



Pôle emploi – Baromètre social Vague 5 (juin 2015)

Résultats dans l'ordre du questionnaire

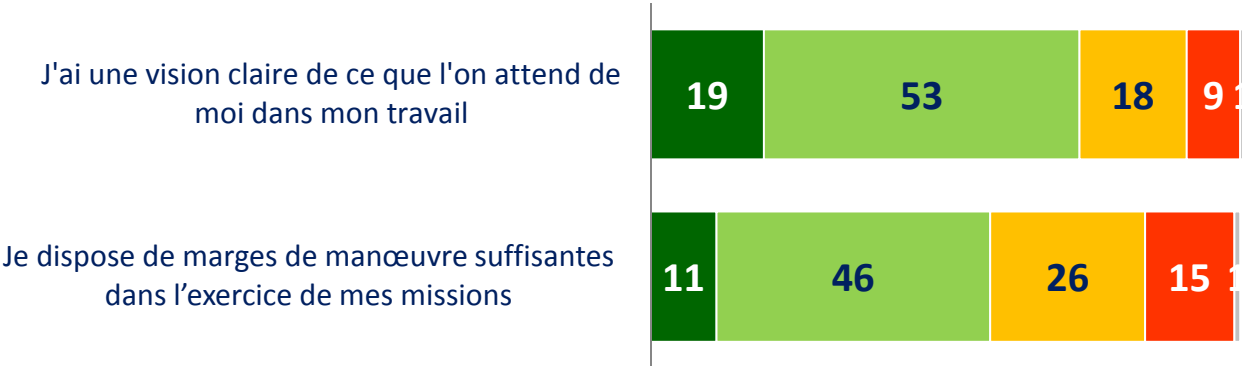
MÉTHODOLOGIE

- 5e vague du Baromètre Social de Pôle emploi. Enquête auto administrée réalisée du **15 juin au 3 juillet 2015** par questionnaire online **auprès de l'ensemble des salariés de Pôle Emploi pour la première année** (années précédentes : environ 20% des salariés étaient interrogés + 100% de la Direction Générale)
- **24 187** questionnaires ont été complétés jusqu'à la question ouverte, soit **un taux de participation de 45%**.
- Echantillon de répondants redressé sur la base de la région et du collège afin de maintenir la représentativité et la comparabilité de l'échantillon.
- Les résultats de certaines questions sont comparés à :
 - ✓ **la 4ème vague** du Baromètre social de juin 2014
 - ✓ **la 3ème vague** du Baromètre social de novembre 2013
 - ✓ **la 2ème vague** du Baromètre social de mai 2013
 - ✓ **la 1ère vague** du Baromètre social d'octobre 2012
 - ✓ **à la référence externe Ipsos RED® Service Public France** (enquête réalisée auprès d'échantillons représentatifs de salariés travaillant dans des administrations et organismes publics français)

L'AGENT ET SON TRAVAIL (1/2)

Q01. Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? (%)

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Ne se prononce pas



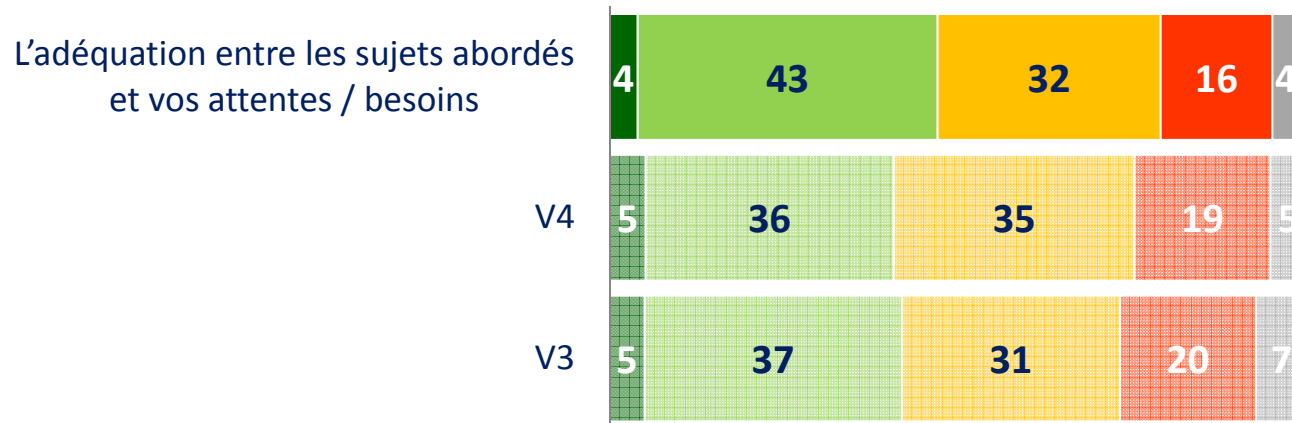
% Tout à fait + Plutôt d'accord

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1
72	67	67	64	63
58	56	54	57	52

RÉUNION D'ÉQUIPE / DE DIRECTION / DE SERVICE

Q02. Concernant les réunions de service/de direction*, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de... (%)

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas



*Ancienne formulation : *Concernant les réunions d'équipe / de direction / de service*

SATISFACTION AU TRAVAIL (1/2)

Q03. Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des points suivants ? (%)

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas

% Très + Plutôt satisfait(e)

La sécurité sur votre lieu de travail

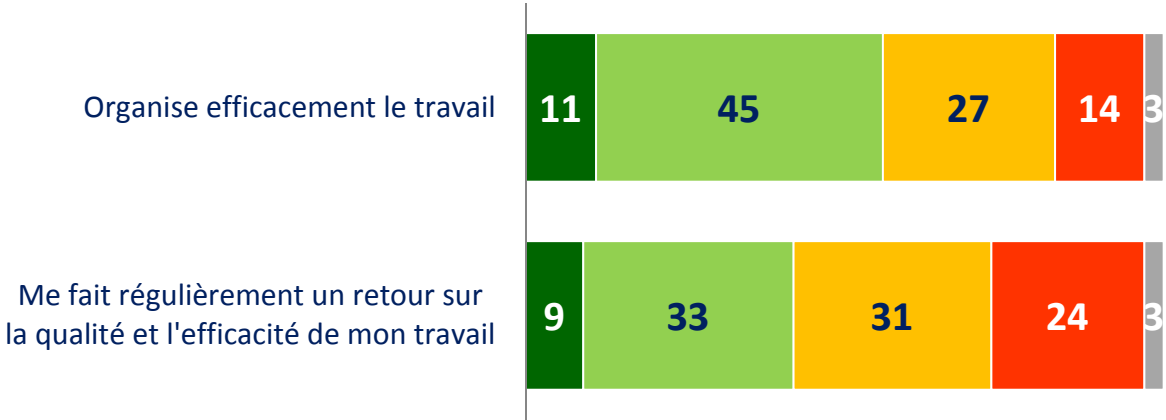


BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1
73	76	72	63	54

PRATIQUES MANAGÉRIALES (2/2)

Q04. Diriez-vous de votre hiérarchie qu'elle... (%)

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Ne se prononce pas



% Tout à fait + Plutôt d'accord

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
56	47	48	51	49	67
42	40	43	40	41	40

MODALITES D'APPROPRIATION DES EVOLUTIONS METIER / SI

Q05- Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne les modalités d'appropriation des évolutions métier et/ou SI (Système d'Information), mises en œuvre au niveau de votre service/direction?

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas

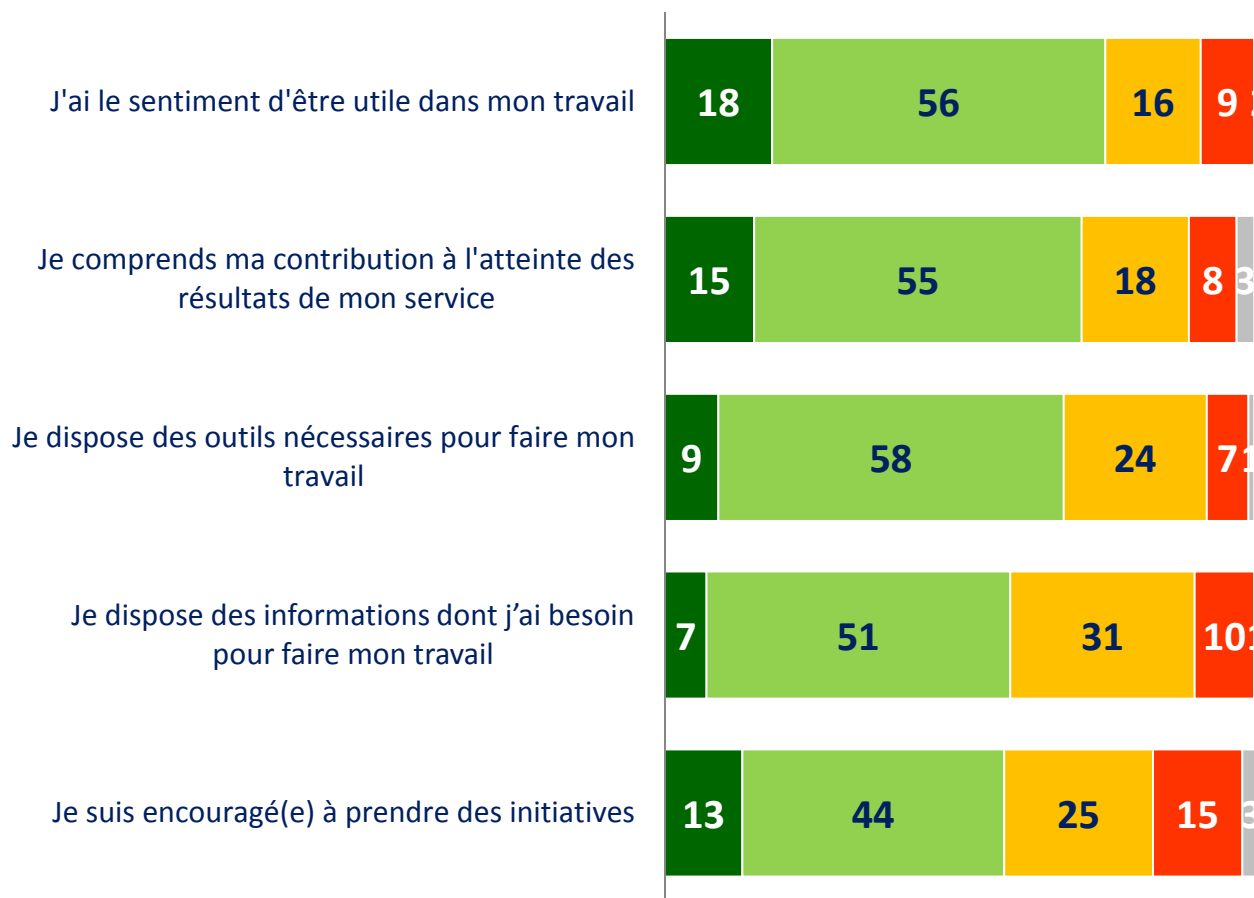
les modalités d'appropriation des évolutions métier et/ou SI, mises en oeuvre au niveau de votre...



L'AGENT ET SON TRAVAIL (1/2)

Q06. Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? (%)

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Ne se prononce pas



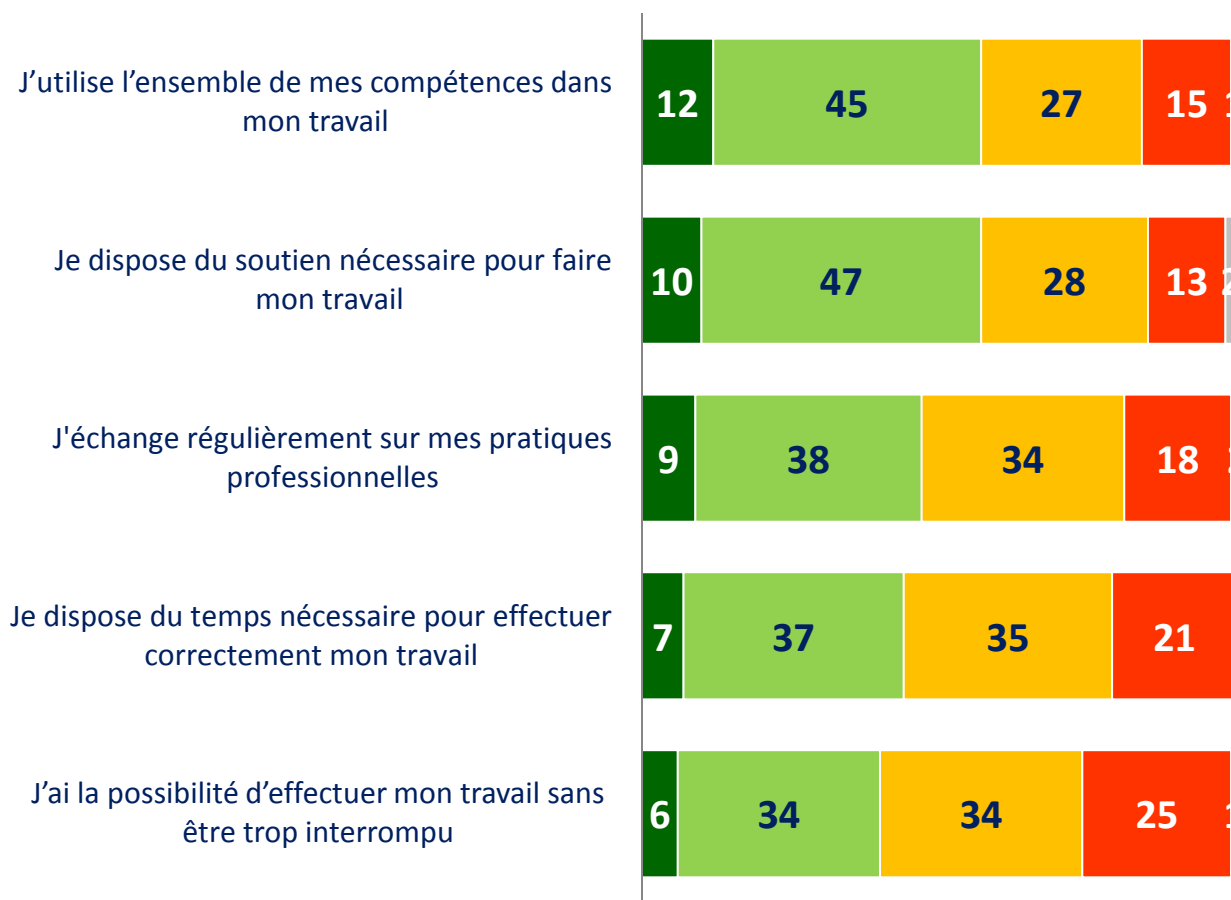
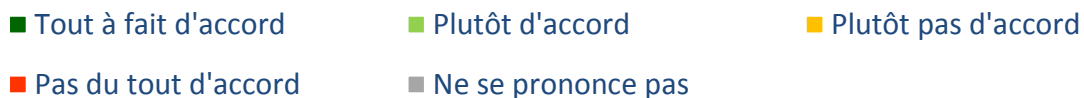
% Tout à fait + Plutôt d'accord

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
74	76	78			
71	75	76	75	75	
68	68	65	63	60	
58	62	60	67	63	75
57	60	60	54	51	61

xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

L'AGENT ET SON TRAVAIL (2/2)

Q06. Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? (%)



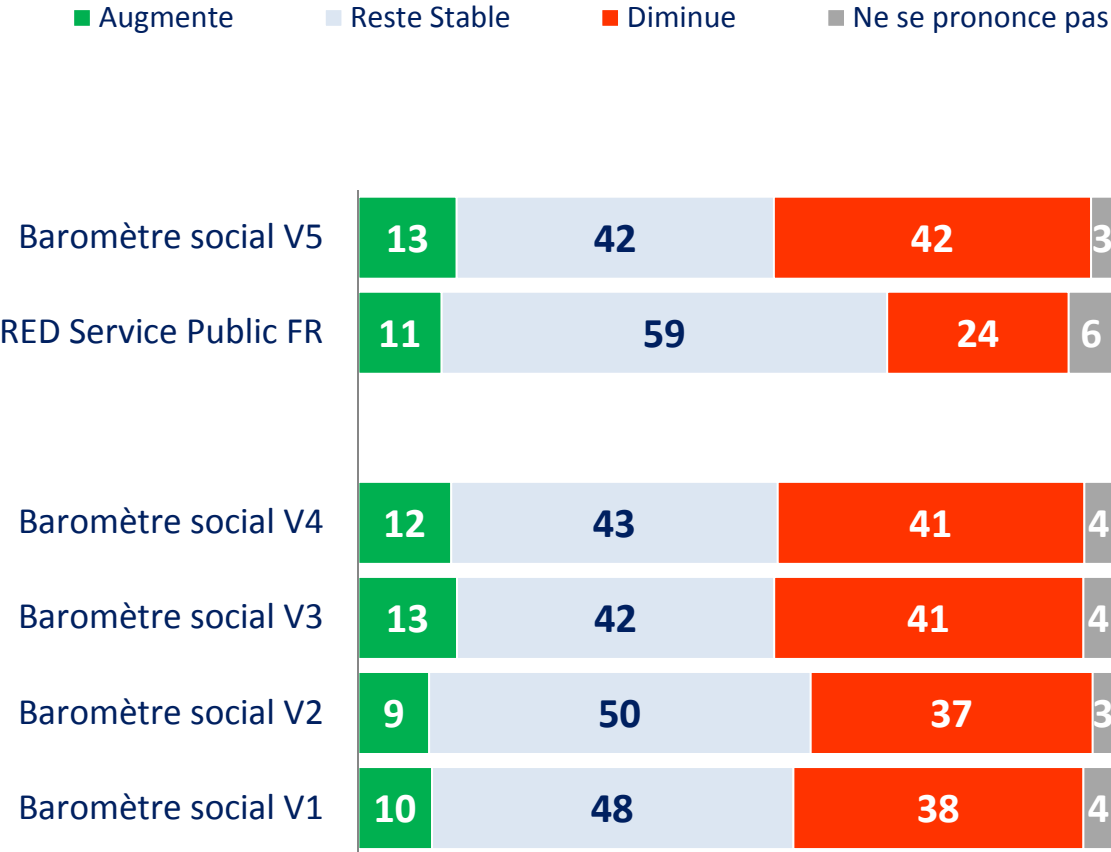
% Tout à fait + Plutôt d'accord

	BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
J'utilise l'ensemble de mes compétences dans mon travail	57	59	63	66	65	70
Je dispose du soutien nécessaire pour faire mon travail	57	63	63	59	57	
J'échange régulièrement sur mes pratiques professionnelles	47	53				
Je dispose du temps nécessaire pour effectuer correctement mon travail	43	42	41	40	39	
J'ai la possibilité d'effectuer mon travail sans être trop interrompu	40	35	39			

xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

MOTIVATION

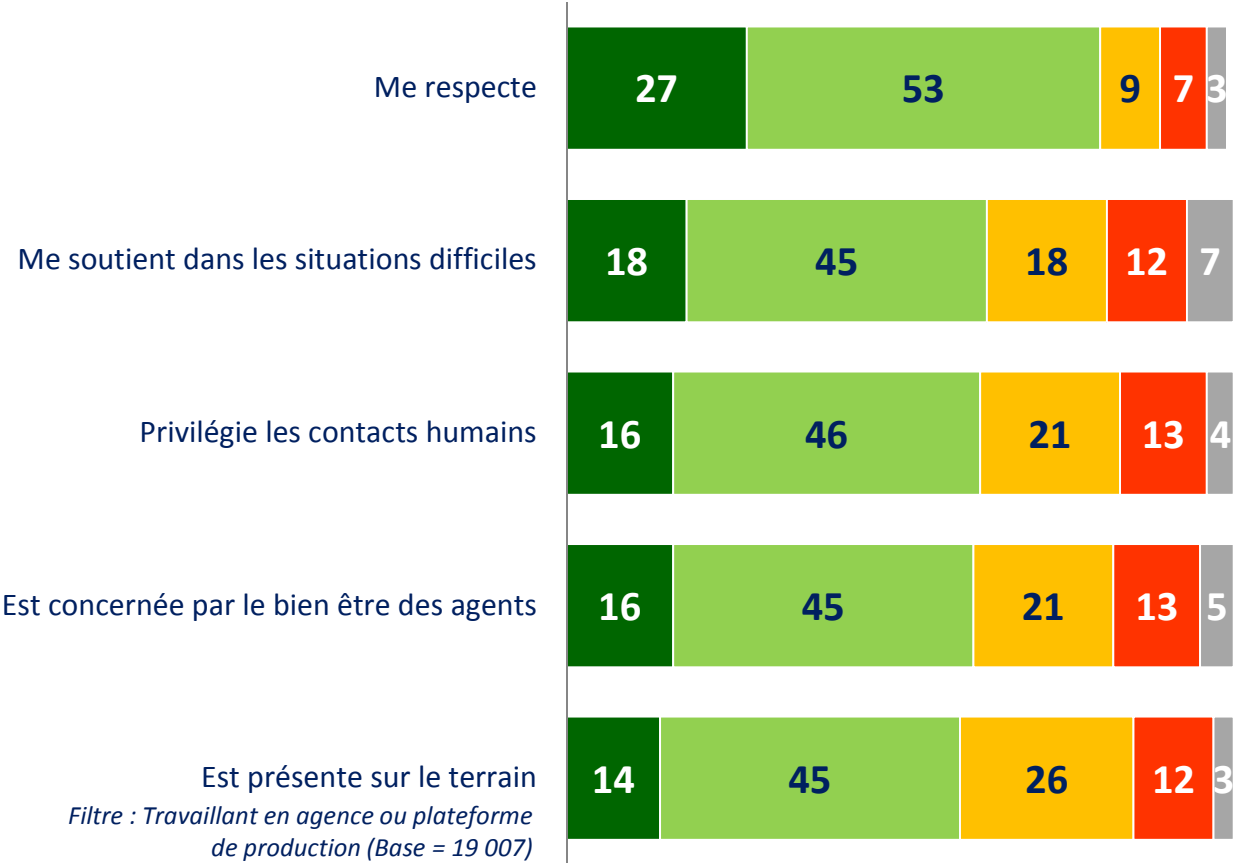
Q07. Aujourd’hui vous diriez que votre motivation au travail... (%)



PRATIQUES MANAGÉRIALES (1/2)

Q08. Diriez-vous de votre hiérarchie qu'elle... (%)

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Ne se prononce pas

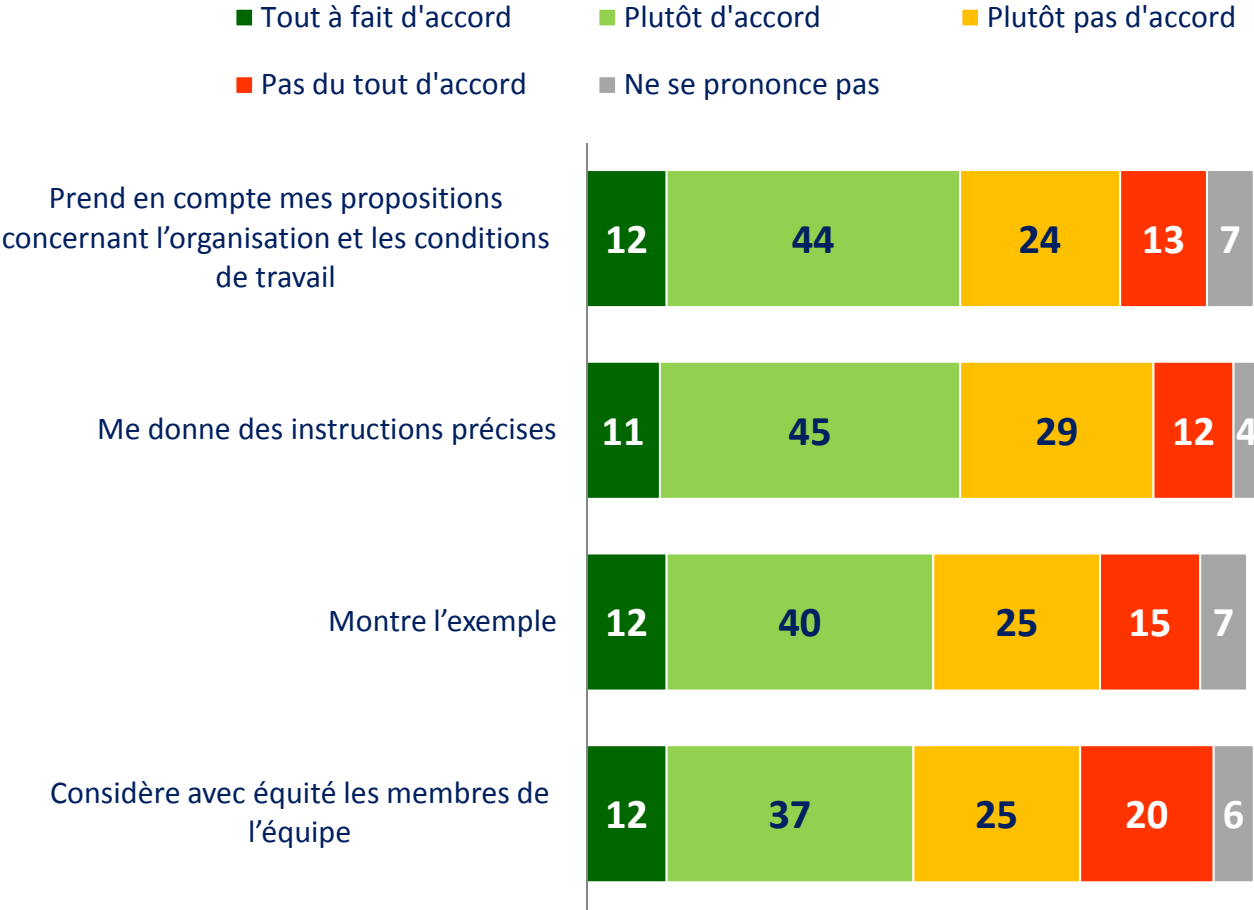


% Tout à fait + Plutôt d'accord

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
80	80	81	80	80	
63	65	65	68		
62	59				
60	57	59	58	54	
59	60	61	54	52	

PRATIQUES MANAGÉRIALES (2/2)

Q08. Diriez-vous de votre hiérarchie qu'elle... (%)

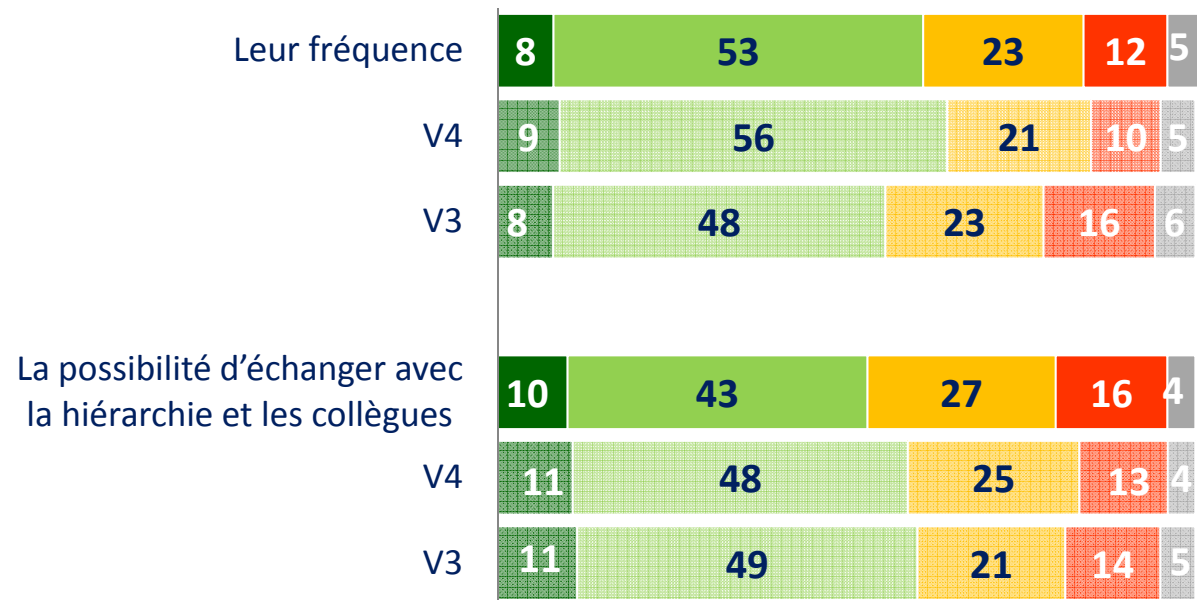
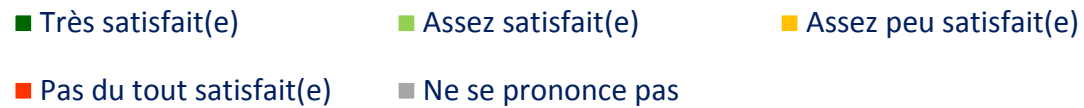


% Tout à fait + Plutôt d'accord

	BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
Prend en compte mes propositions concernant l'organisation et les conditions de travail	56	52	56			
Me donne des instructions précises	55	57	59	56		
Montre l'exemple	53	50	53	49	47	65
Considère avec équité les membres de l'équipe	50	49	50			

RÉUNION D'ÉQUIPE / DE DIRECTION / DE SERVICE

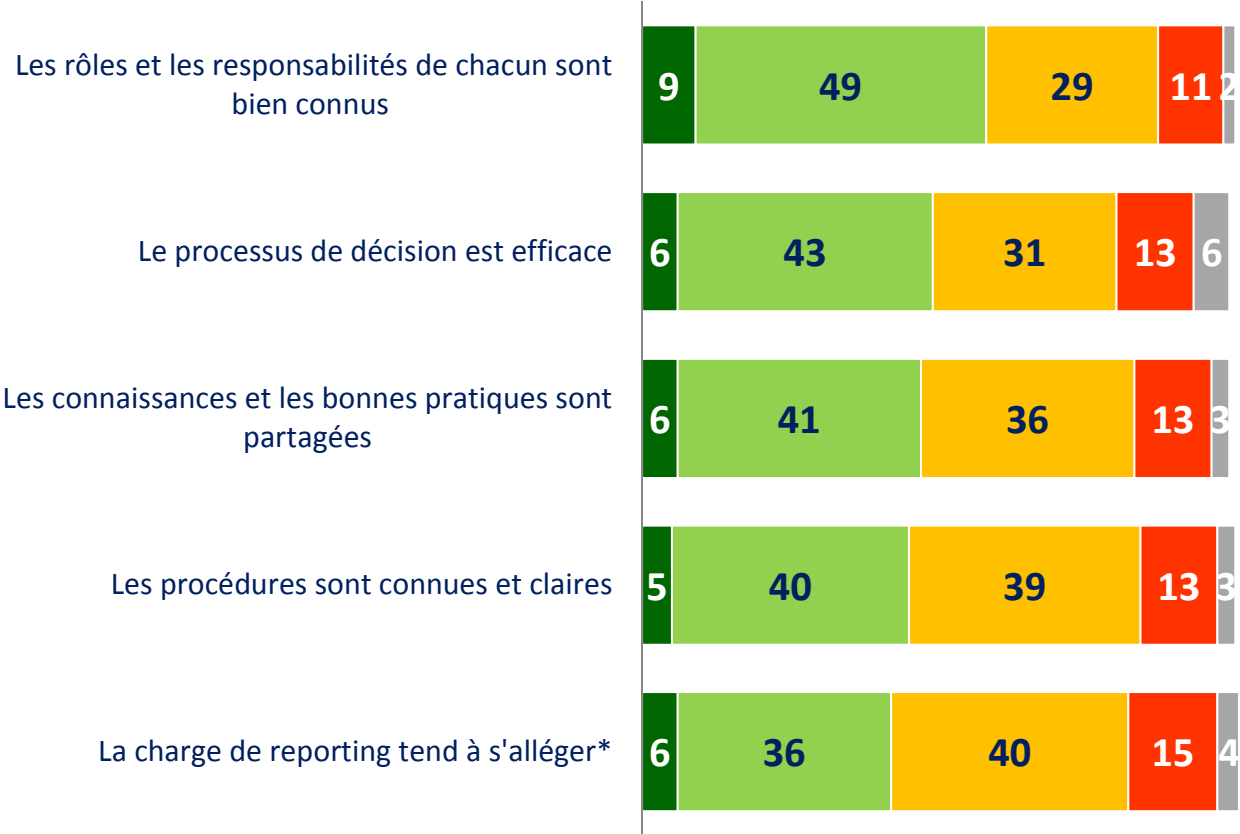
Q09. Concernant les réunions de service/de direction*, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard de... (%)



CONDITIONS DE TRAVAIL (1/2)

Q10. En général dans votre agence / direction / service, ... (%)

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Ne se prononce pas



% Tout à fait + Plutôt d'accord

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
58	61	61			
49	51	51	29	26	62
47	51	51	41	37	75
45	45	41	26		
42	31	31	24		

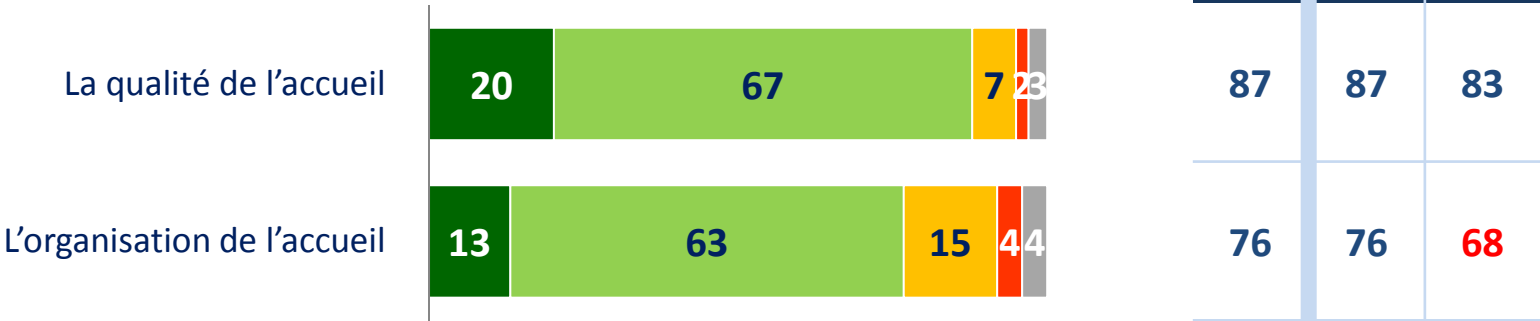
*filtrée cette année sur QE=1 (managers)

LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET DES TRAITEMENTS, L'ORGANISATION

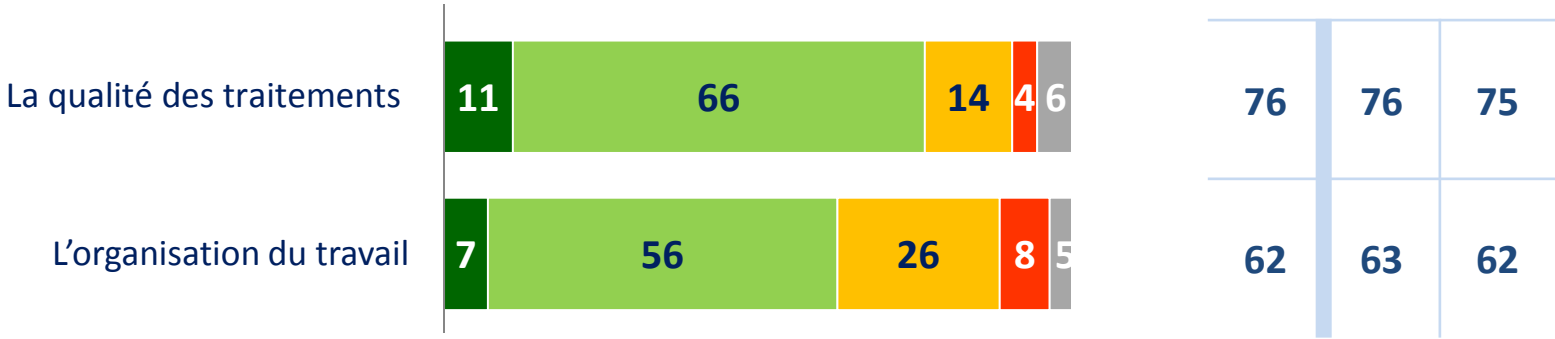
Q11. Concernant votre agence / plateforme de production, quelle évaluation faites-vous de... (%)

- Très bonne
- Assez bonne
- Assez mauvaise
- Très mauvaise
- Ne se prononce pas

Filtre : Agences (base = 17 956)



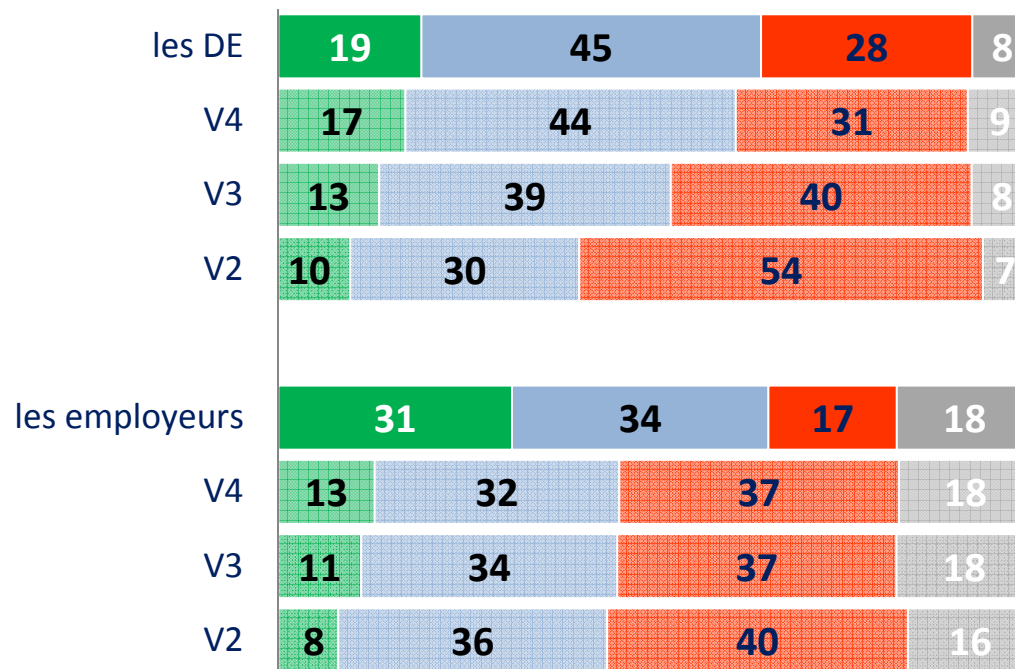
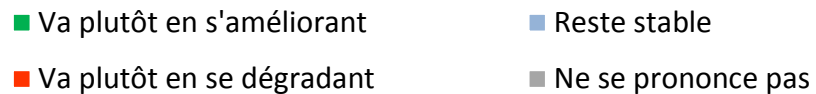
Filtre : Agences et Plateforme de production (base = 19 007)



xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

QUALITÉ DES RELATIONS

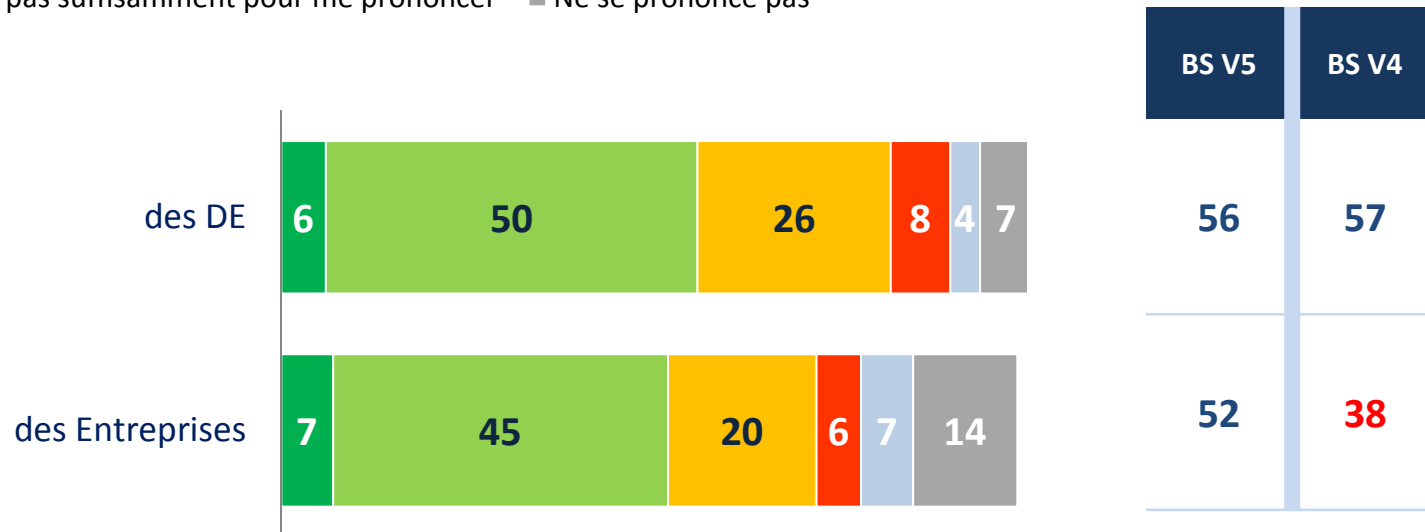
Q12. Selon vous, la qualité des relations entre Pôle emploi et ... (%)



SERVICES ADAPTÉS

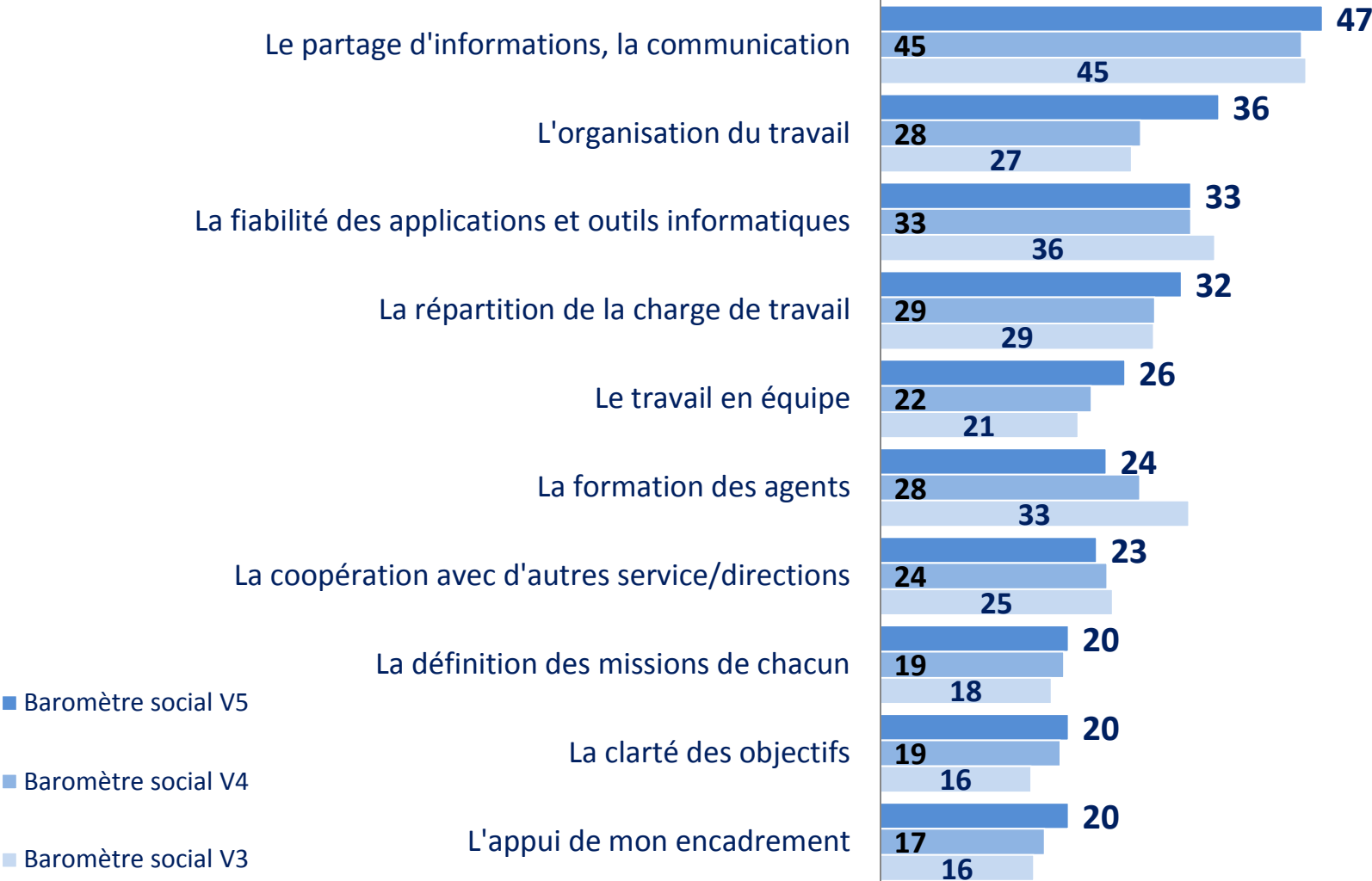
Q13. Considérez-vous aujourd’hui que Pôle Emploi propose des services adaptés aux besoins... (%)

- Oui, tout à fait
- Oui, plutôt
- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Je ne les connais pas suffisamment pour me prononcer
- Ne se prononce pas



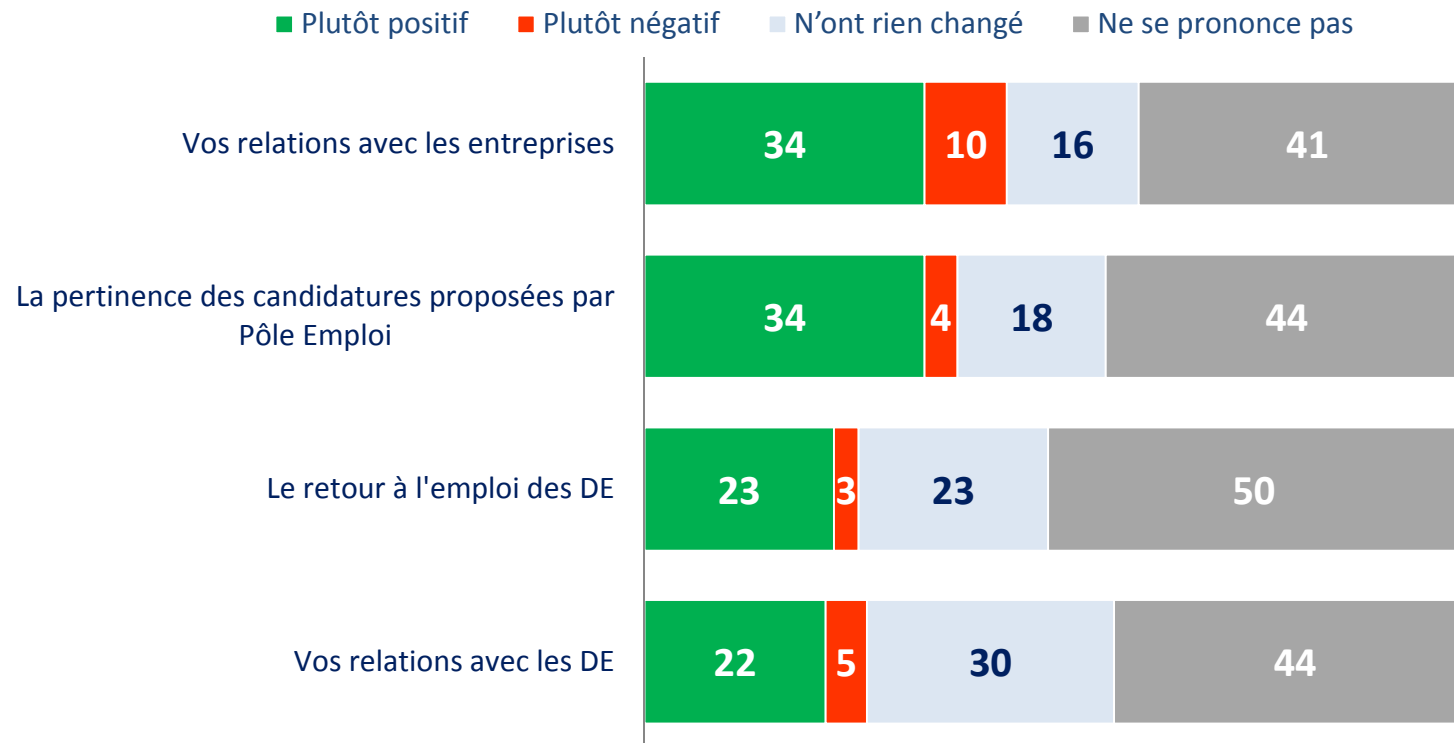
FONCTIONNEMENT DE L'AGENCE / DIRECTION / SERVICE

Q14. Quels sont les éléments qui, selon vous, permettraient d'améliorer le fonctionnement de votre agence / direction / service ? (%)



CONSEILLERS DOMINANTE ENTREPRISE

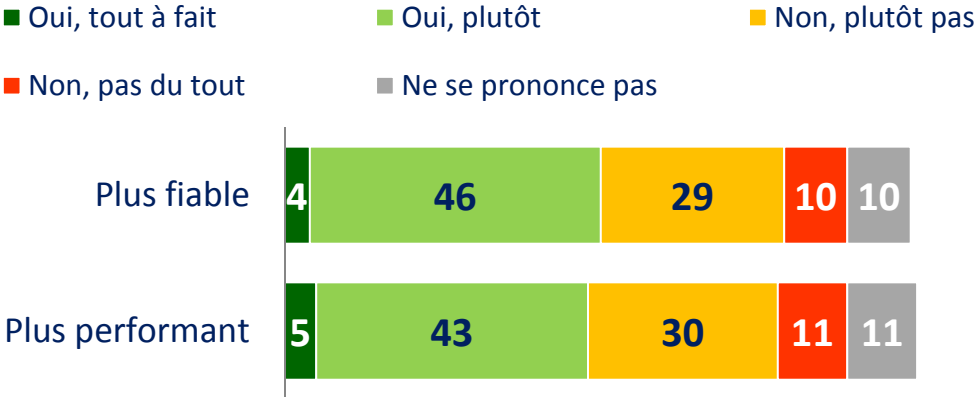
Q15. La mise en place des conseillers à dominante entreprise a-t-elle eu un effet plutôt positif, plutôt négatif, ou n'a rien changé sur...



DERNIÈRE LIVRAISON INFORMATIQUE

Q16. Sur les 18 derniers mois, le fonctionnement du SI vous paraît... (%)

Filtre : Travaillant en agence, plateforme de production ou PES (base = 19 347)



% Oui, tout à fait + plutôt

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2
51	44		
48	42	29	47

Q17. Sur les 18 derniers mois, les évolutions du SI vous paraissent... (%)

Filtre : Travaillant en agence, plateforme de production ou PES (base = 19 347)



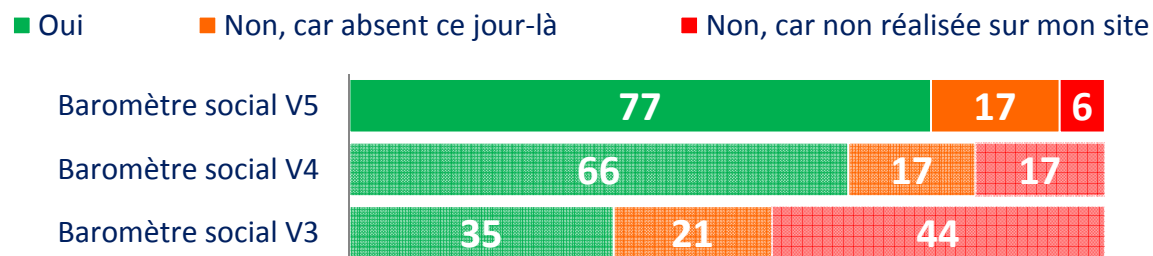
64	57	42	62
55	52	40	56

JOURNÉE OU DEMI-JOURNÉES DE FERMETURE

Q18. Avez-vous participé à la journée ou aux demi-journées de fermeture dédiée à l'appropriation de la dernière évolution du SI*? (%)

* Ancienne formulation V3 : « système d'information »

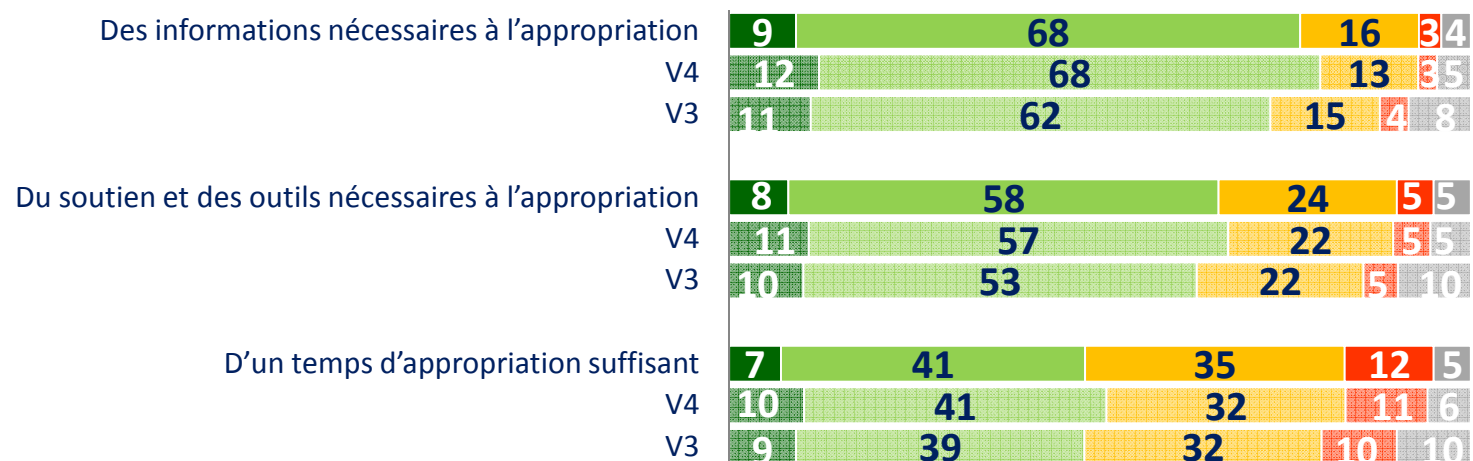
Filtre : Travaillant en agence, plateforme de production ou PES (base = 19 347)



Q19. Au cours de cette journée ou demi-journées, estimez-vous avoir disposé... (%)

Filtre : Oui en Q18 (base = 14 978)

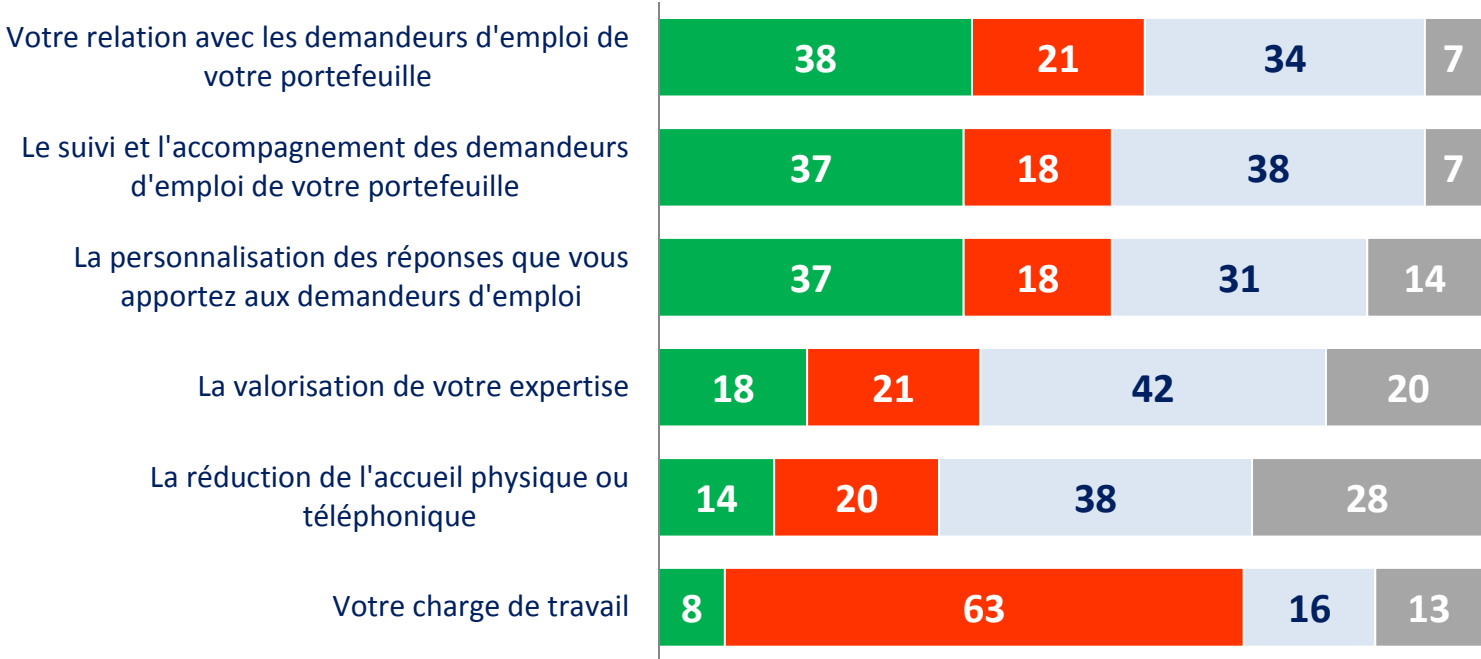
■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas
 ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas



MAIL.NET

Q20. Estimez-vous que la mise en place de mail.net a eu un effet positif, négatif, ou n'a rien changé sur....

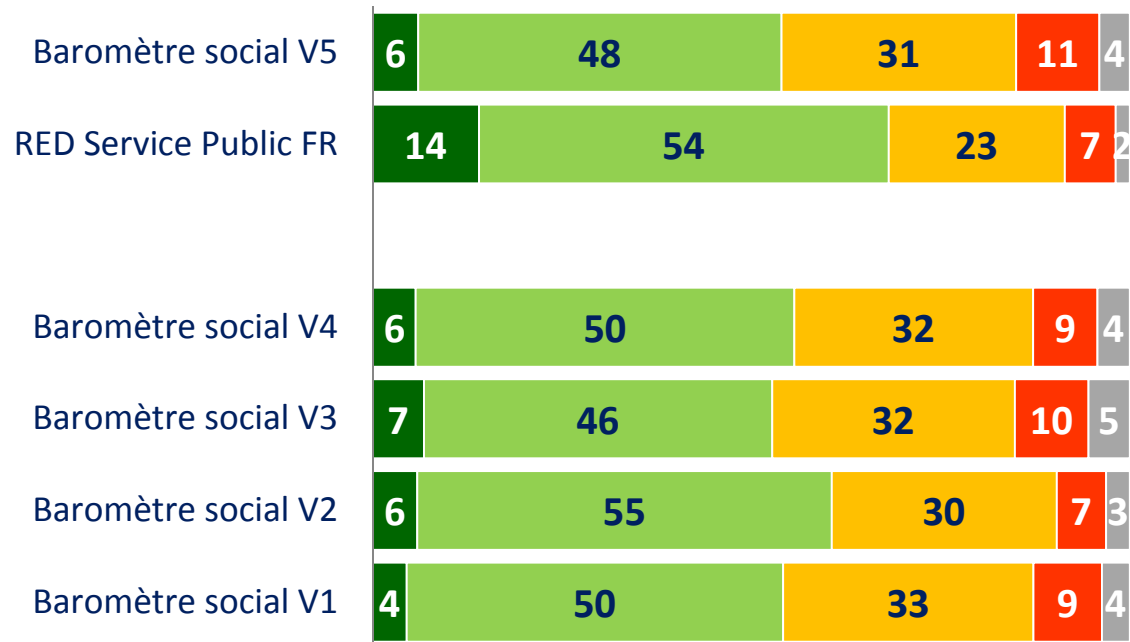
■ Plutôt positif ■ Plutôt négatif ■ N'ont rien changé ■ Ne se prononce pas



SATISFACTION GLOBALE

Q21. Globalement, quel est votre niveau de satisfaction dans votre vie professionnelle aujourd'hui ? (%)

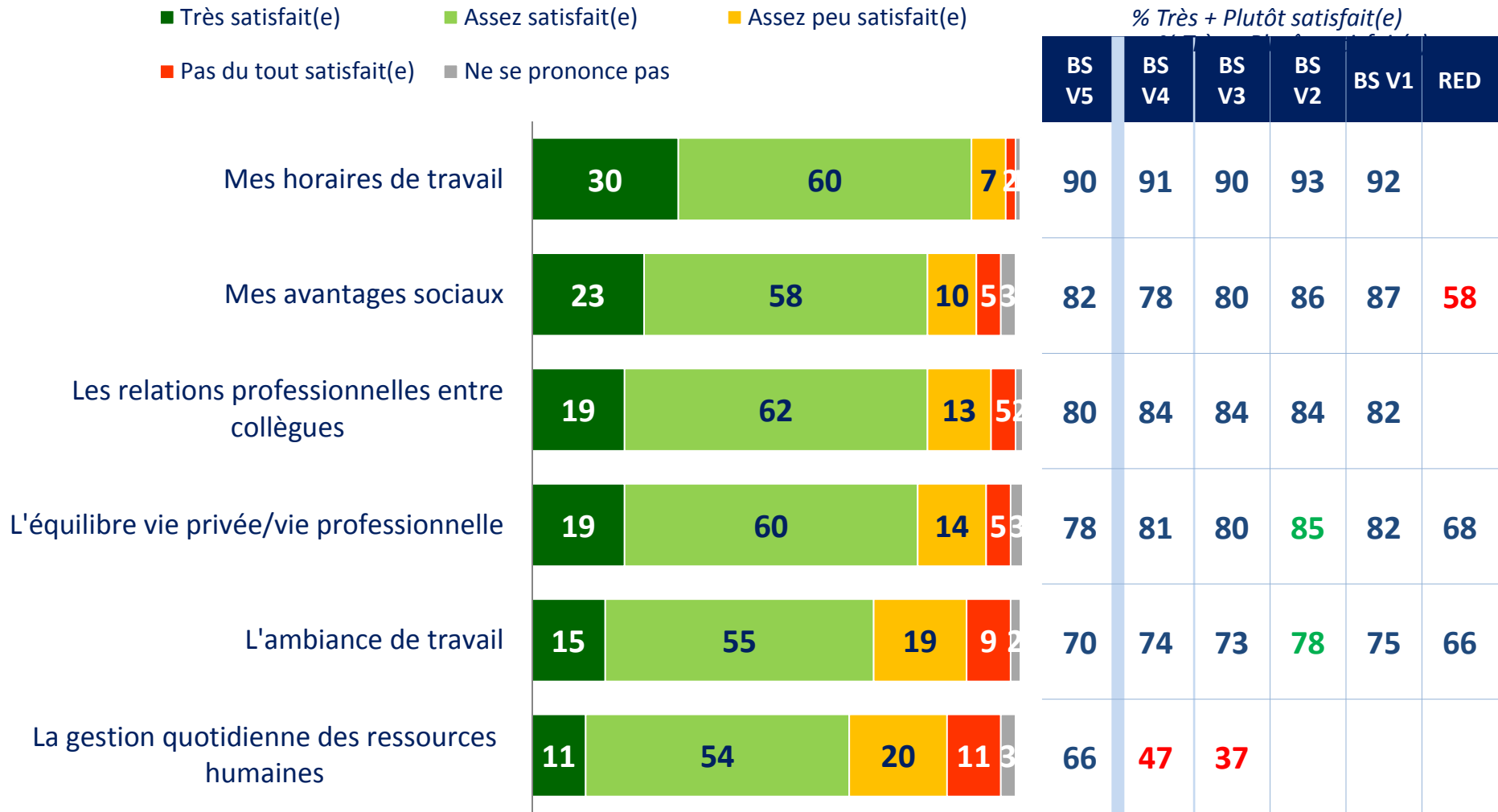
- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas



SATISFACTION AU TRAVAIL (1/2)

Q22. Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des points suivants ? (%)

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas

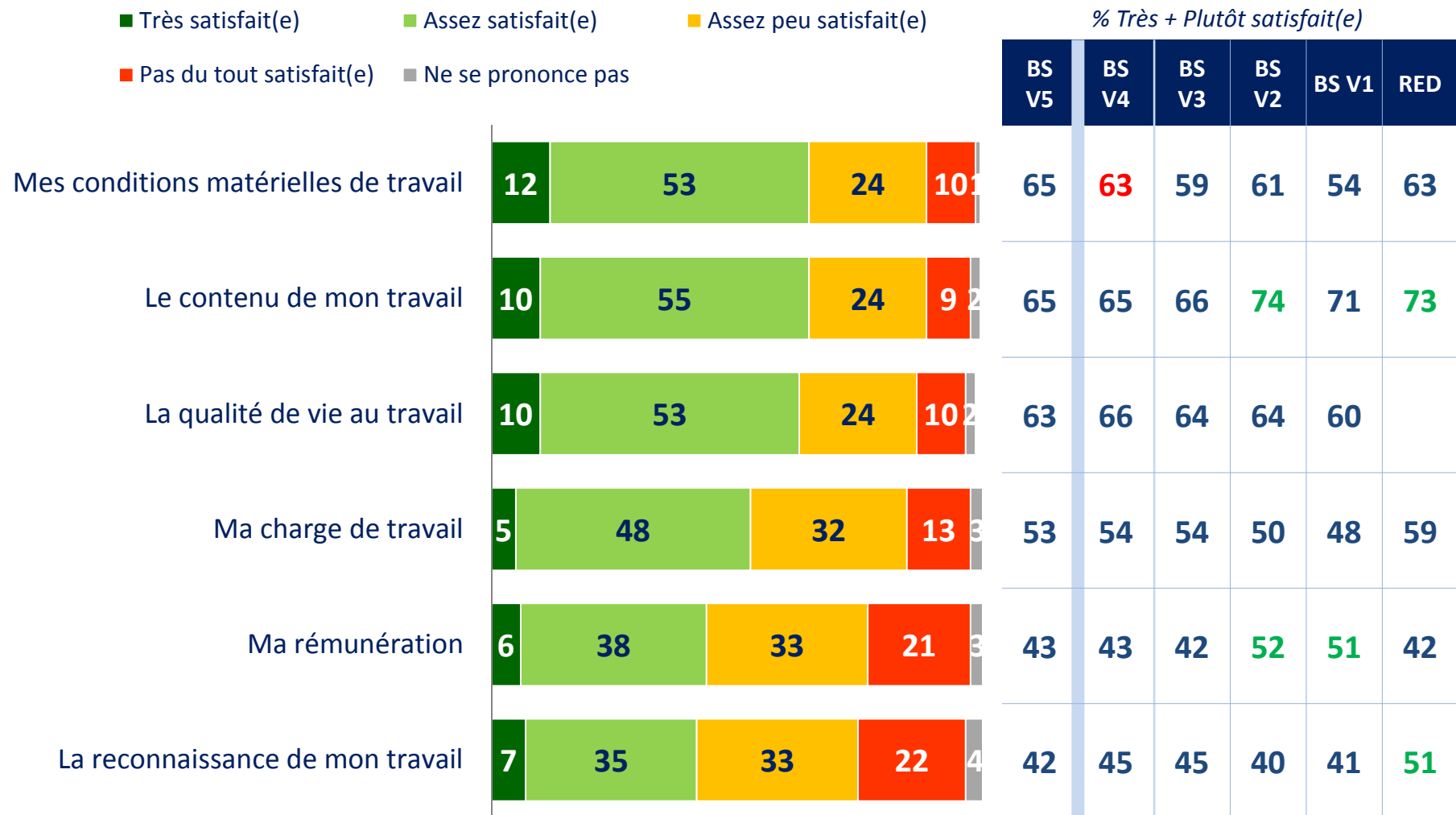


xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

SATISFACTION AU TRAVAIL (2/2)

Q22. Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des points suivants ? (%)

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas

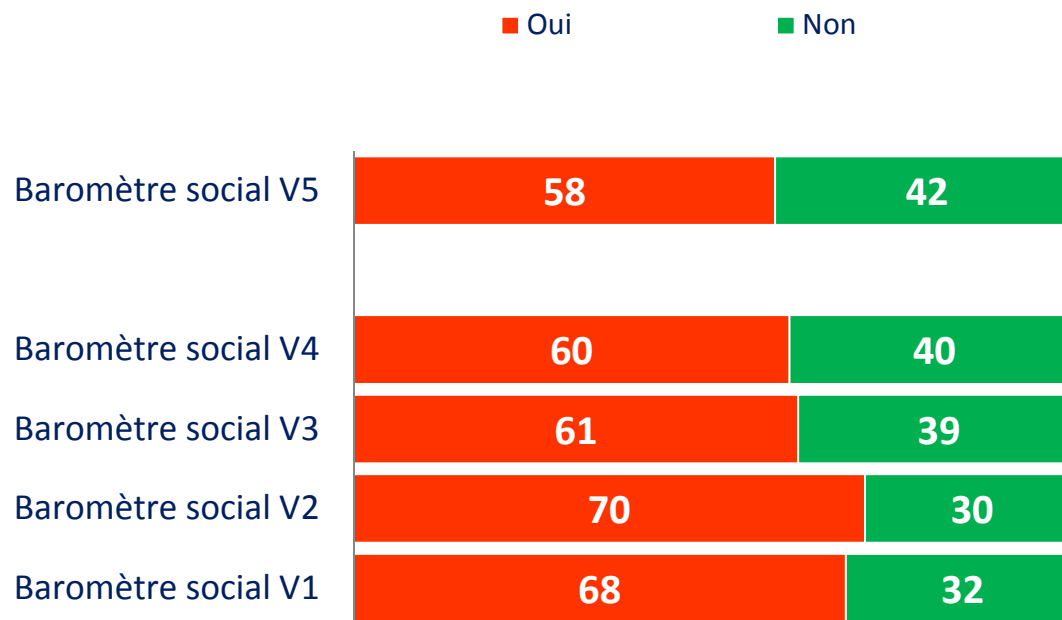


xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

AGRESSIVITÉ EN AGENCE OU PLATEFORME DE PRODUCTION

Q23. Avez-vous subi l'agressivité de visiteurs dans le cadre de votre travail à Pôle Emploi au cours des six derniers mois* ? (%)

Filtre : Travaillant en agence ou plateforme de production (base = 19 007)

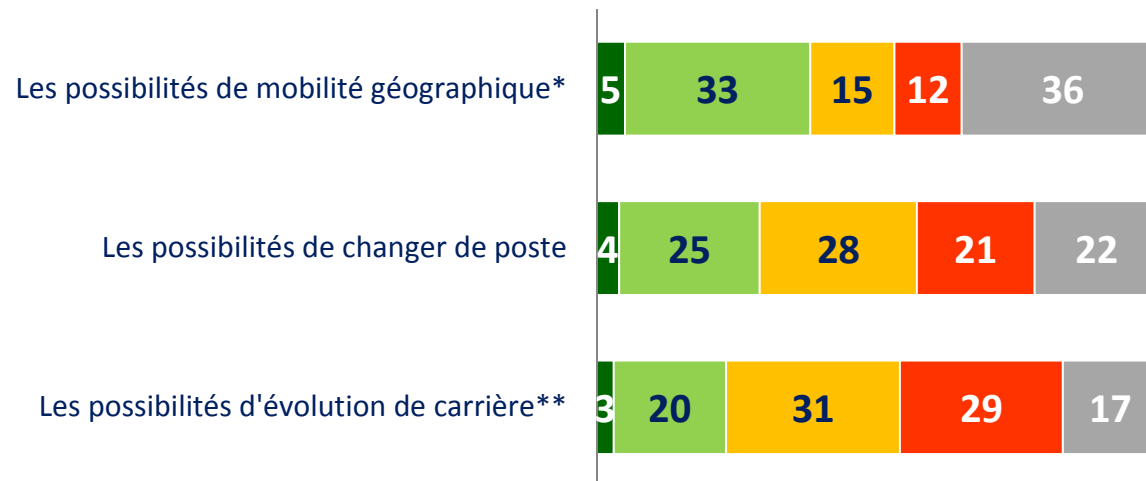


*Ancienne formulation en vagues 1 et 2 : au cours des derniers mois

SATISFACTION SUR LE DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE / FORMATION

Q24. Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des points suivants ? (%)

- Très satisfait(e)
- Assez satisfait(e)
- Assez peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne se prononce pas



% Très + Plutôt satisfait(e)

BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
38	38	33	35	29	
29	27	27	28	24	
23	22	20	26	24	46

*Ancienne formulation : *mobilité géographique intra-régionale*

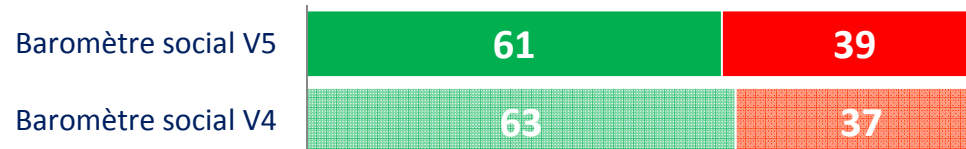
**Ancienne formulation : *possibilités d'évolution de carrière ou de promotion*

PROJET D'ÉVOLUTION DE CARRIÈRE

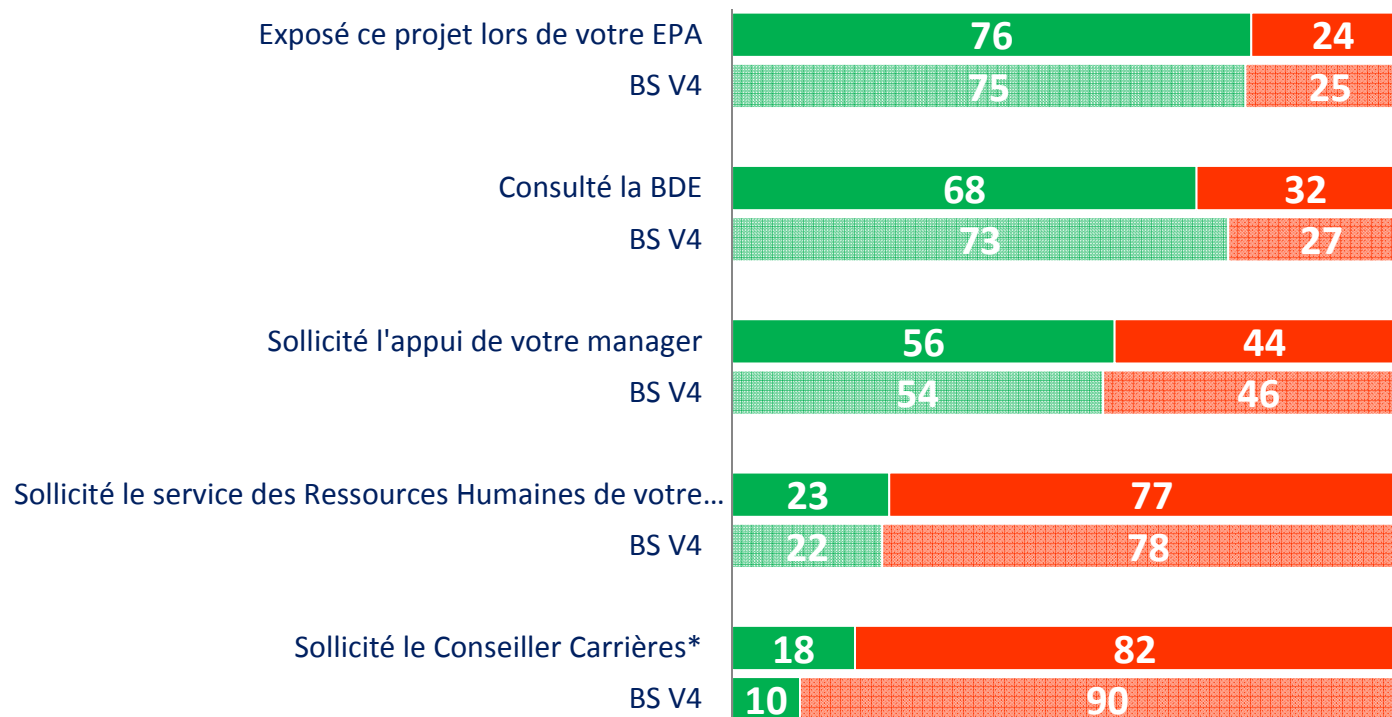
Q25. Avez-vous un projet d'évolution de carrière ? (%)

■ Oui

■ Non



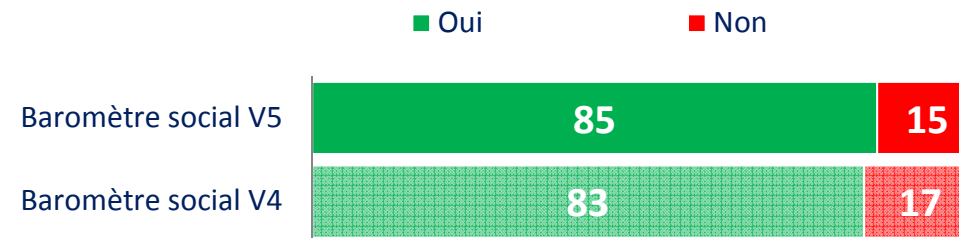
Q26. Si oui (*base = 14 392*): Concernant votre projet d'évolution de carrière, avez-vous... (%)



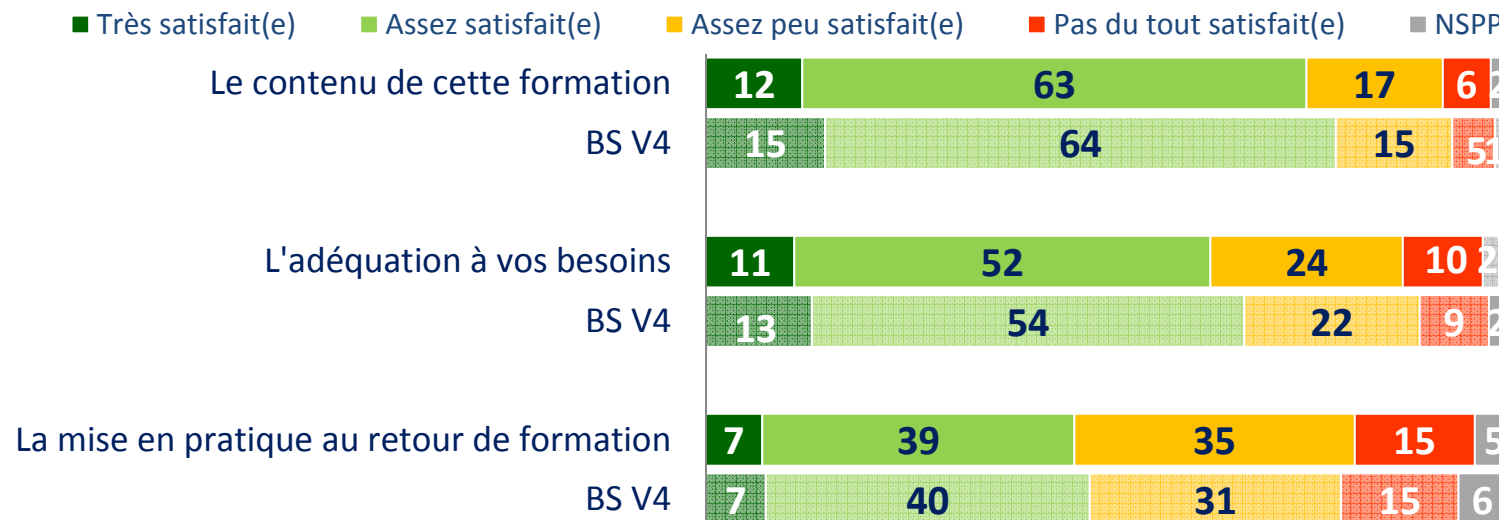
*filtrée en V5 sur QD=3,4,5 (cadres)

SUIVI FORMATION

Q27. Avez-vous suivi une formation au cours des 18 derniers mois ? (%)



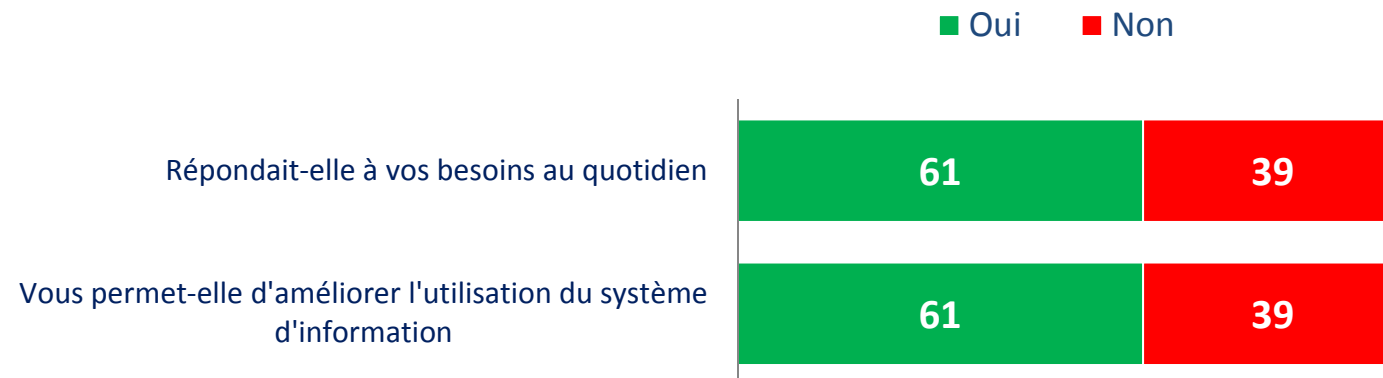
Q28*. Si oui (base = 20 485) : D'une manière générale, concernant la/les formations suivie(s) au cours des 18 derniers mois, quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des points suivants?



*libellé de la question en V4 : Quel est votre niveau de satisfaction en ce qui concerne chacun des points suivants ?

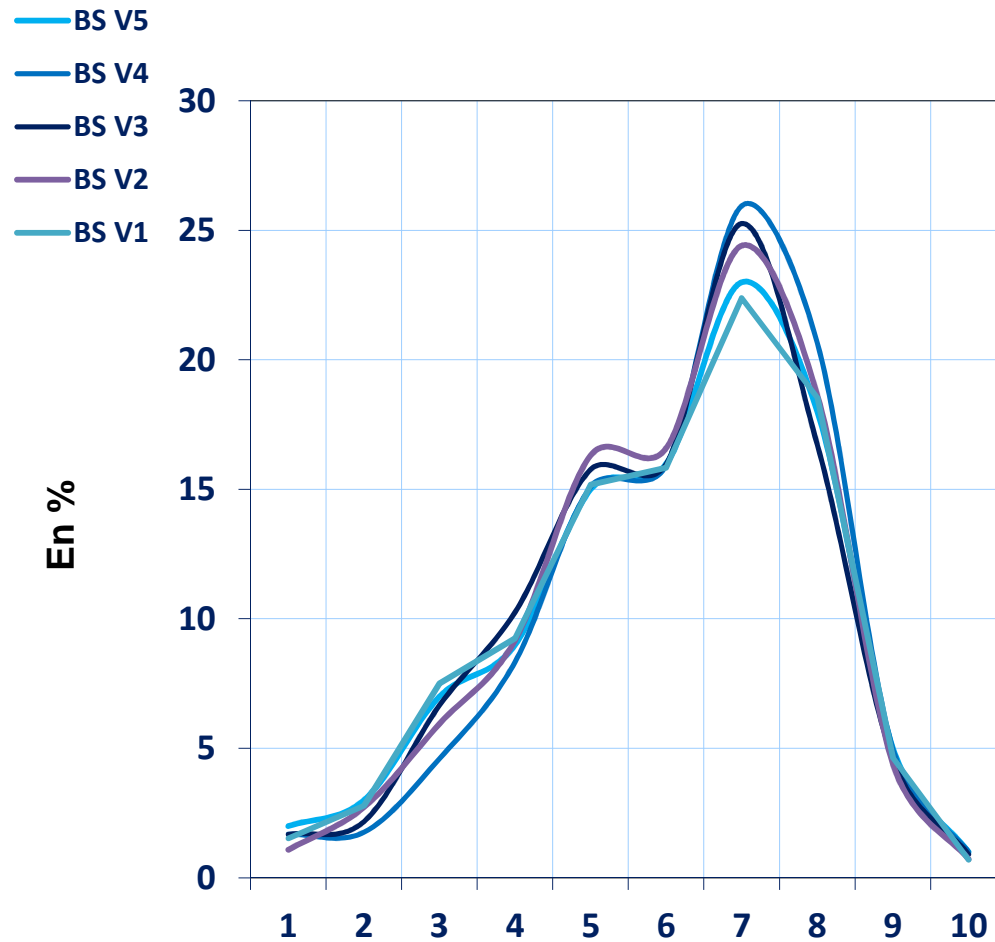
SUIVI FORMATION (2/2)

Q29. Et plus particulièrement, concernant la formation AOSI...



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Q30. Sur une échelle de 1 à 10, comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ? (%)



	Note moyenne	% de 1 à 5
BS V5	6,0	37%
BS V4	6,3	32%
BS V3	6,0	37%
BS V2	6,1	35%
BS V1	6,0	36%
RED Service Public France	6,7	24%

xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

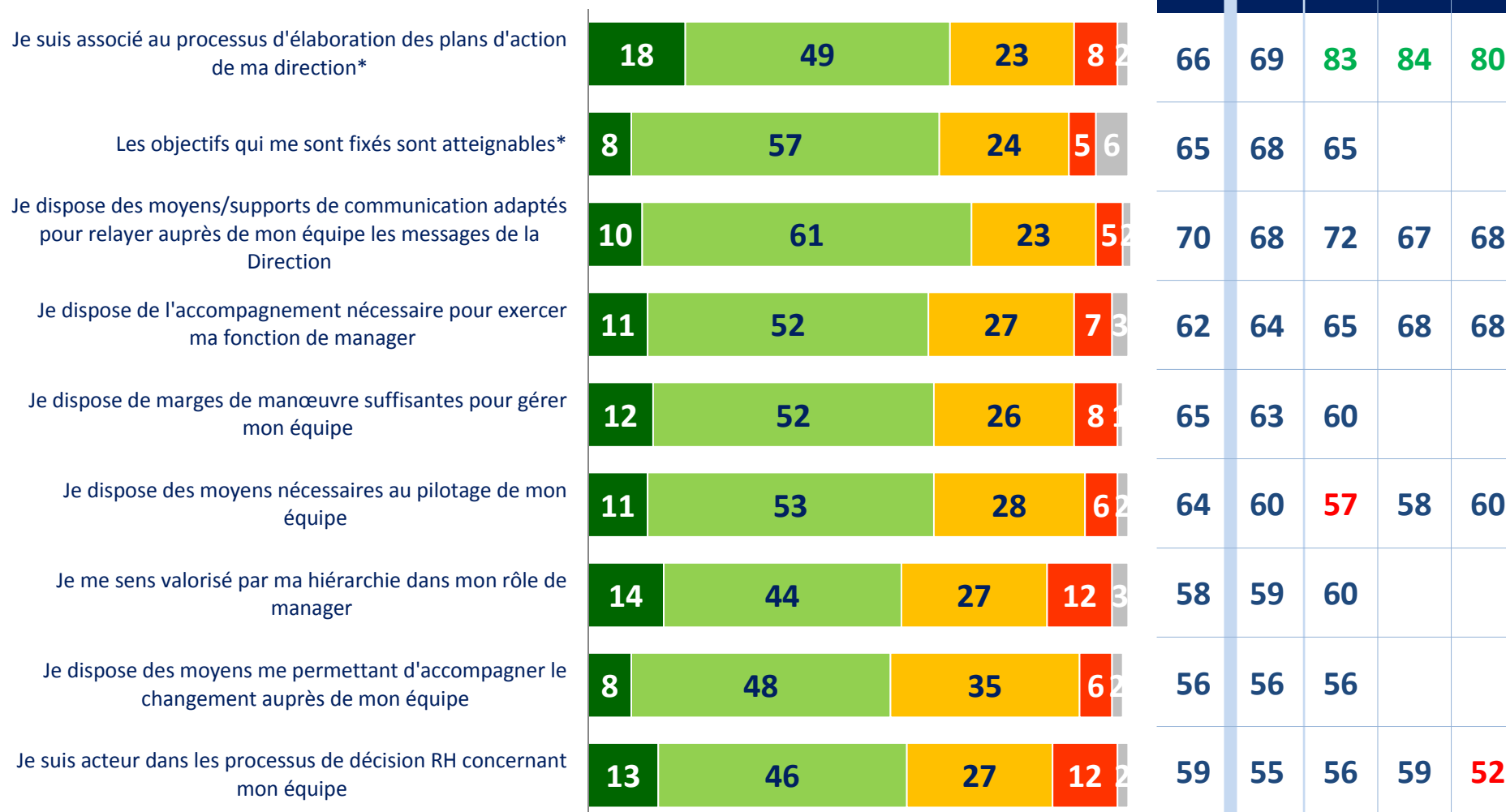
POINT DE VUE DES MANAGERS

Q31. Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? (%)

Filtre : Manager (base = 3 472)

■ Tout à fait d'accord
 ■ Plutôt d'accord
 ■ Plutôt pas d'accord
■ Pas du tout d'accord
 ■ Ne se prononce pas

% Tout à fait + Plutôt d'accord



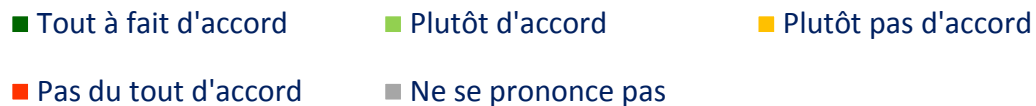
* Filtre : Direction Générale (base = 3472)

Ipsos Loyalty - Leadership and employee engagement specialist

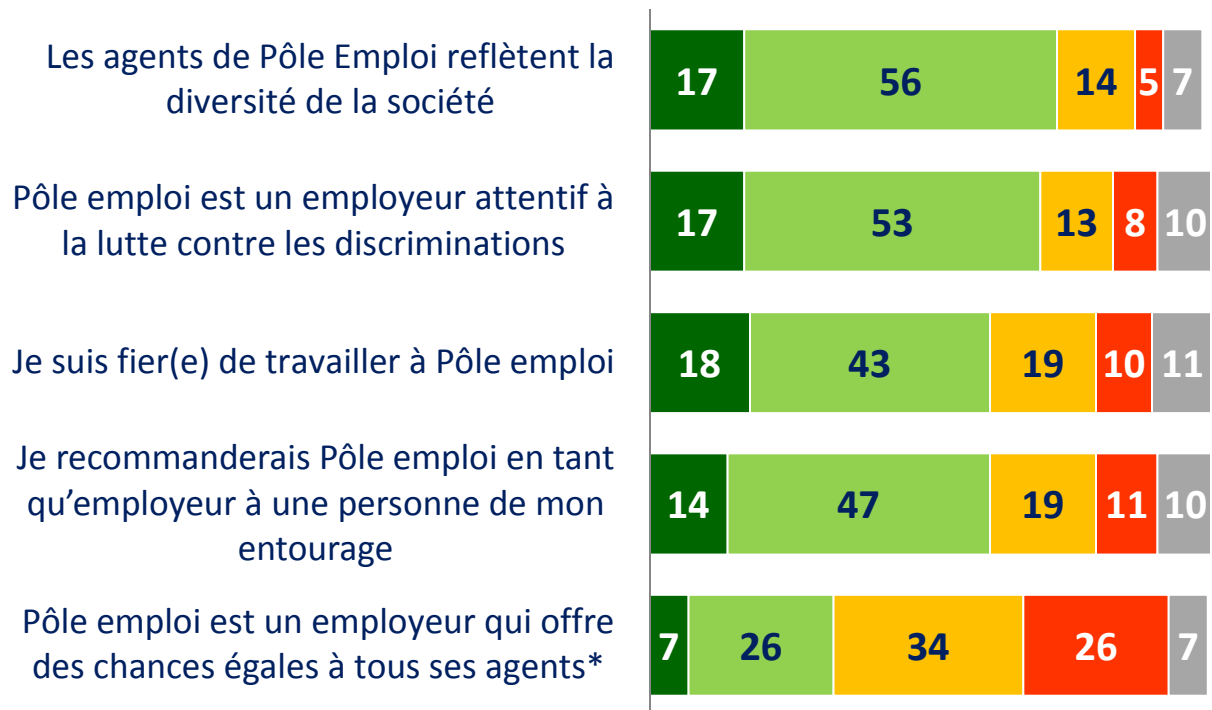
xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

PÔLE EMPLOI EN TANT QU'EMPLOYEUR

Q32. Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? (%)



% Tout à fait + Plutôt d'accord



	BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
Les agents de Pôle Emploi reflètent la diversité de la société						
Pôle emploi est un employeur attentif à la lutte contre les discriminations						
Je suis fier(e) de travailler à Pôle emploi	61	63	62	63	61	66
Je recommanderais Pôle emploi en tant qu'employeur à une personne de mon entourage	61	61	59	59	56	65
Pôle emploi est un employeur qui offre des chances égales à tous ses agents*	33	21*	32	29	32	69

* Filtre Direction Générale uniquement en V4 sur (base = 637)

xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

DIVERSITE

Q33. D'après vous, cette inégalité des chances se situe...

(base : réponse « plutôt pas d'accord » ou « pas du tout d'accord » en Q32e : « Pôle emploi est un employeur qui offre des chances égales à tous ses agents ». N = 14 285)

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ NSPP

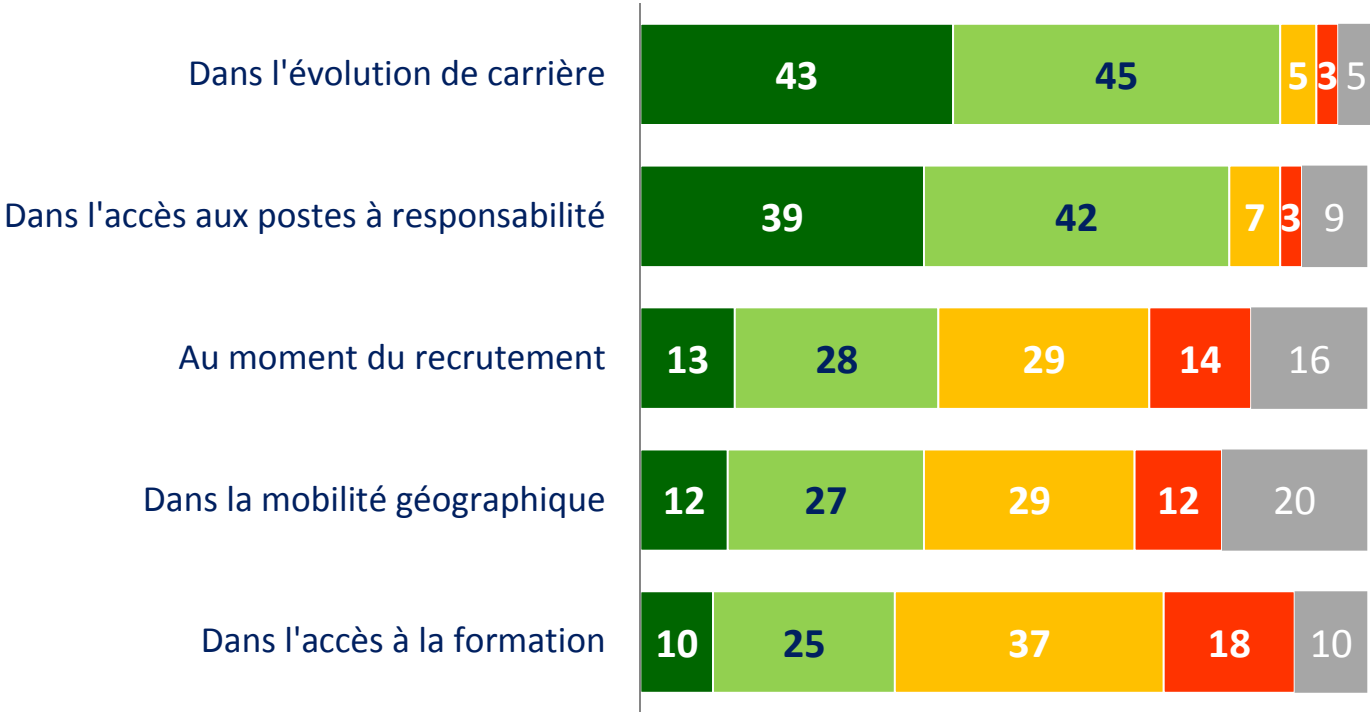
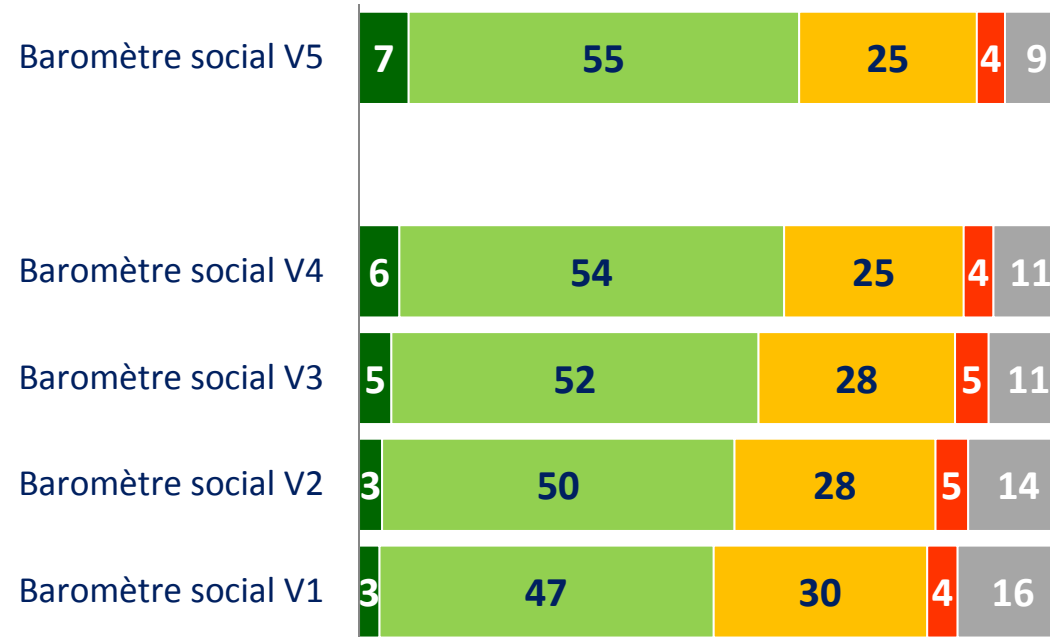
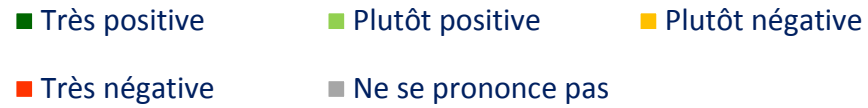


IMAGE DE PÔLE EMPLOI

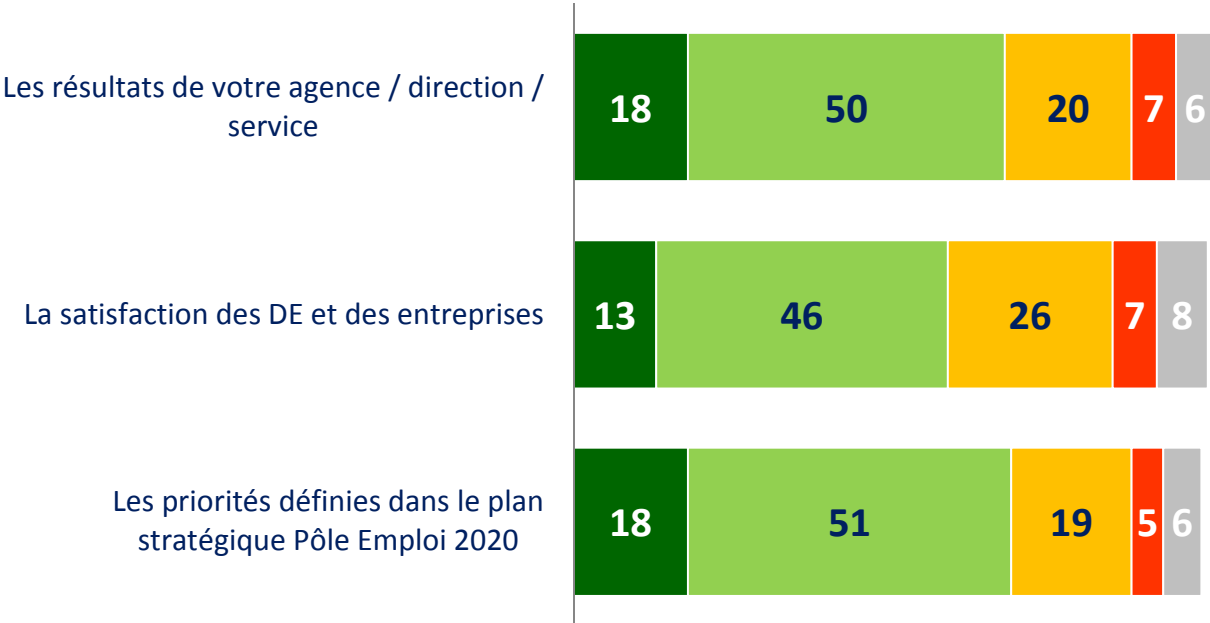
Q34. Quelle image avez-vous de Pôle emploi ? (%)



NIVEAUX D'INFORMATION

Q35. Vous estimez-vous très bien, assez bien, assez mal ou très mal informé(e) sur chacun des points suivants : (%)

- Très bien informé(e) ■ Assez bien informé(e) ■ Assez mal informé(e) % Très + Assez bien informé(e)
- Très mal informé(e) ■ Ne se prononce pas

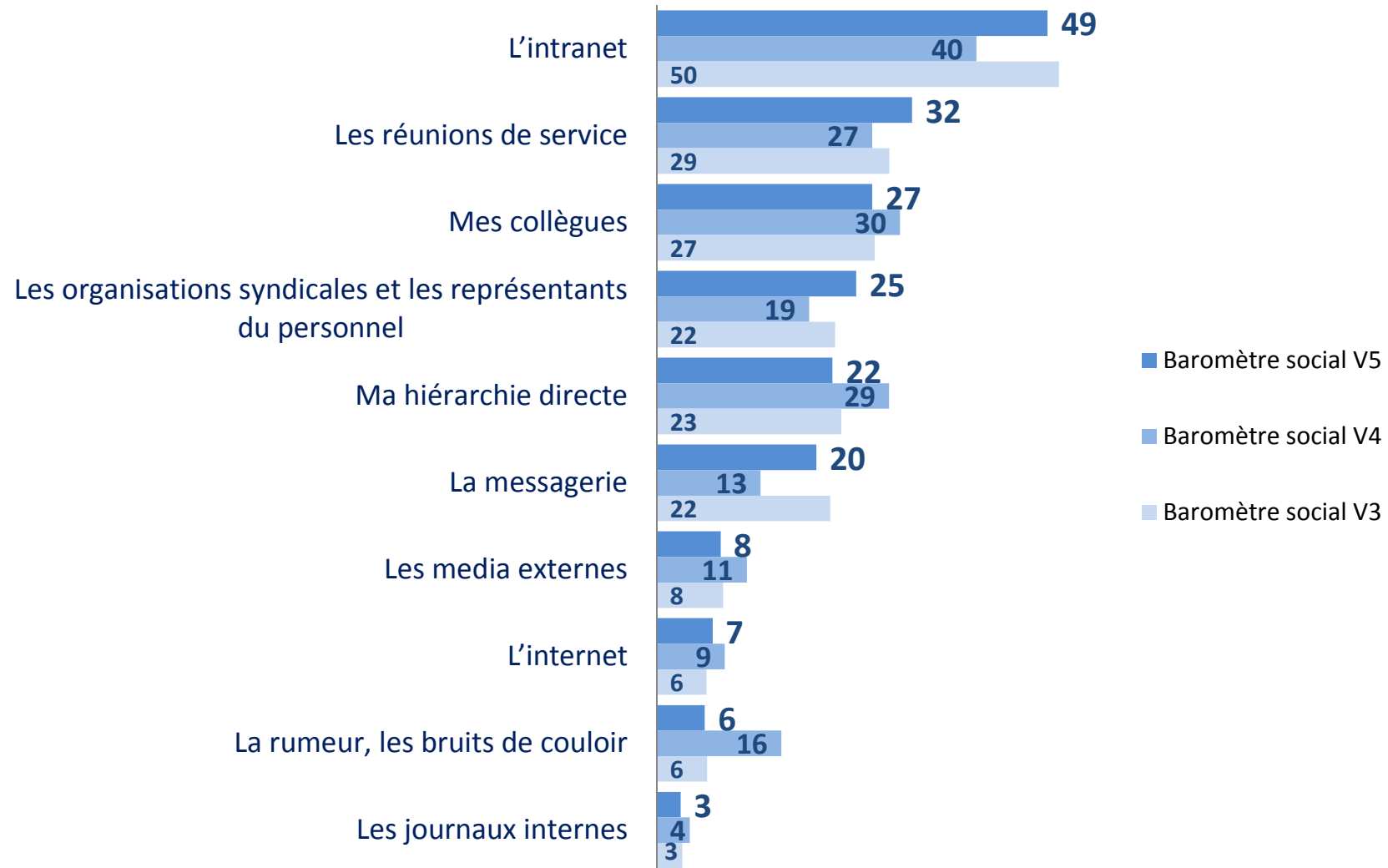


	BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1
Les résultats de votre agence / direction / service	68	64	63	64	67
La satisfaction des DE et des entreprises	59	44	40	33	35
Les priorités définies dans le plan stratégique Pôle Emploi 2020					

xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

SOURCES D'INFORMATION

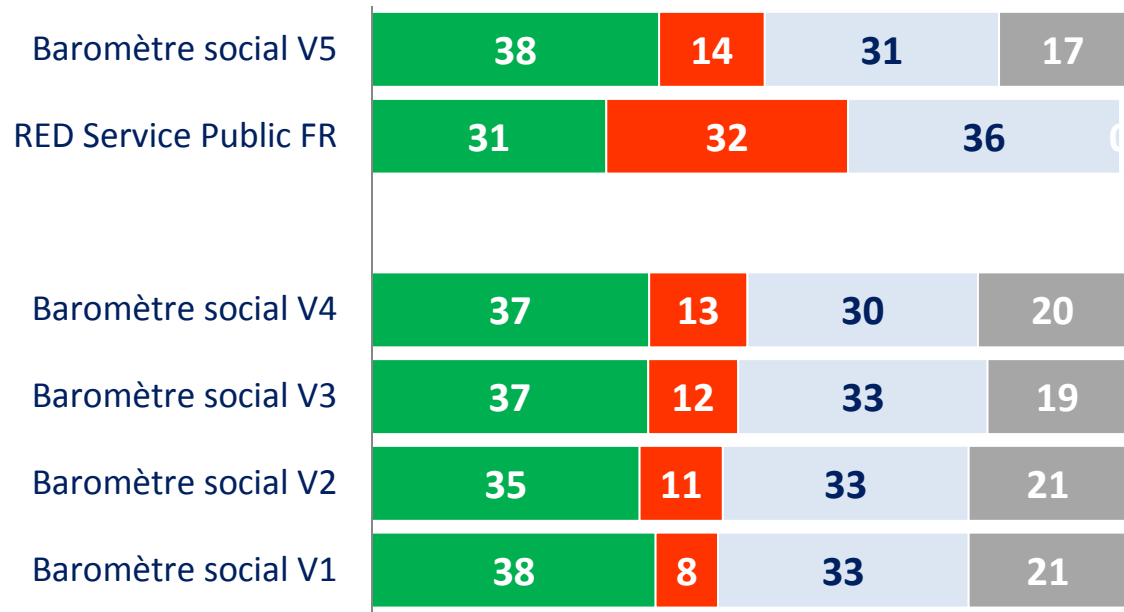
Q36. Quelles sont vos 2 principales sources d'informations sur Pôle emploi ? (%)



ADHÉSION AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES (1/2)

Q37. Selon vous, les orientations stratégiques de Pôle emploi 2020* vont plutôt : (%)

- Dans la bonne direction
- Dans la mauvaise direction
- Je ne les connais pas suffisamment pour me prononcer
- Ne se prononce pas

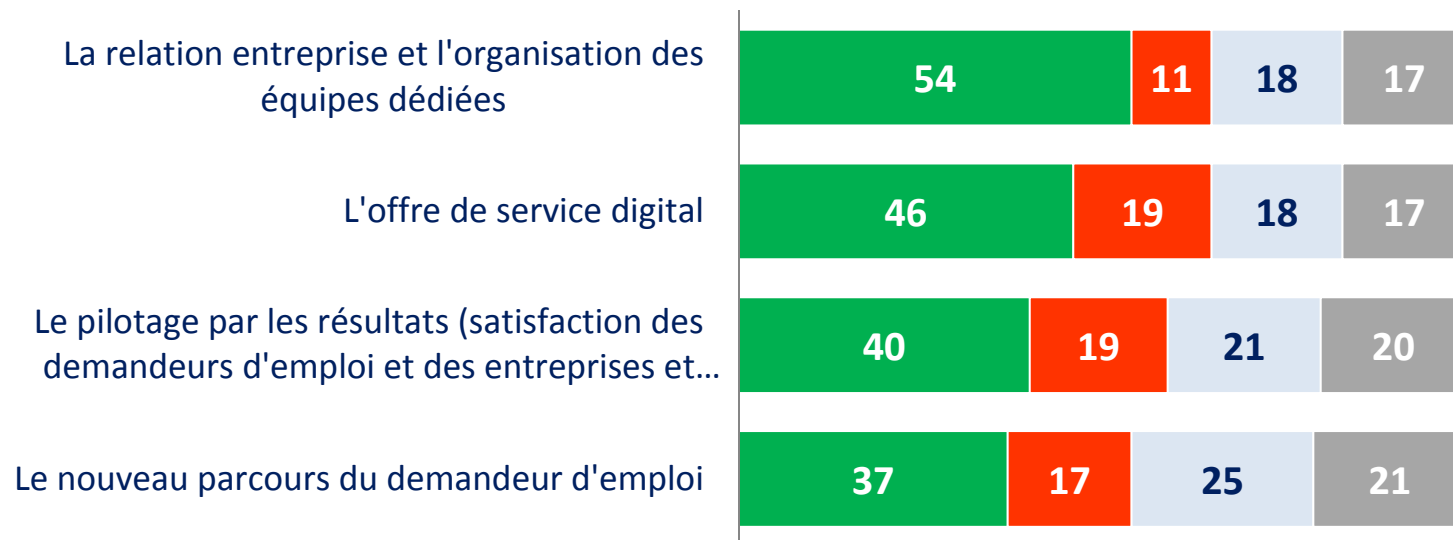


*En V4 'Pole Emploi 2015'

ADHÉSION AUX ORIENTATIONS STRATÉGIQUES (2/2)

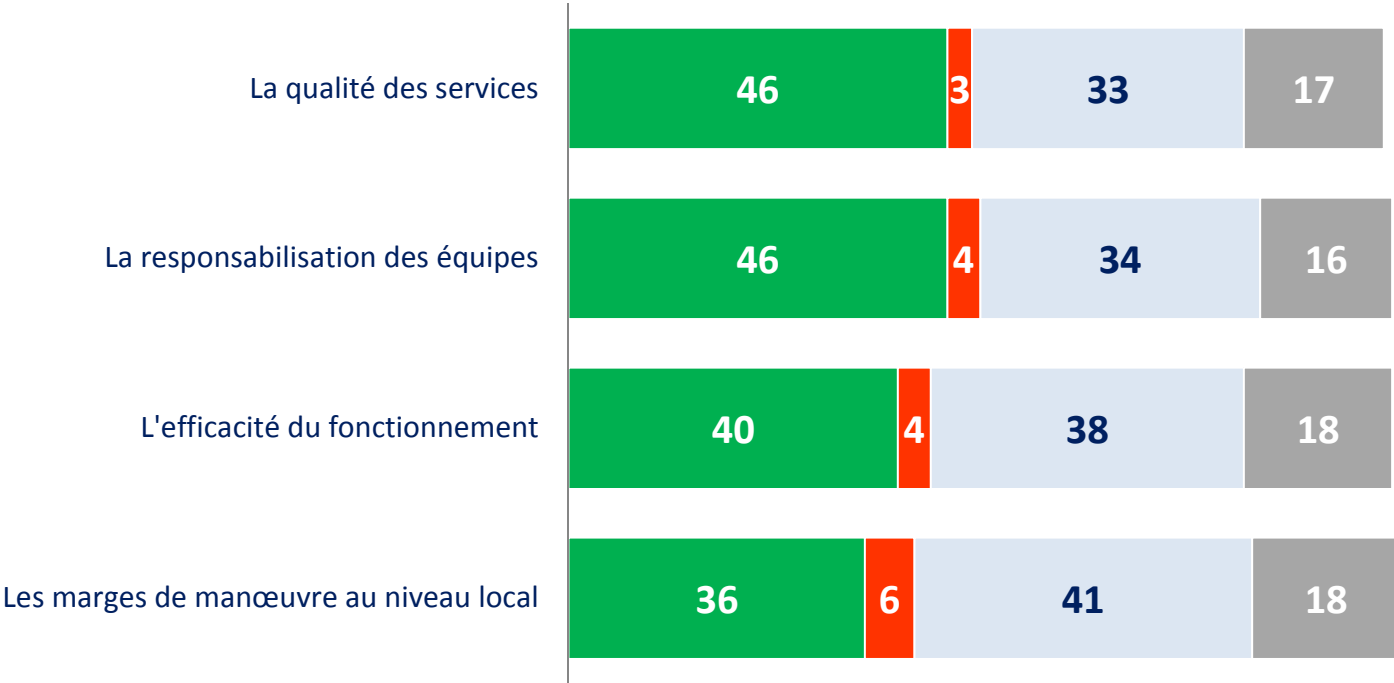
Q38. Et en particulier, les orientations stratégiques en ce qui concerne... (%)

- Dans la bonne direction
- Dans la mauvaise direction
- Je ne les connais pas suffisamment pour me prononcer
- Ne se prononce pas



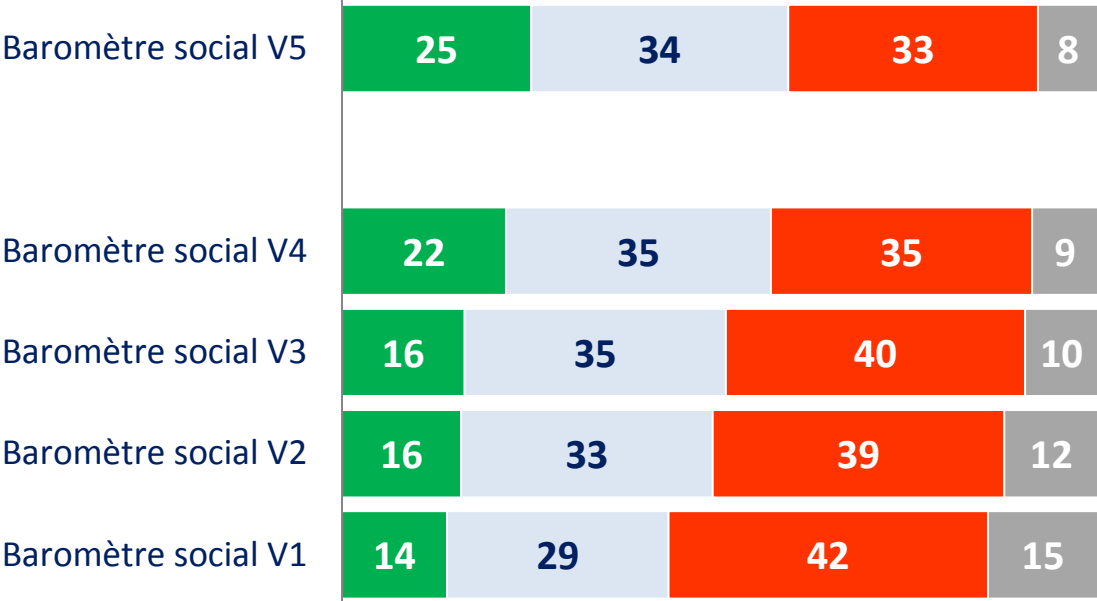
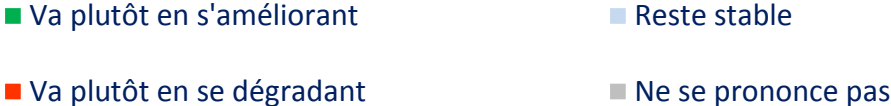
MISE EN PLACE DU PILOTAGE PAR LES RESULTATS

Q39. Dans votre agence/direction/service, estimez-vous que la mise en place du pilotage par les résultats (satisfaction des demandeurs d'emploi et des entreprises et retour à l'emploi) a eu un effet positif, négatif, ou n'a rien changé sur...



FUNCTIONNEMENT GÉNÉRAL DE PÔLE EMPLOI

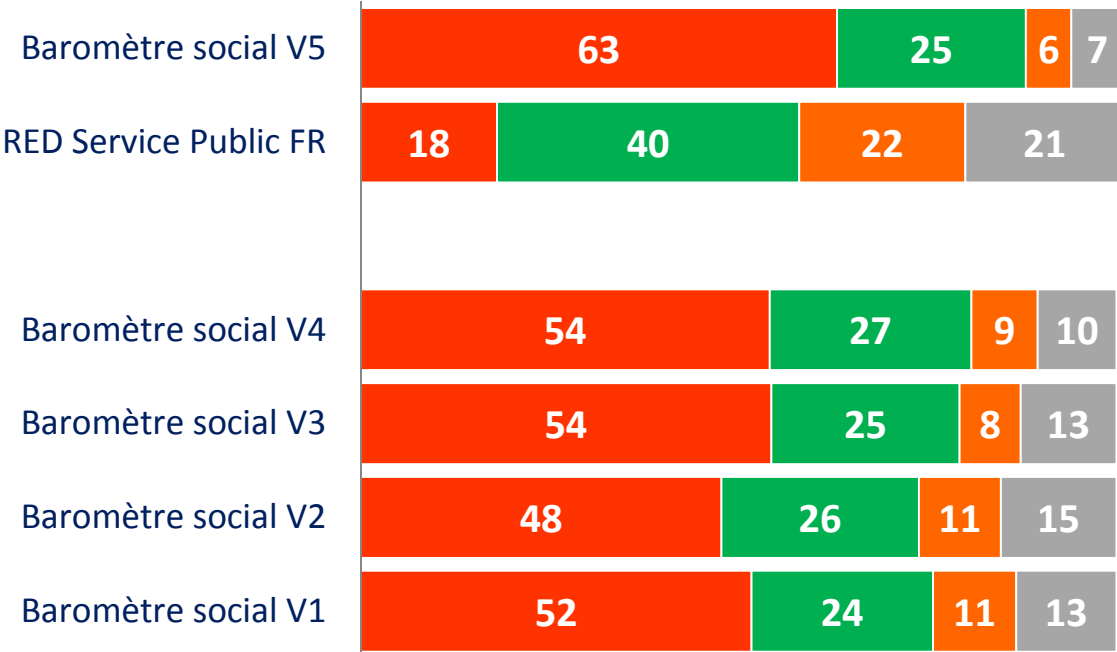
Q40. Selon vous, le fonctionnement général de Pôle emploi... (%)



RYTHME DES CHANGEMENTS

Q41. Globalement, le rythme des changements au sein de Pôle emploi vous semble-t-il aujourd'hui : (%)

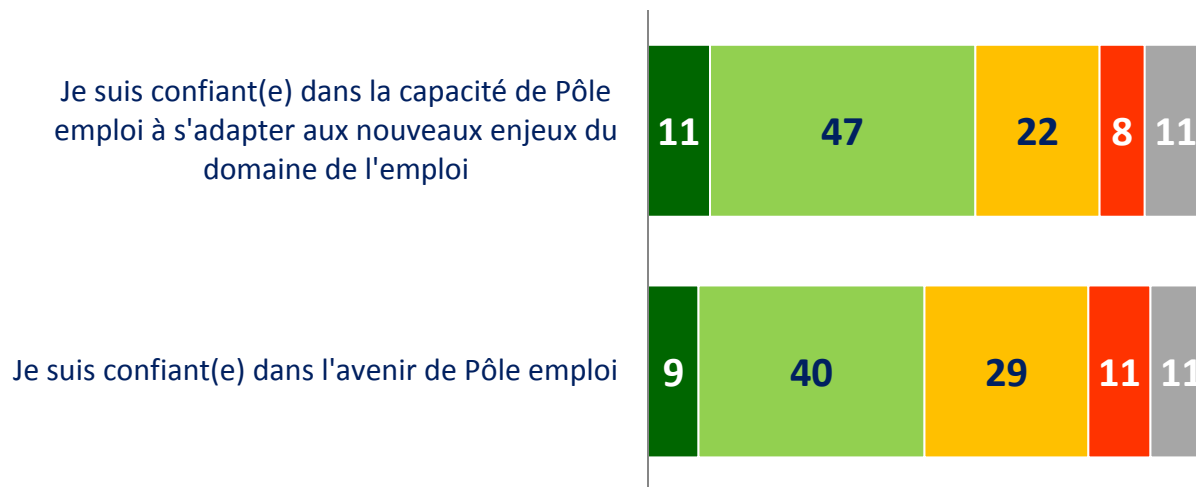
■ Trop rapide
 ■ Bien cadencé
 ■ Trop lent
 ■ Il n'y a pas eu de changement significatif



AVENIR DE PÔLE EMPLOI ET PERSONNEL

Q42. Etes-vous d'accord avec chacune des affirmations suivantes ? (%)

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Ne se prononce pas



% Tout à fait + Plutôt d'accord

	BS V5	BS V4	BS V3	BS V2	BS V1	RED
Je suis confiant(e) dans la capacité de Pôle emploi à s'adapter aux nouveaux enjeux du domaine de l'emploi	59	52	50	46	45	
Je suis confiant(e) dans l'avenir de Pôle emploi	49	50	54	48	40	67

xx/xx : +/- 7 points avec le score BS V5

Annexes

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON (1/4)

	Nombre de répondants	Poids dans l'échantillon
Collège		
Employé(e)	15 486	64%
Agent de maîtrise	4 609	19%
Cadre (niv. IVB ou coeff 300 à 325)	1 673	7%
Cadre (niv. VA ou coeff 350 à 375)	1 339	6%
Cadre supérieur	988	4%
Cadre dirigeant	92	0%
Encadrant		
Encadrant	3 472	14%
Non encadrant	20 715	86%

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON (2/4)

	Nombre de répondants	Poids dans l'échantillon
Lieu de travail		
Dans une agence de proximité	16 184	67%
Dans une agence spécialisée	1 772	7%
Dans une plateforme de production	1 051	4%
En Direction Territoriale	639	3%
En Direction Régionale	2 672	11%
A la Direction Générale	653	3%
A la DSI	741	3%
A Pôle emploi Service	340	1%
Dans une structure partenaire	135	1%
A la Direction Générale		
A la Direction Administration Finances et Gestion	147	1%
A la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales	135	1%
A la Direction de la Stratégie, Opération et Relations Extérieures	315	1%
A la Direction maîtrise des risques	53	0%

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON (3/4)

	Nombre de répondants	Poids dans l'échantillon
Zone de l'agence ()		
Urbaine ou périurbaine	10 155	42%
Urbaine sensible	3 471	14%
Rurale	3 975	16%
Frontalière	355	1%
Taille de l'agence ()		
Moins de 30 agents	3 349	14%
De 30 à 50 agents	8 930	37%
De 50 à 80 agents	4 764	20%
80 agents et plus	913	4%

STRUCTURE DE L'ÉCHANTILLON (4/4)

	Nombre de répondants	Poids dans l'échantillon
Activité dominante (Non managers en agence, plateforme de production ou PES =)		
La gestion des droits	3 866	16%
L'accompagnement des demandeurs d'emploi	9 346	39%
L'accueil téléphonique en plateforme	368	2%
L'orientation	464	2%
L'appui à la relation de service	1 285	5%
La relation Entreprise	1 544	6%
Fonctions, démarches ou expérimentations mises en place en agence ()		
Agence mise en conformité avec le référentiel immobilier	12 296	51%
Agence avec mise ne place du conseiller à dominante entreprise	14 224	59%
Suivi d'une formation AOSI	15 383	64%