



## ÉCLAIRAGES ET SYNTHÈSES

# ACTION RECRUT' : UN DISPOSITIF PERMETTANT DE LUTTER DE MANIÈRE EFFICACE CONTRE LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

## Sommaire

- P.2** Le dispositif Action recrut' a permis de renforcer les prises de contact avec les employeurs
- P.4** Les prises de contacts débouchent dans 90% des cas à la mise en place d'un service par un conseiller Pôle emploi
- P.5** Les employeurs sont satisfaits des services mobilisés dans le cadre d'Action recrut'
- P.6** Le dispositif Action recrut' permet d'éviter les abandons et de réduire les délais de recrutement
- P.6** En dehors d'Action recrut', des actions de long terme sont menées pour lutter contre les difficultés de recrutement

## L'essentiel

Pour lutter contre les difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises, qui se sont fortement renforcées depuis mi 2021, Pôle emploi s'appuie sur le dispositif Action recrut'.

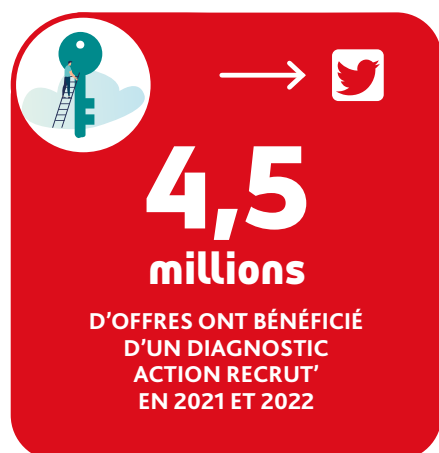
Grâce à ce dispositif, les employeurs dont l'offre déposée à Pôle emploi n'a pas été pourvue dans les 30 jours sont contactés par un conseiller afin d'élaborer un diagnostic des difficultés rencontrées ou anticipées et de mettre en place, le cas échéant, des services adaptés à leurs besoins.

8 entreprises sur 10 parmi celles qui ont bénéficié d'un diagnostic et d'une proposition de services déclarent que les solutions proposées correspondaient à leur besoin.

Les actions menées par les conseillers Pôle emploi dans le cadre d'Action recrut' permettent surtout de diminuer d'environ 15% les abandons de recrutement parmi les offres déposées à Pôle emploi et de réduire les délais d'environ 2 jours.

Le dispositif Action recrut' a ainsi permis de pourvoir 27 000 postes supplémentaires en 2021 et environ 35 000 postes en 2022.

**Alexandre Aubourg, Danielle Gréco et Aguibou Tall**  
Direction des Statistiques, des Études et de l'Évaluation



La reprise de l'activité économique depuis le milieu de l'année 2021 s'est traduite par une forte croissance des offres d'emploi enregistrées par Pôle emploi<sup>1</sup> et par une augmentation des difficultés de recrutement rencontrées par les entreprises. Fin 2022, 61 % des projets d'embauche pour 2023 étaient jugés difficiles par les employeurs selon l'enquête Besoin en main-d'œuvre menée par Pôle emploi<sup>2</sup>, contre 51% trois ans auparavant (avant la crise sanitaire). Les difficultés sont particulièrement élevées dans certains métiers de la construction, de la réparation automobile, de l'industrie et de la santé (environ 80% de projets jugés difficiles par les employeurs).

Pour lutter de manière systématique contre ces difficultés et soutenir les employeurs déposant des offres d'emploi, Pôle emploi a mis en place au début de l'année 2020 le dispositif « Action recrut' » : les employeurs dont l'offre d'emploi déposée à Pôle emploi n'a pas été pourvue dans les 30 jours sont contactés par un conseiller afin d'élaborer un diagnostic des difficultés rencontrées ou anticipées et de mettre en place, le cas échéant, des services adaptés à leurs besoins. Action recrut' concerne toutes les offres en contrats de plus d'un mois déposées à Pôle emploi (soit 90% de toutes les offres d'emploi).

Pour mettre en place ce dispositif, près de 1 000 conseillers ont été missionnés sur Action recrut', en complément des 4 500 conseillers entreprises précédemment en poste à Pôle emploi.

Environ 4,5 millions d'offres déposées à Pôle emploi ont bénéficié d'un diagnostic Action recrut' en 2021 et 2022. Les diagnostics, qui doivent se faire dans les 30 jours qui suivent le dépôt de l'offre, sont en pratique principalement réalisés à deux moments :

- soit de manière « préventive », dans les jours qui suivent le dépôt de l'offre et souvent le jour même du dépôt de l'offre, ce qui permet aux conseillers d'agir rapidement sur les offres avec un risque élevé de difficultés de recrutement et de garantir la disponibilité de l'employeur pour un échange ;
- soit de façon « curative » lorsque l'offre approche le seuil de 30 jours de diffusion, qui est dépassé par plus de la moitié des offres déposées à Pôle emploi.

## LE DISPOSITIF ACTION RECRUT' A PERMIS DE RENFORCER LES PRISES DE CONTACT AVEC LES EMPLOYEURS

La mise en œuvre d'Action recrut' a donc permis de renforcer les échanges entre Pôle emploi et les employeurs. C'est particulièrement vrai dans le cas des offres d'emploi déposées par internet qui, avant le déploiement du dispositif, faisaient moins souvent l'objet d'un tel échange.

Lors de leur échange, le conseiller Pôle emploi et l'employeur analysent les difficultés prévisibles (ou déjà constatées) et leurs causes, qui peuvent selon les cas renvoyer par exemple à un manque de candidats ayant les qualifications ou l'expérience requise, un déficit d'image du métier ou du secteur, une forte concurrence entre entreprises pour des postes identiques, ou encore un manque d'attractivité du poste en termes de salaire ou de conditions de travail [cf. encadré 1]. Ce diagnostic permet au conseiller et à l'employeur d'élaborer conjointement les solutions à mettre en place.

Le contenu de ces échanges engendre un bon niveau de satisfaction parmi les employeurs : environ 8 entreprises sur 10 contactées par un conseiller se déclarent satisfaites de la compréhension de leur besoin par Pôle emploi et des informations données sur les risques de difficultés pour recruter.

1 .Cf. En savoir plus : Les offres d'emploi diffusées par Pôle emploi au 4<sup>ème</sup> trimestre 2022.  
2. Cf. En savoir plus : Chartier, Gaumont et Lainé.

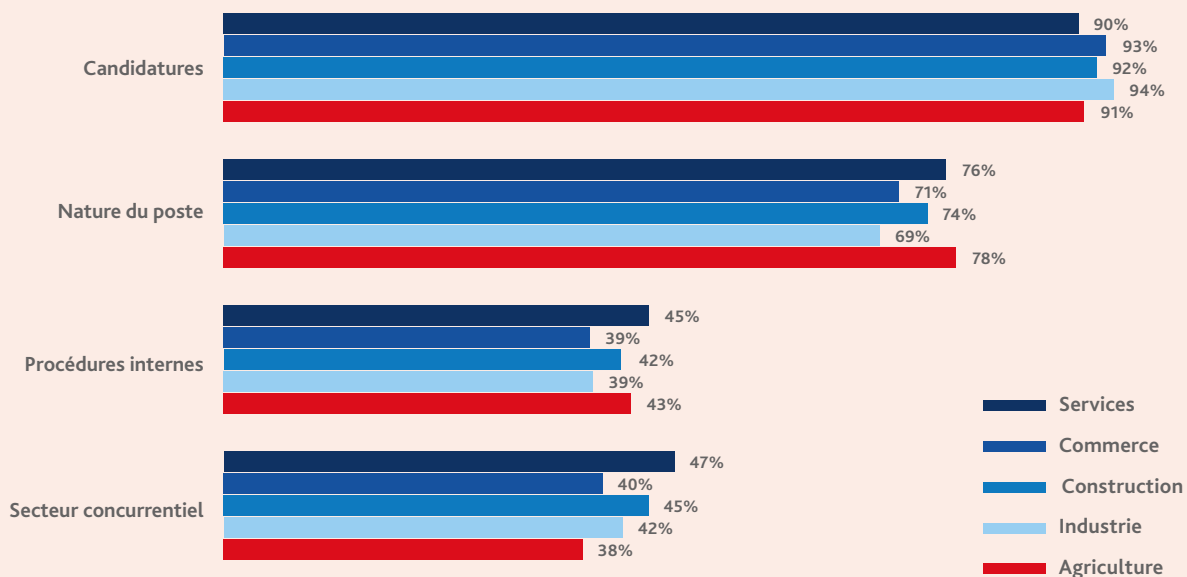
## ENCADRÉ N°1

### LES SOURCES DES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

La majorité des établissements estiment qu'une grande part de leurs difficultés à recruter sont liées aux candidatures, soit parce qu'elles sont insuffisantes, soit parce que les candidats ne leur conviennent pas [cf. graphique].

Les trois quarts des recruteurs reconnaissent également que les conditions de travail du poste proposé (rémunération peu attractive, pénibilité du travail, déficit d'image...) peuvent décourager les candidats potentiels. Le caractère très concurrentiel de certains secteurs complique aussi la tâche de près de la moitié des recruteurs. En 2022, deux employeurs sur cinq déclarent par ailleurs être confrontés à des difficultés liées aux procédures internes de leur entreprise.

#### NATURE DES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE



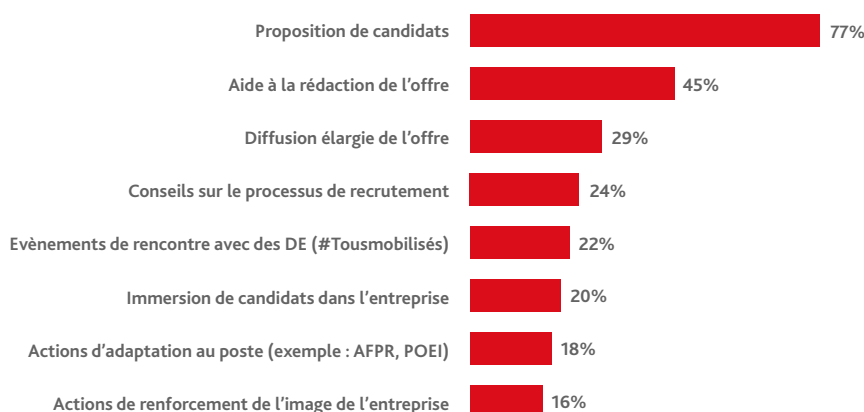
Champ : Établissements ayant rencontré des difficultés sur une offre d'un contrat de plus d'un mois  
Source : Enquête « Offres pourvues et abandons de recrutement en 2022 » - Pôle emploi

# LES ÉCHANGES DÉBOUCHENT DANS 90% DES CAS SUR LA MISE EN PLACE D'UN SERVICE PAR UN CONSEILLER PÔLE EMPLOI

Dans 9 cas sur 10, les prises de contacts liées aux diagnostics Action recrut' conduisent à la mise en place d'un service par un conseiller Pôle emploi<sup>3</sup>. Le principal service mobilisé consiste à proposer des candidats à l'employeur [cf. graphique 1], en collaboration avec les conseillers en charge de l'accompagnement des demandeurs d'emploi afin de s'assurer que leurs profils correspondent aux exigences du poste et qu'ils sont disponibles. Ainsi, parmi les offres déposées sur internet (principales bénéficiaires de l'accroissement des contacts via Action recrut'), le nombre moyen de mises en relation entre des demandeurs d'emploi et des entreprises a augmenté de 50% entre fin 2019 (avant la mise en place du dispositif) et fin 2021.

Pour soutenir une offre d'emploi, les conseillers peuvent également accompagner le recruteur tout au long du processus de recrutement, l'aider à rédiger son offre ou lui proposer de mettre en place des mesures d'adaptation au poste telles que les Actions de formation préalables au recrutement (AFPR) ou les Préparations opérationnelles à l'emploi individuelles (POEI), qui permettent de former les candidats pour qu'ils disposent des compétences requises dès l'embauche. Les solutions envisagées peuvent aussi être de renforcer la visibilité et l'attractivité de l'offre d'emploi et de l'entreprise, en élargissant la diffusion de l'offre sur les réseaux sociaux, en travaillant avec l'entreprise sur sa « marque employeur » ou en l'invitant à des événements de rencontre avec des demandeurs d'emploi dénommés #Tousmobilisés<sup>4</sup>.

## GRAPHIQUE 1 : PROPORTION D'ENTREPRISES DÉCLARANT QUE PÔLE EMPLOI A MIS EN ŒUVRE LES SERVICES SUIVANTS AUTOUR DE SON OFFRE (PARMI LES OFFRES BÉNÉFICIAIRES D'UN DIAGNOSTIC ET D'UN CONTACT).



Note : le total est supérieur à 100% car la plupart des entreprises bénéficient de plusieurs solutions.

Source : Enquête téléphonique auprès des entreprises, mars-avril 2022

Pour réaliser le diagnostic et élaborer des solutions, les conseillers peuvent s'appuyer sur un outil qui permet de comparer les caractéristiques des différentes offres déposées à Pôle emploi [cf. encadré 2] : cette comparaison permet d'accompagner l'employeur afin de modifier certaines caractéristiques de l'offre pour la rendre plus attractive. 4 entreprises sur 10 ayant bénéficié d'un diagnostic Action recrut' déclarent avoir revu certains éléments de leur offre après sa publication, comme par exemple le niveau de formation ou d'expérience requis, le niveau de rémunération, le type de contrat proposé ou encore les horaires de travail.

3. Des services peuvent ne pas être mis en place lorsque les entreprises contactées par les conseillers souhaitent gérer leur recrutement en autonomie, notamment dans le secteur de l'intérim. Une absence de service peut également s'expliquer par des difficultés de recrutement qui nécessitent des actions autres que ce que propose l'offre de services de Pôle emploi (technicité trop pointue nécessitant une formation longue, problèmes d'accès au logement, etc.).

4. En 2021, environ 44 000 événements #Tousmobilisés rassemblant 445 000 demandeurs d'emploi ont été organisés par les agences Pôle emploi.

## ENCADRÉ N°2

### LE WIDGET ATTRACTIVITÉ DE L'OFFRE

Cet outil permet de comparer les caractéristiques d'une offre à l'ensemble de celles concernant le même métier et situées dans le même périmètre géographique.

Il permet aux conseillers Pôle emploi de savoir combien d'offres similaires sont déposées, le nombre de consultations de ces offres et le potentiel de candidatures.

Il leur permet également de situer une offre par rapport à l'ensemble des offres comparables en termes de salaire, de durée d'expérience demandée, de type et de durée du contrat ainsi que du temps de travail.

Ces informations permettent au conseiller de donner des éléments factuels sur la situation concurrentielle de l'offre et d'inciter, le cas échéant, l'employeur à ajuster les critères de son offre.

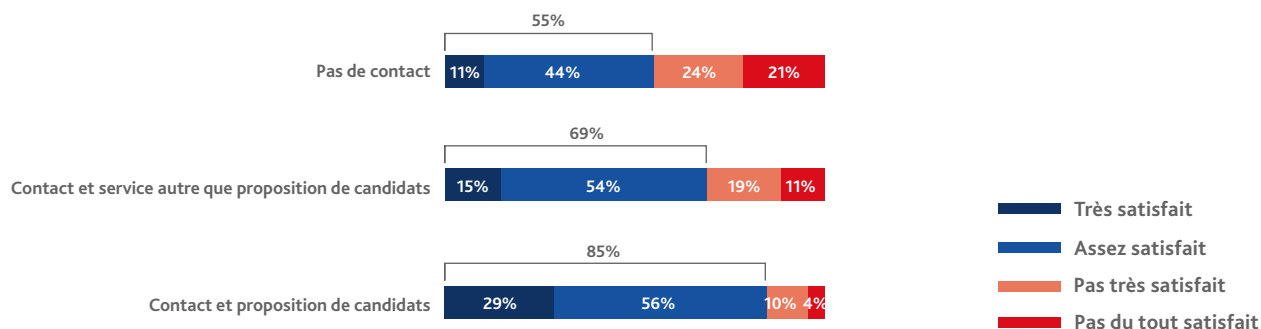


## LES EMPLOYEURS SONT SATISFAITS DES SERVICES MOBILISÉS DANS LE CADRE D'ACTION RECRUT'

Les solutions proposées par les conseillers s'ajustent à la situation de l'offre d'emploi. Par exemple, les services d'aide à la rédaction et de diffusion élargie de l'offre sont plus souvent mobilisés pour les employeurs anticipant des difficultés dès le dépôt de leur offre. La proposition de candidats et l'organisation d'immersions en entreprise sont de leur côté plus fréquentes pour les petites entreprises. Au global, 80% des entreprises bénéficiaires d'un diagnostic et d'un service déclarent que les solutions correspondaient à leur besoin.

La prise de contact et la proposition de services par le conseiller ont un impact significatif sur la satisfaction des employeurs [cf. graphique 2]. Par exemple, 85% des entreprises à qui Pôle emploi a proposé des candidats se déclarent satisfaites, contre 55% des entreprises n'ayant pas été en contact avec Pôle emploi.

**GRAPHIQUE 2 :**  
**SATISFACTION DES EMPLOYEURS VIS-À-VIS DU SUIVI DE LEUR OFFRE PAR PÔLE EMPLOI (PARI MI CEUX DONT LES OFFRES ONT BÉNÉFICIÉ D'UN DIAGNOSTIC).**



Source : Enquête téléphonique auprès des entreprises, mars-avril 2022.

# LE DISPOSITIF ACTION RECRUT' PERMET D'ÉVITER LES ABANDONS ET DE RÉDUIRE LES DÉLAIS DE RECRUTEMENT

Les prises de contact et les services mis en œuvre par les conseillers Pôle emploi à travers le dispositif Action recrut' permettent d'éviter les abandons de recrutement : la proportion d'offres pourvues est plus élevée d'environ 1 à 2 point(s) parmi les offres bénéficiaires du diagnostic Action recrut' par rapport à des offres d'emploi « témoins » similaires n'ayant pas bénéficié d'un diagnostic (cf. Sources et Méthodes), ce qui correspond à une diminution d'environ 15% des abandons de recrutement parmi les offres déposées à Pôle emploi<sup>5</sup>. Au-delà de cet effet sur le pourvoi des postes, les actions menées grâce au dispositif permettent de réduire d'environ 2 jours le délai de recrutement de l'ensemble des offres de contrats de plus d'un mois déposées à Pôle emploi<sup>6</sup> (toujours en comparaison d'une population d'offres « témoins » similaires).

Lorsque le diagnostic est réalisé peu de temps après le dépôt de l'offre, l'effet d'Action recrut' porte principalement sur les offres déposées sur internet. En effet, ces offres sont les principales bénéficiaires de l'accroissement des contacts et des services permis par le dispositif. Lorsque le diagnostic est réalisé autour du 30<sup>e</sup> jour de publication de l'offre, l'effet d'Action recrut' s'exerce surtout sur les métiers classés en très forte en tension<sup>7</sup>. Il permet aussi de satisfaire un plus grand nombre d'offres par des demandeurs d'emploi, plutôt que par des personnes déjà en emploi.

Les actions menées par les conseillers Pôle emploi via le dispositif Action recrut' ont donc permis de pourvoir 27 000 postes supplémentaires en 2021 et environ 35 000 postes en 2022. En 2022, l'effet de ce dispositif sur le pourvoi des offres d'emploi et l'accélération des recrutements correspond à environ 23 millions de jours de chômage évités et à plus de 440 millions d'euros d'indemnisation des demandeurs d'emploi économisés.

## EN DEHORS D'ACTION RECRUT', DES ACTIONS DE LONG TERME SONT MENÉES POUR LUTTER CONTRE LES DIFFICULTÉS DE RECRUTEMENT

Les interventions menées autour des offres d'emploi ne constituent toutefois qu'une partie du champ d'action des conseillers Pôle emploi, qui organisent aussi régulièrement des actions de plus long terme pour lutter contre les difficultés de recrutement.

Certaines actions concernent les demandeurs d'emploi :

- pour faire découvrir des métiers qui recrutent, les conseillers de Pôle emploi organisent, en lien avec les entreprises, des présentations de métiers, sous forme de vidéo, via des visites d'entreprise ou même de démonstrations au sein des agences ;
- en réponse à des manques de compétences pour des besoins de recrutement récurrents ou en nombre, des Préparations opérationnelles à l'emploi collectives (POEC) peuvent être organisées en lien avec des Opérateurs de compétences (OPCO) et des organismes de formation.

D'autres actions sont menées en direction des employeurs :

- des interventions dans des clubs d'entreprises ou auprès de fédérations professionnelles sur les difficultés de recrutement et leurs causes sur le bassin d'emploi (attractivité des postes, manque de compétences, problèmes de mobilité, ...) et une présentation de l'offre de services de Pôle emploi (actions d'adaptation au poste, réalisation d'immersion en entreprise,...) ;
- des interventions ciblées dans des entreprises rencontrant un turn-over important et/ou des difficultés de recrutement récurrentes.

5. Selon une enquête menée par Pôle emploi en fin d'année 2021, 6% des offres font l'objet d'un abandon faute de candidat. Cf. En savoir plus : Gaumont, S.

6. Le délai médian de recrutement s'élève à 45 jours. Cf. En savoir plus : Gaumont, S.

7. Selon l'indicateur Pôle emploi Dares des métiers en tension Cf. En savoir plus : Chartier, Lainé et Niang.



## SOURCES ET MÉTHODES

Pour la réalisation de l'évaluation du dispositif Action recrut', diverses sources d'information ont été mobilisées :

- des entretiens avec des conseillers Pôle emploi dans 6 agences ;
- une enquête web réalisée en mars 2022 auprès de 2 000 conseillers Pôle emploi ;
- une enquête téléphonique réalisée en mars 2022 auprès de 5 000 entreprises ayant soit bénéficié d'un diagnostic Action recrut' soit n'en ayant pas bénéficié ;
- une exploitation des données administratives de Pôle emploi pour évaluer l'impact du dispositif Action recrut' sur le taux de pourvoi des offres et le délai de recrutement.

Pour mesurer l'impact du dispositif sur le taux de pourvoi des offres et les délais de recrutement, des offres déposées à Pôle emploi ayant bénéficié d'un diagnostic Action recrut' ont été comparées à des offres « témoins » similaires mais n'ayant pas bénéficié d'un diagnostic. Les offres bénéficiaires et non bénéficiaires ont par exemple été comparées sur la base du métier demandé et de son niveau de tension au niveau local, du type de contrat et de sa durée, du mode de dépôt (internet ou téléphone), de la taille et du secteur de l'établissement ainsi que de ses relations antérieures avec Pôle emploi. Par ailleurs, au sein de chaque couple d'offres « jumelles », et par rapport aux offres bénéficiaires, les offres non bénéficiaires ont été déposées dans des agences Pôle emploi comparables (c'est-à-dire avec un volume et des types d'offres d'emploi reçues similaires) mais ayant un nombre de conseillers légèrement inférieur, de sorte que la non réalisation du diagnostic puisse être attribuée à un facteur externe à l'offre d'emploi, comme les contraintes capacitaires des agences.



## EN SAVOIR PLUS

Les offres d'emploi diffusées par Pôle emploi au 4<sup>e</sup> trimestre 2022.

*Statistiques et indicateurs*, n°23006, février 2023, Pôle emploi.

**CHARTIER F., GAUMONT S., LAINÉ F.**

Enquête « besoins en main-d'œuvre » : les employeurs anticipent de fortes difficultés de recrutement en 2022. *Eclairages et Synthèses* n°76, avril 2023, Pôle emploi.

**CHARTIER F., LAINÉ F., NIANG M.**

Les tensions sur le marché du travail en 2021. Au plus haut depuis 2011. *Dares Résultats*, n°45, Septembre 2022.

**GAUMONT S.**

Offres pourvues et abandons de recrutement en 2022. *Eclairages et Synthèses* n°77, avril 2023, Pôle emploi.

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)



ISSN 2274-4126 – Réf. 10126