



pôle emploi



Chiffres clés 2020



Pôle emploi s'est mobilisé pendant la crise sanitaire au service des demandeurs d'emploi et des entreprises

Accroissement de l'utilisation des services à distance

- **pole-emploi.fr** > 493 millions de visites en 2020
- **Applications mobiles** > 323 millions de visites
- **pole-emploi.org** > 9,3 millions de visites en 2020
- **Formations à distance** > 150 nouvelles formations totalement à distance gratuites et rémunérées ont été mises en place
- **Visioconférences** > 257 346 visioconférences réalisées par les conseillers

Réouverture des agences

Après une suspension de l'accueil en raison du confinement, les agences rouvrent **le 19 mai** sur l'ensemble du territoire. Elles sont ensuite restées ouvertes tout le long de la crise sanitaire.

Au service des demandeurs d'emploi

En 2020, malgré la crise sanitaire, Pôle emploi a poursuivi le renforcement de son accompagnement vers l'emploi durable, en répondant de manière plus réactive aux besoins des demandeurs d'emploi et en travaillant au développement de leurs compétences.

Maintenir un haut niveau de performance en matière d'indemnisation

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

7,9 M
de demandes d'allocation traitées

38,5 Mds
d'euros versés aux demandeurs d'emploi pour le compte de l'Assurance chômage

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



41,6 M d'appels au 3949

4,1 M
de personnes inscrites à Pôle emploi ont retrouvé un emploi

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



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



Mieux identifier les besoins des demandeurs d'emploi

924 168
entrées en formation tous financeurs confondus

30 M
de recherches de formation effectuées sur www.pole-emploi.fr et l'appli Ma formation

1 357 M€
montant financé par Pôle emploi au titre de la formation des demandeurs d'emploi (y compris les financements PIC)

76 275
Parcours Emploi Compétences signés

Au service des entreprises

La prévention des difficultés de recrutement des entreprises constitue l'une des priorités de Pôle emploi.
En 2020, Pôle emploi a accompagné les entreprises qui devaient recruter pendant la crise sanitaire.



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



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



97,4 %
d'entreprises satisfaites
de la rencontre avec
un conseiller



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

**Faciliter les
recrutements
grâce à une offre
de service dédiée...**

5 560
conseillers dédiés à la relation
avec les entreprises et aux
opérations de recrutements
aident à la rédaction
des offres, recherchent
les candidats et répondent
aux besoins spécifiques
des TPE et PME

40 753
candidats évalués grâce à
la méthode de recrutement
par simulation (MRS)

**Lutter contre
les difficultés
de recrutement
grâce aux événements
#TousMobilisés**

Pour les métiers rencontrant
des difficultés de recrutement :
commerce, réparation automobile, BTP,
métallurgie, services à la personne...

4 événements par mois
dans chaque agence dont 1 dédié aux jeunes,
pour faire rencontrer les demandeurs
d'emploi et les professionnels en lien avec les
branches professionnelles, les entreprises,
les organismes de formation,
les chambres consulaires

#TousMobilisés,
ce sont plus de
10 000 événements thématiques
en 2020 sur tout le territoire

Au service de ceux qui en ont le plus besoin

Pôle emploi s'appuie sur un vaste réseau de partenaires pour permettre aux demandeurs d'emploi qui connaissent des difficultés spécifiques de trouver des réponses adaptées, sur la base de diagnostics socio-économiques et de projets partagés : collectivités, opérateurs publics, chambres consulaires, associations spécialisées.

Renforcer l'accompagnement des jeunes

l'accompagnement intensif des jeunes (AIJ) permet aux jeunes d'apprendre à valoriser leurs atouts, à identifier leurs savoir-être, à élargir leurs cibles professionnelles en lien avec le marché du travail et à maîtriser les techniques de recherche d'emploi.



157 000
jeunes ont été accompagnés en AIJ en 2020

Renforcer l'accompagnement global des demandeurs d'emploi

90 448
demandeurs d'emploi ont bénéficié de l'accompagnement global en 2020

Pour les demandeurs d'emploi confrontés à des difficultés sociales,
l'accompagnement global
allie deux expertises :

Un travailleur
social d'un conseil
départemental

Un conseiller
Pôle emploi

Renforcer l'accompagnement des personnes en situation de handicap

En 2020,
les travaux visant à construire une offre de service commune et inclusive, ainsi qu'à renforcer
la complémentarité entre Pôle emploi et le réseau des Cap emploi, ont débutés.

Au service de toutes nos parties prenantes

Conformément à ses engagements, Pôle emploi construit une politique sociale et environnementale exemplaire. La culture managériale promeut l'autonomie et la confiance, dans un souci permanent de développement des compétences et d'accompagnement des mobilités.

57 478 professionnels au service de Pôle emploi dont :

24 178
conseillers dédiés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi

5 560
conseillers dédiés à la relation avec les entreprises

7 602
conseillers dédiés à la gestion des droits

5 063
conseillers en appui de la relation de service

984
psychologues du travail

Pôle emploi, partout sur le territoire

896
agences et points relais

En 2020, Pôle emploi est partenaire et a contribué au déploiement de 856 structures labellisées France Services.

Engager tous les collaborateurs dans une vision responsable

100 %
des sites Pôle emploi sont équipés ADEDA (dispositif d'accueil des demandeurs d'emploi déficients auditifs)

9,49 %
c'est le taux d'emplois directs et indirects de travailleurs handicapés

99/100
c'est le score de l'index égalité entre les femmes et les hommes

4,59 T / ETP *
Bilan carbone 2020

En 2020, les quatre axes d'actions majeurs inscrits à la feuille de route de la RSE de Pôle emploi ont fait l'objet de travaux : proposer des services 100 % accessibles et inclusifs, lutter contre les discriminations et favoriser la diversité, encourager et développer le dialogue avec les partenaires, réduire les émissions carbone.

Une performance basée sur la confiance

Au sein de chaque agence ou entité :

- Auto-évaluation des compétences managériales
- Proposition de nouveaux modes de collaboration et de management

Favoriser l'insertion des demandeurs d'emploi avec les acteurs territoriaux

Les régions, pour la formation, la création d'entreprise et le soutien aux PME / TPE

Les départements, pour l'accompagnement global des demandeurs d'emploi

Les intercommunalités, pour la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences et les recrutements (GPEC)

Développer les compétences des collaborateurs

1,3 M
d'heures de formation réalisées au bénéfice des agents en 2020

* tonnes équivalent CO²

Explorer de nouveaux horizons



Le Lab de Pôle emploi

133

sessions Lab réalisées

5 949

participants

93 %

taux de satisfaction des participants
aux sessions LAB

Pôle emploi dispose de **8 LABs physiques** sur l'ensemble du territoire, **14 LABs itinérants**

Le Lab accélère et co-construit des solutions innovantes avec :

- Les demandeurs d'emploi
- Les entreprises
- Les partenaires
- L'ensemble des collaborateurs de Pôle emploi

Pour améliorer la qualité des services rendus aux usagers



100 137

demandeurs d'emploi
ont bénéficié d'au moins une
aide à la mobilité



L'expertise de Pôle emploi, au-delà des frontières

Pôle emploi accompagne des services
publics dans le monde entier :

25

projets de coopération technique sont
en cours dans 20 pays, en Europe,
en Afrique et en Amérique

86 %

des demandeurs d'emploi sont satisfaits
de la qualité des échanges avec
les conseillers mobilité

254 000

offres de Pôle emploi ont été diffusées
sur le portail européen EURES

.....

L'offre de service
« mobilité internationale »

13 300

demandeurs d'emploi
ont été accompagnés par les équipes
internationales en 2020



pôle emploi

