

CFDT

ENQUÊTE DE SATISFACTION

DEMANDEURS D'EMPLOI FRÉQUENTANT LE PÔLE
EMPLOI

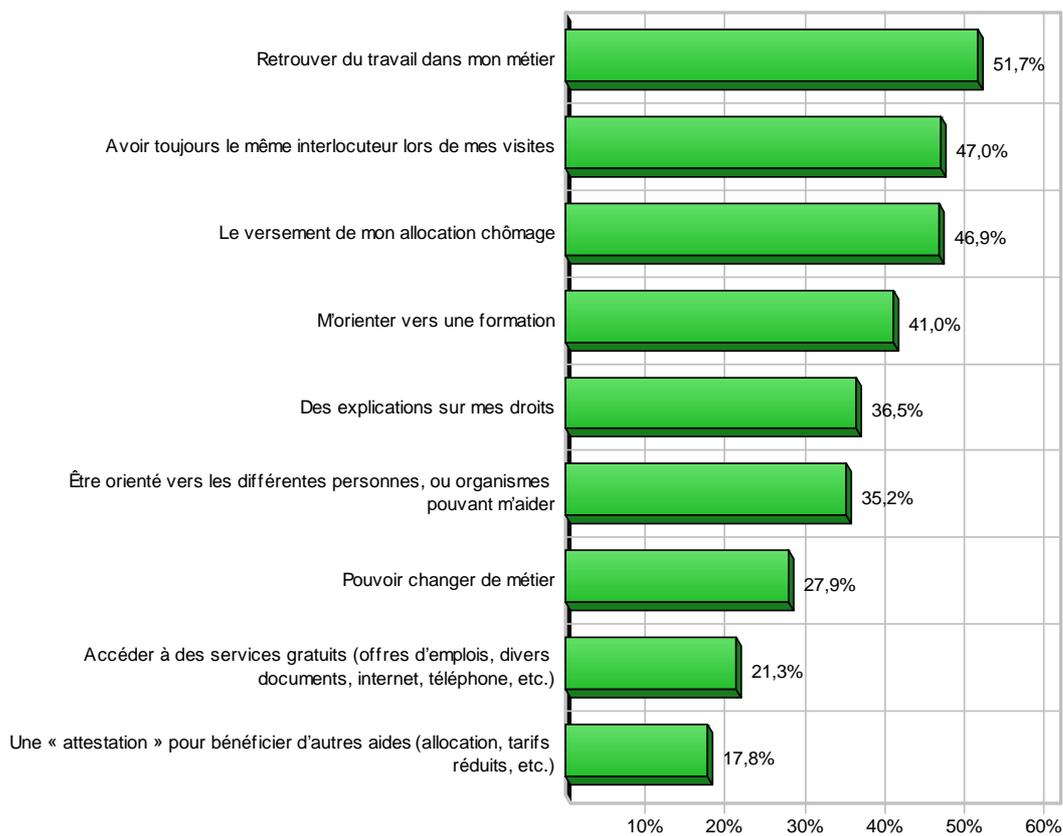
RÉALISÉE ENTRE LE 1^{er} NOVEMBRE ET LE 15
DÉCEMBRE 2010

(ÉLÉMENTS SAILLANTS)

Les attentes vis-à-vis de pôle emploi

Parmi les éléments suivants, lesquels attendez-vous en priorité de pôle emploi ? (Cinq réponses maximum)

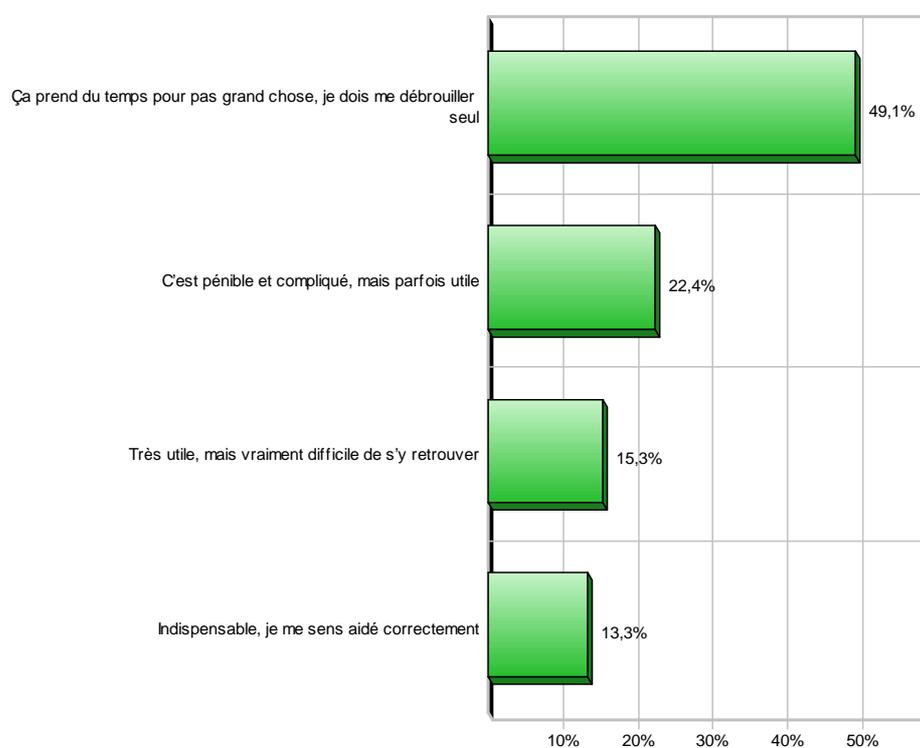
	Effectifs	%
Retrouver du travail dans mon métier	772	51,7%
Avoir toujours le même interlocuteur lors de mes visites	701	47,0%
Le versement de mon allocation chômage	700	46,9%
M'orienter vers une formation	612	41,0%
Des explications sur mes droits	545	36,5%
Être orienté vers les différentes personnes, ou organismes pouvant m'aider	525	35,2%
Pouvoir changer de métier	417	27,9%
Accéder à des services gratuits (offres d'emplois, divers documents, internet, télé...	318	21,3%
Une « attestation » pour bénéficier d'autres aides (allocation, tarifs réduits, etc.)	266	17,8%
Total	1 492	100,0%



L'intérêt global de Pôle Emploi

Que pensez-vous de pôle emploi ?

	Effectifs	%
Ça prend du temps pour pas grand chose, je dois me débrouiller seul	687	49,1%
C'est pénible et compliqué, mais parfois utile	313	22,4%
Très utile, mais vraiment difficile de s'y retrouver	214	15,3%
Indispensable, je me sens aidé correctement	186	13,3%
Total	1 400	100,0%

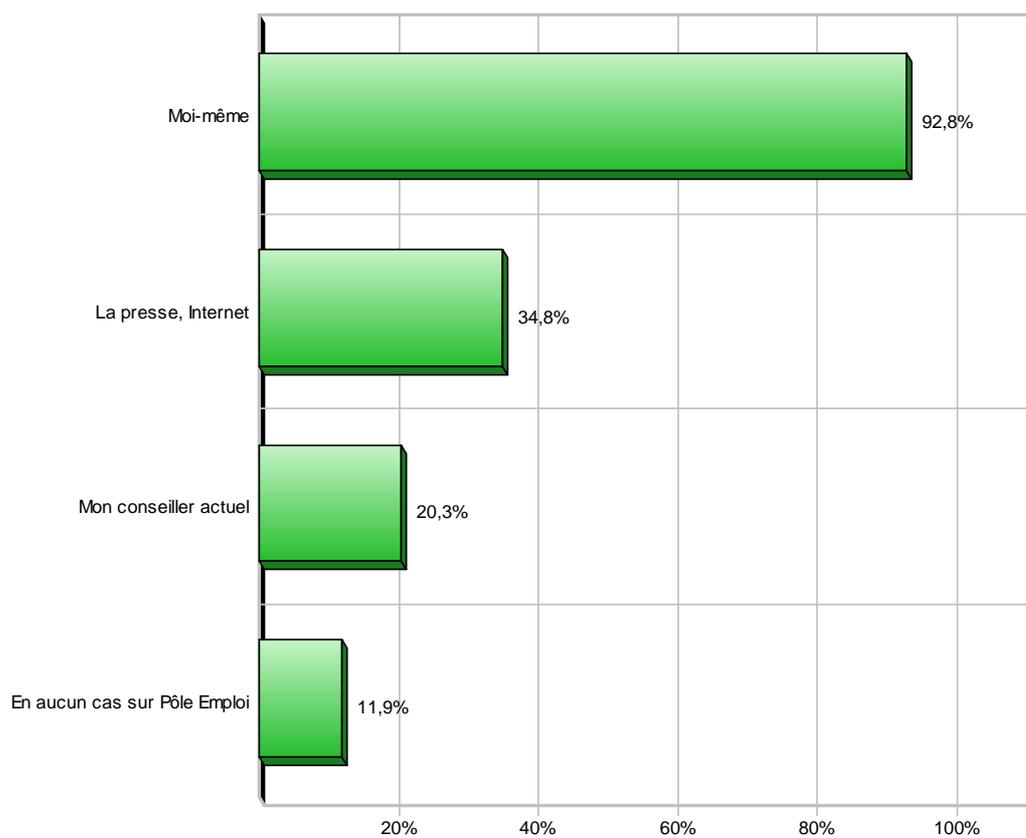


Autres réponses significatives des « 49%, ça prend du temps pour pas grand-chose, je dois me débrouiller seul »

- comptent sur eux-mêmes, pas sur PE
- conseiller n'a pas le temps, pas souvent le même conseiller, plus ordinateur
- rencontre après 4 mois et surtout jamais rien à proposer
- c'est loin ou long
- coûte cher
- renvoi sur autre site
- files attentes
- courriers pas clairs
- offres pourvues
- pas suffisamment de rendez-vous avec un conseiller 25%
- ne l'ai rencontré qu'1 ou 2 fois 37,5%
- plutôt jeune
- faiblesse des explications et informations

Sur qui comptez-vous prioritairement pour trouver un travail ? (Trois réponses maximum)

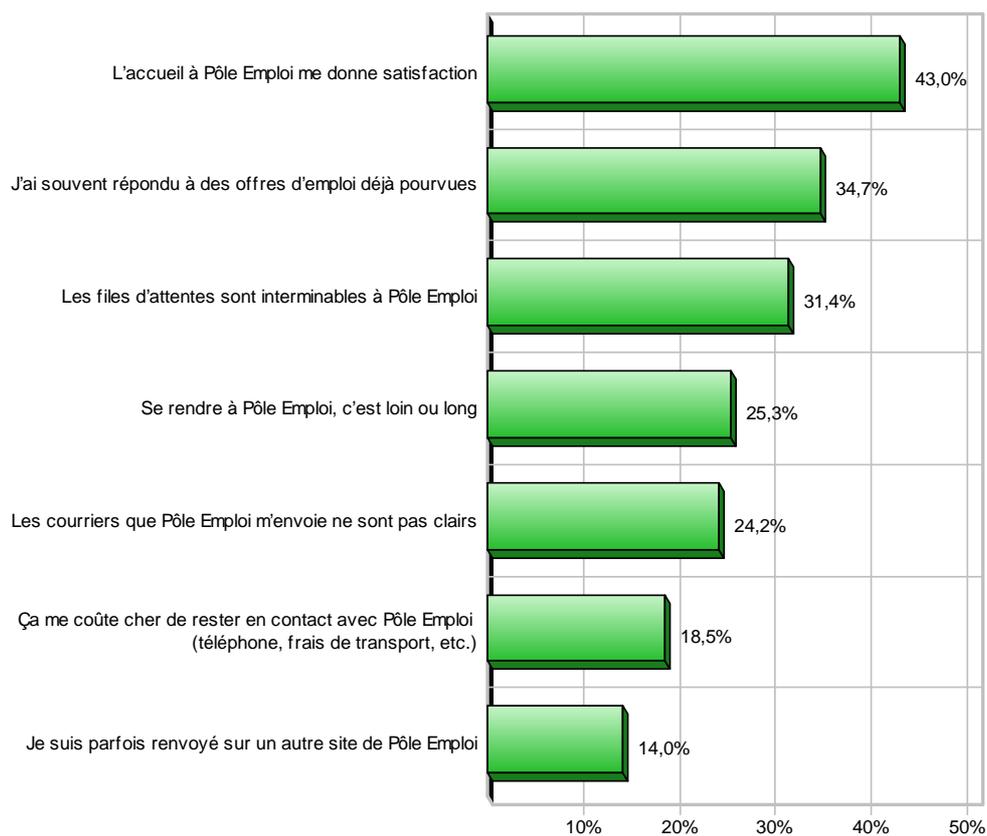
	Effectifs	%
Moi-même	1 394	92,8%
La presse, Internet	522	34,8%
Mon conseiller actuel	305	20,3%
En aucun cas sur Pôle Emploi	178	11,9%
Total	1 502	100,0%



L'appréciation des services de pôle emploi et de ses conditions d'accueil

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes, concernant Pôle Emploi ?
(Cochez si oui)

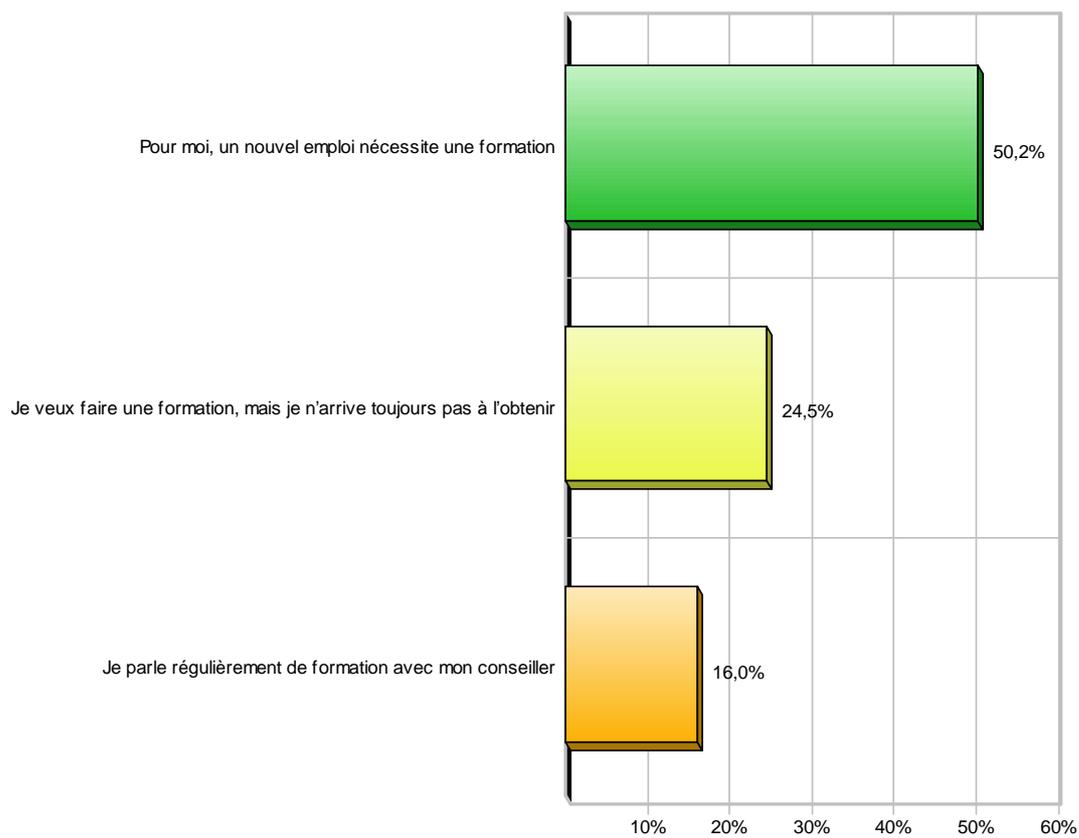
	Effectifs	%
L'accueil à Pôle Emploi me donne satisfaction	611	43,0%
J'ai souvent répondu à des offres d'emploi déjà pourvues	493	34,7%
Les files d'attentes sont interminables à Pôle Emploi	446	31,4%
Se rendre à Pôle Emploi, c'est loin ou long	360	25,3%
Les courriers que Pôle Emploi m'envoie ne sont pas clairs	344	24,2%
Ça me coûte cher de rester en contact avec Pôle Emploi (téléphone, frais de transpo...	263	18,5%
Je suis parfois renvoyé sur un autre site de Pôle Emploi	199	14,0%
Total	1 421	100,0%



La formation

À propos de la formation, cochez les réponses qui vous conviennent :

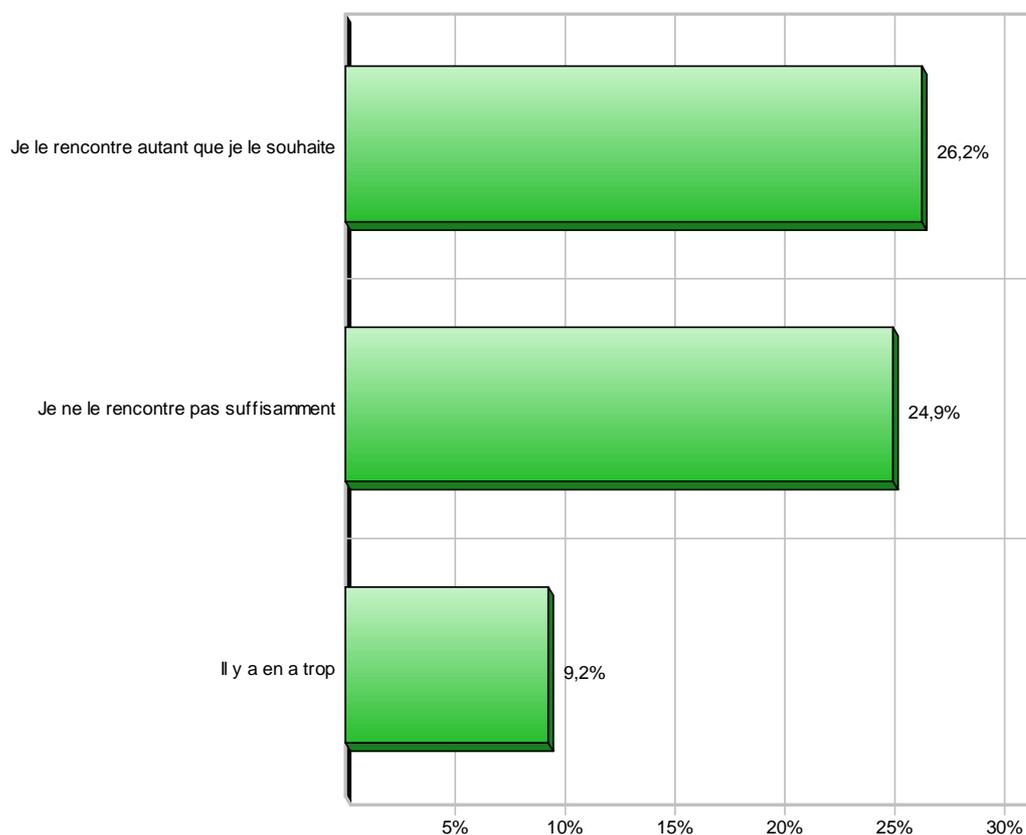
	Effectifs	%
Pour moi, un nouvel emploi nécessite une formation	670	50,2%
Je veux faire une formation, mais je n'arrive toujours pas à l'obtenir	327	24,5%
Je parle régulièrement de formation avec mon conseiller	213	16,0%



La relation avec le conseiller

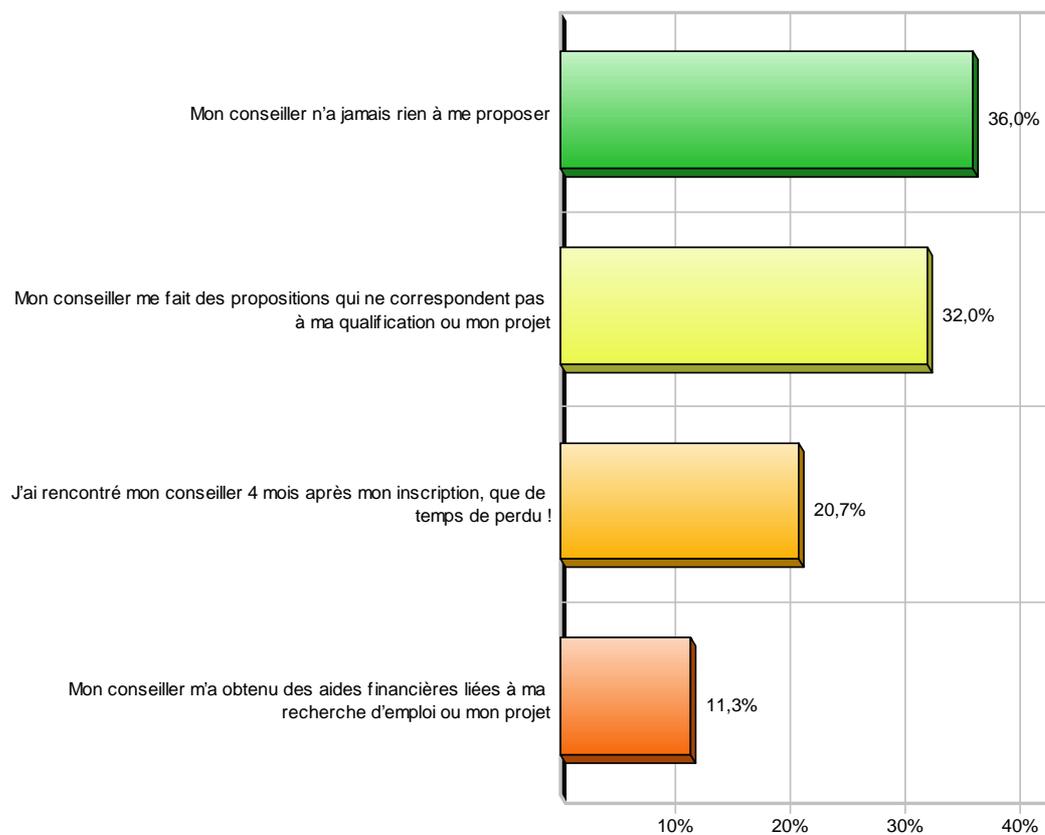
**Que pensez-vous de la fréquence des rendez-vous avec votre conseiller actuel ?
(Plusieurs réponses possibles)**

	Effectifs	%
Je le rencontre autant que je le souhaite	347	26,2%
Je ne le rencontre pas suffisamment	330	24,9%
Il y a en a trop	122	9,2%
Total	1 323	100,0%



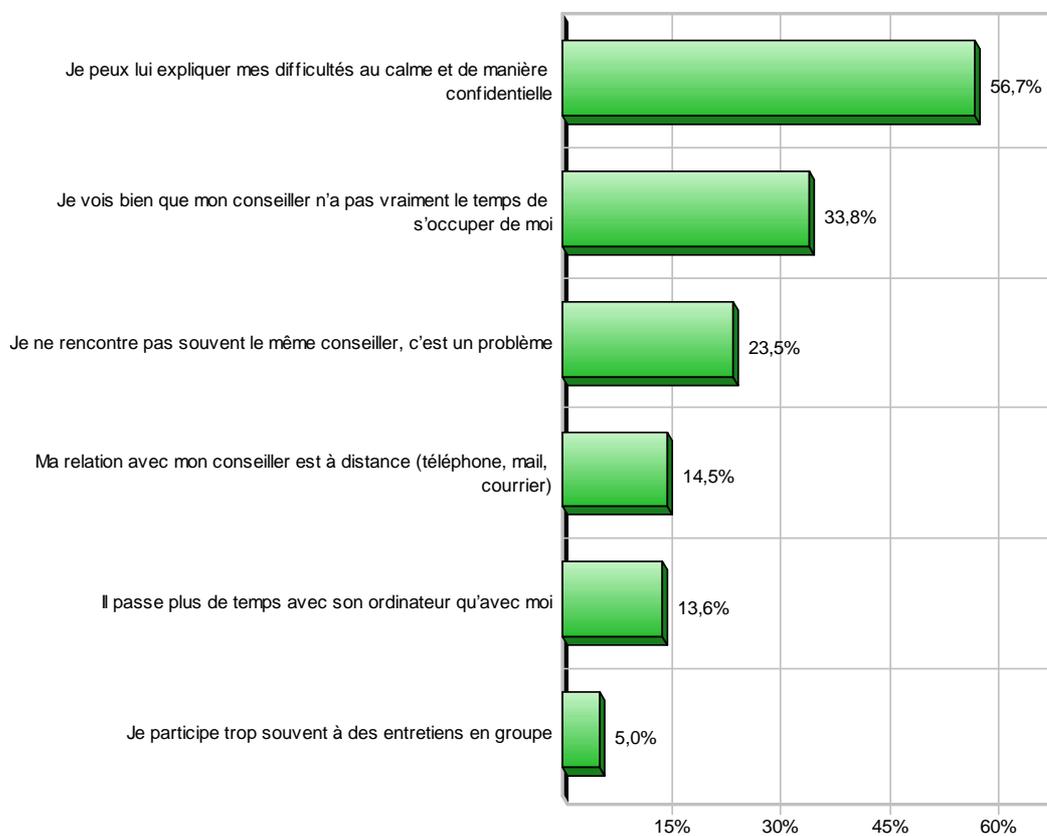
Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? (Cochez si oui)

	Effectifs	%
Mon conseiller n'a jamais rien à me proposer	387	36,0%
Mon conseiller me fait des propositions qui ne correspondent pas à ma qualificatio...	344	32,0%
J'ai rencontré mon conseiller 4 mois après mon inscription, que de temps de perdu...	223	20,7%
Mon conseiller m'a obtenu des aides financières liées à ma recherche d'emploi ou ...	122	11,3%
Total	1 076	100,0%



Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant votre relation avec votre conseiller actuel ? (Plusieurs réponses possibles)

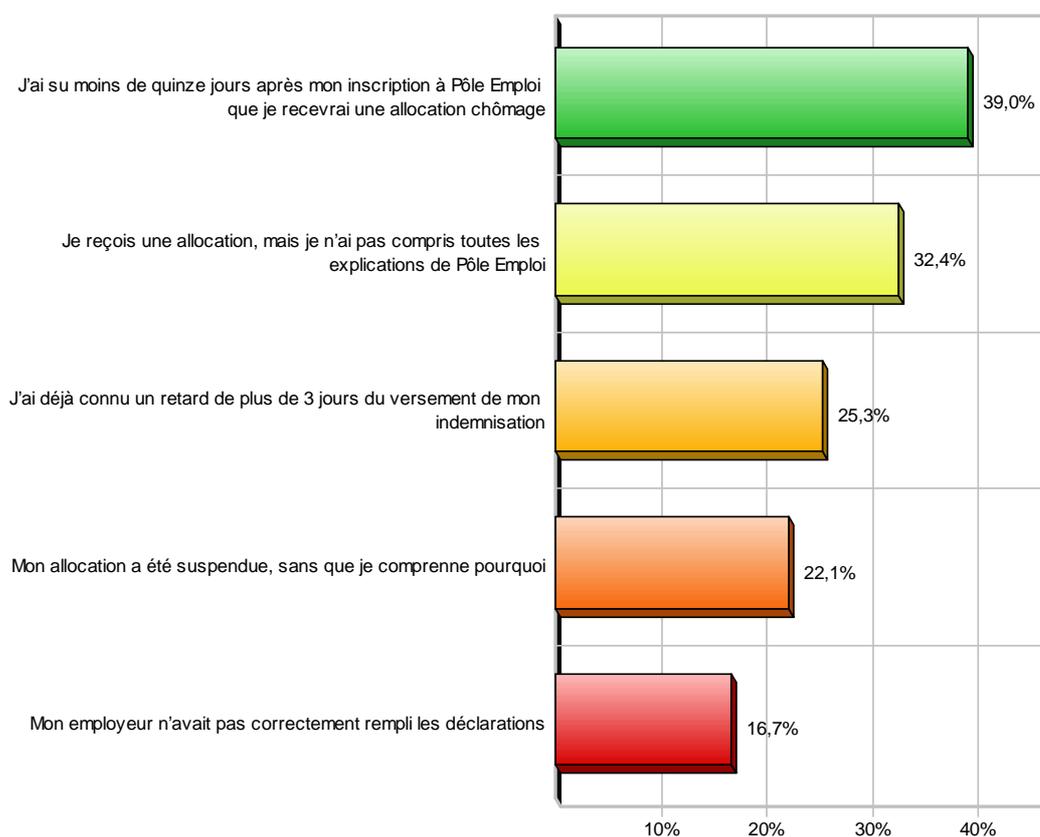
	Effectifs	%
Je peux lui expliquer mes difficultés au calme et de manière confidentielle	749	56,7%
Je vois bien que mon conseiller n'a pas vraiment le temps de s'occuper de moi	447	33,8%
Je ne rencontre pas souvent le même conseiller, c'est un problème	310	23,5%
Ma relation avec mon conseiller est à distance (téléphone, mail, courrier)	191	14,5%
Il passe plus de temps avec son ordinateur qu'avec moi	180	13,6%
Je participe trop souvent à des entretiens en groupe	66	5,0%
Total	1 321	100,0%



Le versement de l'allocation chômage

Concernant votre allocation chômage, cochez les situations auxquelles vous avez été confronté : (Plusieurs réponses possibles)

	Effectifs	%
J'ai su moins de quinze jours après mon inscription à Pôle Emploi que je recevrai u...	302	39,0%
Je reçois une allocation, mais je n'ai pas compris toutes les explications de Pôle Em...	251	32,4%
J'ai déjà connu un retard de plus de 3 jours du versement de mon indemnisation	196	25,3%
Mon allocation a été suspendue, sans que je comprenne pourquoi	171	22,1%
Mon employeur n'avait pas correctement rempli les déclarations	129	16,7%
Total	774	100,0%



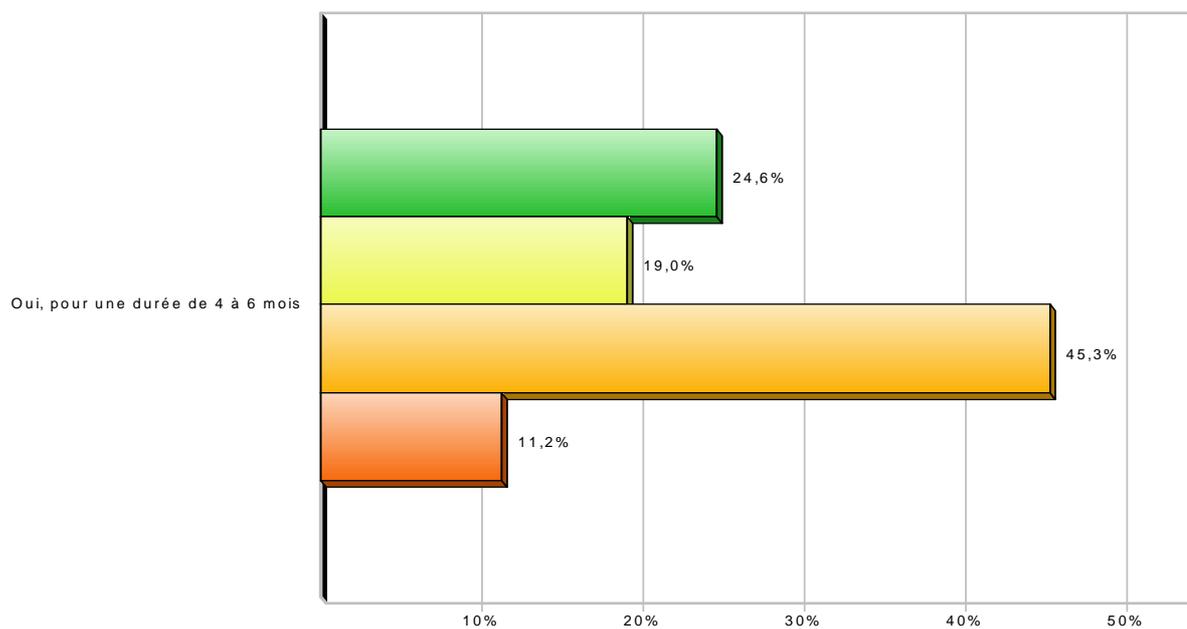
Les acquis de la convention 2009 : les 4/6 mois ont particulièrement bénéficié aux jeunes

Tri croisé

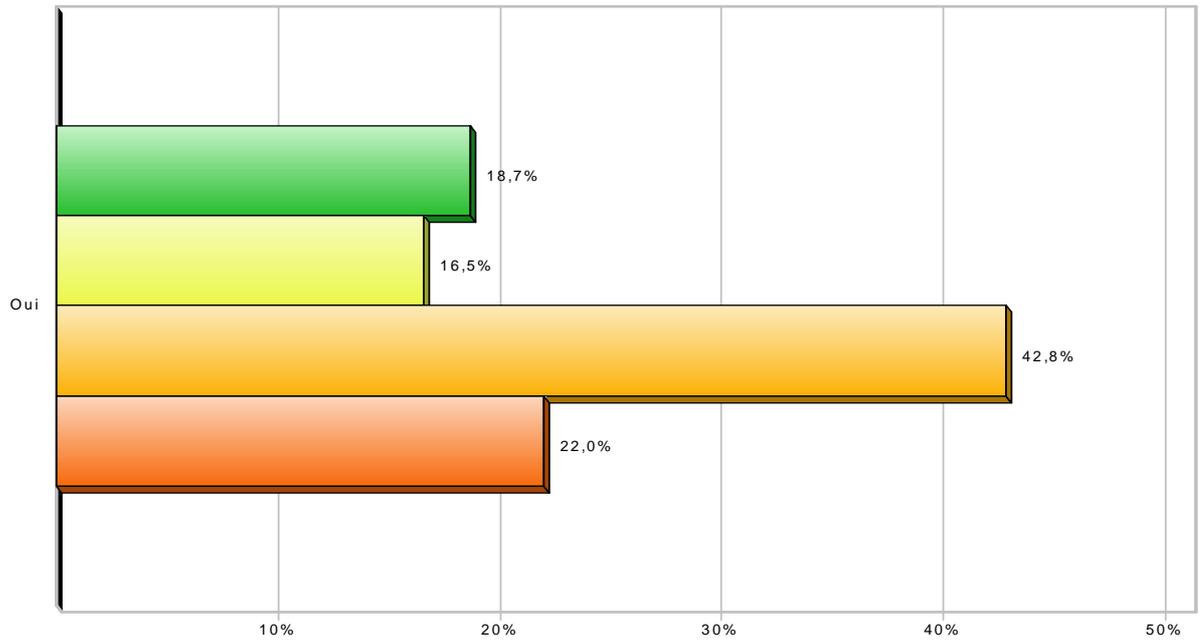
Q2 : Q2. Quel âge avez-vous ?

Q9 : Q9. Touchez-vous une allocation chômage ?

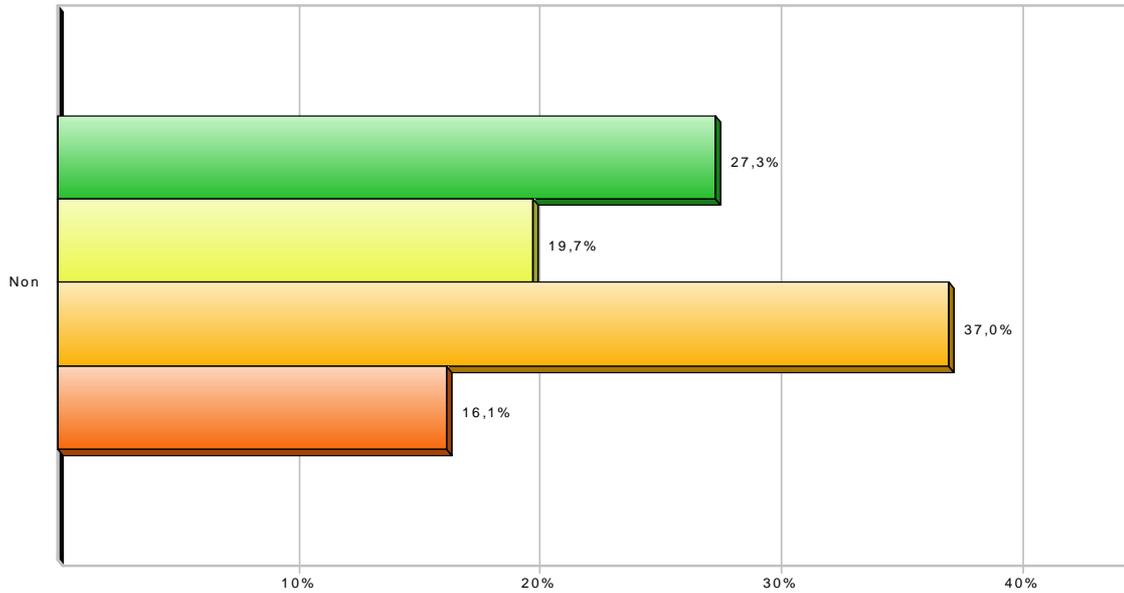
Moins de 25 ans Entre 26 et 30 ans Entre 31 et 49 ans Plus de 50 ans



Moins de 25 ans Entre 26 et 30 ans Entre 31 et 49 ans Plus de 50 ans



Moins de 25 ans Entre 26 et 30 ans Entre 31 et 49 ans Plus de 50 ans



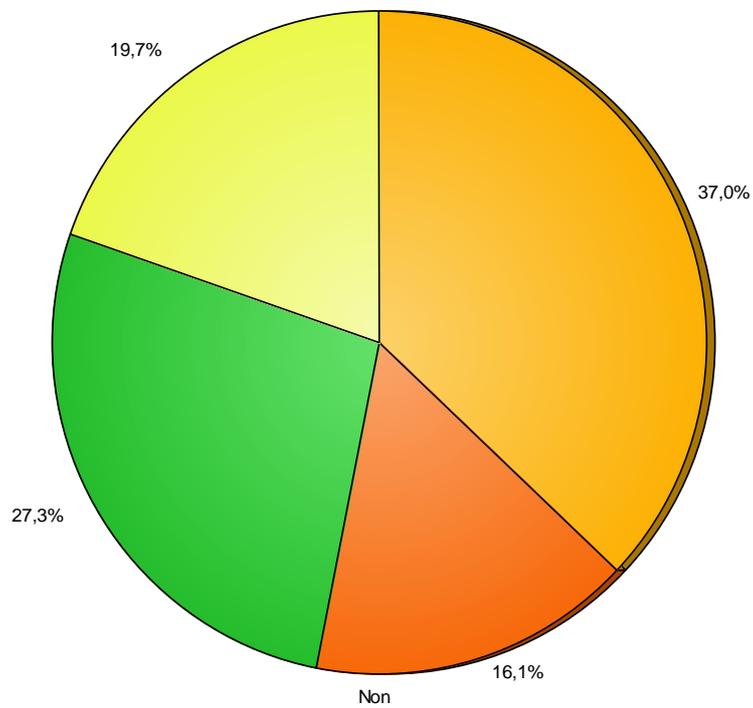
Tri croisé

Q2 : Q2. Quel âge avez-vous ?

Q9 : Q9. Touchez-vous une allocation chômage ?

	Moins de 25 ans		Entre 26 et 30 ans		Entre 31 et 49 ans		Plus de 50 ans		Total
Non	183	27,3%	132	19,7%	248	37,0%	108	16,1%	671

Moins de 25 ans Entre 26 et 30 ans Entre 31 et 49 ans Plus de 50 ans



La récurrence au chômage

Depuis 3 ans, combien de fois avez-vous été inscrit à Pôle Emploi ?

	Effectifs	%
1ère fois	796	53,5%
2ème fois	409	27,5%
plus de 3	284	19,1%
Total	1 489	100,0%

