



# PÔLE EMPLOI

Baromètre social vague 6  
NORMANDIE

GAME CHANGERS



## Ce qu'il faut retenir des résultats globaux – Pôle emploi

- Pour cette 6<sup>ème</sup> vague du Baromètre Social, qui implique pour la 2<sup>ème</sup> vague consécutive l'ensemble des agents, une participation de 56%, en hausse (+9 points vs. 2015).
- Des résultats en progrès dans un environnement de transformation toujours plus poussée. Les politiques engagées portent leurs fruits.
- Des progrès sont perçus par les agents en particulier dans leurs relations avec les DE ou les entreprises.
- L'encadrement est de plus en plus en adhésion.
- Les résultats des non encadrants sont plus clivés.
- Les priorités s'inscrivent toujours plus sur les dimensions collectives (fonctionnement, prise de décision, organisation...) et le rôle des managers sur le terrain.

# Méthodologie et participation

- 6<sup>ème</sup> vague du Baromètre social Pôle emploi, administrée en ligne du 8 juin au 1<sup>er</sup> juillet 2016
- Enquête conduite auprès de l'ensemble des agents de Pôle emploi pour la 2<sup>ème</sup> année consécutive (jusqu'en juin 2014, elle était menée auprès d'un échantillon d'agents).
- L'échantillon de répondants a été redressé par région et collège afin d'en garantir la représentativité et la comparabilité.
- Au niveau national :
  - 28 736 agents ont complété le questionnaire, soit un taux de participation de 56%.
  - 30 133 agents ont complété toutes les questions de la partie QVT (en début de questionnaire). Les résultats des questions QVT sont donnés sur cette base.
- Pour NORMANDIE:
  - 1578 questionnaires ont été complétés jusqu'à la question ouverte, soit un taux de participation de 64%.
  - 1656 agents ont complété l'ensemble des questions de l'enquête QVT.

# Structure de l'échantillon

Collège	Répondants
Employé(e)	1072
Agent de maîtrise	318
Cadre (niv. IVB ou coeff 300/325)	86
Cadre (niv. VA ou coeff 350/375)	68
Cadre supérieur	31
Cadre dirigeant	3

Dominante agents*	Répondants
Suivi et accompagnement des DE	596
Gestion des droits	262
Relation entreprise	176
Appui à la relation service	83
Orientation	37
Accueil téléphonique en plateforme	27
Contrôle de recherche d'emploi	8

Lieu de travail	Répondants	Dont encadrants	Dont non encadrants
Agence de proximité	1162	162	1000
Agence spécialisée	105	14	91
Plateforme de production	114	16	98
Direction Territoriale	33	8	25
Direction Régionale	157	35	122

\* Le critère « dominante agent » se base sur les agents non encadrants travaillant en agence, plateforme de production ou à Pôle emploi Services

1.

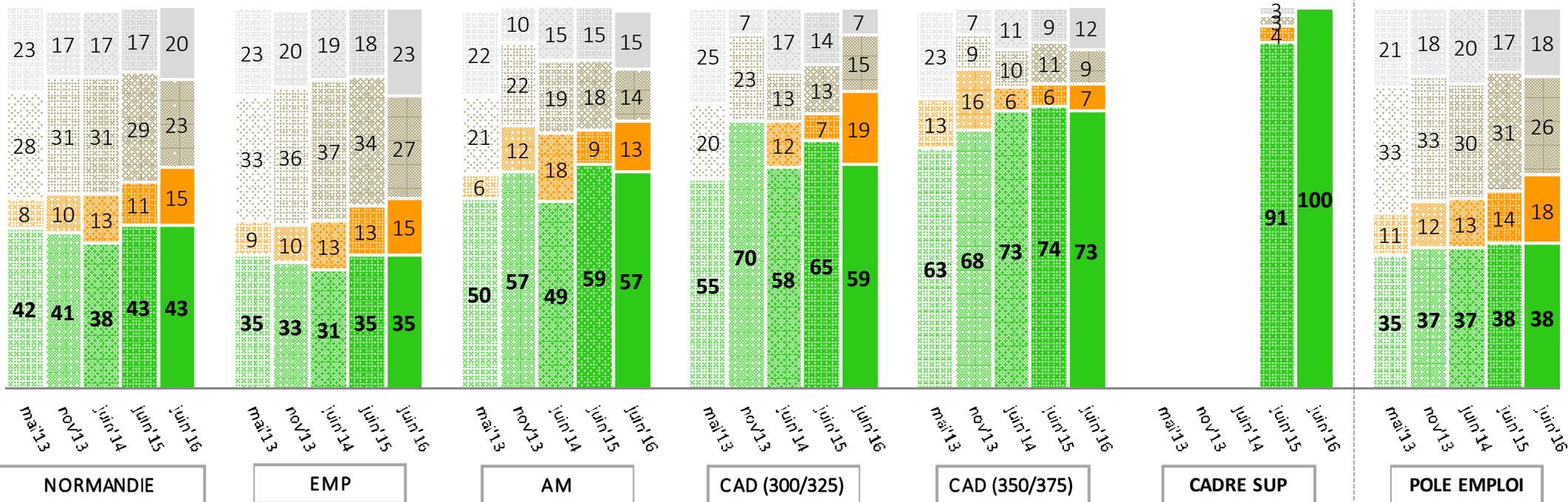
## transformation

Impact des chantiers, adhésion et rythme des changements

# Pôle Emploi 2020 (1/2)

Q29. Selon vous, les orientations stratégiques de Pôle emploi 2020 vont plutôt... (%)

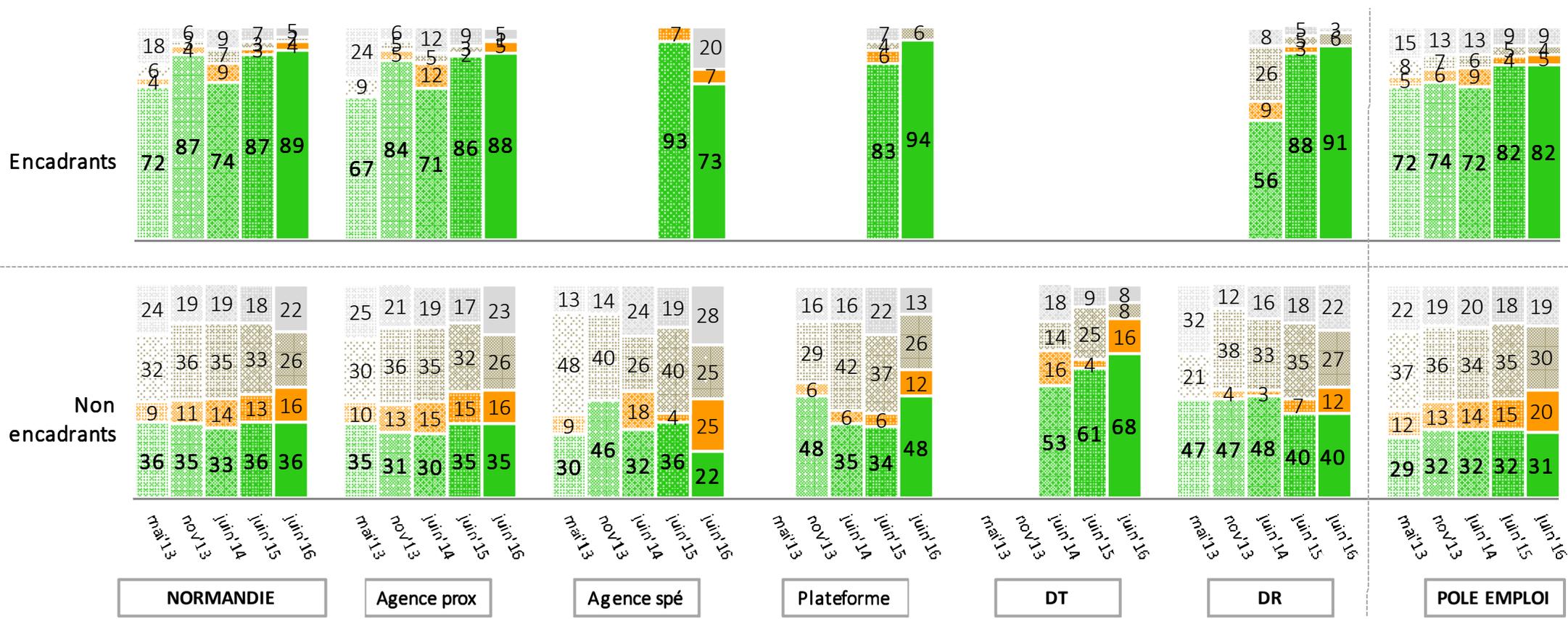
■ Dans la bonne direction    
 ■ Dans la mauvaise direction    
 ■ Ne connaît pas suffisamment    
 ■ Ne se prononce pas



# Pôle Emploi 2020 (2/2)

Q29. Selon vous, les orientations stratégiques de Pôle emploi 2020 vont plutôt... (%)

■ Dans la bonne direction    
 ■ Dans la mauvaise direction    
 ■ Ne connaît pas suffisamment    
 ■ Ne se prononce pas

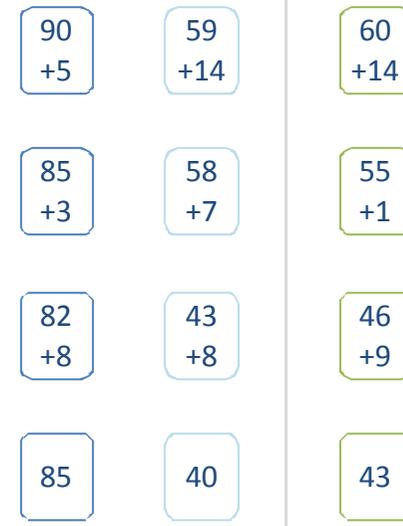
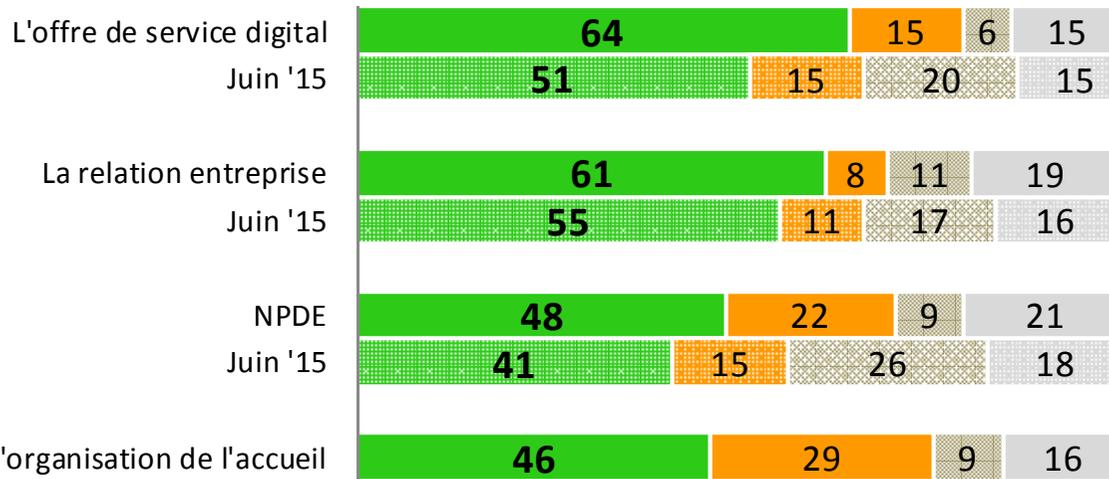


# Orientations

Q30. Et en particulier, les orientations qui concernent... (%)

% Dans la bonne direction

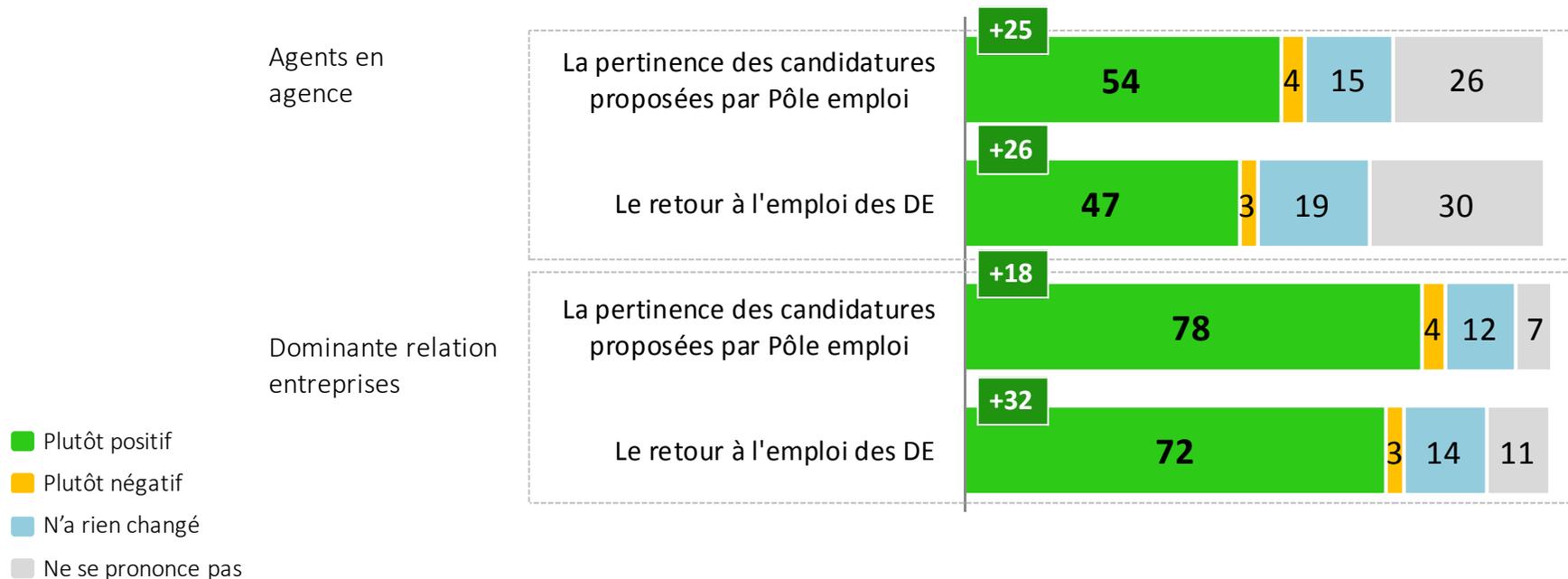
- Dans la bonne direction
- Dans la mauvaise direction
- Ne connaît pas suffisamment
- Ne se prononce pas



- XX encadrants vs. '15
- +XX
- XX non enc vs. '15
- +XX
- XX Pôle emploi vs. '15
- +XX

# Conseillers à dominante entreprise

Q13. Effet de la généralisation des conseillers à dominante entreprise sur...\* (%)



PE (vs. '15)

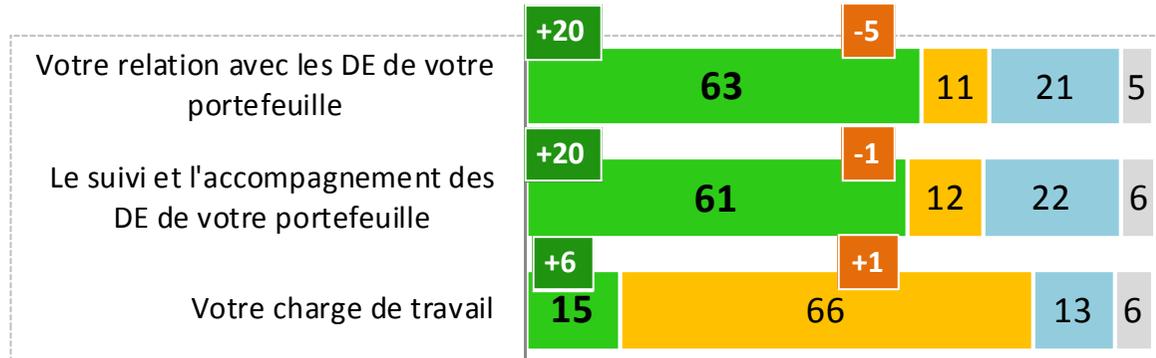
	Plutôt positif	Plutôt négatif	Rien changé
Agents en agence - La pertinence des candidatures proposées par Pôle emploi	50 (+16)	4	18
Agents en agence - Le retour à l'emploi des DE	42 (+19)	4	23
Dominante relation entreprises - La pertinence des candidatures proposées par Pôle emploi	79 (+17)	2	12
Dominante relation entreprises - Le retour à l'emploi des DE	69 (+25)	2	17

\* Formulation juin'15 : effet de *la mise en place* des conseillers à dominante entreprise / Filtre juin '15 : travaillant en agence dans laquelle le conseiller à dominante entreprise a été mis en place

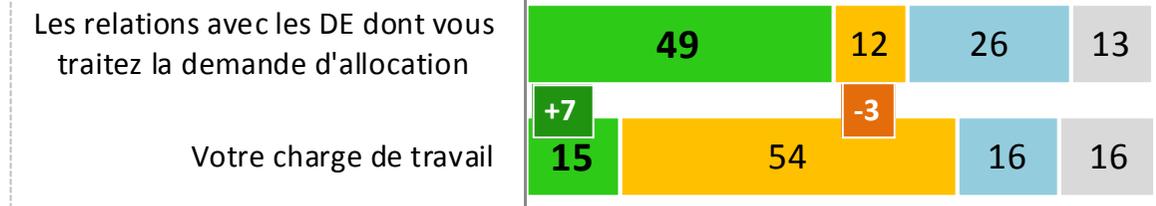
**+X** Vs. '15

Q17. Effet de mail.net sur...  
Agents en agence

Dominante suivi/accompagnement des DE



Dominante gestion des droits



Dominante relations entreprises



- Plutôt positif
  - Plutôt négatif
  - N'a rien changé
  - Ne se prononce pas
- +X +X Vs. '15

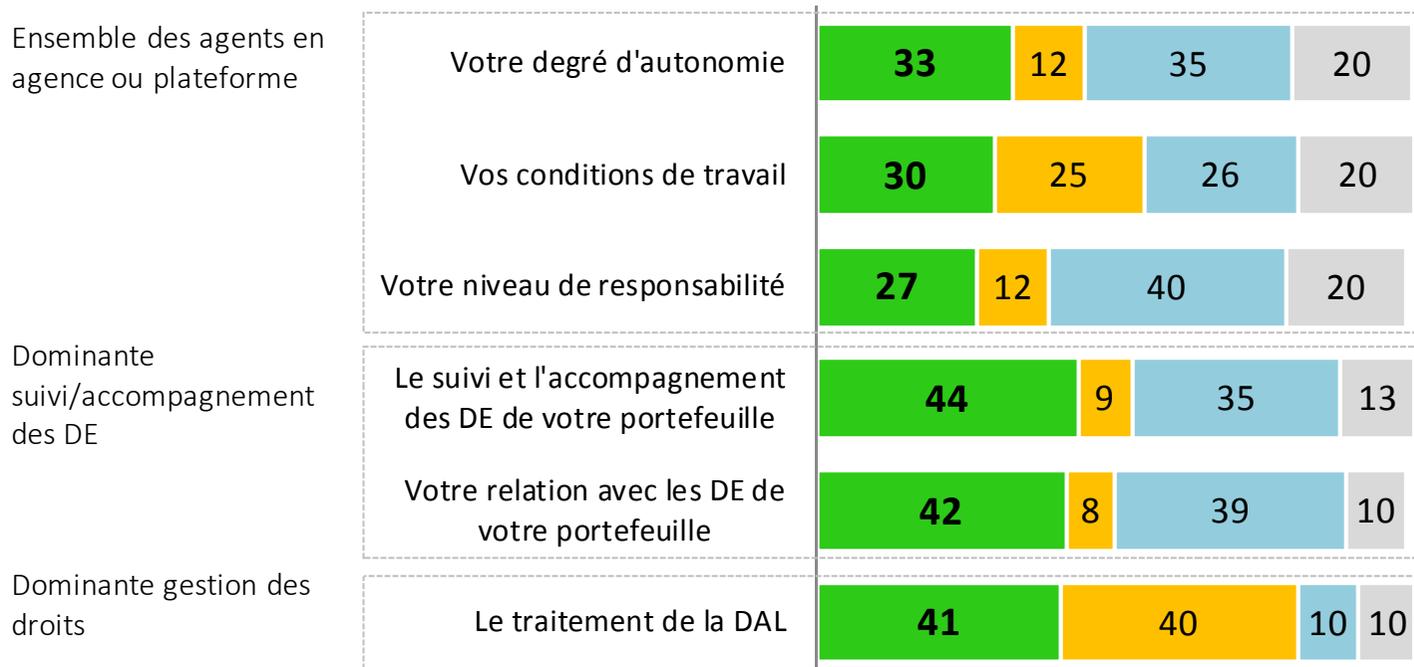
PE (vs. '15)

Plutôt positif	Plutôt négatif	Rien changé
51 (+13)	18 (-3)	24
51 (+14)	19 (=)	24
12 (+3)	70 (+2)	12
43	19	24
13 (+6)	59 (+4)	14
22	46	22

# NPDE

Q15. Effet de NPDE et de l'accès direct aux conseillers sur... (%)

- Plutôt positif
- Plutôt négatif
- N'a rien changé
- Ne se prononce pas



## PE

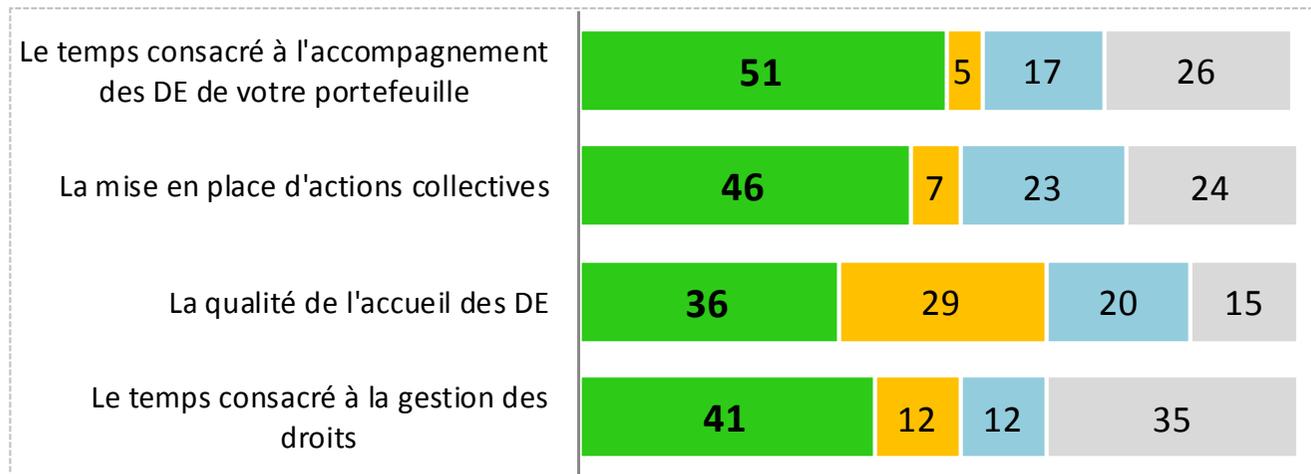
	Plutôt positif	Plutôt négatif	Rien changé
	34	14	36
	28	32	25
	26	14	42
	43	14	33
	41	11	38
	37	44	11

# Nouvelle organisation de l'accueil

Q16. Effet de la nouvelle organisation de l'accueil sur... (%)

Ensemble des agents en agence

- Plutôt positif
- Plutôt négatif
- N'a rien changé
- Ne se prononce pas



PE

	Plutôt positif	Plutôt négatif	Rien changé
	44	9	21
	39	10	26
	35	31	21
	35	16	16

# Relation avec les publics

Q11. La qualité des relations entre Pôle emploi et... (%)

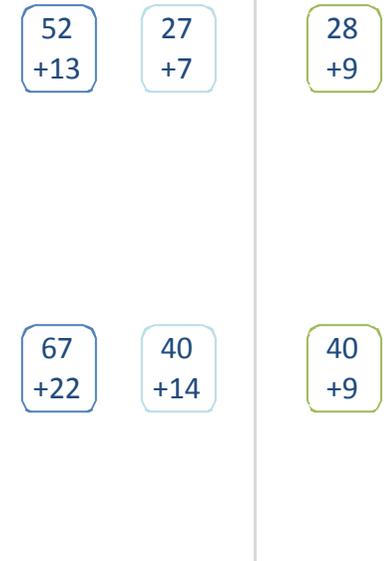
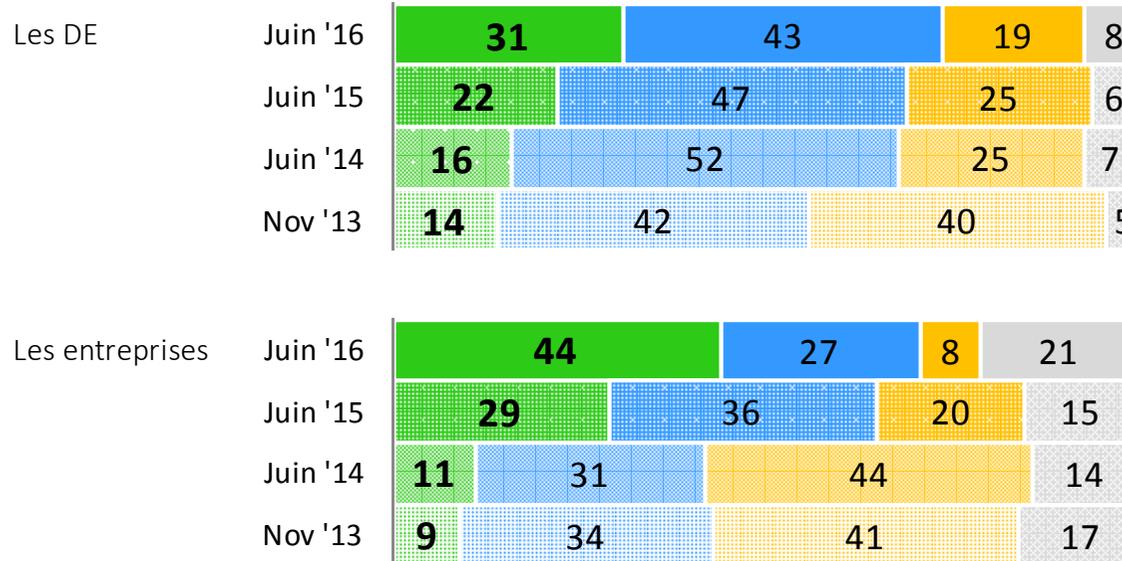
Va en s'améliorant

- Va en s'améliorant
- Reste stable
- Va en se dégradant
- Ne se prononce pas

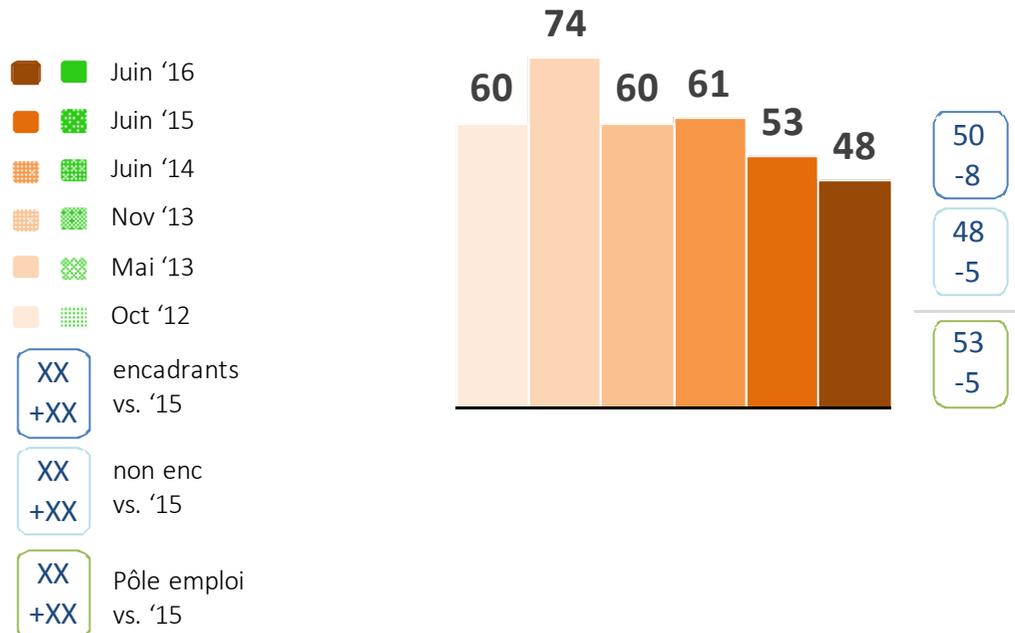
XX  
+XX encadrants vs. '15

XX  
+XX non enc vs. '15

XX  
+XX Pôle emploi vs. '15

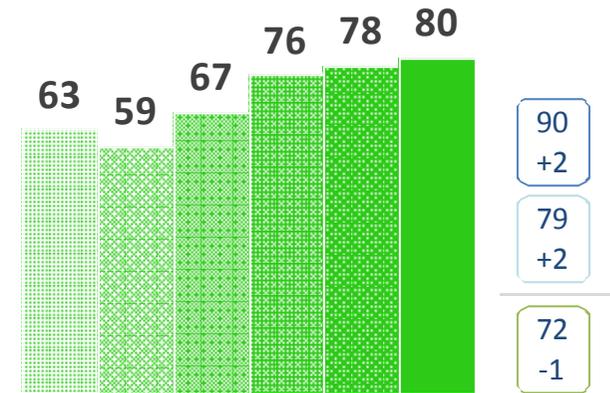


Q21. % Agents en agence ou PFP ayant subi l'agressivité de visiteurs sur les 6 derniers mois



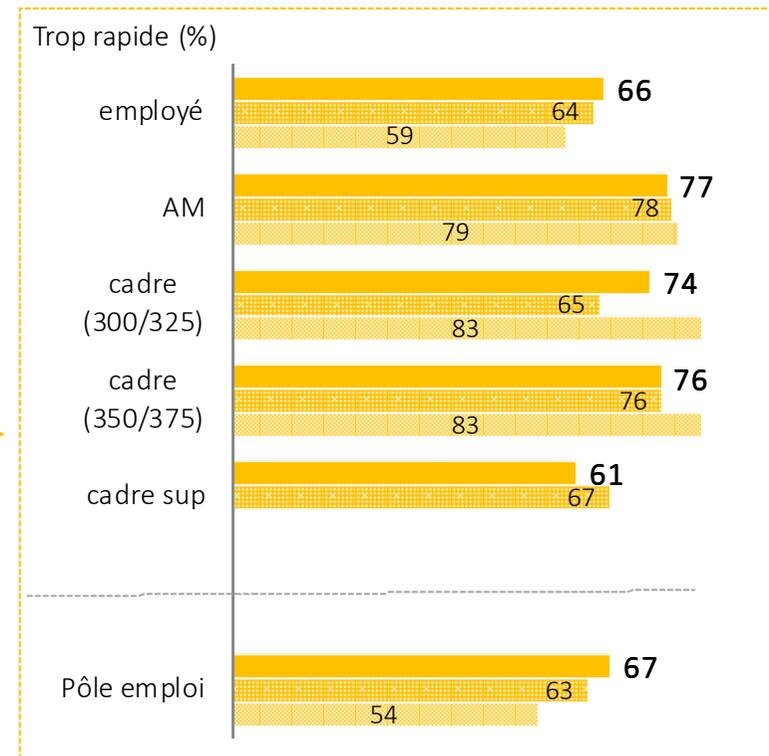
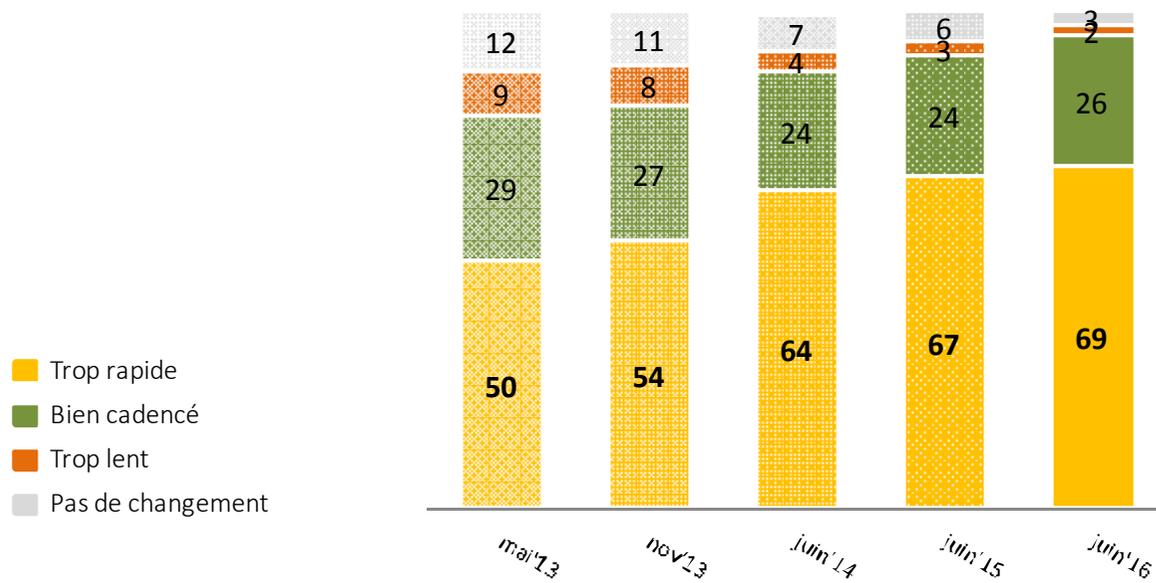
Q03. Satisfaction concernant la sécurité sur le lieu de travail (% satisfait)

Question QVT



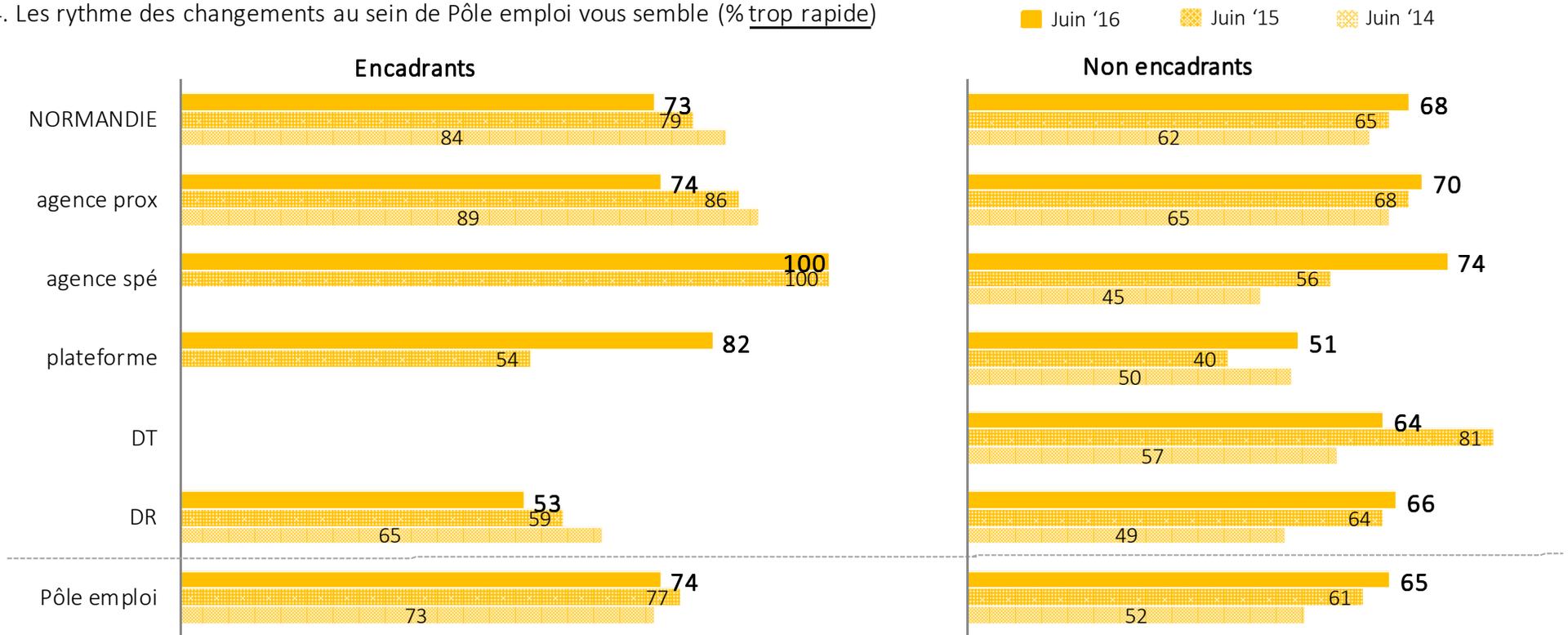
# Changements

Q34. Les rythme des changements au sein de Pôle emploi vous semble... (%)



# Changements

Q34. Les rythme des changements au sein de Pôle emploi vous semble (% trop rapide)



2.

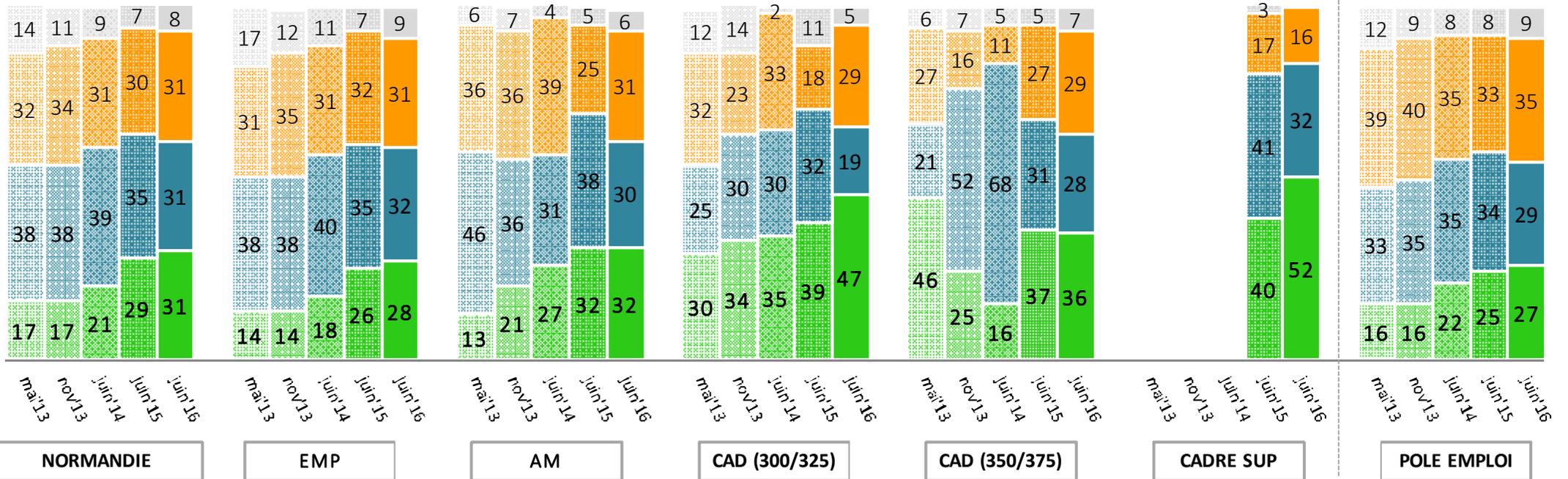
## organisation / leviers

Management des équipes et fonctionnement collectif

# Fonctionnement général

Q33. Selon vous, le fonctionnement général de Pôle emploi... (%)

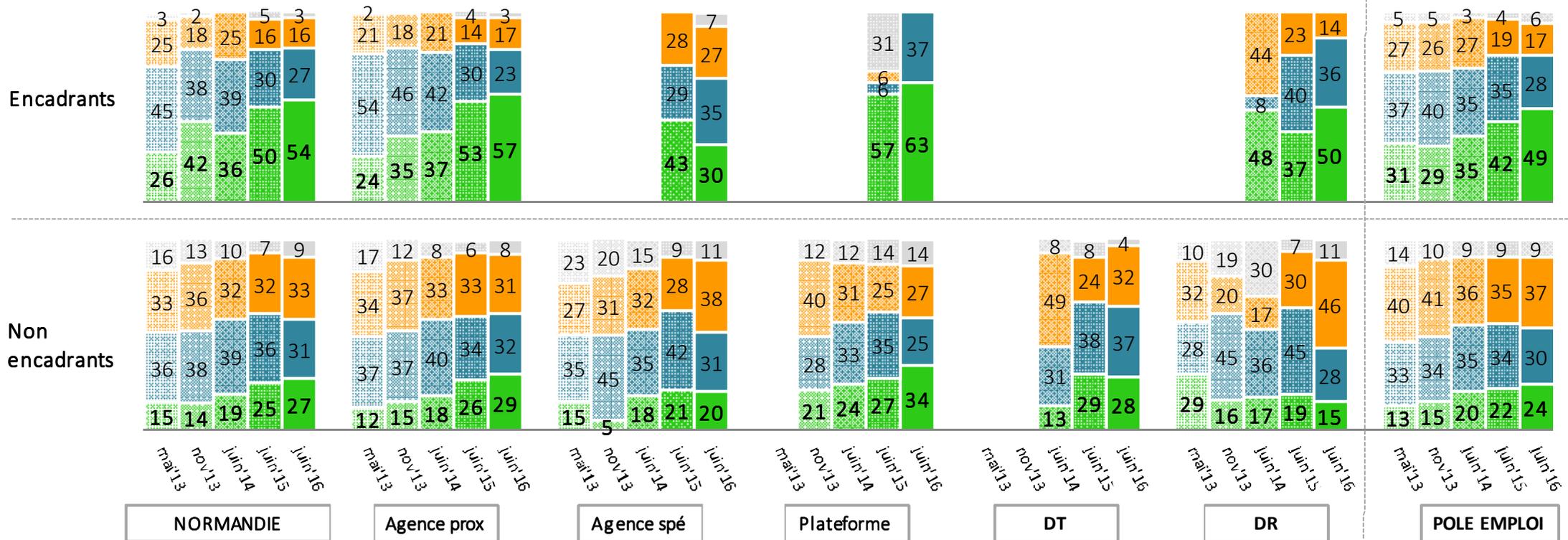
■ Va en s'améliorant     
 ■ Reste stable     
 ■ Va en se dégradant     
 ■ Ne se prononce pas



# Fonctionnement général

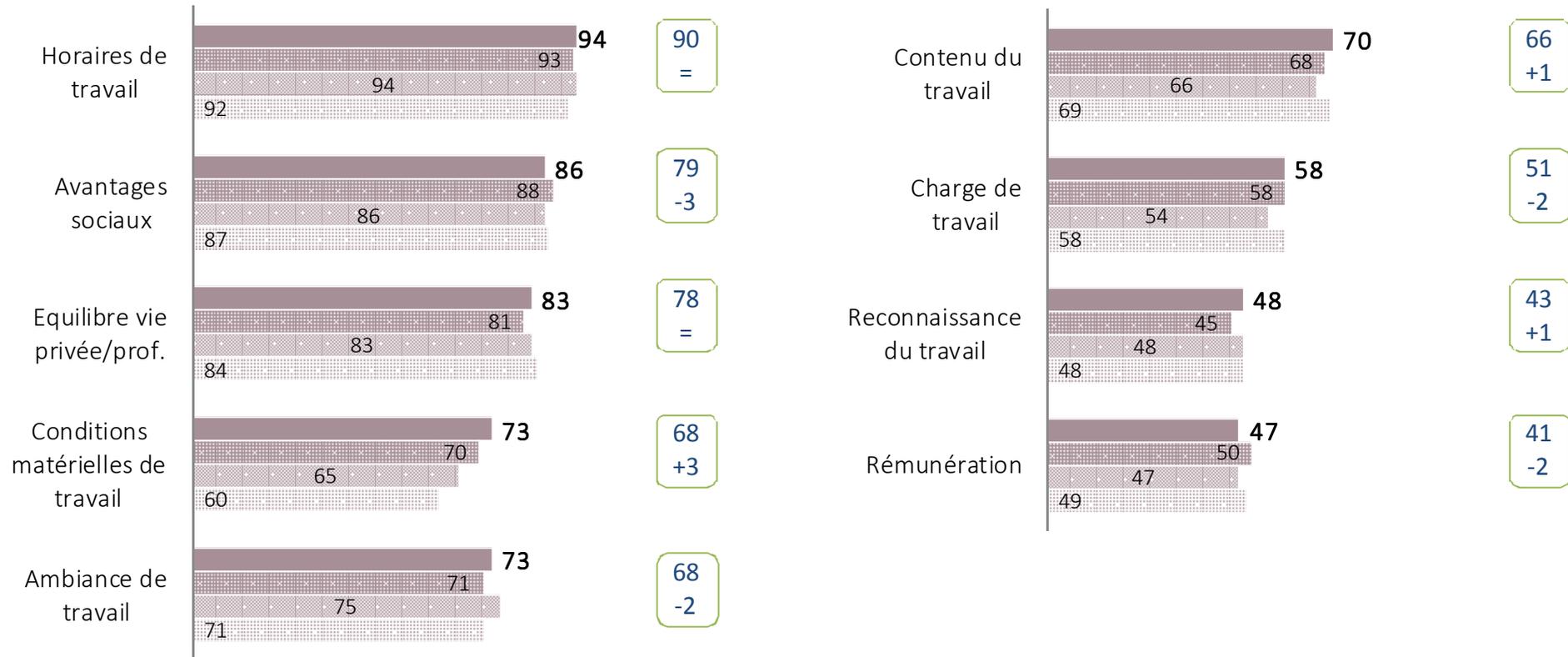
Q33. Selon vous, le fonctionnement général de Pôle emploi... (%)

■ Va en s'améliorant    
 ■ Reste stable    
 ■ Va en se dégradant    
 ■ Ne se prononce pas



# Environnement de travail

Q20. Niveau de satisfaction en ce qui concerne... (% satisfait)



Jun '16  
 Jun '15  
 Jun '14  
 Nov '13

XX Pôle emploi  
+XX vs. '15

# Environnement de travail

%		Ambiance		Contenu du travail		Charge de travail		Reconnaissance	
		'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
Encadrants	<b>NORMANDIE</b>	<b>82</b>	<b>87</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>56</b>	<b>61</b>
	agence prox	81	89	74	84	40	49	54	60
	agence spé	100	93	85	66	14	63	35	51
	plateforme	81	88	93	94	61	88	70	75
	DT	-	-	-	-	-	-	-	-
	DR	85	75	82	67	64	62	64	67
	Pôle emploi	78	76	75	77	39	44	54	57

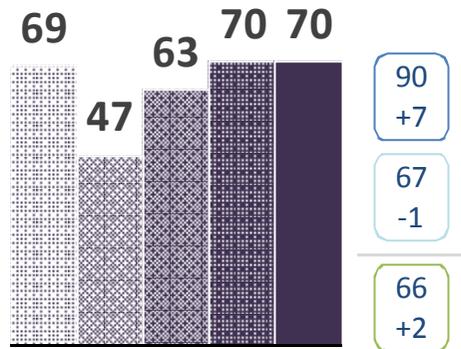
Non encadrants	<b>NORMANDIE</b>	<b>69</b>	<b>71</b>	<b>66</b>	<b>68</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>43</b>	<b>46</b>
	agence prox	70	74	65	70	57	55	43	47
	agence spé	69	66	73	70	69	73	46	45
	plateforme	66	61	62	65	80	73	43	51
	DT	63	36	58	48	52	52	47	40
	DR	62	59	72	58	67	61	43	42
	Pôle emploi	69	67	64	64	55	52	40	41

 +/- 5 points vs. NORMANDIE

# Systeme d'information

Q14. Sur l'année écoulée, les évolutions du SI vous paraissent mieux répondre aux besoins métiers (% positif)  
*Agents en agence, plateforme de production ou à PES*

- Juin '16
- XX +XX encadrants vs. '15
- XX +XX non enc vs. '15
- XX +XX Pôle emploi



Q05. Niveau de satisfaction concernant les modalités d'appropriation des évolutions métier et/ou SI mises en œuvre au niveau de votre direction/service (% satisfait)  
*Question QVT*



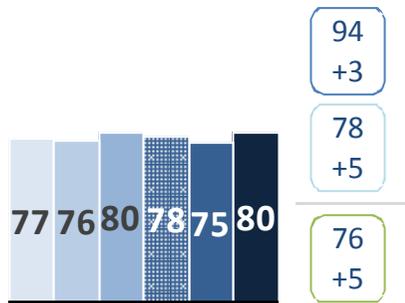
% positif	Evolutions répondent mieux aux besoins métiers	Satisfait concernant modalités d'appropriation
Suivi et acc DE	68	58
Gestion droits	65	54
Relation entreprise	77	54
App relation service	59	52
Orientation	33	42
Accueil tél	78	83
Contrôle recherche	-	-

+/- 5 points vs. NORMANDIE

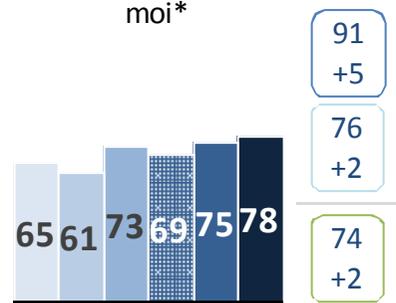
# Cadrage et moyens

Q01a, Q01b, Q06 et Q09. % d'accord

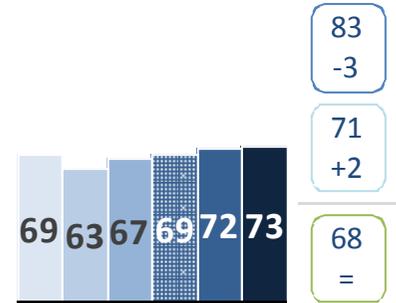
Je comprends ma contribution à l'atteinte des résultats



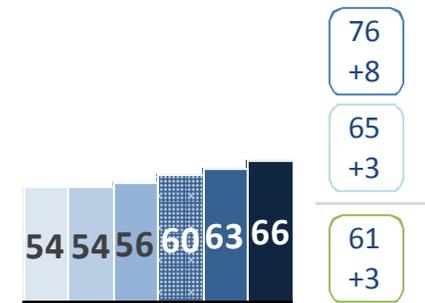
Vision claire de ce que l'on attend de moi\*



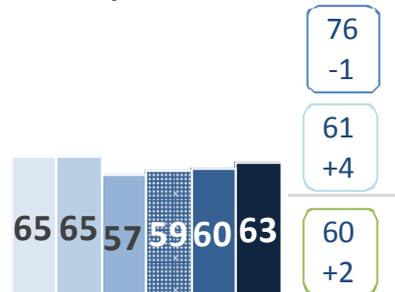
Dispose des outils



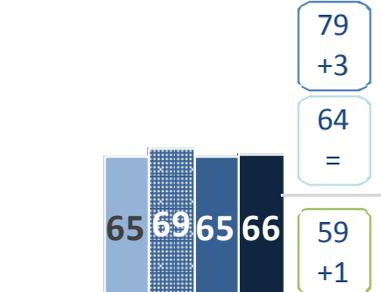
Dispose de marges de manœuvres suffisantes\*



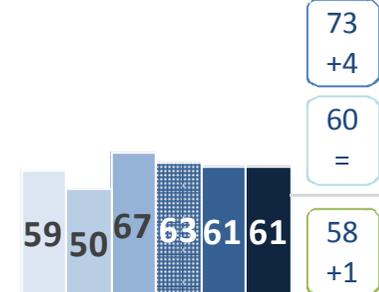
Dispose des informations dont j'ai besoin



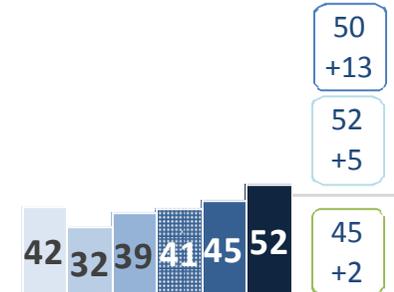
Rôles et responsabilités bien connus



Dispose du soutien nécessaire



Dispose du temps nécessaire



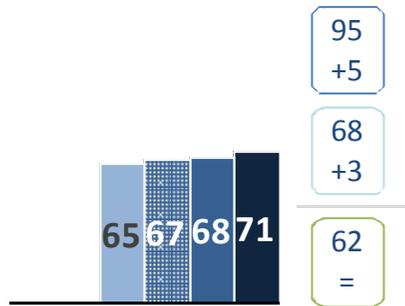
- Juin '16
- Juin '15
- Juin '14
- Nov '13
- Mai '13
- Oct '12
- XX encadrants vs. '15
- XX non enc vs. '15
- XX Pôle emploi

\* Question QVT

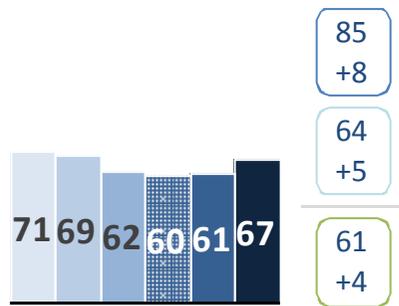
# Fonctionnement collectif

Q02, Q06, Q09 et Q10f. % d'accord

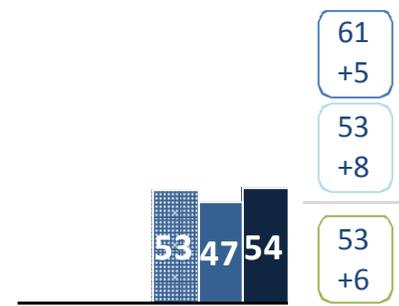
Bonne organisation du travail au sein de l'agence/platforme\*\*



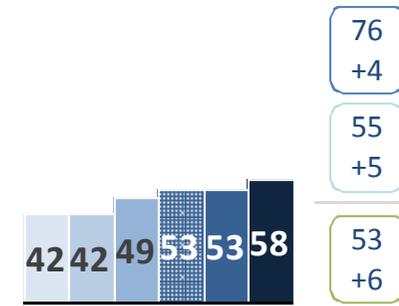
J'utilise l'ensemble de mes compétences



J'échange sur mes pratiques professionnelles



Connaissances et bonnes pratiques partagées



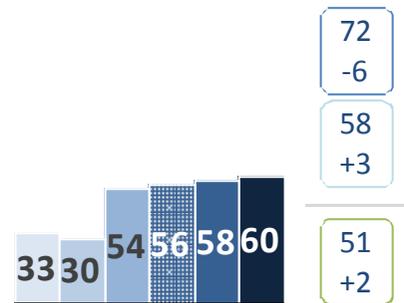
- Juin '16
- Juin '15
- Juin '14
- Nov '13
- Mai '13
- Oct '12

XX encadrants vs. '15

XX non enc vs. '15

XX Pôle emploi

Processus de décision efficace



Adéquation entre les sujets abordés et mes attentes/besoins lors des réunions de service/direction\*



\* Question QVT

\*\* Posée aux agents en agence et PFP uniquement

# Cadrage, moyens et fonctionnement collectif

25

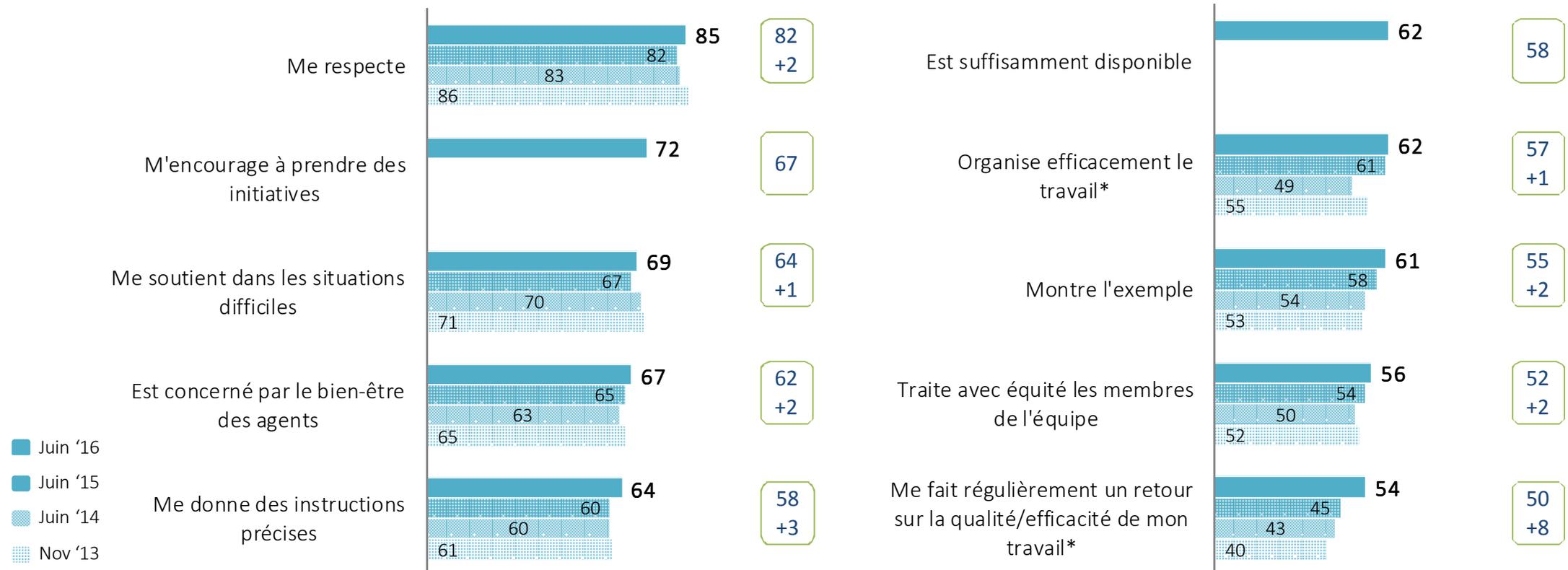
% d'accord	Dispose des informations		Rôles et responsabilités bien connus		Dispose du soutien nécessaire		Bonne organisation du travail*	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	<b>60</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>66</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>68</b>	<b>71</b>
agence prox	60	65	68	69	61	62	69	72
agence spé	67	60	65	64	59	65	66	71
plateforme	63	67	64	72	66	66	67	67
DT	53	52	48	45	42	45	-	-
DR	54	51	52	41	63	52	-	-
encadrant	77	76	76	79	69	73	90	95
non encadrant	57	61	64	64	60	60	65	68
Pôle emploi	58	60	58	59	57	58	62	62

 +/- 5 points vs. NORMANDIE

\* Posée aux agents en agence et PFP uniquement

# Pratiques managériales

Q04 et Q08. Ma hiérarchie (N+1)... (% d'accord)



■ Juin '16  
■ Juin '15  
■ Juin '14  
■ Nov '13

XX Pôle emploi  
+XX vs. '15

\* Question QVT

# Managers

Q25. % d'accord

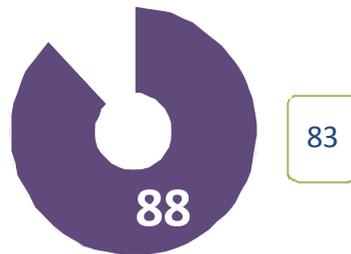
Encadrants

**Je suis à l'aise pour...**

Relayer les messages de la Direction



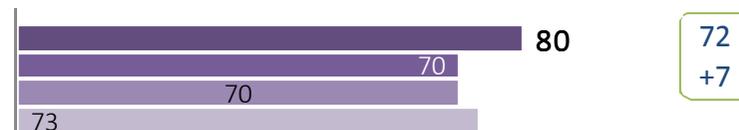
Accompagner le changement



- Juin '16
- Juin '15
- Juin '14
- Nov '13

XX Pôle emploi vs. '15

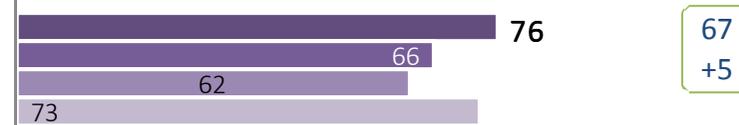
Dispose de marges de manœuvres suffisantes pour gérer mon équipe



Associé à l'élaboration des plans d'action de ma direction\*



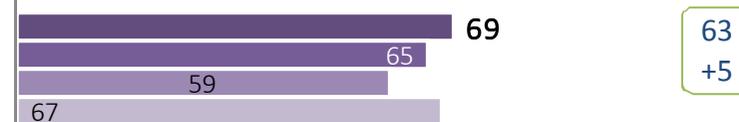
Dispose de l'accompagnement nécessaire pour exercer ma fonction de manager



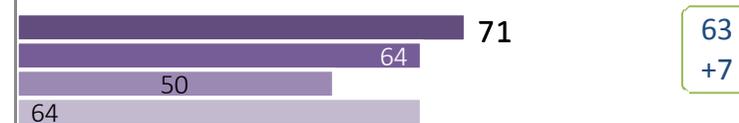
Objectifs qui me sont fixés sont atteignables\*



Valorisé par ma hiérarchie dans mon rôle de manager



Dispose des moyens pour accompagner le changement



\* Non posée en 2014

# Managers

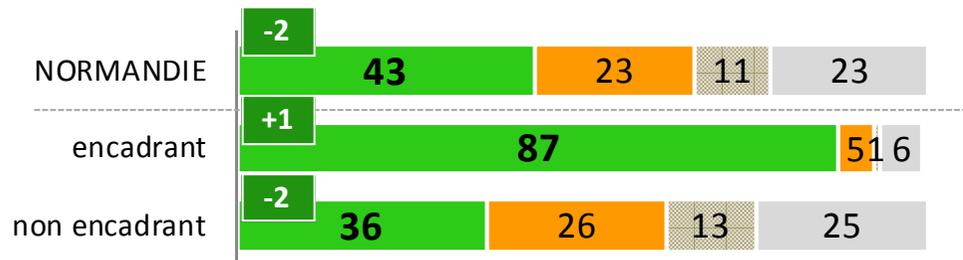
% d'accord	A l'aise pour relayer les messages de la Direction		A l'aise pour accompagner le changement		Marges de manœuvres pour gérer mon équipe		Associé à l'élaboration des plans d'action de ma direction		Dispose de l'accompagnement nécessaire		Objectifs atteignables		Valorisé par ma hiérarchie dans rôle de manager		Dispose des moyens pour accompagner changement	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	-	<b>90</b>	-	<b>88</b>	<b>70</b>	<b>80</b>	<b>74</b>	<b>79</b>	<b>66</b>	<b>76</b>	<b>73</b>	<b>69</b>	<b>65</b>	<b>69</b>	<b>64</b>	<b>71</b>
agence prox	-	91	-	89	64	78	76	82	61	77	69	68	61	69	63	71
agence spé	-	79	-	72	78	86	75	65	78	44	72	44	58	44	48	30
plateforme	-	100	-	94	88	93	77	94	77	87	88	87	77	75	70	100
DT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DR	-	85	-	82	81	80	65	74	79	78	82	77	75	72	74	69
Pôle emploi	-	85	-	83	65	72	66	69	62	67	65	66	58	63	56	63

 +/- 5 points vs. NORMANDIE

# Pilotage par les résultats

Q30. Et en particulier, les orientations qui concernent le pilotage par les résultats vont... (%)

- Dans la bonne direction
- Dans la mauvaise direction
- Ne connaît pas suffisamment
- Ne se prononce pas



PE (vs. '15)

Dans la bonne direction

38 (-2)

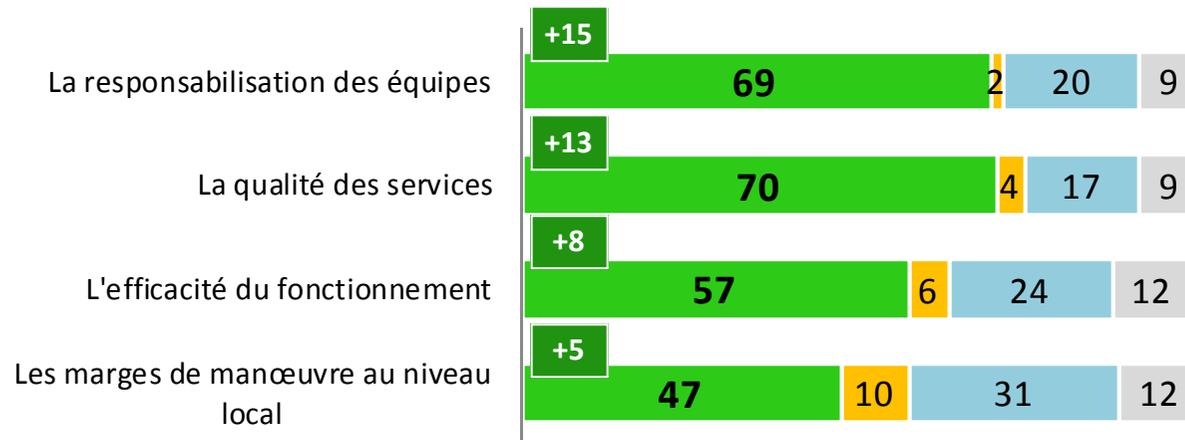
80 (-2)

32 (-2)

Q31. Effet de la mise en place du pilotage par les résultats sur... (%)

*Encadrants*

- Plutôt positif
- Plutôt négatif
- N'a rien changé
- Ne se prononce pas
- +X Vs. '15



Plutôt positif	Plutôt négatif	Rien changé
56 (+10)	5	23
56 (+10)	5	23
49 (+9)	7	27
40 (+4)	11	32

3.

engagement

Fierté, satisfaction et confiance

# Engagement

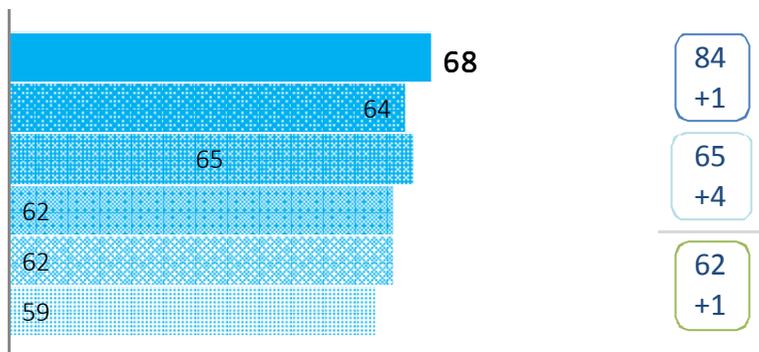
Q26b. Je **recommanderais** Pôle emploi en tant qu'employeur (% d'accord)

- Juin '16
- Juin '15
- Juin '14
- Nov '13
- Mai '13
- Oct '12

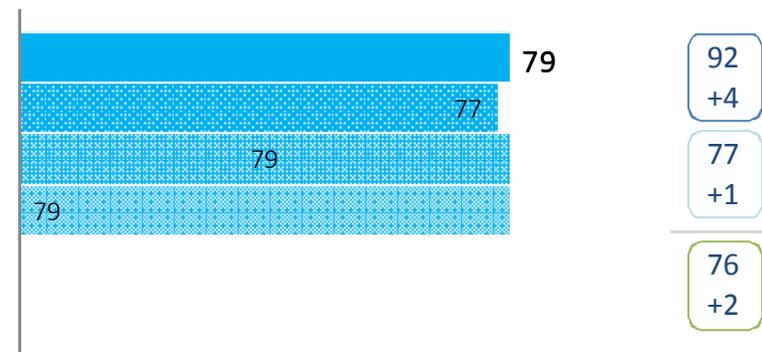
XX encadrants  
+XX vs. '15

XX non enc  
+XX vs. '15

XX Pôle emploi  
+XX

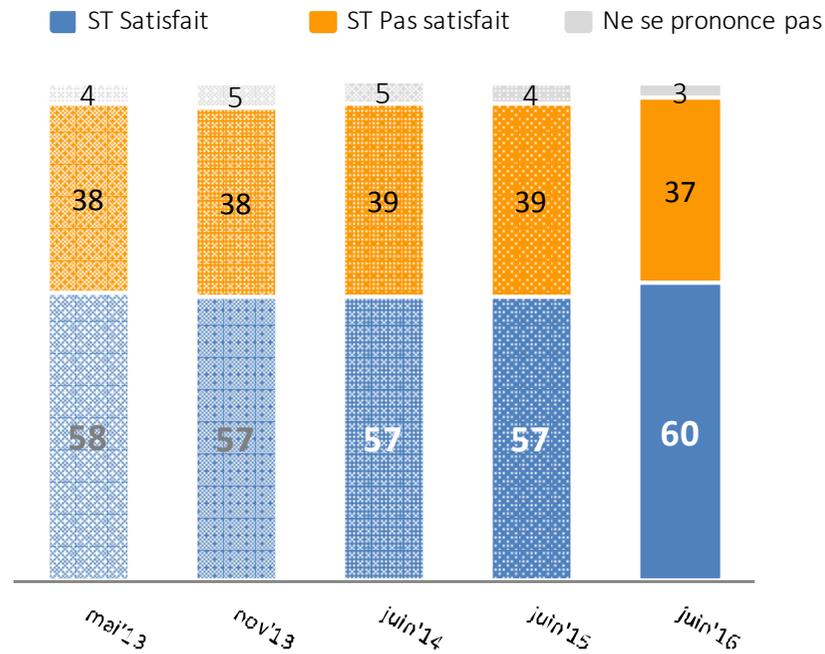


Q06f. J'ai le sentiment d'être **utile** dans mon travail (% d'accord)



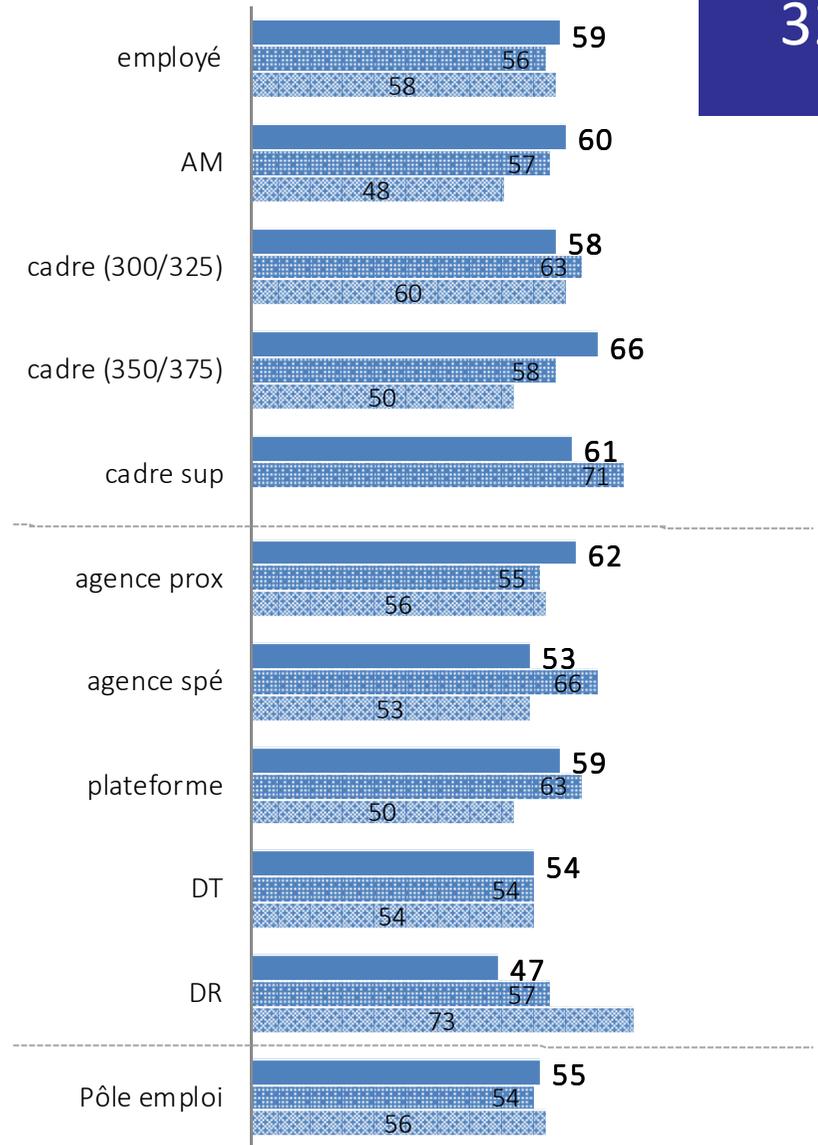
# Satisfaction

Q19. Niveau de satisfaction dans votre vie professionnelle (%)



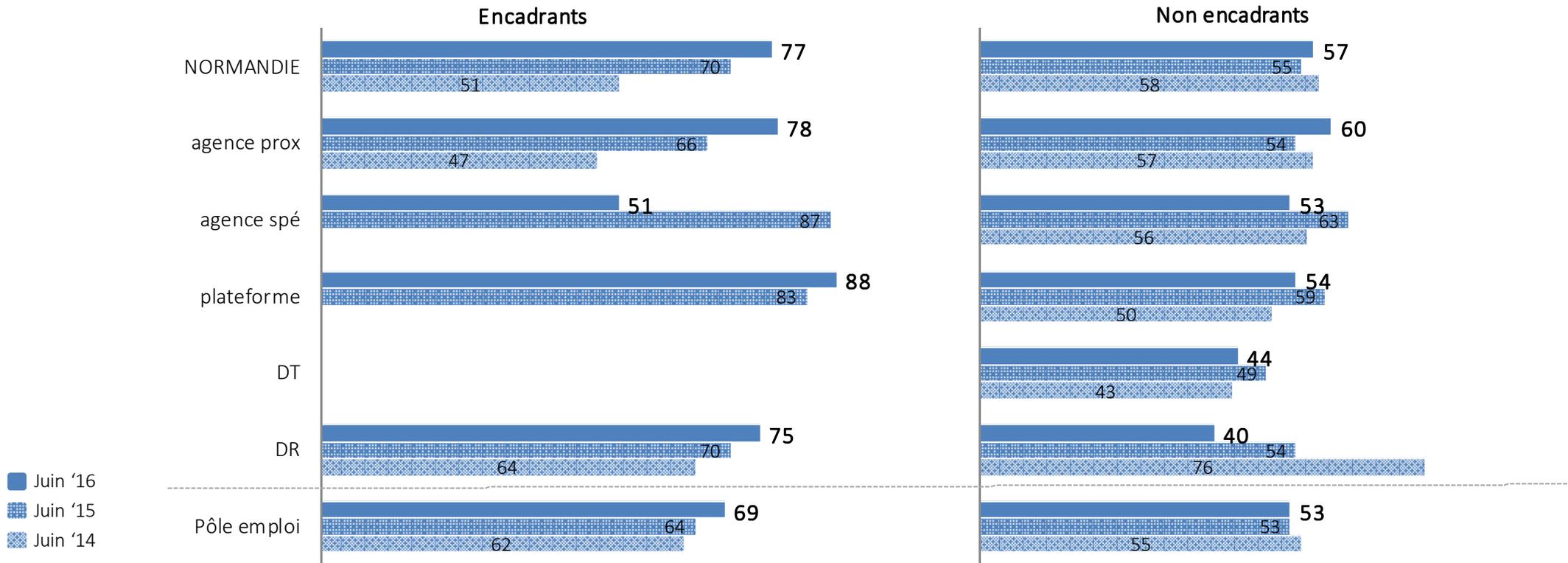
% Satisfait

- Juin '16
- Juin '15
- Juin '14



# Satisfaction

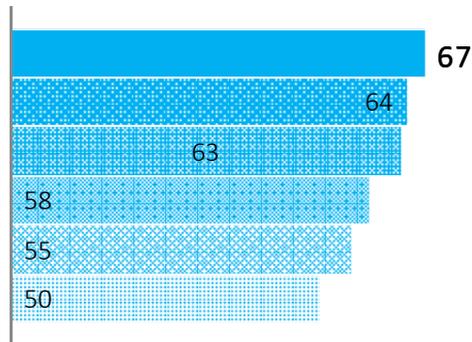
Q19. Niveau de satisfaction dans votre vie professionnelle (% satisfait)



# Image et fierté

Q28. Image positive de Pôle emploi (%)

- Juin '16
- Juin '15
- Juin '14
- Nov '13
- Mai '13
- Oct '12

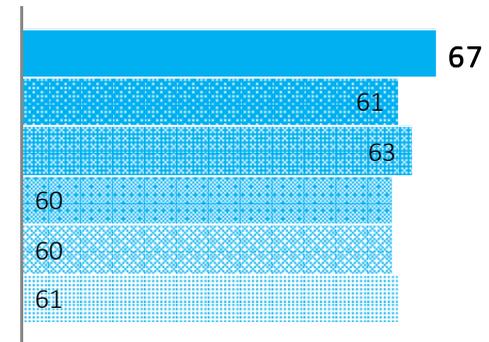


87  
+3

64  
+3

64  
+2

Q26a. Je suis fier de travailler à Pôle emploi (% d'accord)



88  
+6

64  
+6

65  
+4

XX encadrants  
+XX vs. '15

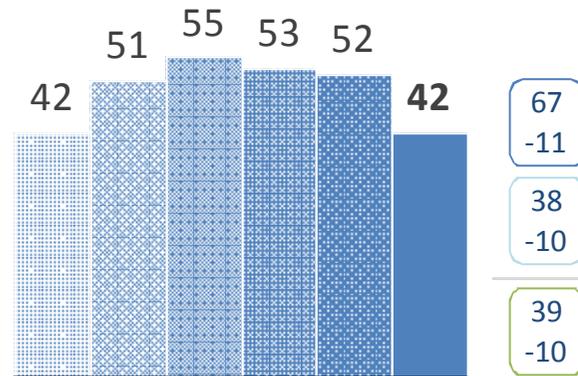
XX non enc  
+XX vs. '15

XX Pôle emploi  
+XX

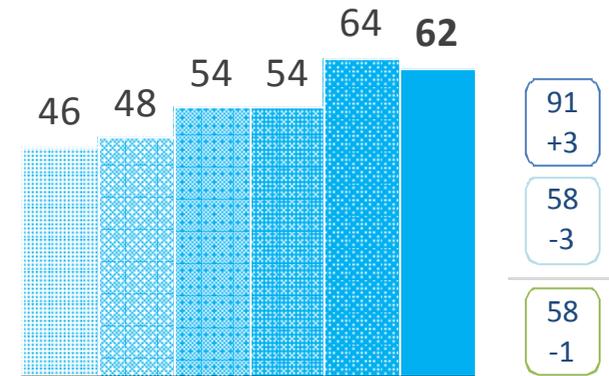
# Confiance

Q35. Je suis confiant... (% d'accord)

Dans l'avenir de Pôle emploi\*



Dans la capacité de Pôle emploi de continuer à s'adapter aux nouveaux enjeux du domaine de l'emploi

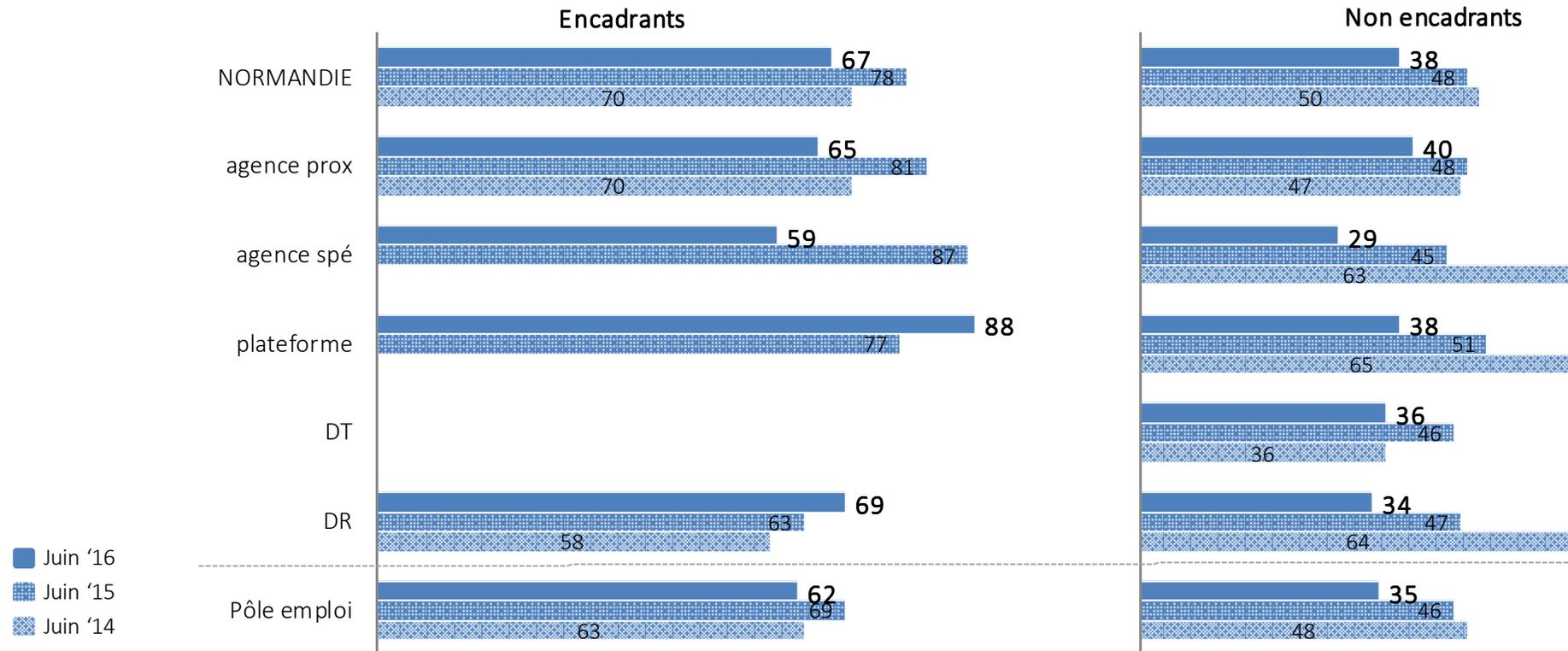


- ■ Juin '16
- ■ Juin '15
- ■ Juin '14
- ■ Nov '13
- ■ Mai '13
- ■ Oct '12
- XX encadrants vs. '15
- +XX
- XX non enc vs. '15
- +XX
- XX Pôle emploi
- +XX

\*Formulation en Nov '13 uniquement : confiant(e) dans l'avenir de Pôle Emploi en tant qu'établissement national

# Confiance

Q35a. Je suis confiant dans l'avenir de Pôle emploi (% d'accord)

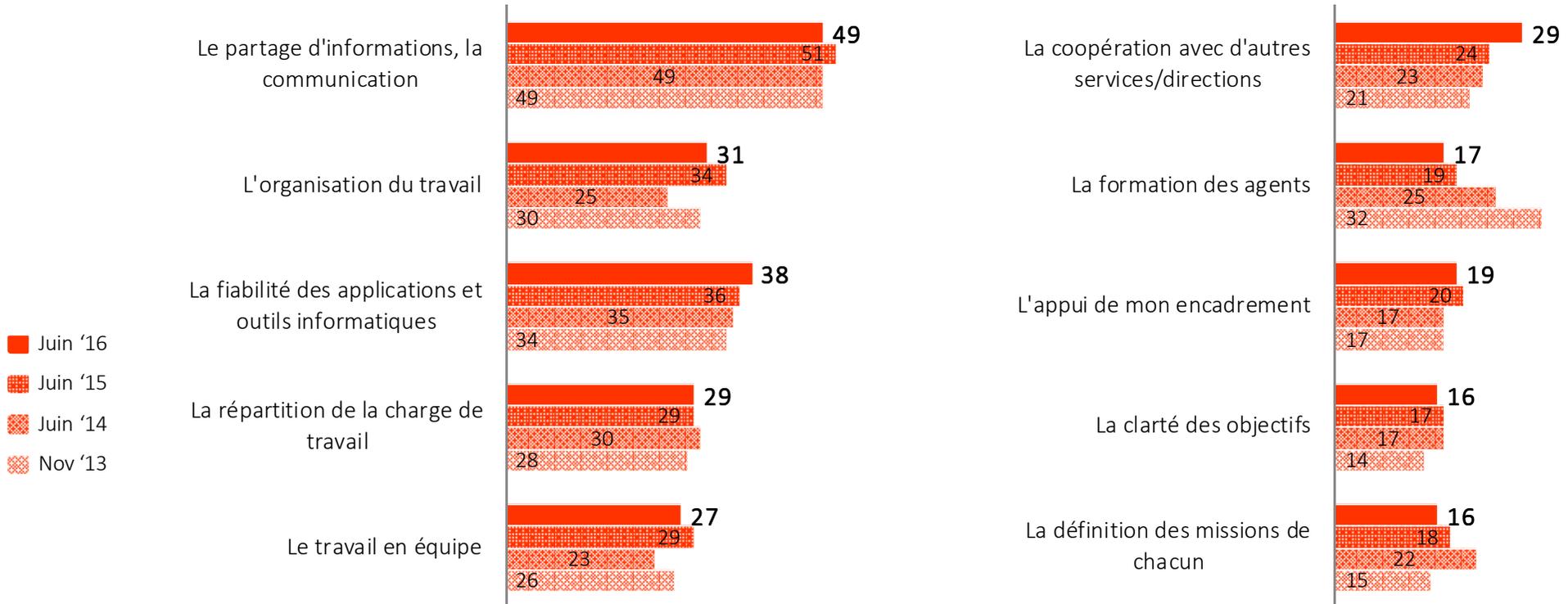


4.

priorités

# Priorités

Q12. Quels sont les éléments qui, selon vous, permettraient d'améliorer le fonctionnement de votre agence/direction/service ? (%)



# Priorités

%	Partage d'info/Com.		Org. du travail		Fiabilité des applis		Répartition charge travail		Travail en équipe	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	51	<b>49</b>	34	<b>31</b>	36	<b>38</b>	29	<b>29</b>	29	<b>27</b>
agence prox	49	<b>47</b>	33	<b>31</b>	42	<b>45</b>	32	<b>31</b>	31	<b>28</b>
agence spé	50	<b>48</b>	37	<b>19</b>	23	<b>30</b>	20	<b>19</b>	36	<b>31</b>
plateforme	66	<b>61</b>	38	<b>27</b>	23	<b>27</b>	20	<b>19</b>	17	<b>16</b>
DT	51	<b>57</b>	42	<b>48</b>	23	<b>6</b>	20	<b>24</b>	17	<b>28</b>
DR	50	<b>51</b>	38	<b>44</b>	18	<b>10</b>	26	<b>27</b>	27	<b>23</b>
Suivi et acc DE	51	<b>52</b>	33	<b>30</b>	40	<b>45</b>	30	<b>29</b>	34	<b>30</b>
Gestion des droits	53	<b>55</b>	38	<b>34</b>	47	<b>40</b>	26	<b>30</b>	26	<b>27</b>
Relation entreprise	53	<b>43</b>	43	<b>37</b>	38	<b>44</b>	31	<b>35</b>	29	<b>26</b>
App relation service	53	<b>56</b>	36	<b>23</b>	28	<b>38</b>	29	<b>24</b>	19	<b>23</b>
Orientation	41	<b>35</b>	20	<b>24</b>	21	<b>27</b>	11	<b>11</b>	36	<b>35</b>
Accueil tel	81	<b>56</b>	31	<b>14</b>	20	<b>26</b>	19	<b>30</b>	15	<b>15</b>
Contrôle recherche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pôle emploi	47	<b>45</b>	36	<b>37</b>	33	<b>34</b>	32	<b>33</b>	26	<b>26</b>

 -/+ 5 points vs. NORMANDIE

# Priorités

%	Coopération		Formation		Appui de l'encadrement		Clarté des objectifs		Définition des missions	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	24	<b>29</b>	19	<b>17</b>	20	<b>19</b>	17	<b>16</b>	18	<b>16</b>
agence prox	20	<b>26</b>	19	<b>17</b>	20	<b>20</b>	16	<b>15</b>	17	<b>13</b>
agence spé	35	<b>42</b>	22	<b>18</b>	22	<b>16</b>	25	<b>22</b>	15	<b>16</b>
plateforme	27	<b>30</b>	36	<b>33</b>	16	<b>18</b>	18	<b>19</b>	17	<b>18</b>
DT	29	<b>54</b>	7	<b>15</b>	38	<b>12</b>	19	<b>18</b>	35	<b>25</b>
DR	42	<b>38</b>	13	<b>9</b>	19	<b>17</b>	18	<b>24</b>	27	<b>37</b>
Suivi et acc DE	18	<b>24</b>	17	<b>14</b>	21	<b>21</b>	19	<b>16</b>	16	<b>12</b>
Gestion des droits	19	<b>19</b>	29	<b>30</b>	16	<b>15</b>	11	<b>10</b>	14	<b>11</b>
Relation entreprise	23	<b>29</b>	10	<b>8</b>	19	<b>22</b>	20	<b>16</b>	16	<b>15</b>
App relation service	24	<b>27</b>	21	<b>17</b>	24	<b>23</b>	21	<b>12</b>	22	<b>20</b>
Orientation	39	<b>24</b>	29	<b>24</b>	28	<b>19</b>	20	<b>30</b>	23	<b>24</b>
Accueil tel	30	<b>22</b>	52	<b>56</b>	19	<b>18</b>	12	<b>14</b>	8	<b>7</b>
Contrôle recherche	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Pôle emploi	23	<b>26</b>	24	<b>21</b>	20	<b>20</b>	20	<b>19</b>	20	<b>17</b>

 -/+ 5 points vs. NORMANDIE

# Priorités – encadrants

%	Partage d'info/Com.		Org. du travail		Fiabilité des applis		Répartition charge travail		Travail en équipe	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	<b>42</b>	<b>36</b>	<b>23</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>21</b>
agence prox	38	<b>32</b>	21	<b>21</b>	34	<b>45</b>	46	<b>36</b>	28	<b>20</b>
agence spé	37	<b>21</b>	43	<b>22</b>	26	<b>8</b>	50	<b>27</b>	36	<b>35</b>
plateforme	47	<b>37</b>	31	<b>19</b>	37	<b>32</b>	19	<b>12</b>	12	<b>13</b>
DT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DR	59	<b>49</b>	20	<b>34</b>	17	<b>15</b>	23	<b>32</b>	27	<b>26</b>
Pôle emploi	38	<b>36</b>	28	<b>27</b>	33	<b>36</b>	41	<b>37</b>	23	<b>23</b>
%	Coopération		Formation		Appui de l'encadrement		Clarté des objectifs		Définition des missions	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	<b>40</b>	<b>53</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
agence prox	35	<b>52</b>	18	<b>14</b>	21	<b>17</b>	14	<b>17</b>	19	<b>17</b>
agence spé	44	<b>50</b>	14	<b>15</b>	5	<b>22</b>	21	<b>35</b>	15	<b>15</b>
plateforme	39	<b>44</b>	26	<b>25</b>	7	<b>6</b>	30	<b>33</b>	31	<b>31</b>
DT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
DR	59	<b>61</b>	14	<b>6</b>	13	<b>6</b>	25	<b>30</b>	11	<b>28</b>
Pôle emploi	42	<b>43</b>	16	<b>16</b>	17	<b>17</b>	21	<b>20</b>	19	<b>19</b>

 -/+ 5 points vs. NORMANDIE

## Priorités – non encadrants

%	Partage d'info/Com.		Org. du travail		Fiabilité des applis		Répartition charge travail		Travail en équipe	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	<b>52</b>	<b>51</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>37</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>28</b>
agence prox	50	<b>50</b>	34	<b>32</b>	43	<b>44</b>	30	<b>31</b>	31	<b>29</b>
agence spé	52	<b>52</b>	36	<b>19</b>	23	<b>33</b>	15	<b>17</b>	36	<b>31</b>
Plateforme	69	<b>65</b>	39	<b>29</b>	21	<b>26</b>	20	<b>20</b>	17	<b>16</b>
DT	53	<b>48</b>	46	<b>44</b>	23	<b>8</b>	24	<b>23</b>	17	<b>36</b>
DR	48	<b>51</b>	44	<b>46</b>	18	<b>9</b>	27	<b>26</b>	27	<b>22</b>
Pôle emploi	48	<b>47</b>	37	<b>39</b>	33	<b>34</b>	31	<b>32</b>	26	<b>27</b>
%	Coopération		Formation		Appui de l'encadrement		Clarté des objectifs		Définition des missions	
	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16	'15	'16
<b>NORMANDIE</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>16</b>
agence prox	18	<b>22</b>	19	<b>17</b>	20	<b>20</b>	17	<b>14</b>	16	<b>13</b>
agence spé	34	<b>41</b>	24	<b>19</b>	25	<b>15</b>	25	<b>20</b>	15	<b>16</b>
plateforme	25	<b>28</b>	38	<b>34</b>	18	<b>20</b>	15	<b>17</b>	15	<b>16</b>
DT	20	<b>44</b>	9	<b>20</b>	41	<b>12</b>	16	<b>20</b>	38	<b>33</b>
DR	37	<b>32</b>	12	<b>10</b>	21	<b>20</b>	16	<b>23</b>	31	<b>39</b>
Pôle emploi	21	<b>23</b>	25	<b>21</b>	20	<b>21</b>	20	<b>18</b>	20	<b>17</b>

 -/+ 5 points vs. NORMANDIE

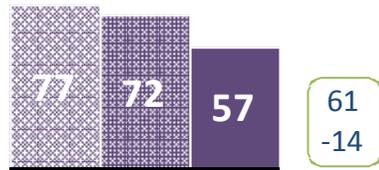
annexes

# Formation

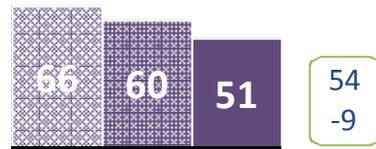
93% des agents ont suivi une formation au cours des 18 derniers mois (90% pour l'ensemble de Pôle emploi).

Q24. Concernant les formations suivies, niveau de satisfaction en ce qui concerne... (% satisfait)

**Le contenu**



**L'adéquation à mes besoins**



**La mise en pratique**



**L'accompagnement de mon manager**



- Juin '16
  - Juin '15
  - Juin '14
  - XX
  - +XX
- Pôle emploi

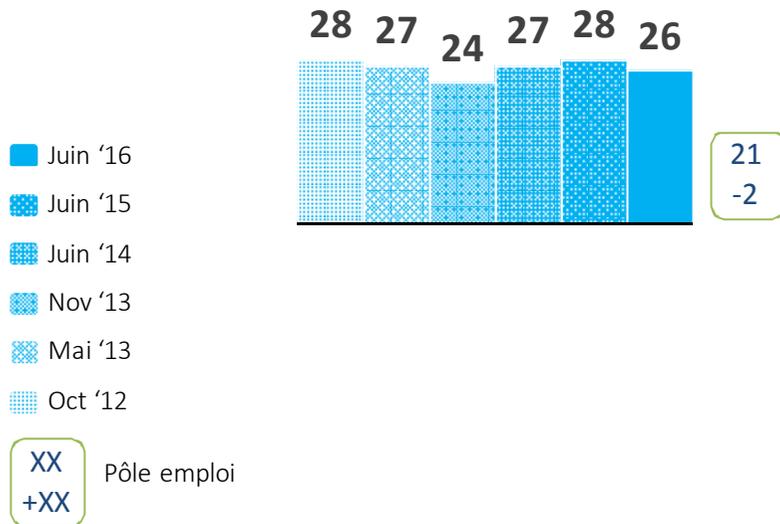
% satisfait	Contenu	Adéquation besoins	Mise en pratique	Accompagnement
<b>Conseillers à dominante...</b>				
Suivi et acc DE	50	45	35	31
Gestion des droits	45	45	39	35
Relation entreprise	58	48	37	29
App relation service	51	37	37	34
Orientation	46	31	37	24
Accueil tel	79	79	58	63
Contrôle recherche	-	-	-	-

+/- 5 points vs. NORMANDIE

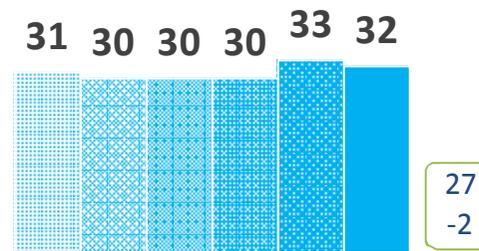
# Mobilité

Q22. Niveau de satisfaction concernant... (% satisfait)

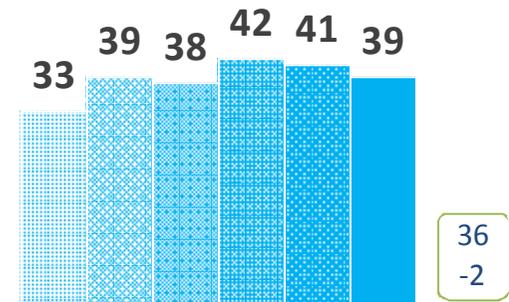
Les possibilités d'évolution de carrière



Les possibilités de changer de poste



Les possibilités de mobilité géographique





we develop employee engagement and leadership  
through integrated research & advisory solutions

we help attract and engage your talents,  
empower your managers to understand, decide and act,  
develop your leadership potential & culture,  
and eventually enhance your transformation capabilities



Ipsos is the 3rd largest global research company  
presence in 86 countries; 15,000 employees  
Ipsos is an independent company managed and  
controlled by research professionals