



**RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



pôle emploi

Pôle emploi

PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE • 2021



Sommaire

NOS CHIFFRES	03
NOTRE ORGANISATION, NOS MISSIONS	06
NOTRE OFFRE DE SERVICE	10
NOS AXES STRATÉGIQUES	17
NOS PRINCIPAUX PARTENARIATS	20
NOS TEMPS FORTS EN 2021	22
#1jeune1solution	23
#TousMobilisés	24
La mise en place des conseillers référents indemnisation	25
Le nouveau suivi des demandeurs d'emploi	26
Le rapprochement avec Cap emploi	27



NOS CHIFFRES



NOS CHIFFRES
NOS CHIFFRES CLÉS 2020

57 478 professionnels au service de l'emploi

897 agences et point relais

7,9 M de demandes
d'allocation traitées

13,2 M d'offres d'emploi
diffusées sur
pole-emploi.fr

38 Mds d'allocations
versées
pour le compte de
l'assurance
chômage

493 M de visites sur
pole-emploi.fr

41,6 M d'appels au 3949

323 M de visites sur les
applications mobile
de Pôle emploi

257 346 visioconférences
réalisées par les
conseillers

25,2 M de mails envoyés
par les demandeurs
d'emploi à leur
conseiller

NOS CHIFFRES NOS RÉSULTATS 2020

Au cours de cette année marquée par la crise sanitaire,
Pôle emploi s'est adapté pour maintenir la qualité de ses services

78,4 % des demandeurs d'emploi sont satisfaits de leur accompagnement par Pôle emploi

90,7 % des demandeurs d'emploi obtiennent leur premier paiement dans les délais

93 % des demandeurs d'emploi sont satisfaits des services numériques de Pôle emploi.

84,8 % des entreprises sont satisfaites des services de Pôle emploi

91,3 % des entreprises ayant fait appel à Pôle emploi pour leur recrutement pensent de nouveau recourir aux services de Pôle emploi



NOTRE ORGANISATION, NOS MISSIONS



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



pôle emploi

NOTRE ORGANISATION, NOS MISSIONS

PÔLE EMPLOI AU NIVEAU NATIONAL

Jean BASSÈRES est le directeur général de Pôle emploi



Conseil d'administration (19 membres nommés pour trois ans) :

- 5 représentants de l'État ;
- 5 représentants des organisations syndicales de salariés ;
- 5 représentants des organisations professionnelles d'employeurs ;
- 2 personnalités qualifiées ;
- 1 représentant des régions ;
- 1 représentant des autres collectivités territoriales,

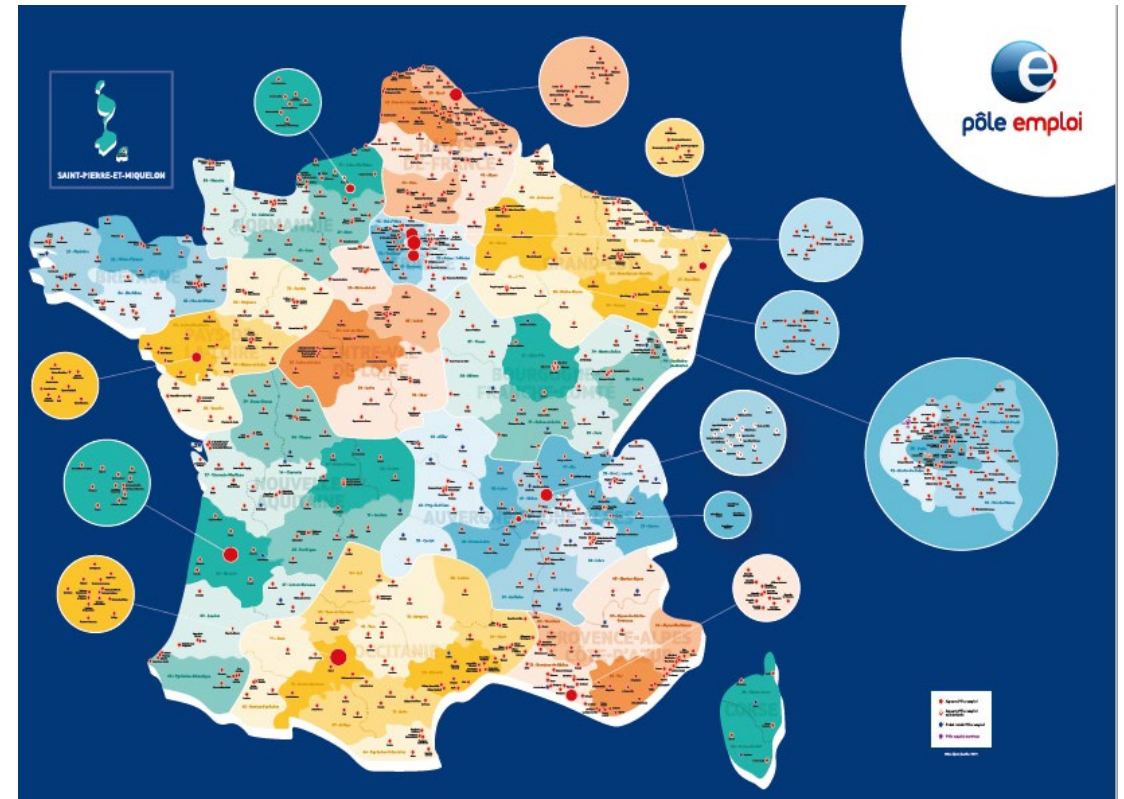
Retrouvez les compositions du conseil d'administration et de la direction générale [ici](#)

NOTRE ORGANISATION, NOS MISSIONS

PÔLE EMPLOI AU NIVEAU RÉGIONAL

18 directions régionales
76 directions territoriales
897 agences au plus près des bassins d'emploi

Pour proposer un accompagnement aux démarches de proximité, Pôle emploi est partenaire des **1300 maisons France Services**



NOTRE ORGANISATION, NOS MISSIONS

NOS MISSIONS

6 missions essentielles

- L'accueil de tous les actifs et l'inscription des demandeurs d'emploi
- Le versement des allocations destinées aux demandeurs d'emploi
- L'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi
- Le contrôle de la recherche d'emploi
- L'aide aux entreprises pour leurs recrutements
- Le partage de nos connaissances du marché du travail

Des objectifs fixés dans le cadre d'une convention tripartite avec l'Etat et l'Unédic.

Retrouvez ici la convention tripartite 2019-2022



NOTRE OFFRE DE SERVICE



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



pôle emploi

NOTRE OFFRE DE SERVICE

UNE INDEMNISATION RÉACTIVE ET DE QUALITÉ

Nous assurons l'indemnisation des demandeurs d'emploi, en appliquant la réglementation en vigueur.

Nous traitons les demandes et effectuons les versements pour plusieurs allocations :

- les allocations **d'aide au retour à l'emploi (ARE)**, en application de la réglementation de l'assurance chômage
- les allocations **de solidarité**, comme l'allocation de solidarité spécifique (ASS)
- certaines rémunérations **durant la formation** des demandeurs d'emploi.

Réforme de l'assurance chômage

En 2021, Pôle emploi assure la mise en œuvre de la réforme de l'assurance chômage* telle que définie par les pouvoirs publics, avec des premières mesures applicables au 1^{er} juillet 2021. Pôle emploi informe et accompagne les demandeurs d'emploi sur ces changements.

7,9 M de demandes d'allocation traitées

38 Mds d'allocations versées pour le compte de l'assurance chômage

2,4 Mds d'euros versés pour le compte de l'État (y compris dispositifs de solidarité)

90,7 % des demandeurs d'emploi obtiennent leur premier paiement dans les délais

* Décret du 30 mars 2021 portant diverses mesures relatives au régime d'assurance chômage

NOTRE OFFRE DE SERVICE

PÔLE EMPLOI AU SERVICE DES DEMANDEURS D'EMPLOI

- **Un accompagnement réactif et personnalisé**, adapté aux besoins de chaque demandeur d'emploi, avec pour devise : faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin
- **Un conseil en évolution professionnelle** mobilisant l'offre de services de Pôle emploi et de ses partenaires
- **Un accompagnement à la formation** mobilisant les opportunités du Plan d'investissement dans les compétences (PIC)

Des services adaptés aux besoins



CHOISIR UN
MÉTIER



SE FORMER



PRÉPARER SA
CANDIDATURE



TROUVER UN
EMPLOI



CRÉER UNE
ENTREPRISE



L'INTERNATIONAL

Retrouvez l'offre de services nationale de Pôle emploi sur [mes services](#)

LES ACTIONS SUR MESURE POUR LES PUBLICS SPÉCIFIQUES

Pour les jeunes

Un accompagnement dans le cadre de l'ambition portée par le plan #1jeune1solution (*décrit en slide 22*)

Pour les personnes en situation de handicap

Une offre de services intégrée au sein d'un lieu d'accompagnement unique (*décrit en slide 26*)

Pour les personnes licenciées économiques, l'accompagnement dans le cadre du contrat de sécurisation professionnelle (CSP)

- 12 mois d'accompagnement pour construire un parcours de retour à l'emploi ou de reconversion professionnelle.
- Une indemnisation améliorée

Pour les intermittents du spectacle, notre réseau culture spectacle

- Des conseillers spécialisés (Pôle emploi services) et au plus près des territoires (collaboration avec OPCO et organismes de protection sociale)
- Un accompagnement des entreprises du spectacle

Pour faciliter la mobilité internationale des demandeurs d'emploi, nos équipes dédiées

Un réseau d'équipes mobilité internationale accompagne les demandeurs d'emploi et les entreprises selon une expertise géographique.

NOTRE OFFRE DE SERVICE

PÔLE EMPLOI AU SERVICE DES ENTREPRISES

5 500 conseillers dédiés à la relation avec les entreprises agissent à leurs côtés pour accélérer leurs recrutements :



Améliorer sa visibilité pour attirer des candidats

Rencontrer et accueillir
Communiquer
Organiser des événements



Recruter des candidats

Diffuser une offre
Trouver et rencontrer des candidats
Accompagner le recrutement



Réaliser des démarches administratives

Attestation employeur
Déclarations sociales
Droit du travail

Action recrut'

Nous recontactons toutes les entreprises dont le recrutement n'a pas abouti dans les 30 jours

Des solutions de recrutement

Immersion professionnelle, méthode de recrutement par simulation, dispositifs d'aide à l'embauche ou à la formation...

Des événements

Pour faciliter les rencontres entre employeurs et demandeurs d'emploi : salons en ligne, opérations #TousMobilisés dans l'agence

NOTRE OFFRE DE SERVICE

NOS SERVICES EN LIGNE

Nos services sont accessibles à tous les demandeurs d'emploi, aux actifs, aux entreprises et à toute personne souhaitant s'informer sur le marché du travail

POLEEMPLOI.FR



POLEEMPLOI.ORG



Actualité



Pôle emploi face à la crise sanitaire COVID-19 - Foire aux questions
Ce questionnaire/repenses a été publié le 2 novembre 2020 et mis à jour le 1er juin 2021. Il sera complété et actualisé régulièrement. N'hésitez pas à

Multi-activité et engagement dans le travail : un cadre à reconstruire
EN SAVOIR PLUS

La diversité, un axe prioritaire pour Foncia
EN SAVOIR PLUS

« Notre objectif : pourvoir 20 % de nos postes en CDI en France à partir de nos alternants », Emmanuelle Le Merer, Secrétaire Générale

EMPLOI STORE



LES APPLICATIONS MOBILES



POLE-EMPLOI.ORG - LE SITE INSTITUTIONNEL DE PÔLE EMPLOI

Élus et partenaires,

- retrouvez la [liste des demandeurs d'emploi](#) de votre commune
- consultez les [statistiques et analyses](#) du chômage et des demandeurs d'emploi
- abonnez-vous à notre newsletter [Le Fil des Élus & Partenaires](#)

Accédez aux données détaillées

Données CVS-CJO *

- [CRÉEZ VOTRE REQUÊTE](#)
- [TÉLÉCHARGEZ LES SERIES](#)

* Pour plus de détails sur l'intérêt de la correction des variations saisonnières et des effets des jours ouvrables, voir la documentation sur l'interprétation des statistiques mensuelles sur les demandeurs d'emploi.



→ [TOUTES LES DONNÉES EN RÉGION](#)

Données brutes

- [RECHERCHE GÉOGRAPHIQUE](#)
- [RECHERCHE PAR CATÉGORIE](#)
- [CRÉEZ VOTRE REQUÊTE](#)



NOS AXES STRATÉGIQUES



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



pôle emploi

NOS AXES STRATÉGIQUES

Une ambition : accélérer les recrutements et les retours à l'emploi durable pour les demandeurs d'emploi et les entreprises

1

**Accélérer
et sécuriser les
recrutements des
entreprises**

- Proposer des solutions lisibles, adaptées, simples d'accès
- Anticiper les difficultés de recrutement
- Une solution rapide face à chaque difficulté
- Trouver le bon candidat

Depuis
janv. 2020

Action recrut'

Recontacter les entreprises dont le recrutement n'a pas abouti dans les 30 jours

4 projets
emblématiques

2

**Sécuriser les
demandeurs
d'emploi sur
leurs droits**

- Maintenir un haut niveau de qualité de l'indemnisation
- Garantir un traitement personnalisé du dossier et des réponses claires aux questions
- Permettre aux demandeurs d'emploi d'anticiper l'impact des changements de situation, prévenir les trop-perçus

D'ici
mi-2022

Conseiller Référent Indemnisation

Interlocuteur spécialiste, joignable à tout moment pour être informé sur ses droits

3

**Donner aux
demandeurs d'emploi
les clés de la réussite
de leur parcours vers
un emploi durable**

- Intensifier la démarrage
- Accompagner chaque demandeurs d'emploi au moment où il en a le plus besoin
- Renforcer le potentiel des demandeurs d'emploi, notamment les moins qualifiés

En 2021

Pôle emploi et Cap emploi

Une offre de service commune et inclusive

Depuis
juin 2021

Nouveau suivi

Des méthodes digitales et collaboratives pour les demandeurs d'emploi autonomes

NOS AXES STRATÉGIQUES

Une condition : s'engager ensemble pour accroître notre performance

4

**Développer
la performance
par la confiance
(PPC)**

- Donner les clés à chaque collectif pour agir en confiance
- Innover au service de notre performance
- Manager en facilitant l'action collective
- Positionner les fonctions support comme des partenaires des agences

5

**Réussir ensemble
grâce aux
compétences
de chacun**

- Connaître les compétences dont nous disposons et celles dont nous aurons besoin demain
- Construire des parcours de développement des compétences personnalisés
- S'appuyer sur les managers pour développer et valoriser les talents

6

**Inscrire la
responsabilité
au cœur
de notre action**

- Envers la planète : répondre à l'urgence climatique en réduisant nos émissions carbone
- Envers la société : lutter contre les discriminations et renforcer l'égalité professionnelle
- Envers nos financeurs : garantir une utilisation efficiente de nos ressources
- Envers nos salariés : porter une attention continue à la performance sociale et faciliter l'engagement solidaire

**Indicateurs
de
performance**

Satisfaction
à l'égard de la qualité
des coopérations entre
les fonctions support
et les agences

Indicateur
de progrès
de la démarche
PPC

69,75
Indice de
QVT
(+3,08 pts)

90 %

des agents estiment disposer
**des compétences nécessaires à
l'exercice de leurs activités**

Émissions
de CO2
liées aux
déplacements
professionnels

Taux de
féminisation
des emplois
de cadre

9,55 %
Taux d'emploi
de salariés
en situation
de handicap



NOS PRINCIPAUX PARTENARIATS

NOS PRINCIPAUX PARTENARIATS

Avec nos partenaires (associations, collectivités locales, entreprises, fondations, etc.), nous mobilisons la complémentarité de nos expertises pour répondre aux besoins de chaque territoire, des demandeurs d'emploi et des entreprises.

Objectif 1

Lever les freins sociaux à la recherche ou la reprise d'emploi

Difficultés liées à la mobilité, à la garde d'enfants, à l'exclusion numérique, au logement, à l'accès aux droits et aux soins, à la précarité sociale et financière ou à l'illettrisme

Objectif 2

Mobiliser des services et des accompagnements spécifiques et personnalisés au bon moment

Jeunes confrontés à des difficultés sociales et professionnelles



234 793 jeunes orientés par Pôle emploi vers les Missions locales en 2020

Personnes rencontrant des difficultés **d'insertion sociale et professionnelle**



90 448 personnes entrées en accompagnement global en 2020 pour un accompagnement conjoint avec les conseils départementaux

Personnes en situation **de handicap**



Un rapprochement engagé pour assurer l'accompagnement dans un lieu unique

Cadres et jeunes diplômés (bac+3 et plus)



Des services complémentaires mobilisés en fonction des besoins

Objectif 3

Faciliter les coopérations dans les territoires

Aux côtés des conseils régionaux

Accès à la formation
Pactes régionaux d'investissement dans les compétences 2019-2022
Création d'entreprise
Mobilité
Numérique

Aux côtés des collectivités territoriales
(conseils départementaux, communes et intercommunalités)

Soutien au développement économique et territorial
> Politique de la ville
> Territoires ruraux

Action sociale
> CCAS / CIAS
> Associations locales

Accessibilité des services
Accompagnement du déploiement des maisons France services
Développement des tiers lieux



NOS TEMPS FORTS EN 2021



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

Liberté
Égalité
Fraternité



pôle emploi

NOS TEMPS FORTS EN 2021

#1JEUNE1SOLUTION

Pour atteindre les jeunes et leur offrir des opportunités professionnelles, nous sommes en première ligne du plan #1jeune1solution du gouvernement

Renforcement :

- **De la formation des jeunes** peu qualifiés et éloignés du marché du travail via le Plan d'investissement dans les compétences (PIC)
- **De l'accompagnement intensif des jeunes** (AIJ), destiné au moins de 26 ans en difficulté d'intégration sur le marché du travail. Grace à ce dispositif, les jeunes bénéficient durant 4 à 6 mois du suivi de conseillers 100 % dédiés qui mobilisent toute notre offre de service et les aides à l'embauche ou à la formation
- **De la collaboration avec les partenaires.** Nous aiguillons les candidats pouvant bénéficier de services et d'actions complémentaires vers le partenaire adapté : APEC, Missions locales, Ecoles de la 2^e chance (E2C) et centres EPIDE...
- **De l'accompagnement pour les entreprises** recrutant des jeunes. Forte hausse des capacités de prescription de contrats aidés (PEC/CIE) pour les jeunes



240 000

entrées en AIJ en 2021

100 000

nouvelles formations

Pour permettre aux jeunes d'augmenter leurs connaissances sur le marché du travail, de renforcer leurs compétences techniques et comportementales et de rechercher efficacement emplois, formations et alternance, des outils sont accessibles sur le site candidat de Pôle emploi ainsi que sur l'Emploi Store

NOS TEMPS FORTS EN 2021

#TOUSMOBILISÉS

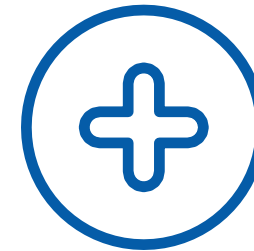
Pour lutter contre les difficultés structurelles de recrutement des entreprises et contribuer au plan de relance, nous nous mobilisons au travers des événements #TousMobilisés

Nouvelles orientations

Mettre en œuvre #TousMobilisés, c'est tirer profit de tout le patrimoine de #VersUnMétier en y apportant les inflexions suivantes :

- **Des événements centrés sur le plan de relance et les secteurs en difficulté** de recrutement de chaque territoire
- **Certains événements spécifiquement centrés sur les moins de 26 ans** incluant la présentation des dispositifs du plan jeunes
- **Le renforcement de la mobilisation des partenaires du territoire**

Au premier semestre 2021, actions autour de 2 secteurs en tension : le sanitaire et social et le bâtiment



4

événements par mois en moyenne dans chaque agence, dont un dédié aux jeunes



LA MISE EN PLACE DES CONSEILLERS RÉFÉRENTS INDEMNISATION

Pour garantir à chaque demandeur d'emploi indemnisé un traitement personnalisé de son dossier et des réponses claires à ses questions, nous mettons en place un conseiller référent indemnisation (CRI)

L'accès à une information fiable et rapide sur leurs droits à l'assurance chômage reste la préoccupation première de la plupart des demandeurs d'emploi. Ils souhaitent que nous répondions toujours plus vite et plus clairement à leurs incertitudes, voire à l'anxiété que peut générer l'absence de visibilité sur leurs revenus.

Les atouts de la mise en place du CRI

- Le demandeur d'emploi bénéficie d'une communication plus développée sur la réglementation et une vision à long terme des droits et de leur évolution, afin de ne pas créer de situation anxiogène
- La mise en place du CRI permet aux conseillers placement de se concentrer sur la recherche d'emploi
- Les CRI pourront prendre contact avec les demandeurs d'emploi pour mieux leur expliquer la façon de s'actualiser

**Déploiement
à partir de
septembre 2021**

LE NOUVEAU SUIVI DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Pour accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi les plus autonomes, des méthodes digitales et collaboratives

Double enjeu

- Adapter le suivi aux besoins et usages des publics en capacité de mener seuls leurs démarches et actions nécessaires à leur retour à l'emploi
- Consacrer plus de temps aux demandeurs d'emploi qui ont davantage besoin d'un conseiller

Une offre de service enrichie

- Le réseau social **Sphère emploi** permet aux demandeurs d'emploi de s'entraider
- L'**évaluation individuelle**, via les points d'étape en ligne, de l'avancée de la recherche d'emploi et de la confiance des demandeurs d'emploi dans leur capacité à retrouver un emploi de façon autonome, à minima tous les 6 mois
- Les **nouvelles prestations co-construites** avec les conseillers et les demandeurs d'emploi (« AccélèR'emploi », « Toutes les clés pour mon emploi durable », « Un emploi stable »...)

Un parcours d'inclusion numérique

Pour les demandeurs d'emploi ayant besoin de progresser sur le numérique, des actions de développement des compétences sont mises en œuvre pour leur permettre de s'emparer pleinement de l'offre de services du nouveau suivi

**Déploiement
de janvier à
septembre 2021**



LE RAPPROCHEMENT ENTRE PÔLE EMPLOI ET CAP EMPLOI



Objectif

Construire une offre de service commune et inclusive avec Cheops, le réseau des Cap emploi

Quatre ambitions

- Améliorer le recrutement de tous les demandeurs d'emploi en situation de handicap
- Mettre en place une réelle complémentarité entre nos deux réseaux
- Construire une offre de service commune et inclusive
- Renforcer nos partenariats avec les autres acteurs économiques et associatifs au niveau national et territorial

Un lieu unique d'accompagnement

Les conseillers Cap emploi sont amenés à intervenir en synergie avec les conseillers Pôle emploi au sein des agences locales de Pôle emploi

SUIVEZ NOTRE ACTUALITÉ !



Sur notre site
internet
institutionnel
pôle-emploi.org



Sur les réseaux
sociaux



En vous abonnant à
notre Newsletter Le
Fil des Élus &
Partenaires [ici](#)



