

Annexe 1 à la décision n° 2020-32 du 4 août 2020

1. Indicateurs nationaux

	<p>La satisfaction des demandeurs d'emploi concernant le suivi dont ils bénéficient</p> <p>La cible nationale est de 75 % pour 2020</p>
<p>Définition de l'indicateur</p>	<p>L'indicateur est le ratio de personnes se déclarant très ou assez satisfaites parmi les personnes ayant répondu au questionnaire.</p> <p>Modalité d'administration des enquêtes : en ligne (mail)</p> <p>Fréquence d'administration : hebdomadaire (Restitution mensuelle)</p> <p>Population interrogée : les usagers en portefeuille ayant plus de 3 mois d'ancienneté et au moins 2 mois dans la même modalité de suivi accompagnement (MSA) et actuellement suivis/accompagnés par Pôle emploi</p> <p>Règles de non sur-sollicitation : un DE qui répond au questionnaire ne sera plus sollicité sur ce sujet pendant 2 mois</p> <p>Question :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quel est votre niveau de satisfaction concernant le suivi dont vous bénéficiez ? <p>Question ouverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pouvez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes (très, assez, peu ou pas du tout) satisfait(e) ? <p>Suite du questionnaire</p> <p>Quel est votre niveau de satisfaction concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'appui de votre conseiller pour favoriser votre retour à l'emploi - [L'information délivrée par] ou [L'appui de] votre conseiller sur l'utilisation des services numériques (pole-emploi.fr, emploi store, applications mobiles...) - La fréquence des contacts avec Pôle emploi <p>Au cours des trois derniers mois, avez-vous eu un ou plusieurs contact(s) avec votre conseiller référent (à votre initiative ou à celle de votre conseiller) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1) Oui - 2) Non, mais vous n'en avez pas eu besoin - 3) Non, mais vous l'auriez souhaité <p>[Si Non, mais vous l'auriez souhaité] Pouvez-vous nous préciser pour quelle(s) raison(s) vous auriez souhaité avoir un contact ?</p> <p>Sélectionnez le ou les items :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1) Obtenir des informations sur les formations - 2) Obtenir des informations sur les offres d'emploi disponibles ou les secteurs qui recrutent

	<ul style="list-style-type: none"> - 3) Obtenir des informations sur votre éventuelle allocation - 4) Etre conseillé(e) sur votre projet professionnel - 5) Etre conseillé(e) sur votre CV/lettre de motivation - 6) Préparer un entretien d'embauche - 7) Etre conseillé(e) dans vos démarches en ligne sur l'emploi-store ou Pôle emploi.fr - 8. Autre
Origine des données	Enquêtes locales administrées par IPSOS
Utilisation	Complément de prime variable et collectif 2020 Objectif 1 retenu au national
Niveaux d'atteinte de l'objectif annuel	<ul style="list-style-type: none"> - 75 % (2020) en cumul du T1 au T4. (cet indicateur sera calculé sur 10 mois, les enquêtes ayant été suspendues pendant la période du confinement) <p>Appréciation du niveau d'atteinte d'un objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « non atteint » : inférieur à 98,5 % de l'objectif fixé, - « partiellement atteint » : supérieur ou égal à 98,5% et inférieur à 100 % de l'objectif fixé, - « atteint » : supérieur ou égal à 100 % de l'objectif fixé.
Modes et exemples de calculs du taux d'atteinte de l'objectif annuel L'exemple présenté dans cette fiche n'est que pure illustration.	<p>Exemple 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectif : 60 % - Réalisé de l'année : 60 % - Calcul du taux d'atteinte : 60 % / 60 % = 100 %, soit ici un objectif atteint. <p>Exemple 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectif : 60 % - Réalisé de l'année : 55 % - Calcul du taux d'atteinte : 55 % / 60 % = 91,6 %, soit dans ce cas un objectif non atteint.
Périodicité de mesure du niveau d'atteinte de l'objectif annuel	En cumul du T1 au T4 (cet indicateur sera calculé sur 10 mois, les enquêtes ayant été suspendues pendant la période du confinement)

	<p>La satisfaction des entreprises vis-à-vis des services de Pôle emploi</p> <p>La cible nationale est de 75 % pour 2020</p>
Définition de l'indicateur	<p>L'indicateur est le ratio de personnes se déclarant très ou assez satisfaites parmi les personnes ayant répondu au questionnaire.</p> <p>Modalité d'administration des enquêtes : en ligne (mail)</p> <p>Fréquence d'administration : hebdomadaire (Restitution mensuelle)</p> <p>Population interrogée : seront interrogées toutes les entreprises ayant vécu au-cours de la semaine précédant la date d'envoi des questionnaires un des événements suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi (visite d'un conseiller en entreprise d'un conseiller, venue d'une entreprise en agence) - 2) La promotion de profil (Présentation par un conseiller d'une candidature à une entreprise sans que celle-ci ait déposée une offre d'emploi) - 3) La clôture de l'offre <p>Le questionnaire est adapté à l'événement qui le déclenche :</p> <p>Questions posées :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1) La rencontre entre l'entreprise et un conseiller Pôle emploi : <ul style="list-style-type: none"> o Vous avez récemment rencontré un conseiller Pôle emploi, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? - 2) La promotion de profil : <ul style="list-style-type: none"> o Votre conseiller Pôle emploi vous a spontanément présenté un ou des profils. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? - 3) La « proposition de contact avec ou sans offre à un candidat » via la banque de profils : <ul style="list-style-type: none"> o Vous avez pris contact avec un candidat via la banque de profil de Pôle emploi. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction concernant ce service ? - 4) La clôture de l'offre : <ul style="list-style-type: none"> o Quel est votre niveau de satisfaction concernant le traitement de votre dernière opération de recrutement par Pôle emploi ? <p>Question ouverte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pouvez-vous préciser la raison principale pour laquelle vous êtes ?
Origine des données	Enquêtes locales administrées par IPSOS
Utilisation	Complément de prime variable et collectif 2020 Objectif 2 retenu au national

<p>Niveaux d'atteinte de l'objectif annuel</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 75 % (2020) en cumul du T1 au T4. (cet indicateur sera calculé sur 10 mois, les enquêtes ayant été suspendues pendant la période du confinement) <p>Appréciation du niveau d'atteinte d'un objectif :</p> <ul style="list-style-type: none"> - « non atteint » : inférieur à 98,5 % de l'objectif fixé, - « partiellement atteint » : supérieur ou égal à 98,5% et inférieur à 100 % de l'objectif fixé, - « atteint » : supérieur ou égal à 100 % de l'objectif fixé.
<p>Modes et exemples de calculs du taux d'atteinte de l'objectif annuel</p> <p>L'exemple présenté dans cette fiche n'est que pure illustration.</p>	<p>Exemple 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectif : 60 % - Réalisé de l'année : 60 % - Calcul du taux d'atteinte : $60 \% / 60 \% = 100 \%$, soit ici un objectif atteint. <p>Exemple 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectif : 60 % - Réalisé de l'année : 55 % - Calcul du taux d'atteinte : $55 \% / 60 \% = 91,6 \%$, soit dans ce cas un objectif non atteint.
<p>Périodicité de mesure du niveau d'atteinte de l'objectif annuel</p>	<p>En cumul du T1 au T4 (cet indicateur sera calculé sur 10 mois, les enquêtes ayant été suspendues pendant la période du confinement).</p>