

# RAPPORT ANNUEL SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA CONVENTION TRIPARTITE



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,  
DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET DU DIALOGUE SOCIAL







**Ce rapport présente les actions mises en œuvre durant l'année écoulée dans le cadre de la convention tripartite 2012-2014 et de la convention 2015-2018 signée le 18 décembre 2014 avec l'État et l'Unédic. Un focus est proposé sur les résultats obtenus au premier semestre 2015 (cf. annexe n°1).**

## DES RÉSULTATS EN PROGRESSION QUI DÉMONTRENT LA PERTINENCE DES ORIENTATIONS RETENUES

Sur les 18 indicateurs de la convention tripartite 2012-2014, 13 ont progressé entre 2012 et 2014, dont 7 ont dépassé les cibles fixées pour l'année 2014 (cf. annexe n°2).

S'agissant des 14 indicateurs de la convention tripartite 2015-2018, il est trop tôt pour déterminer si les cibles pour l'année 2015 seront atteintes. Toutefois, dans un contexte économique qui reste fragile, Pôle emploi a obtenu au premier semestre 2015 des résultats intermédiaires globalement encourageants alors même que le nombre de demandeurs d'emploi et de dossiers traités a continué d'augmenter. Des efforts importants restent encore à faire pour limiter la hausse du nombre de demandeurs d'emploi de longue durée ou encore améliorer le taux de retour à l'emploi durable après formation. Néanmoins, les résultats obtenus au premier semestre 2015 démontrent globalement la pertinence des orientations retenues avec l'État et l'Unédic.

Ces orientations sont placées en grande partie dans la continuité de la convention tripartite précédente qui a permis le développement d'une offre de services davantage personnalisée. La convention 2015-2018 tire en même temps les conséquences d'un contexte où les besoins des entreprises et des demandeurs d'emploi se polarisent tandis que le marché du travail se transforme, en particulier sous l'effet de la révolution numérique, avec des trajectoires individuelles davantage différenciées. Elle introduit ainsi des inflexions majeures avec, par exemple, la mise en place de conseillers à la relation entreprises ou encore le développement de services numériques accessibles à tous.

Dans le cadre de la démarche de «benchlearning» mise en œuvre par le réseau européen des services publics de l'emploi avec l'appui de la Commission européenne, le rapport d'évaluation élaboré en mai dernier par des évaluateurs externes, issus principalement d'autres services publics de l'emploi, a confirmé le bien-fondé de ces orientations et a encouragé Pôle emploi à poursuivre les évolutions engagées.

### ***Le renforcement de la personnalisation des services répond aux attentes des demandeurs d'emploi et des entreprises***

**Le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi** concernant le suivi dont ils bénéficient atteint ce semestre 65,1%, soit 1,6 point de plus que le résultat constaté sur la même période en 2014. Quelle que soit la modalité de suivi ou d'accompagnement concernée, les résultats sont supérieurs à ceux du premier semestre 2014. Cette progression est tirée par l'amélioration de la qualité des échanges, l'adaptation des actions proposées et le fait que tous les demandeurs d'emploi ont depuis le début de l'année 2015 l'adresse mail de leurs conseillers.

**L'amélioration de la satisfaction des demandeurs d'emploi est encore plus marquée vis-à-vis des services numériques que Pôle emploi s'attache à développer.** Avec 77% des demandeurs d'emploi satisfaits de ces services, elle a augmenté de 4,3 points par rapport à l'année dernière (baromètre de mars 2014). Cette progression est tirée par les services liés aux offres, et en particulier par le développement des offres d'emploi en ligne sur pole-emploi.fr.

Grâce à la rénovation de l'offre de services aux entreprises engagée dans le cadre de la convention tripartite précédente, **l'action d'intermédiation de Pôle emploi a gagné en efficacité.** La part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi s'élève ce semestre à 63,9%, soit une augmentation de 4,2 points par rapport à la même période en 2014. La part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi a elle aussi augmenté de 5,7 points par rapport à la même période l'année dernière pour atteindre 68,5% ce semestre.

**Le taux de satisfaction des entreprises concernant le traitement de la dernière opération de recrutement** par Pôle emploi se stabilise au premier semestre 2015 à 66,3%. L'installation définitive des **4 000 conseillers à la relation entreprises, qui s'est achevée le 1<sup>er</sup> juillet dernier, devrait contribuer à améliorer le niveau de satisfaction des entreprises.**

### ***Les délais et la qualité du processus d'indemnisation s'améliorent dans un contexte marqué par l'augmentation du nombre de dossiers traités***

**Le taux de premiers paiements dans les délais s'élève au premier semestre 2015 à 91,4%**, soit un résultat inférieur de 1,5 point à celui constaté sur la même période en 2014, ce qui s'explique par la mise en œuvre, en deux étapes, de la nouvelle convention d'Assurance chômage et de son avenant, entrés en vigueur respectivement en octobre 2014 et en avril 2015. Néanmoins, **la progression constante de cet indicateur tout au long du semestre** démontre un réel effort d'appropriation des nouvelles règles de l'Assurance chômage qui résulte en particulier de l'effort de formation des conseillers mis en œuvre par Pôle emploi.

**Le taux de conformité financière des décisions concernant les demandes d'allocation, qui atteint au premier semestre 2015 90,5%**, a connu une diminution de 0,6 point par rapport à la même période en 2014. Cette légère baisse s'explique par l'augmentation du nombre de dossiers complexes (multiplication des contrats courts et des situations multi-employeurs) et la mise en œuvre des nouvelles règles d'Assurance chômage. L'indicateur devrait progressivement s'améliorer sous l'effet des nouvelles modalités de contrôle mises en place depuis juillet et de la poursuite de l'appropriation des processus de liquidation des dossiers d'allocation.

Enfin, **le taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations** a augmenté de 1,6 point ce semestre par rapport au dernier trimestre de l'année 2014 (date à laquelle l'indicateur a été mis en place) pour atteindre 69,7%, ce qui témoigne de l'effort d'appropriation des nouvelles règles d'Assurance chômage et de la meilleure accessibilité des conseillers.

### ***Pôle emploi est vigilant par rapport à l'impact des actions mises en œuvre sur le retour à l'emploi***

Pôle emploi a contribué en moyenne chaque mois, entre janvier et avril 2015, au retour à l'emploi de 307 000 demandeurs d'emploi. À fin avril 2015, en cumul sur les douze derniers mois, **Pôle emploi a ainsi contribué au retour à l'emploi de 3 636 000 demandeurs d'emploi.**

Le nombre de demandeurs d'emploi en catégorie ABC ayant 12 mois d'inscription en catégorie A au cours des 15 derniers mois était à fin juin 2015 de 1 481 000. Le comité de suivi s'est accordé sur la nécessité de poursuivre la mobilisation de tous les leviers (montée en charge de l'accompagnement intensif, et notamment de l'accompagnement global, contrats aidés, redynamisation des parcours) pour freiner l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi de longue durée.

Le taux de retour à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi s'élevait à 26,8% en moyenne pour les sortants de formation de fin décembre 2014, un résultat inférieur de 1,4 point par rapport à celui constaté pour les sortants de décembre 2013. Il s'agit d'un point d'attention particulier pour les signataires de la convention tripartite. Un meilleur ciblage des formations et un accompagnement plus étroit des sortants sont prévus pour redresser ce résultat.

D'ailleurs, dans le cadre du «plan 100 000» mis en œuvre en 2014, six mois après avoir bénéficié d'une formation prioritaire, 56,9% des demandeurs d'emploi étaient en emploi. Le taux de retour à l'emploi durable s'établit à 41,8%.

Afin d'accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail, **Pôle emploi a atteint 98,8% de l'objectif qui lui avait été fixé au premier semestre 2015 en matière de prescription de CUI-CAE (100 190 contrats prescrits) et 101,5% de celui fixé pour la prescription des CUI-CIE (32 180 contrats prescrits) tout en orientant 37 720 demandeurs d'emploi vers les missions locales dans le cadre de la prescription des emplois d'avenir.**

Pôle emploi a enfin contribué à la **mise en œuvre du plan gouvernemental de lutte contre le chômage de longue durée**, annoncé en février 2015, en prescrivant en particulier 16 320 premières périodes d'immersion en entreprise.

## TROIS ÉVOLUTIONS MAJEURES CONTRIBUANT À RENFORCER LA PERSONNALISATION DES SERVICES

### ***Des conseillers dédiés aux entreprises pour mieux prendre en compte les besoins des entreprises qui recrutent***

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2015, 4 000 conseillers à la relation entreprises sont actifs sur tout le territoire. Grâce à cette nouvelle organisation, expérimentée entre juillet 2013 et mars 2014 dans le cadre de la convention tripartite 2012-2014, **les conseillers sont plus disponibles pour prendre en compte les besoins des entreprises**, en particulier des TPE-PME, tout au long du processus de recrutement.

**Des actions de simplification ont également été mises en œuvre au premier semestre 2015 pour faciliter la vie des employeurs.** Grâce à la transmission systématique de l'adresse mail des conseillers, les employeurs peuvent désormais les contacter plus facilement. Par ailleurs, une simplification des formulaires utilisés par les employeurs a été engagée.

### ***L'«Emploi Store» : de nouveaux services numériques accessibles à tous les demandeurs d'emploi***

Depuis le 2 juillet 2015, comme Pôle emploi s'y était engagé, **plus d'une centaine de nouveaux services en ligne, développés par Pôle emploi et ses partenaires, sont proposés à toutes les personnes en recherche d'emploi via l'« Emploi Store ».**

Les premiers MOOCs<sup>1</sup> lancés en avril dernier totalisaient à fin juin 2015 près de 24 000 inscrits avec des participants très actifs sur les forums.

Les demandeurs d'emploi peuvent également accéder à partir de l'« Emploi Store » à des services tels qu'un simulateur virtuel d'entretien, des « serious games » ou encore des B.A.-BA. pour choisir un métier, se former, préparer une candidature et trouver un emploi.

**Ces nouveaux services enrichissent ceux déjà proposés sur pole-emploi.fr.** Ce site, fréquenté par 19,8 millions de visiteurs uniques chaque mois<sup>2</sup>, a fait l'objet de différentes actions de simplification au premier semestre 2015 avec, par exemple, la possibilité de télécharger plus facilement des pièces justificatives. Avec **410 800 offres d'emploi en ligne à la fin du premier semestre 2015, soit environ 170 000 de plus qu'à la fin de l'année 2014**, le site pole-emploi.fr contribue à renforcer la transparence du marché du travail. Ce **renforcement de la transparence du marché du travail**, engagé dans le cadre de la convention

<sup>1</sup> « MOOCs » : cours en ligne ouverts à tous

<sup>2</sup> Données XiTi (solution de mesure d'audience d'Internet), janvier 2015

tripartite 2012-2014, est également le résultat de l'action d'agrégation des offres d'emploi menées par Pôle emploi avec 65 partenariats noués à fin juin avec les acteurs de l'emploi en ligne, soit 13 de plus qu'à la fin de l'année 2014. Cette démarche permet également d'aider les entreprises à pourvoir leurs offres d'emploi grâce à la **multidiffusion des offres d'emploi** testée pour la première fois au premier semestre 2015 dans 8 régions pilotes avec 8 partenaires : 6 600 offres d'emploi, en moyenne chaque jour, ont ainsi été mises à disposition de ces partenaires.

Enfin, les demandeurs d'emploi ont la possibilité, expérimentée entre janvier et août 2014 dans 11 régions et étendue au premier semestre 2015 à un site par région, de bénéficier d'un **accompagnement dématérialisé par webcam** (« 100% web »). Au 30 juin 2015, 30 000 demandeurs d'emploi bénéficiaient de cet accompagnement « 100% web ».

### ***Une montée en charge de l'accompagnement intensif***

Pôle emploi a poursuivi au premier semestre 2015 la montée en charge de l'accompagnement intensif pour les demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail.

**Environ 350 000 demandeurs d'emploi bénéficiaient à fin juin 2015 d'un accompagnement intensif, contre 230 000 fin 2014.** Parmi eux, 85% étaient en accompagnement renforcé, 11% en accompagnement intensif jeunes et 4% en accompagnement global. L'accompagnement global, quatrième modalité d'accompagnement initiée en avril 2014 pour mieux articuler l'accompagnement professionnel proposé par Pôle emploi et l'accompagnement social proposé par les conseils départementaux aux demandeurs d'emploi les plus en difficulté, était déployé au 1<sup>er</sup> septembre 2015 dans 74 départements.

En 2017, l'objectif est que le nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif soit porté à 460 000.

## **PERSPECTIVES POUR 2016**

### ***Un nouveau parcours du demandeur d'emploi avec des démarches simplifiées et un accompagnement plus adapté aux besoins***

Dès octobre 2015, dans quatre premières régions, puis sur tout le territoire à partir du premier semestre 2016, un nouveau parcours du demandeur d'emploi sera mis en place.

**Les demandeurs d'emploi pourront réaliser en ligne leur inscription et leur demande d'indemnisation.** Des dispositifs d'assistance gratuits sont prévus pour les aider à réaliser ces démarches. Les conseillers en charge de la gestion des droits seront responsables de bout en bout de chaque demande d'allocation. Ils répondront de façon personnalisée aux questions des demandeurs d'emploi au sujet de leur indemnisation. Avant leur premier rendez-vous avec Pôle emploi, les demandeurs d'emploi disposeront ainsi de toutes les informations nécessaires sur leur dossier d'indemnisation.

**L'entretien de situation, entièrement consacré au diagnostic, interviendra au plus tard dans les deux à quatre semaines après l'inscription en ligne.** Les demandeurs d'emploi qui se réinscrivent seront directement réorientés, dans la mesure du possible, vers leur ancien conseiller référent pour que l'accompagnement puisse reprendre sans délai. Pour les autres, l'accompagnement débutera au plus tard dans les deux mois suivant l'inscription, soit deux fois plus vite qu'aujourd'hui.

**Pour prévenir le chômage de longue durée**, les conseillers veilleront, grâce à la généralisation des entretiens personnalisés et à la mise en place d'un système d'alertes, **à dynamiser l'accompagnement en réorientant au besoin les demandeurs d'emploi vers un accompagnement plus intensif.**

**La nouvelle organisation du contrôle de la recherche d'emploi**, expérimentée dans le cadre de la convention tripartite 2012-2014 et aujourd'hui en cours de généralisation avec des équipes dédiées dotées de 200 équivalent temps plein travaillé (ETPT), **contribuera également à cette redynamisation du parcours des demandeurs d'emploi.** Elle permettra de mieux identifier les personnes dont les démarches de recherche d'emploi sont insuffisantes et peuvent donc nécessiter une action de redynamisation ou la réorientation vers une modalité de suivi ou d'accompagnement plus adaptée.

### ***Un meilleur accompagnement des transitions professionnelles***

Grâce à la mise en place de l'entretien de situation et à un meilleur outillage des conseillers, **la qualité du diagnostic des demandeurs d'emploi sera renforcée.** Ce diagnostic de qualité est un préalable indispensable à la mise en œuvre du conseil en évolution professionnelle.

Pôle emploi, qui est l'un des cinq opérateurs désignés par la loi du 5 mars 2014 au titre du conseil en évolution professionnelle, poursuivra en 2016 son investissement en faveur d'un meilleur accompagnement des transitions professionnelles. Après la formation en 2015 des conseillers responsables de l'accompagnement « renforcé » des demandeurs d'emploi et des psychologues du travail, les conseillers en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi en « guidé » bénéficieront également en 2016 de cette montée en compétences. **Les conseillers proposeront ainsi aux demandeurs d'emploi un conseil de meilleure qualité** et, le cas échéant, un accompagnement à la mise en œuvre de leur projet professionnel. Dans le cadre du conseil en évolution professionnelle, les conseillers mobiliseront l'ensemble des prestations adaptées, et notamment Activ'projet qui a été mise en place en juillet 2015 pour aider les demandeurs d'emploi à construire leur projet professionnel.

En lien avec la montée en charge du compte personnel de formation, Pôle emploi s'attachera également à **améliorer les conditions de recours à la formation, ainsi que le taux de retour à l'emploi durable après formation.**

**Enfin, Pôle emploi mettra en œuvre dès le premier trimestre 2016 une nouvelle offre de services de placement international.** Les demandeurs d'emploi ayant un projet professionnel à l'étranger seront mieux détectés et mieux informés des opportunités d'emploi. Ils bénéficieront d'un conseil de premier niveau dans toutes les agences et d'un conseil plus spécialisé délivré par des équipes de conseillers à « dominante internationale » implantées dans des agences de proximité situées dans un nombre de régions en cours de détermination.



### ***Un développement des services personnalisés sur rendez-vous***

Dès septembre 2015, un à quatre après-midis par semaine seront réservés aux entretiens personnalisés entre les demandeurs d'emploi et les conseillers référents ou désignés pour répondre aux questions relatives à l'indemnisation. Cette évolution des modalités d'accès à l'agence renforce le principe de l'accès direct par les demandeurs d'emploi à leur conseiller référent. Elle complète la possibilité, ouverte aux demandeurs d'emploi depuis le début de l'année 2015, de **contacter directement par mail leur conseiller référent grâce à « mail.net »**. En juillet 2015, les conseillers ont reçu de la part des demandeurs d'emploi 380 000 mails.net, soit 20% de plus qu'en février dernier. Le recours à « mail.net » devrait encore monter en charge en 2016.

Le développement des services personnalisés sur rendez-vous contribue également à l'augmentation du temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi auquel Pôle emploi s'est engagé à consacrer à l'issue de la convention tripartite au moins 2 000 équivalent temps plein travaillé (ETPT) supplémentaires.

### ***De nouveaux services numériques pour les entreprises***

Au premier semestre 2016, Pôle emploi proposera aux entreprises de nouveaux services numériques pour les aider à préparer un éventuel recrutement ou à recruter.

Par ailleurs, les services en ligne déjà proposés seront améliorés dès le quatrième trimestre 2015. Ainsi, **le dépôt d'offres en ligne sera simplifié**. Les employeurs pourront, par exemple, conserver l'intitulé du poste saisi ou encore personnaliser leur offre avec leur logo et l'URL de leur site. Grâce à l'amélioration des modalités de recherche au sein de la banque de CV et à une meilleure restitution des résultats, **les entreprises pourront également accéder plus facilement aux profils les plus pertinents par rapport à leurs besoins de recrutement**.

## ANNEXE N° 1

N°	Indicateurs stratégiques de la convention tripartite 2015-2018	Référence 2014	Résultats S1 2014	Résultats S1 2015	Cible 2015
1	Nombre de retours à l'emploi (en cumul annuel)	3 613 870  (cumul oct. 2013 à sept. 2014)	3 587 840  (cumul mai 2013 à avril 2014)	3 636 053  (cumul mai 2014 à avril 2015)	+1,5% par rapport à 2014 à conjoncture constante
2	Nombre de retours à l'emploi durable	121 236 (juin 2014)	132 450 (déc. 2013)	131 970 (déc. 2014)	sans cible associée
3	Nombre de demandeurs d'emploi restés 12 mois en catégorie A pendant les 15 derniers mois parmi les demandeurs d'emploi de catégorie ABC	1 438 520 (sept. 2014)	1 366 636 (juin 2014)	1 480 761 (juin 2015)	1 535 632 (sept. 2015 - estimation du plafond issu du modèle)
4	Taux d'accès à l'emploi durable 6 mois après la fin d'une formation prescrite par Pôle emploi (en cumul annuel)	28,3%  (cumul oct. 2013 à juin 2014)	28,2%  (cumul oct. 2013 à déc. 2013)	26,8%  (cumul oct. 2014 à déc. 2014)	29,9%  (cumul oct. 2014 à juin 2015)
5	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant le suivi dont ils bénéficient (en cumul annuel)	64,2% (cumul 2014)	63,5% (cumul S1)	65,1% (cumul S1)	66% (cumul 2015)
6	Nombre de demandeurs d'emploi en accompagnement intensif	230 000	nd	En cours de correction	350 000
7	Taux de premiers paiements dans les délais (en cumul annuel, source : SISP)*	92,6% (cumul 2014)	92,9% (cumul S1)	91,4% (cumul S1)	93% (cumul 2015)
8	Taux de conformité financière des décisions concernant les demandes d'allocation (en cumul annuel, champ : RAC et solidarité)	89,7% (cumul 2014)	91,1% (cumul S1)	90,5% (cumul S1)	92,9% (cumul 2015)
9	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant les informations sur les sujets liés aux allocations (en cumul annuel)	68,1% (T4 2014)	nd	69,7% (cumul S1)	70% (cumul 2015)
10	Part des offres en accompagnement satisfaites par Pôle emploi	60,0% (cumul 2014)	59,7% (cumul S1)	63,9% (cumul S1)	62% (cumul S2 2015)
11	Part des offres en accompagnement satisfaites par le placement d'un demandeur d'emploi	62,4% (cumul 2014)	62,8% (cumul S1)	68,5% (cumul S1)	63,6% (cumul S2 2015)
12	Taux de satisfaction concernant le traitement de la dernière opération de recrutement par Pôle emploi (résultat évalué uniquement sur le dernier baromètre 2015)	65,1% (cumul 2014)	66,5% (cumul S1)	66,3% (cumul S1)	69% (cumul 2015)
13	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi sur les services numériques (évalué une fois par an par le baromètre des services en ligne)	72,7% (mars 2014)	72,7% (mars 2014)	77,0% (mars 2015)	75%
14	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi en équivalent temps plein travaillé (ETPT)	10 604 ETPT (T4 2014)	nd	Résultats prévus au T4 2015	+600 ETPT par rapport au T4 2014 (T4 2015)

\* Le mode de calcul de cet indicateur a évolué depuis le 1er janvier 2015 avec le passage du système informatique SID à SISP.

## ANNEXE N° 2

N°	Indicateurs stratégiques de la convention tripartite 2012-2014	Résultats 2012	Cible 2014	Résultats 2014
1	Nombre de sorties vers l'emploi durable	122 091 (moyenne/mois en 2012)	+10% par rapport à la valeur attendue compte tenu de la conjoncture par le modèle	122 892, soit +16% par rapport à la valeur attendue par le modèle (moyenne/mois en 2014)
1bis	Nombre de sorties vers l'emploi durable des demandeurs d'emploi de longue durée	36 856 (moyenne/mois en 2012)	+10%, par rapport à la valeur attendue compte tenu de la conjoncture par le modèle	40 795, soit +1,9% par rapport à la valeur attendue par le modèle
2	Taux d'entretiens d'inscription et de diagnostic réalisés dans les 10 jours ouvrés (15 jours calendaires) après le premier contact avec Pôle emploi	76,6% (cumul 2012)	85,0% (cumul 2014)	91,0% (cumul 2014)
3	Taux de satisfaction des demandeurs d'emploi concernant l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins	52,1% (mars 2012)	60,0% (mesure 2014)	56,6% (novembre 2014)
4	Part des demandeurs d'emploi encore inscrits sur les listes de Pôle emploi, 12 mois après leur inscription	42,7%	35,4% (cohortes de mars 2013 à février 2014)	43,2% (cohortes de mars 2013 à février 2014)
4bis J	Part des jeunes (moins de 25 ans) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi 12 mois après leur inscription	32,1%	25,1% (cohortes de mars 2013 à février 2014)	31,9% (cohortes de mars 2013 à février 2014)
4bis S	Part des seniors (plus de 50 ans) encore inscrits sur les listes de Pôle emploi 12 mois après leur inscription	57,8%	50% (cohortes de mars 2013 à février 2014)	58,7% (cohortes de mars 2013 à février 2014, corrigée de la DRE)
5	Nombre de demandeurs d'emploi ayant une durée d'inscription cumulée de plus de 21 mois en catégorie A au cours des 24 derniers mois	576 976 (moyenne/mois en 2012)	- 100 000 par rapport à 2012	791 661 (moyenne/mois en 2014)
6	Taux de sortie vers l'emploi durable six mois après toute formation prescrite par Pôle emploi	31,3% (septembre 2012)	41,8% (septembre 2014)	37,2% (septembre 2014)
7	Taux de premiers paiements dans les délais (source SID)	88,9% (cumul 2012)	93,0% (cumul 2014)	90,5% (cumul 2014)
8	Taux de demandeurs d'emploi pour lesquels l'EID est intervenu il y a moins de deux mois se déclarant satisfaits de l'information relative à leur indemnisation	67,9% (mars 2012)	72,0% (cumul 2014)	64,7% (cumul 2014)
9	Part des offres avec présélection satisfaites par MER+ avec identifiant	55,6% (cumul 2012)	60,0% (cumul 2014)	63,1% (cumul 2014)
10	Taux de satisfaction des employeurs clients sur l'adaptation de l'offre de services de Pôle emploi à leurs besoins	58,4% (mars 2012)	60,0% (mesure 2014)	66,0% (juin 2014)
11	Délai moyen de satisfaction des offres avec présélection	29,7 jours (cumul 2012)	29,0 jours (cumul 2014)	31,0 jours (cumul 2014)
12	Part des offres pour lesquelles l'employeur peut être directement contacté par le demandeur d'emploi	44,2% (cumul 2012)	50,0% (cumul 2014)	74,1% (cumul 2014)
13	Part des demandeurs d'emploi inscrits disposant d'un CV Pôle emploi (anonyme ou pas) sur la banque des profils en ligne	12,6% (cumul avril - décembre 2012)	35,0% (cumul 2014)	26,1% (cumul 2014)
14	Nombre d'ETP fonction support redéployés	121 ETP (novembre 2012)	600 ETP (décembre 2014)	628,3 ETP (mars 2015)
15	Temps consacré au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi	7 407 ETP (décembre 2012)	+ 4 000 ETP, soit 10 720 ETP (décembre 2014)	12 507 ETP (décembre 2014)



MINISTÈRE  
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,  
DE LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET DU DIALOGUE SOCIAL



pôle emploi