



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

### ACCOMPAGNER LES DEMANDEURS D'EMPLOI ET LES ENTREPRISES PENDANT LE CONFINEMENT



#### SOMMAIRE

- p.2 Le travail à distance et les échanges dématérialisés ont permis de sécuriser l'inscription, le versement des allocations et l'accompagnement des demandeurs d'emploi, tout en assurant des réponses rapides aux sollicitations
- p.3 En particulier, la réalisation de l'entretien de situation à distance a permis de répondre aux besoins de 200 000 nouveaux inscrits en réalisant le diagnostic de leur situation
- p.6 Un dispositif exceptionnel a permis d'accompagner les demandeurs d'emploi dans leur actualisation à distance, particulièrement ceux rencontrant des difficultés
- p.7 Plus de 150 nouvelles formations à distance gratuites et rémunérées ont été proposées pour pallier l'annulation ou le report des prestations collectives et formations. Lorsqu'elles ont pu se tenir à distance, les demandeurs d'emploi en ont été satisfaits.
- p.8 Pendant le confinement, Pôle emploi a continué à accompagner les entreprises en se mobilisant particulièrement pour les recrutements prioritaires

#### L'essentiel

Pendant la période de confinement, du 17 mars au 10 mai 2020, une part importante de l'activité économique a été interrompue ou fortement réduite, avec des conséquences importantes sur le marché du travail, en particulier une très forte baisse des recrutements et des retours à l'emploi. Dans le même temps, les agences de Pôle emploi ont temporairement cessé d'accueillir du public afin de prévenir la contagion du coronavirus.

Pôle emploi s'est organisé pendant cette période pour assurer le maintien des services aux demandeurs d'emploi et aux entreprises : garantir le bon paiement de l'indemnisation du chômage, répondre aux sollicitations, assurer l'inscription (et en particulier le premier entretien permettant d'établir le diagnostic de la situation du demandeur d'emploi), proposer des prestations d'accompagnement, accompagner les employeurs dans leurs recrutements prioritaires. Les enquêtes réalisées au cours de cette période montrent que grâce à ces actions, Pôle emploi est resté accessible pendant la période de confinement.

Cyril NOUVEAU  
Direction Statistiques, Études et Évaluation

Hélène MOUTEL, Cédric CRESPEL  
Direction Stratégie, Innovation, RSE et Lab

Anne-Sophie MILGRAM  
Direction Qualité de service



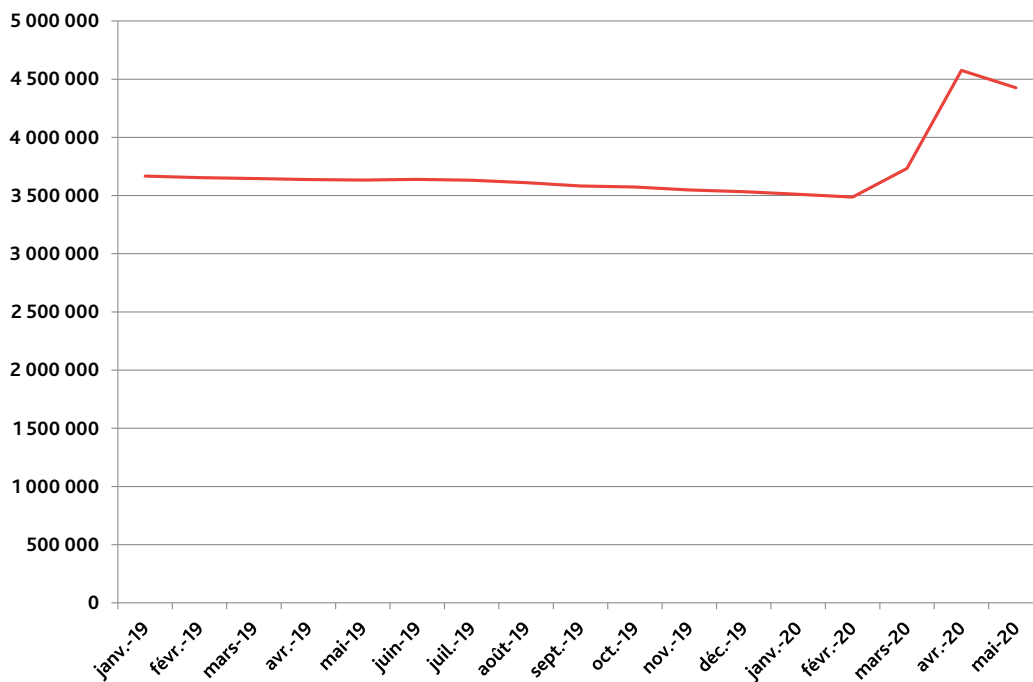
# 51%

DES DEMANDEURS D'EMPLOI DISENT  
AVOIR ÉTÉ AU MOINS UNE FOIS  
EN CONTACT AVEC  
LEUR AGENCE PÔLE EMPLOI  
ENTRE LE DÉBUT DU CONFINEMENT  
ET LA FIN AVRIL

Pendant la période de confinement, du 17 mars au 10 mai 2020, une part importante de l'activité économique a été interrompue ou fortement réduite, avec des conséquences importantes sur le marché du travail, en particulier une très forte baisse des recrutements et des retours à l'emploi. Il en a résulté une augmentation très sensible du nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi sans activité au cours du mois [cf. Graphique 1 et Encadré 1].

Graphique 1

### NOMBRE DE DEMANDEURS D'EMPLOI EN CATÉGORIE A (SANS ACTIVITÉ AU COURS DU MOIS)



Source : STMT, Pôle emploi-Dares. France hors Mayotte. Données cvs-cjo.

## Le travail à distance et les échanges dématérialisés ont permis de sécuriser l'inscription, le versement des allocations et l'accompagnement des demandeurs d'emploi, tout en assurant des réponses rapides aux sollicitations

Pendant le confinement, afin de limiter la propagation du coronavirus, les agences et points relais Pôle emploi ont temporairement cessé d'accueillir du public. Dès les premiers jours, pour assurer le maintien des services à distance, Pôle emploi a fortement accru la capacité de télétravail de ses agents, passant de 5 000 agents à près de 30 000 collaborateurs pouvant travailler à distance et se connecter simultanément sur le réseau informatique interne, pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises par téléphone et par courriel.

Au cours des deux mois de confinement, 3,2 millions d'appels téléphoniques de demandeurs d'emploi ont été traités, soit 800 000 de plus qu'en 2019 sur la même période ; et près de 9 millions de courriels ont été échangés entre les demandeurs d'emploi et Pôle emploi avec en moyenne une réponse des conseillers dans les 5 heures.

L'inscription des demandeurs d'emploi, en ligne sur pole-emploi.fr a fait l'objet d'une assistance téléphonique au 3949 pour aider les personnes ayant des difficultés à effectuer leurs démarches sur internet et la sécurisation de l'indemnisation a été assurée grâce à la pleine mobilisation des équipes dédiées.

Entre le début du confinement et la fin avril, 51% des demandeurs d'emploi disent avoir été au moins une fois en contact avec leur agence (à leur initiative, à celle de Pôle emploi, ou dans les deux sens lorsqu'il y a eu plusieurs contacts<sup>1</sup>). Ceux qui ont contacté Pôle emploi (40% de l'ensemble des demandeurs d'emploi) avaient des interrogations qui portaient prioritairement sur l'indemnisation (44%), la recherche d'emploi (27%) ou un besoin d'échange (15%). 82,3% estiment qu'il était facile de contacter leur agence pendant cette période, et 80% disent que l'échange a répondu à leur besoin.

Les demandeurs d'emploi contactés par Pôle emploi (31% de l'ensemble des demandeurs d'emploi) ont également apprécié ce contact (95% de satisfaction pour les demandeurs d'emploi en modalité « renforcé », 75% pour ceux en modalité « suivi »<sup>2</sup>). 84,6% déclarent que les informations communiquées les ont aidés à répondre aux questions qu'ils se posaient.



## En particulier, la réalisation de l'entretien de situation à distance a permis de répondre aux besoins de 200 000 nouveaux inscrits en réalisant le diagnostic de leur situation



Deux à quatre semaines après leur inscription, les demandeurs d'emploi ont avec un conseiller un entretien de situation (ESI), qui permet de réaliser un diagnostic approfondi de leur situation et de déterminer leur modalité de suivi ou d'accompagnement. Durant ces deux mois, du fait des mesures de confinement, un peu plus de 200 000 ESI ont été réalisés à titre exceptionnel en distanciel (par téléphone ou en visioconférence). Malgré cette modalité d'échange à distance, 98,2% des demandeurs d'emploi interrogés estiment que cet entretien a répondu à leurs besoins dans ces circonstances particulières. Il leur a à la fois permis d'échanger sur leur projet professionnel (93,4% des répondants) et d'être informés sur les modalités de contact de Pôle emploi pendant le confinement (97%)<sup>3</sup>.

1. Enquête réalisée par courriel entre le 29 avril et le 7 mai auprès de 10 000 demandeurs d'emploi inscrits depuis 3 mois dans la même modalité et affectés à un conseiller référent.

2. L'offre de services de Pôle emploi est adaptée aux besoins des demandeurs d'emploi en termes de fréquence des contacts et de nature de suivi. Chaque demandeur d'emploi est ainsi suivi ou accompagné selon l'une des quatre modalités de suivi ou d'accompagnement : le suivi s'adresse aux demandeurs d'emploi les plus autonomes et proches du marché du travail ; l'accompagnement guidé s'adresse aux demandeurs d'emploi qui ont besoin d'un appui régulier dans leur recherche, par des échanges physiques, téléphoniques ou par courriel ; l'accompagnement renforcé est proposé aux personnes les plus éloignées de l'emploi. Enfin, l'accompagnement global est délivré par un binôme réunissant des conseillers Pôle emploi et des correspondants sociaux au sein des départements.

3. Enquête réalisée par courriel du 22 au 29 avril auprès de 800 demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un entretien de situation au téléphone.

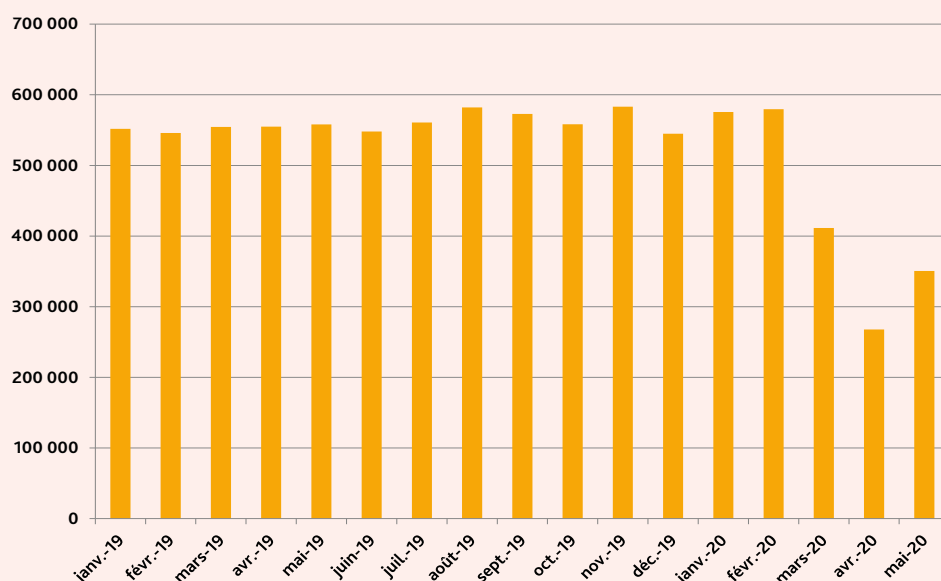
## Encadré 1 : Le confinement a entraîné une forte hausse du nombre de demandeurs d'emploi principalement due à la forte diminution des recrutements et à la baisse de l'activité réduite

Le confinement, mis en place le 17 mars et graduellement levé à compter du 11 mai, a eu des conséquences importantes sur le marché du travail et le nombre de demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi.

- Le premier effet a été une très forte diminution des recrutements : en conséquence, les sorties des listes de demandeurs d'emploi ont connu une très forte baisse. En avril (qui a connu un confinement sur toute la durée du mois), on a ainsi compté 312 000 sorties des listes en moins qu'en février, soit une baisse de 54%. Le nombre de sorties a commencé à augmenter à nouveau à partir de mai (+31% par rapport à avril), sans toutefois retrouver le niveau antérieur au confinement. Au total, sur les trois mois de mars à mai, on compte un « déficit » cumulé d'environ 700 000 sorties par rapport au niveau observé en février [cf. Graphique 2].

Graphique 2

### NOMBRE DE DEMANDEURS D'EMPLOI SORTIS MENSUELLEMENT DE CATÉGORIE ABC

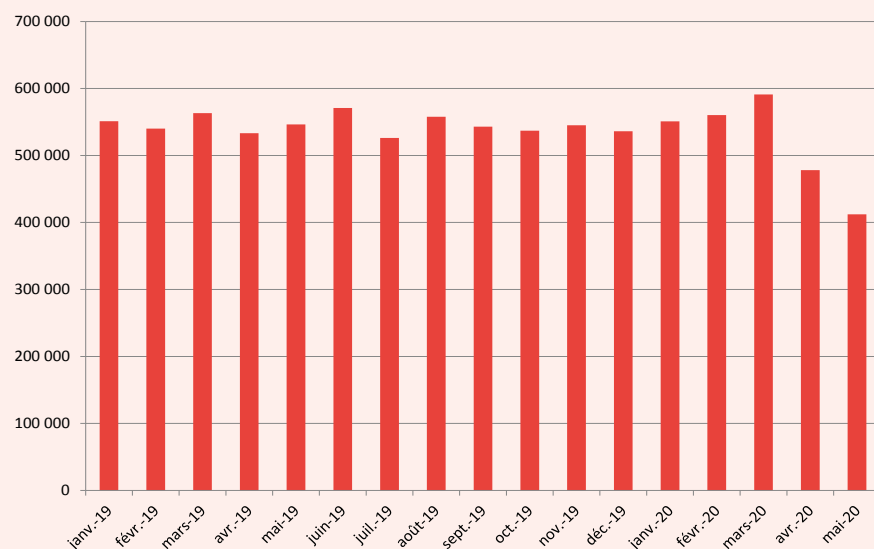


Source : STMT, données CVS. Champ : France entière (hors Mayotte).

- La mise en place du confinement au mois de mars a également entraîné initialement une hausse des inscriptions à Pôle emploi, principalement tirée par le non renouvellement de contrats courts : entre février et mars, les entrées après une fin de CDD ou de mission d'intérim ont ainsi augmenté de 75 000, soit une hausse de 54%. L'augmentation totale du nombre d'entrées a cependant été contenue (+31 000, soit +5,5%), du fait de la diminution des entrées sur le marché du travail (qu'il s'agisse de premières entrées de jeunes ayant retardé leur entrée sur le marché du travail pendant le confinement, ou de retours d'inactivité) et des nombres limités à ce stade de licenciements. En avril et mai, les nombres d'entrées ont même diminué, avec le reflux des entrées pour fin de contrat court, la poursuite de la baisse des entrées sur le marché du travail, et la diminution des réinscriptions rapides (après une courte sortie des listes), conséquence de la diminution des sorties à compter de la mi mars. Au total, sur les trois mois de mars à mai, le niveau total des entrées en catégories ABC montre ainsi un « déficit cumulé » d'environ 200 000 par rapport au niveau de février [cf. Graphique 3].

Graphique 3

## NOMBRE DE DEMANDEURS D'EMPLOI ENTRÉS MENSUELLEMENT EN CATÉGORIE ABC



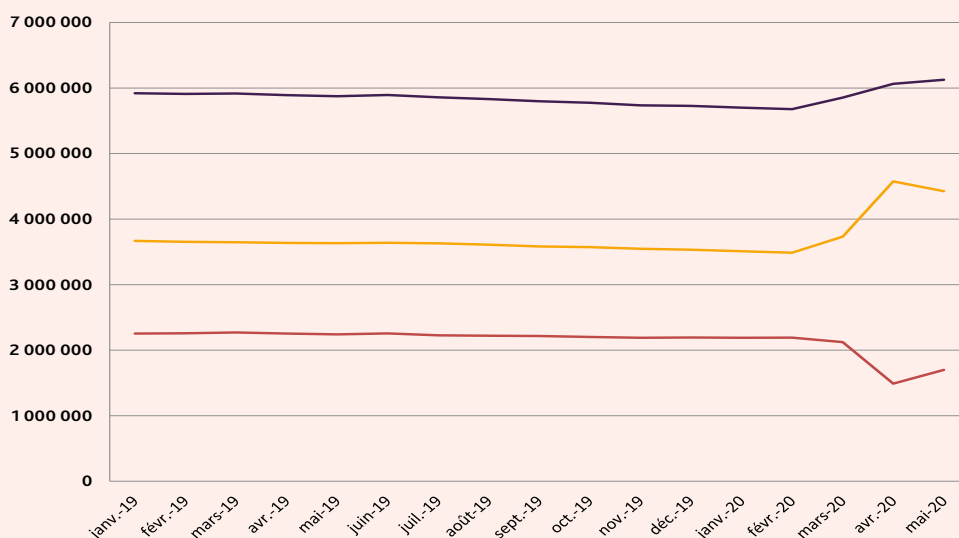
Source : STMT, données CVS. Champ : France entière (hors Mayotte).

- Le nombre d'entrées ayant été systématiquement supérieur au nombre de sorties, le nombre de demandeurs d'emploi inscrits en catégories ABC s'est accru de près de 450 000 (+7,9%) entre fin février et fin mai.

- Le confinement a également entraîné une très forte diminution de l'activité réduite réalisée par les demandeurs d'emploi : au sein des demandeurs d'emploi de catégories ABC, le nombre de ceux en activité réduite courte (catégorie B) ou longue (catégorie C) a ainsi diminué d'environ 700 000 de février à avril (-32,0%), tandis que le nombre de demandeurs d'emploi sans activité au cours du mois (catégorie A) augmentait de 1 089 000 (+31,2%). Avec la sortie graduelle du confinement à compter de la mi-mai, ces mouvements se sont en partie inversés (-150 000 demandeurs d'emploi en catégorie A, + 211 000 en catégories B et C), sans pour autant revenir à la situation pre-confinement. Au total, entre février et avril, le nombre de demandeurs d'emploi sans activité ou en activité réduite courte s'est ainsi accru de plus de 890 000 (+21,1%) [cf. Graphique 4].

Graphique 4

## NOMBRE DE DEMANDEURS D'EMPLOI INSCRITS À PÔLE EMPLOI (CATÉGORIES ABC)



Source : STMT, données CVS. Champ : France entière (hors Mayotte).

■ Demandeurs d'emploi sans activité (catégorie A) ■ Demandeurs d'emploi réalisant de l'activité réduite (catégories B et C) ■ Ensemble (catégories ABC)

## Un dispositif exceptionnel a permis d'accompagner les demandeurs d'emploi dans leur actualisation à distance, particulièrement ceux rencontrant des difficultés

Chaque mois, les demandeurs d'emploi inscrits doivent actualiser leur situation pour demeurer sur les listes de Pôle emploi (et percevoir ainsi le cas échéant leur indemnisation au titre du chômage). Cette actualisation s'effectue en ligne ou par téléphone.

Cependant certains demandeurs d'emploi (environ 180 000 en février, dernier mois avant le confinement) continuent à effectuer leur actualisation en agence, sur les postes informatiques en libre accès (ou en sollicitant un conseiller). Il était donc indispensable d'accompagner ces demandeurs d'emploi pendant la période de confinement (au cours de laquelle les agences ne recevaient temporairement pas de demandeurs d'emploi). Pour cela, des dispositions exceptionnelles ont été prises pour les périodes d'actualisation relatives aux mois de mars et d'avril, durant le confinement<sup>4</sup> :

- l'accueil téléphonique a été renforcé pour les demandeurs d'emploi qui auraient besoin d'un accompagnement spécifique de la part d'un conseiller ;
- les demandeurs d'emploi qui s'étaient actualisés en agence en février ont été contactés de manière proactive par courrier (en mars), texto et téléphone, pour les accompagner en cas de besoin dans leur actualisation ;
- une campagne d'information a été diffusée dans les médias nationaux et locaux pour rappeler aux demandeurs d'emploi qu'ils doivent s'actualiser.



Grâce à ces actions plus de 97% des demandeurs d'emploi qui s'étaient actualisés en agence fin février ont pu s'actualiser fin mars/début avril au titre du mois de mars (un taux d'actualisation supérieur à celui de l'ensemble des demandeurs d'emploi). Une enquête réalisée auprès des demandeurs d'emploi qui se sont actualisés en agence en février montre que 63% de ces demandeurs d'emploi déclarent avoir reçu pour le mois de mars un appel de Pôle emploi pour les inciter à s'actualiser<sup>5</sup>. 73% déclarent s'être actualisés en mars seuls ou avec l'aide d'un tiers de confiance en utilisant l'application mobile ou le site pole.emploi.fr; 16% ont utilisé le serveur vocal du 3949. 89% des demandeurs d'emploi ont jugé utiles les informations communiquées par Pôle emploi sur les moyens disponibles pour s'actualiser et 88% estiment que ces moyens mis à leur disposition pour s'actualiser ont été simples à utiliser.

Cette enquête a également permis de mieux comprendre les motivations des demandeurs d'emploi venant s'actualiser en agence :

- 26% viennent en agence car ils n'ont pas le matériel ou la connexion nécessaire, 22% par besoin d'être aidés et rassurés par un conseiller, mais aussi pour imprimer la preuve de l'actualisation ou parce qu'ils ne savent pas se servir d'un ordinateur ou redoutent de commettre une erreur ;
- plus rarement les raisons évoquées sont la proximité et la facilité en agence, pour scanner des bulletins de salaire, pour des problèmes de zones blanche.
- enfin, certains demandeurs d'emploi viennent en agence pour une autre raison : chercher des offres d'emploi, par habitude ou pour maintenir un lien social.
- certains demandeurs d'emploi ne disposent pas du matériel nécessaire pour effectuer leur actualisation depuis chez eux. Parmi ceux qui viennent en agence, 2% évoquent des problèmes de connexion ou de zone blanche. Enfin, 8% disent venir en agence pour scanner leurs bulletins de salaire ;
- enfin, certains demandeurs d'emploi viennent en agence pour une autre raison : chercher des offres d'emploi (14%), ou par habitude, pour maintenir un lien social.

4. L'actualisation relative au mois M peut s'effectuer du 28 du mois M au 15 du mois M+1, sur une période d'environ deux semaines.

5. Enquête réalisée par téléphone, auprès de 1002 demandeurs d'emploi, habitués à s'actualiser en agence. Ces personnes ont été interrogées entre le 22 et le 27 avril.

Plus de 150 nouvelles formations à distance gratuites et rémunérées ont été proposées pour pallier l'annulation ou le report des prestations collectives et formations. Lorsqu'elles ont pu se tenir à distance, les demandeurs d'emploi en ont été satisfaits.

Pôle emploi propose aux demandeurs d'emploi de nombreux ateliers, sessions d'informations collectives, ou formations. Durant le confinement, les sessions collectives organisées en agence ont été annulées, et certaines formations, qui ne pouvaient pas se tenir dans le respect des règles sanitaires, ont été interrompues, reportées ou annulées. Lorsque cela était possible (et lorsque les demandeurs d'emploi en étaient d'accord), les ateliers (dans ce cas sous-traités) et formations se sont tenus ou poursuivis à distance.

Par ailleurs, Pôle emploi avait avant le confinement lancé un marché national pour permettre aux demandeurs d'emploi de se former totalement à distance en bénéficiant des dernières innovations pédagogiques et technologiques. Ce marché, financé par le PIC, devait débiter fin avril : Pôle emploi et les organismes retenus se sont mobilisés pour avancer d'un mois le démarrage des formations, et plus de 150 nouvelles formations à distance gratuites et rémunérées ont été proposées aux demandeurs d'emploi dès le 25 mars. Ces formations à distance proposées couvrent de nombreux domaines d'activités : métiers du numérique, vente et marketing, bâtiment, métiers de bouche, éducation et soin, commerce, comptabilité, mais aussi langues et création d'entreprise. Elles commencent par l'acquisition à distance de connaissances et de fondamentaux qui peuvent s'apprendre pendant le confinement. Ensuite, les gestes professionnels s'acquièrent et se testent pendant un stage en entreprise, qui pourra se dérouler lorsque l'activité sera redevenue normale.



Les demandeurs d'emploi qui ont pu participer à des ateliers à distance en ont été satisfaits à 96,2% (dont 64,6% « très satisfaits »)<sup>6</sup>. L'atelier s'est déroulé principalement en vidéo (86,3% des demandeurs d'emploi), avec des échanges par téléphone en cas de difficulté de connexion. En particulier, 97,7% des répondants ont apprécié les conseils et réponses apportés par l'intervenant, sa disponibilité (95,5%) et sa prise en compte des contraintes individuelles des participants (97,5%). Les échanges réalisés avec les autres participants (réalisés principalement en vidéo) ont satisfait 87,6% des répondants et ont favorisé une meilleure connaissance des services en ligne de Pôle emploi, utiles pour la recherche d'emploi. Au total, 71% des participants se déclarent favorables à davantage d'ateliers réalisés à distance, 7% y étant opposés.

6. Enquête réalisée par courriel entre le 30 avril et le 6 mai, auprès de 781 demandeurs d'emploi bénéficiaires d'ateliers réalisés à distance.





Le taux de satisfaction est de 87% pour les entreprises de moins de 10 salariés. En particulier, 87,5% sont satisfaits des conseils et de services proposés par les conseillers pour faciliter leur recrutement, et 91% ont apprécié la qualité des informations délivrées par le conseiller sur les mesures spécifiques et gestes barrières à mettre en œuvre pour garantir la sécurité du/des candidat(s).

Le délai de pourvoi des offres d'emploi a été satisfaisant pour 80% des recruteurs (dont 51% d'entreprises très satisfaites). Les entreprises de moins de 10 salariés affichent une satisfaction supérieure, de l'ordre de 83%.

## Encadré 2 : Des mesures exceptionnelles pour soutenir le revenu des demandeurs d'emploi

Le confinement a fortement réduit les perspectives de retour à l'emploi des demandeurs d'emploi. Dans ce contexte, plusieurs mesures exceptionnelles ont été prises pour soutenir leur revenu :

- Les demandeurs d'emploi dont le droit à l'assurance chômage expirait pendant la période de confinement ont vu leur droit prolongé jusqu'à la fin mai. Cela a concerné un peu plus de 400 000 demandeurs d'emploi.
- La réforme du calcul du montant de l'indemnisation qui devait s'appliquer au 1er avril, a été repoussée au 1er septembre. La période de confinement est par ailleurs neutralisée dans plusieurs paramètres du calcul des droits à l'assurance chômage : la période d'affiliation est allongée à due concurrence de la période de confinement ; la période de confinement sera neutralisée dans le nouveau mode de calcul du salaire journalier de référence qui entrera en vigueur en septembre ; cette période sera également neutralisée dans le décompte des jours au bout desquels se met en place la dégressivité des allocations supérieures à 4 500€.
- Une aide exceptionnelle de 150 € pour les bénéficiaires de l'allocation de solidarité spécifique (ASS), de la prime forfaitaire pour reprise d'activité ou de l'allocation équivalent retraite (AER) et une aide exceptionnelle de 100 € pour enfant(s) à charge a été mise en place. Au 31 mai 2020, plus de 330 000 primes ont ainsi pu être versées pour un montant total d'environ 50 millions d'euros.
- Pour les intermittents du spectacle, une « année blanche » a été mise en place, les droits à l'assurance chômage étant prolongés jusque fin août 2021.





Directeur de la publication  
**Jean BASSÈRES**

Directeur de la rédaction  
**Cyril NOUVEAU**

Réalisation  
**Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation**

**Pôle emploi**  
1 avenue du Docteur Gley  
75987 Paris cedex 20

**[www.pole-emploi.org](http://www.pole-emploi.org)**

