire

THEME 1 : QUESTIONS DE PROFILS FACULTATIVES

Sexe
Age
Situation familiale
Niveau de formation
Métier recherché (statut/secteur d'activité)
Ancienneté dans le chômage
Versement d'une allocation chômage ou formation
Inscription préalable avant la fusion

THEME 2 : RELATIONS AVEC POLE EMPLOI

Fréquence d'utilisation des services de Pôle emploi
Satisfaction vis-à-vis des services proposés pour aider à la recherche d'emploi
Satisfaction vis-à-vis de la gestion des allocations (indemnisés seulement)
Satisfaction vis-à-vis de la qualité de l'accueil
Satisfaction vis-à-vis de l'écoute des conseillers
Satisfaction vis-à-vis du traitement des éventuelles réclamations
Satisfaction globale vis-à-vis de Pôle emploi
Mesure d'une perception d'amélioration depuis la fusion (en termes de rapidité et de simplicité)
Perception de l'impact de la crise sur les relations avec Pôle emploi

THEME 3 : IDENTIFICATION DES DIFFICULTES EVENTUELLES RENCONTREES PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI DANS LE CADRE DE LEUR RECHERCHE

<i>Pour chaque difficulté, le demandeur d'emploi déclare s'il est concerné ou non</i>
Difficultés quand survient la situation de chômage
Complexité des démarches administratives pour s'inscrire
Comprendre le système d'indemnisation
Savoir organiser sa recherche une fois l'inscription réalisée
Difficultés liées au niveau de formation/diplôme/expérience professionnelle
Niveau d'étude / diplôme / expérience insuffisant(s) par rapport au métier recherché ou par rapport aux besoins des entreprises
Savoir quel métier exercer
Identifier les formations qui pourraient être utiles
Mettre en œuvre un projet de création d'entreprise
Difficultés liées à la mise en relation avec ceux qui recrutent
Savoir rechercher des offres
Identifier les métiers qui recrutent
Connaître les salaires pratiqués
Savoir présenter sa candidature à une entreprise (CV, lettre de motivation, entretien d'embauche)

Difficultés liées aux situations personnelles
Etre mobile géographiquement (moyens de transports à disposition ou encore contraintes empêchant un déménagement)
Difficultés liées à la garde des enfants
Difficultés liées aux horaires spécifiques de certains emplois incompatibles avec des situations personnelles
Difficultés financières liées à la reprise d'un emploi (garde d'enfants, frais de transport, ...)
Difficultés liées à une discrimination à l'embauche

THEME 4 : EFFICACITE PERCUE DES AIDES/OUTILS/SERVICES PROPOSEES PAR POLE EMPLOI

<i>Pour chaque service, le demandeur d'emploi déclare s'il en a bénéficié ou non, s'il l'a trouvé utile dans le cadre de sa recherche, s'il pense qu'il pourrait lui être utile</i>
Préinscription par Internet
Rendez-vous unique pour parler de l'indemnisation et préparer la recherche d'emploi
Outil de calcul sur pole-emploi.fr pour simuler le montant et la durée des allocations
Numéro court 3949 pour contacter un conseiller
Ateliers pour aider à organiser la recherche d'emploi
Suivi régulier avec un conseiller pour faire le point sur la recherche d'emploi
Mise à disposition dans les agences d'outils à la recherche d'emploi (ordinateurs, documentations)
Mise à disposition sur pole-emploi.fr d'informations sur les droits et démarches, services, aides, consultation et abonnements aux offres)
Evaluation des compétences afin de mieux orienter le demandeur d'emploi dans ses recherches
Conseil, orientation et éventuellement financement de formations pour se remettre à niveau et/ou se réorienter professionnellement et/ou compléter une qualification
Proposition d'offres d'emploi en alternance pour se qualifier tout en travaillant
Evaluation des aptitudes au-delà des diplômes et de l'expérience pour savoir quels emplois occuper
Orientation vers des organismes qui valident les expériences professionnelles
Accompagnement dans la construction du projet professionnel en fonction du besoin des entreprises
Accompagnement dans l'évaluation de la faisabilité d'un projet de création d'entreprise et orientation vers des organismes pouvant aider à la concrétisation du projet
Possibilité d'aider financièrement un projet de création d'entreprise

Abonnement aux offres d'emploi consultables sur pole-emploi.fr (classées par région, métier, critères définis par le demandeur d'emploi)
Création et diffusion du CV sur l'espace personnel du demandeur d'emploi afin que les entreprises puissent le consulter
Informations sur les métiers qui recrutent et les moyens d'adresser sa candidature (documentations, ateliers, pole-emploi.fr)
Informations sur les métiers les plus recherchés par région
Informations sur les salaires pratiqués par région et par métier recherché
Ateliers pour aider à la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation ou préparer un entretien d'embauche
Aides financières, sous conditions, pour faciliter la mobilité géographique
Aides financières pour les parents isolés qui reprennent une activité pour faire garder leur(s) enfant(s)
Informations sur certains dispositifs d'aides comme le RSA
Aides financières, sous conditions, pour compléter son revenu en cas de reprise d'activité avec un salaire inférieur au précédent emploi occupé

THEME 5 : INTERET PERCU POUR DE NOUVEAUX SERVICES

Pour chaque nouveau service, le demandeur d'emploi déclare s'il pense qu'il pourrait lui être utile dans le cadre de sa recherche d'emploi

Possibilité de contacter par mail son conseiller au moment souhaité

Possibilité d'appeler son conseiller une fois par semaine à un créneau horaire défini pour pouvoir faire le point sur la recherche d'emploi

Possibilité de préparer un entretien d'embauche individuellement avec son conseiller

Participer à des clubs de recherche d'emploi avec des personnes de même profil

Participer à des forums de recrutement organisés avec des entreprises du département

Pouvoir rester en contact avec son conseiller pendant les premières semaines du retour à l'emploi

Pouvoir rechercher des offres d'emploi sur pole-emploi.fr en fonction du temps de trajet depuis son domicile

Disposer depuis son téléphone mobile de différents services comme l'actualisation de la situation mensuelle, la consultation d'offres, ...

Pouvoir déposer son CV sur pole-emploi.fr au format souhaité (word, pdf, ...) en complément du service de création de CV en ligne

THEME 6 : EXPRESSION LIBRE

Espace de libre expression permettant au demandeur d'emploi d'écrire d'éventuelles remarques ou des suggestions (nombre de caractères illimités)