

Les Cahiers

Études



DARES

L'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi : Évaluation du recours aux opérateurs privés par Pôle emploi de 2009 à 2011

ÉDITO

À partir de septembre 2009, face à la montée du chômage, Pôle emploi a décidé d'élargir ses capacités d'accompagnement des demandeurs d'emploi en confiant à des opérateurs privés l'accompagnement renforcé d'une part significative des publics rencontrant des difficultés d'insertion et des personnes ayant fait l'objet d'un licenciement économique. Deux nouvelles prestations ont été introduites dans l'offre de services de Pôle emploi et confiées à des opérateurs privés dans le cadre d'un marché de deux ans. Il s'agit d'une part du dispositif « Trajectoire emploi » destiné aux demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion et d'autre part du dispositif « Licenciés économiques » visant les licenciés économiques adhérents à la convention de reclassement personnalisé (CRP) ou au contrat de transition professionnelle (CTP). Parallèlement, Pôle emploi a continué à mettre en œuvre des prestations similaires à celles des opérateurs privés pour ces mêmes types de publics.

À la demande du comité d'évaluation de Pôle emploi et de son conseil d'administration, une évaluation a été mise en œuvre portant sur le recours aux opérateurs privés dans le cadre de ces dispositifs d'accompagnement renforcé et sur la comparaison qui peut être faite avec les prestations équivalentes délivrées directement par les équipes de Pôle emploi.

Ce rapport dresse le bilan global de ces évaluations en s'appuyant sur deux ensembles de travaux :

- des monographies sur la mise en œuvre des prestations d'accompagnement renforcé sur la base d'entretiens de terrain menés dans huit régions, réalisées par le cabinet d'études Geste ; ces monographies informent sur les règles et les principes d'orientation vers les opérateurs, les contenus des accompagnements, la mobilisation des entreprises et les modes de coordination entre Pôle emploi et les opérateurs.
- une enquête statistique en plusieurs vagues, menée conjointement par la Dares et Pôle emploi, auprès de deux cohortes de demandeurs d'emploi entrés dans un programme d'accompagnement renforcé en novembre 2009 et mars 2010. Cette enquête visait à recueillir des informations sur le contenu du parcours d'accompagnement, les attentes et l'opinion des demandeurs d'emploi vis-à-vis des prestations proposées, ainsi que sur leur situation au regard de l'emploi, 8, 13 puis 18 mois après leur entrée en accompagnement.

Une première partie présente le rapport de synthèse des évaluations. Une seconde partie, organisée en cinq sections thématiques, présente l'ensemble des travaux qui ont nourri les résultats de l'évaluation.

La rédaction de cet ouvrage a été coordonnée par Christel Colin de la Dares et Stéphane Ducatez et François Aventur de Pôle emploi. Elle a été assurée par Gwenn Parent et Anne Pasquereau de la Dares, Anita Bonnet, Jean-Christophe Bonnin et Alexis Gaignon de Pôle emploi, avec la collaboration de Cyril Nouveau et François Guillaumat-Tailliet de la Dares et Cécile Lieurade-Billou de Pôle emploi.

SOMMAIRE

Résumé	p.7
Synthèse.....	p.10
Rapport d'évaluation	p.27
Introduction	p.27
1. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi : Déploiement et gouvernance des dispositifs.....	p.27
2. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : Contenu de l'accompagnement et opinion des bénéficiaires.....	p.34
3. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : Le retour à l'emploi.....	p.44
4. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP : Contenu de l'accompagnement et opinion des bénéficiaires.....	p.54
5. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP : Le retour à l'emploi.....	p.65
Références	p.78
Annexes	p.79

À partir de septembre 2009, face à la montée du chômage, Pôle emploi a décidé d'élargir ses capacités d'accompagnement des demandeurs d'emploi en confiant à une trentaine d'opérateurs privés, sélectionnés au travers d'une procédure de marché public, l'accompagnement renforcé d'une part significative des publics rencontrant des difficultés d'insertion et des personnes ayant fait l'objet d'un licenciement économique. Deux nouvelles prestations ont été introduites dans l'offre de services de Pôle emploi et confiées à ces opérateurs privés dans le cadre d'un marché de deux ans. Il s'agit d'une part du dispositif « Trajectoire emploi » d'une durée maximale de 6 mois, destiné aux demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion et d'autre part du dispositif « Licenciés économiques » d'une durée maximale de 12 mois, visant les licenciés économiques adhérents à la convention de reclassement personnalisé (CRP) ou au contrat de transition professionnelle (CTP). Parallèlement, Pôle emploi a continué à mettre en œuvre des prestations similaires à celles des opérateurs privés pour ces mêmes types de publics.

À la demande du comité d'évaluation de Pôle emploi et de son conseil d'administration, une évaluation a été mise en œuvre portant sur le recours aux opérateurs privés dans le cadre de ces dispositifs d'accompagnement renforcé et sur la comparaison qui peut être faite avec les prestations équivalentes délivrées directement par les équipes de Pôle emploi.

Cette évaluation s'appuie sur deux ensembles de travaux :

- des monographies sur la mise en œuvre des prestations d'accompagnement renforcé sur la base d'entretiens de terrain menés dans huit régions, réalisées par le cabinet d'études Geste ; ces monographies informent sur les règles et les principes d'orientation vers les opérateurs, les contenus des accompagnements, la mobilisation des entreprises et les modes de coordination entre Pôle emploi et les opérateurs.
- une enquête statistique en plusieurs vagues, menée conjointement par la Dares et Pôle emploi, auprès de deux cohortes de demandeurs d'emploi entrés en novembre 2009 et mars 2010 dans un programme d'accompagnement renforcé mis en œuvre par un opérateur privé ou par Pôle emploi. Cette enquête visait à recueillir des informations sur le contenu du parcours d'accompagnement, les attentes et l'opinion des demandeurs d'emploi vis-à-vis des prestations proposées, ainsi que sur leur situation au regard de l'emploi, 8, 13 puis 18 mois après leur entrée en accompagnement.

Des modalités de gouvernance inégales selon les régions et territoires

Les marchés d'accompagnement renforcé, conclus au niveau national, laissent une marge de manœuvre restreinte au niveau régional. Néanmoins, c'est à ce niveau que devaient être assurés l'animation de la mise en œuvre des dispositifs, le contrôle des engagements contractuels et la régulation des flux d'entrées. La plupart des huit régions observées ont séparé le pilotage du dispositif « Trajectoire emploi » de celui portant sur le dispositif « Licenciés économiques », généralement intégré dans le pilotage global de la CRP et du CTP. Toutefois, certaines régions ont choisi un pilotage conjoint des deux dispositifs, ceci se justifiant à leurs yeux par le fait que les deux programmes visaient des opérateurs privés (et parfois les mêmes) et que leur gestion s'opérait de façon similaire.

De manière générale, le pilotage régional s'est principalement attaché à traiter des questions administratives : gestion des flux, appréciation des résultats et facturation, contrôle qualité. Mais il a peu porté sur des retours d'expérience et des échanges de « bonnes pratiques ». Le contrôle qualité a surtout porté sur la conformité des engagements au cahier des charges du dispositif, appréciée sur la base des livrables attendus des opérateurs privés. Il s'est plus rarement penché sur la qualité de la prestation en tant que telle. De plus, les informations transmises ont souvent été considérées par les acteurs de Pôle emploi comme trop peu concrètes sur la nature des actions mises en œuvre.

Des orientations irrégulières au fil du temps et moins nombreuses que prévu

Concernant les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 décembre 2011, 189 000 demandeurs d'emploi ont été pris en charge dans le cadre de la prestation Trajectoire emploi et 60 000 demandeurs d'emploi ont été accompagnés par Pôle emploi dans le cadre du dispositif « Cap vers l'entreprise » (CVE), déployé dans huit régions. Pour les licenciés économiques, entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 août 2011¹, 96 000 personnes ont été prises en charge par les organismes privés via la prestation Licenciés économiques, soit un peu moins de la moitié des 200 000 adhérents à la CRP ou au CTP (les autres étant suivis par Pôle emploi). Les orientations vers les dispositifs ont souvent fluctué au fil du temps et se sont avérées difficilement prévisibles et plus faibles que prévu pour les opérateurs privés, les contraignant à s'ajuster.

¹ date à laquelle la CRP et le CTP ont été remplacés par le contrat de sécurisation professionnelle (CSP)

Le dispositif « Trajectoire emploi » est apparu avant tout comme un moyen d'alléger les portefeuilles des conseillers, de confier à un tiers l'accompagnement de personnes en difficulté et peu autonomes dans leur recherche d'emploi ou vis-à-vis desquelles les conseillers de Pôle emploi avaient le sentiment d'avoir épuisé leurs propres ressources et capacités d'appui. Les travaux montrent que les difficultés sont un peu plus accusées pour les publics accédant au dispositif « Trajectoire emploi » en comparaison de ceux accompagnés dans le cadre du dispositif « Cap vers l'entreprise ». Pour le dispositif « Licenciés économiques », l'orientation des publics éligibles a relevé davantage d'une logique de « répartition des flux » d'adhésions à la CRP ou au CTP entre accompagnement interne et externe, en fonction des places disponibles de part et d'autre. Les profils des publics accompagnés par les opérateurs privés et par Pôle emploi sont proches. Cependant, les licenciés économiques faisant part d'un projet de formation ou d'emploi à court terme ont été plus souvent orientés vers Pôle emploi que vers des organismes privés.

Des modalités d'accompagnement différentes entre les opérateurs privés et Pôle emploi

Le contenu de l'accompagnement diffère sensiblement entre opérateurs privés et Pôle emploi. Globalement, les opérateurs privés ont réalisé davantage d'entretiens individuels et collectifs et proposé davantage de prestations d'aide à la recherche d'emploi tandis que les conseillers de Pôle emploi ont plus fréquemment proposé des offres d'emploi. Néanmoins, qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou par Pôle emploi, les bénéficiaires de ces accompagnements renforcés sont généralement satisfaits du déroulement des entretiens, individuels comme collectifs.

L'accès à la formation est l'une des principales valeurs ajoutées des dispositifs CRP et CTP, celle-ci pouvant notamment permettre aux licenciés économiques de se réorienter vers un métier porteur. Ainsi, 43 % des licenciés économiques en CRP ou en CTP ont suivi une formation au cours de leur accompagnement, qu'ils aient été accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé. Le recours à la formation est en revanche resté peu fréquent pour les demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre de Trajectoire emploi et CVE.

Pour sécuriser le retour à l'emploi, les cahiers des charges des prestations prévoyaient un suivi dans l'emploi de 3 mois, notamment pendant la période d'essai. Ce suivi n'a toutefois pas été systématique, même s'il a été nettement plus fréquent pour les opérateurs privés.

Les taux d'emploi et d'emploi durable sont plus élevés pour les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi et assez hétérogènes selon les opérateurs privés

8 mois après le début de l'accompagnement, 43 % des bénéficiaires de CVE et 38 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi sont en emploi. La proportion d'emplois durables (CDI, contrats de 6 mois ou plus, création d'entreprise) est plus élevée pour les bénéficiaires de CVE que pour les bénéficiaires de Trajectoire emploi. Une fois tenu compte des différences de caractéristiques observables des demandeurs d'emploi accompagnés, les écarts de résultats entre opérateurs privés et Pôle emploi sont un peu plus faibles, mais ils persistent et restent significatifs. Ces écarts ont tendance à augmenter après la fin de l'accompagnement. L'évaluation ne reposant pas sur un protocole d'orientation aléatoire, certaines différences de caractéristiques, non observables avec les données disponibles, pourraient cependant expliquer pour partie ces écarts résiduels.

Pour les licenciés économiques en CRP ou en CTP suivis par Pôle emploi, 57 % sont en emploi 13 mois après le début de l'accompagnement, contre 49 % de ceux suivis par un opérateur privé. L'écart entre opérateurs privés et Pôle emploi a tendance à diminuer après la fin de l'accompagnement. En revanche, la proportion d'emplois durables est peu différente selon que le licencié économique est suivi par un opérateur privé ou par Pôle emploi.

Les résultats en termes de retour à l'emploi sont néanmoins hétérogènes selon les types d'opérateurs privés. Pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, les performances des opérateurs privés issus de l'univers du reclassement ou issus de grandes entreprises de l'intérim sont proches en termes de retour à l'emploi de celles de Pôle emploi. Pour les licenciés économiques en CRP ou CTP, ce sont les OPP à dimension locale ou spécialisés dans la formation qui ont les performances les plus proches de celles de Pôle emploi.

Les emplois occupés à l'issue de l'accompagnement sont toutefois moins stables que ceux occupés avant l'inscription à Pôle emploi. A l'horizon de 18 mois, moins de la moitié (44 %) des emplois retrouvés sont en CDI. Les emplois retrouvés sont également plus souvent à temps partiel. En outre, plus de la moitié des personnes qui ont retrouvé un emploi ont subi une perte de salaire par rapport à l'emploi qu'elles occupaient précédemment.

Les enseignements de l'évaluation

En premier lieu, l'évaluation montre que le lien entre modalités d'accompagnement et retour à l'emploi n'est pas simple. Des prestations d'accompagnement et des entretiens individuels plus nombreux ne permettent pas forcément un retour à l'emploi plus fréquent. Mais l'analyse invite aussi à relativiser la portée du lien entre mises en relation et retour à l'emploi : ce ne sont pas nécessairement les opérateurs privés dont les pratiques se rapprochent le plus de celles de Pôle emploi qui obtiennent les meilleurs résultats en termes de retour à l'emploi. C'est au moins autant la qualité que le nombre des mises en relation qui semblent déterminer les résultats obtenus. Plus généralement, l'effort de personnalisation et la qualité de l'ensemble des services délivrés apparaissent essentiels dans l'accompagnement vers le retour à l'emploi.

En second lieu, le mode de gestion des marchés Trajectoire emploi et Licenciés économiques relève d'un double choix : celui de privilégier un recours aux opérateurs privés selon une logique de « sous-traitance de capacité » et celui de fonder le contrat passé avec Pôle emploi sur une combinaison de gestion par les résultats et d'obligation de moyens. L'évaluation met cependant en évidence les tensions induites par cette approche « prescriptive » et homogène : la réponse aux objectifs de personnalisation peut conduire à mettre en cause voire à s'écarter du schéma standard, notamment au niveau de la mise en œuvre des phases de l'accompagnement ou de l'intensité et du rythme des entretiens, ce que les cahiers des charges ne permettent pas de faire, laissant peu de marges de manœuvre aux opérateurs privés.

De plus, le marché passé avec les opérateurs privés introduit aussi un principe de paiement aux résultats. Outre les difficultés pour recueillir les preuves de la durabilité de l'emploi, les règles de paiement ne tiennent compte ni des difficultés inégales de réinsertion des personnes accompagnées ni de l'état du marché local du travail.

Enfin, la durée limitée à 2 ans des marchés passés avec les opérateurs privés semble peu favorable à une montée en compétences des personnes concernées, à la capitalisation des savoir-faire au sein de leurs organisations et in fine à la qualité des services délivrés.

Dans les nouveaux marchés passés en 2012, Pôle emploi a souhaité remédier à certaines de ces limites, grâce notamment à un assouplissement du cahier des charges et des règles de paiement et à l'allongement de la durée des marchés. Néanmoins, la sous-traitance de capacité reste privilégiée et la régulation par les résultats reste combinée avec des conditions de moyens introduites dans le cahier des charges.

Depuis le milieu des années 2000, le développement du recours à la sous-traitance pour assurer l'accompagnement des demandeurs d'emploi s'est accompagné de travaux visant à en évaluer les effets. En 2007 et 2008, une évaluation conjointe de la première expérimentation à grande échelle de recours à des opérateurs privés pour l'accompagnement renforcé de demandeurs d'emploi et d'une prestation expérimentale similaire mise en place par l'ANPE avait notamment montré la plus-value de l'accompagnement renforcé par rapport à l'accompagnement « classique » en termes de retour à l'emploi, ainsi qu'un impact plus rapide et un peu plus élevé de l'accompagnement réalisé par l'ANPE.

Cette synthèse détaille les résultats des nouveaux travaux d'évaluation menés par Pôle emploi et la Dares dans le cadre des marchés de 2009-2011 de recours à des opérateurs privés pour l'accompagnement renforcé de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion et de salariés ayant fait l'objet d'un licenciement économique. Ces travaux analysent les conditions de mise en œuvre de ces programmes et leurs résultats en termes de retour à l'emploi des bénéficiaires, au regard de dispositifs d'accompagnement similaires assurés par Pôle emploi. Au-delà de la comparaison des performances relatives des opérateurs privés et de Pôle emploi, ils accordent une attention particulière à l'hétérogénéité des pratiques et des résultats selon différentes catégories d'opérateurs privés, ainsi qu'à l'analyse, différenciée mais comparable, par catégorie de publics : demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion d'une part et personnes ayant fait l'objet d'un licenciement économique d'autre part.

Sont successivement examinés :

- Le contexte et les modalités de mise en place et de gouvernance des dispositifs d'accompagnement renforcé,
- Les modalités d'accompagnement mises en œuvre par les opérateurs privés et Pôle emploi,
- Les résultats observés en termes de retour à l'emploi à l'issue de l'accompagnement renforcé,
- Les enseignements généraux tirés de l'évaluation et quelques pistes de réflexion pour l'avenir.

1. Contexte et mise en œuvre

1.1. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi

Depuis 2005, un recours croissant à des opérateurs privés pour renforcer l'accompagnement des demandeurs d'emploi

Depuis le milieu des années 2000, l'ANPE, l'Unédic, puis Pôle emploi ont eu recours à la sous-traitance auprès d'opérateurs privés pour assurer l'accompagnement des demandeurs d'emploi. La démarche a été engagée dès 2005 par l'Assurance chômage afin d'accompagner 9 700 demandeurs d'emploi indemnisés.

Une expérimentation de plus grande ampleur a été ensuite décidée par l'Unédic en juillet 2006. En 2007 et 2008, des opérateurs privés sélectionnés par appel d'offre se sont vus confier, chaque année, l'accompagnement renforcé de

41 000 demandeurs d'emploi ayant des droits à indemnisation et présentant un risque significatif de chômage de longue durée. Les cahiers des charges prévoyaient un suivi hebdomadaire et des rencontres régulières avec un référent unique pendant une durée de 6 mois et un suivi dans l'emploi de 3 mois. Le paiement de la prestation était fondé en partie sur les performances observées en termes de retour à l'emploi durable.

Une évaluation conjointe de cet accompagnement par des opérateurs privés et d'une prestation expérimentale d'accompagnement renforcé, « Cap Vers l'Entreprise » (CVE), déployée en interne par l'ANPE dans six régions, a mis en évidence la plus-value des accompagnements renforcés par rapport à l'accompagnement « classique » en termes de retour à l'emploi². Au cours de la période d'observation, les prestations d'accompagnement renforcé mises en place par l'ANPE se

sont révélées en général un peu plus efficaces que celles réalisées par les opérateurs privés.

Si les enseignements de cette évaluation ont conforté l'idée que l'accompagnement renforcé favorise le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, ils ont également souligné certaines difficultés dans la mise en œuvre de la sous-traitance de cet accompagnement aux opérateurs privés, en termes notamment de régulation administrative et financière et de relations entre donneur d'ordre et sous-traitant.

Dans un contexte de crise économique et de montée brutale du chômage en 2008-2009, Pôle emploi a décidé d'accroître le volume des prestations confiées à des opérateurs privés pour démultiplier ses capacités d'action en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Les nouveaux marchés passés à l'été 2009 ont

² « Les expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi conduites par l'UNEDIC et l'ANPE en 2007 » - Rapport du comité d'évaluation présidé par Claude Seibel, octobre 2009

intégré diverses adaptations visant à améliorer les modalités de mise en œuvre de cette sous-traitance.

Les prestations d'accompagnement renforcé confiées à des opérateurs privés de 2009 à 2011 : Trajectoire emploi et Licenciés économiques

À compter du 1^{er} septembre 2009, Pôle emploi a confié aux opérateurs privés une partie de l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi rencontrant des difficultés d'insertion et des salariés ayant fait l'objet d'un licenciement économique, en vue de leur assurer un retour à l'emploi durable. Deux nouvelles prestations ont ainsi été introduites dans l'offre de service de Pôle emploi et confiées à des opérateurs privés³.

1. La prestation « Trajectoire emploi » (TRA) est destinée à l'accompagnement de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : demandeurs d'emploi de longue durée ou connaissant des contrats à durée déterminée ou contrats de travail temporaire récurrents, demandeurs d'emploi dont les perspectives d'emploi sont limitées sur leur bassin d'emploi ou se confrontant pour la première fois au marché du travail dont la cible professionnelle reste à définir... Contrairement aux prestations confiées par l'Unédic à des opérateurs privés en 2007-2008, aucune condition d'indemnisation n'est requise. Cet accompagnement, prescrit dès l'élaboration du Projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) ou lors d'un entretien de suivi mensuel personnalisé (SMP), dure 6 mois au maximum et comprend 3 phases distinctes : fixation d'une cible professionnelle (entre 1 et 8 semaines) ; élaboration de la stratégie de

recherche d'emploi (de 1 à 2 semaines) ; accompagnement intensif de la recherche d'emploi (durée restante). Durant cette dernière phase, le demandeur d'emploi est suivi par le prestataire de manière renforcée, a minima à raison d'un entretien hebdomadaire.

Les « portefeuilles » des conseillers ne doivent pas excéder 50 demandeurs d'emploi. Initialement destiné à 220 000 demandeurs d'emploi entre septembre 2009 et septembre 2011, le marché a été prolongé jusqu'en février 2012. 189 000 demandeurs d'emploi ont effectivement été pris en charge par la prestation « Trajectoire emploi » entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 décembre 2011.

Parallèlement, dans huit régions⁴, une partie des demandeurs d'emploi ayant besoin d'un accompagnement renforcé a continué à être orientée et accompagnée dans le cadre du dispositif interne à Pôle emploi « Cap vers l'entreprise » (CVE). Le dispositif CVE présente des finalités et caractéristiques proches de celles de Trajectoire emploi, en termes notamment de durée de l'accompagnement (6 mois), de suivi dans l'emploi (3 mois), d'intensité du suivi (a minima un contact hebdomadaire et deux rendez-vous par mois) et de taille des « portefeuilles » des conseillers (50 demandeurs d'emploi).

2. La prestation « Licenciés économiques » (LEC) est destinée à l'accompagnement renforcé des licenciés économiques adhérents à la convention de reclassement personnalisé (CRP) ou au contrat de transition professionnelle (CTP)⁵. L'accompagnement d'une durée de 12 mois maximum

s'accompagne, en cas de retour à l'emploi, d'une période de suivi dans l'emploi, d'une durée de 3 mois. Le dispositif comprend 2 phases : diagnostic et élaboration d'un projet de reclassement professionnel (entre 1 et 4 semaines) ; mobilisation et accompagnement intensif à la réalisation du projet de reclassement professionnel (durée restante). Le suivi est personnalisé et prévoit a minima un contact hebdomadaire (entretien individuel, regroupement), hors période de formation ou de travail. Au total, 150 000 licenciés économiques en CRP ou CTP devaient être pris en charge entre septembre 2009 et septembre 2011. 96 000 personnes ont effectivement été prises en charge par la prestation « Licenciés économiques » entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 août 2011. Depuis le 1^{er} septembre 2011, le contrat de sécurisation professionnelle (CSP) remplace la CRP et le CTP. Le marché de recours aux opérateurs privés a néanmoins été prolongé jusqu'à l'été 2012.

Les licenciés économiques adhérents à la CRP ou au CTP qui ne sont pas accompagnés par un opérateur privé le sont par Pôle emploi.

Afin d'inciter les opérateurs privés à reclasser durablement les demandeurs d'emploi, les cahiers des charges des prestations prévoient une rémunération en fonction des résultats : 50 % du prix de la prestation est versé à l'attestation de la réalisation des deux premières phases pour Trajectoire emploi, de la première phase pour Licenciés économiques et les 50 % restant le sont en fonction de l'atteinte de l'objectif de placement : 25 % à la reprise de l'activité (ou « sortie

³ Cf. annexe 1 pour une présentation détaillée de ces dispositifs

⁴ Aquitaine, Champagne, Ile-de-France, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes.

⁵ La CRP et le CTP sont proposés aux licenciés économiques des entreprises de moins de 1 000 salariés ou de celles en dépôt de bilan, quelle que soit leur taille (cf. annexe 1 pour une présentation détaillée de ces dispositifs).

positive ») et 25 % après une période de maintien dans l'emploi de 6 mois. Sont considérés comme des « sorties positives » un emploi en CDI ou CDD d'au moins 6 mois, une création d'entreprise, un contrat de professionnalisation ou un contrat aidé marchand d'au moins 6 mois, ainsi que, pour les seuls licenciés économiques, une entrée en formation qualifiante d'au moins 6 mois, qui ouvre droit au versement de 10 % du prix de la prestation.

Des opérateurs privés aux profils variés

Une trentaine d'opérateurs privés ont été sélectionnés pour l'une et/ou l'autre des prestations au travers d'une procédure de marchés publics (tableau 1). Ces opérateurs privés ont des profils relativement variés : de tailles très diverses, ils ont des périmètres d'intervention plus ou moins larges (nationaux, interrégionaux ou régionaux)⁶.

Leurs ancrages professionnels et sectoriels sont également différents. L'évaluation qualitative a permis d'identifier trois grandes catégories d'opérateurs privés :

- Certains sont positionnés avant tout dans le conseil à l'entreprise et le reclassement professionnel ; leur présence tient en partie à leur expertise acquise et à leur potentiel d'intervenants (« OPP reclassement »).
- D'autres sont issus de grands groupes de l'intérim ayant souhaité se positionner de façon active sur ce créneau d'activité (« OPP intérim »).
- D'autres enfin sont principalement des acteurs de la formation, de l'insertion voire du conseil en entreprise. Ce sont souvent des organismes de taille modeste, dont l'ancrage territorial est relativement marqué (« OPP formation »).

Type d'Opérateur privé ¹	Nom des Opérateurs	Nombre de lots où les opérateurs sont présents dans le marché	
		TRA ²	LEC ²
Opérateurs spécialisés dans le reclassement professionnel et le conseil aux entreprises	AKSIS, Altédia, Arcade Conseil, BPI, CLAF OPP, C3 Consultants, PBC, Pégase Conseil, Sodie	5	25
Opérateurs issus des grandes entreprises de l'Intérim	Adecco, Eurydice Partners, Manpower, VAR (Randstad)	16	5
Opérateurs locaux, et/ou spécialisés dans la formation, l'insertion et le conseil en entreprise	ACS Consultants, AEFTI, AFEC, AFPA, APSOI, AR-CNAM, Boutiques de gestion Guyane, CAGIP, Carrières Formation Conseil, Catalys, Centre Caribéen Développement des Compétences, CIFOR Ouest, Formates, Formation Continue Insertion Professionnelle, ID-Formation, Initiatives, RELE GIDEF, SJT	17	13

¹ Les regroupements présentés sont ceux qui ont été opérés pour les analyses statistiques ; ils résultent pour partie de choix conventionnels.
² Un même lot peut être attribué à plusieurs opérateurs.

La lecture de cette typologie d'opérateurs privés est cependant compliquée par le fait que les opérateurs titulaires des marchés sur chaque territoire ont pu s'associer à d'autres opérateurs ou recourir à des sous-traitants afin notamment de mieux assurer la couverture territoriale requise par les cahiers des charges⁷. La recherche de complémentarités en termes de savoir-faire, de réseaux d'entreprises, de connaissance de certains publics semble avoir été un facteur de regroupement de moindre importance.

1.2. L'évaluation des prestations d'accompagnement renforcé de 2009-2011

A la demande du comité d'évaluation de Pôle emploi, une évaluation des prestations « Trajectoire emploi » et « Licenciés économiques » a été

conduite. Cette évaluation a porté sur les conditions de mise en œuvre de ces programmes et leurs effets sur le retour à l'emploi des bénéficiaires, au regard de dispositifs d'accompagnement similaires assurés par Pôle emploi.

L'évaluation s'est appuyée sur deux ensembles de travaux. Une évaluation qualitative, menée par le cabinet Geste sur la base d'entretiens de terrain dans huit régions⁸, a porté sur la mise en œuvre des prestations d'accompagnement renforcé. Cette enquête visait à évaluer la pertinence et la cohérence des règles et pratiques d'orientation et d'accompagnement des publics concernés et de mobilisation des entreprises, ainsi qu'à identifier les éventuelles innovations mises en œuvre sur le terrain. L'évaluation visait également à analyser les pratiques de coordination entre opérateurs privés et Pôle emploi, l'efficacité des règles de paiement

⁶ Quelques opérateurs nationaux, tels que Sodie pour « Licenciés économiques » et Manpower pour « Trajectoire emploi », ont une place nettement supérieure dans les marchés par rapport aux autres opérateurs.

⁷ L'opérateur accompagnant les demandeurs d'emploi d'un territoire n'est donc pas forcément le titulaire du marché sur ce territoire.

⁸ Alsace, Auvergne, Centre, Haute-Normandie, Ile-de-France (Ouest), Languedoc-Roussillon, Nord-Pas-de-Calais et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

liées aux relations contractuelles entre les opérateurs privés et Pôle emploi, et la cohérence des dispositifs de « régulation » interne à Pôle emploi. Au total, près de 300 entretiens ont été menés auprès de l'ensemble des acteurs nationaux, régionaux et territoriaux ainsi que des employeurs et des demandeurs d'emploi.

Une enquête statistique en plusieurs vagues a par ailleurs été menée conjointement par la Dares et par Pôle emploi, auprès de deux cohortes de demandeurs d'emploi entrés dans un programme d'accompagnement renforcé en novembre 2009 et mars 2010 et interrogés 8, 13 et 18 mois après le début de leur accompagnement. Cette enquête visait à mesurer le retour à l'emploi à l'horizon de 8, 13 et 18 mois, à identifier les prestations d'accompagnement dont ont bénéficié les demandeurs d'emploi et à recueillir leur opinion à ce sujet et enfin à apprécier la pertinence des services rendus au regard des besoins des publics concernés. L'enquête a interrogé par téléphone un échantillon de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion suivis dans le cadre de la prestation « Trajectoire emploi » ou du programme « Cap vers l'entreprise » de Pôle emploi ainsi qu'un échantillon de licenciés économiques entrés en CRP ou CTP et suivis dans le cadre de la prestation « Licenciés économiques » ou d'un accompagnement interne à Pôle emploi⁹.

1.3. Les modalités de mise en œuvre et de gouvernance des dispositifs Trajectoire emploi et Licenciés économiques

Des modalités de gouvernance inégales selon les régions et territoires

Les marchés, conclus au niveau national, laissent une marge de

manœuvre restreinte au niveau régional. Néanmoins, c'est à ce niveau que devaient être assurés l'animation de la mise en œuvre des dispositifs, le contrôle des engagements contractuels et la régulation des flux d'entrée.

La plupart des 8 régions observées ont séparé le pilotage du dispositif « Trajectoire emploi » de celui portant sur le dispositif « Licenciés économiques ». Le pilotage du dispositif « Licenciés économiques » s'est généralement intégré dans le pilotage global de la CRP et du CTP en lien avec les acteurs spécifiques qui s'y attachent (OPCA). Toutefois, certaines régions ont choisi un pilotage conjoint des deux dispositifs, ceci se justifiant à leurs yeux par le fait que les deux programmes visaient des opérateurs privés (et parfois les mêmes) et que leur gestion s'opérait de façon similaire.

Selon les régions, le pilotage est plutôt « stratégique » ou plutôt « technique ». Le pilotage stratégique mobilise les acteurs de premier rang (Directeur régional de Pôle emploi et responsables régionaux des opérateurs privés) et permet, de manière relativement espacée dans le temps, de fixer des orientations générales. Le pilotage technique fait intervenir les acteurs directement en charge des actions mises en œuvre du côté de Pôle emploi comme des opérateurs privés et s'attache à traiter de manière régulière les questions opérationnelles. Ces deux niveaux de pilotage ne sont pas exclusifs l'un de l'autre, le pilotage stratégique ne pouvant faire l'économie d'un pilotage technique dans les régions observées. De manière générale, le pilotage régional s'est principalement attaché à traiter des questions administratives : gestion des flux, appréciation des résultats et facturation, contrôle qualité.

Mais il a peu porté sur des retours d'expérience et des échanges de « bonnes pratiques ».

Au niveau territorial et des agences de Pôle emploi, les modes d'organisation et de régulation sont variés. Dans les grandes régions, les directions territoriales jouent un rôle significatif dans le pilotage des deux dispositifs. Des comités techniques territoriaux contribuent notamment au suivi individuel des bénéficiaires ou à l'examen des situations en cas d'interruption précoce, d'abandon ou d'entrée en formation. Pour la prestation « Licenciés économiques », ce sont souvent les responsables d'équipes professionnelles (REP) ou les responsables d'agences spécialisées qui s'investissent dans le pilotage et la régulation.

Le contrôle qualité a surtout porté sur la conformité des engagements au cahier des charges du dispositif, appréciée sur la base des livrables attendus des opérateurs privés. Mais il s'est plus rarement penché sur la qualité de la prestation en tant que telle. De plus, les informations transmises ont souvent été considérées par les acteurs de Pôle emploi comme trop peu illustrées et concrètes sur la nature des actions mises en œuvre. De même, en cas d'interruption ou d'issue négative du parcours et de retour vers le conseiller référent de Pôle emploi, les informations communiquées sont apparues en général comme imprécises. Ces difficultés se sont progressivement résorbées avec l'introduction dès 2011 de nouveaux outils informatisés de communication entre Pôle emploi et les opérateurs privés.

⁹ Afin de rendre possible la comparaison entre les dispositifs « Trajectoire emploi » et « Cap vers l'entreprise » (CVE), pour les demandeurs d'emploi en difficultés d'insertion l'enquête ne couvre que les huit régions dans lesquelles le dispositif CVE est déployé. Pour les licenciés économiques adhérents à la CRP ou au CTP, l'enquête couvre l'ensemble de la France métropolitaine.

Des orientations irrégulières au fil du temps et moins nombreuses que prévu

Entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 décembre 2011, 189 000 demandeurs d'emploi ont été pris en charge dans le cadre de la prestation Trajectoire emploi. 60 000 demandeurs d'emploi ont été accompagnés par Pôle emploi dans le cadre de CVE (dans les huit régions où le dispositif était déployé).

Entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 août 2011 (date à laquelle la CRP et CTP ont été remplacés par le contrat de sécurisation professionnelle), 96 000 personnes ont été prises en charge par la prestation Licenciés économiques, soit un peu moins de la moitié des 200 000 adhérents à la CRP ou au CTP¹⁰.

Les orientations vers les dispositifs ont souvent fluctué au fil du temps et se sont avérées difficilement prévisibles pour les opérateurs privés. Elles ont répondu à différentes logiques imbriquées l'une à l'autre :

- un objectif d'allègement des « portefeuilles » des conseillers de Pôle emploi, surtout dans le cas de Trajectoire emploi et en particulier en début de période ;
- le souci de respecter les seuils des marchés (généralement le seuil minimum, mais parfois un seuil médian) ;
- la nécessité de la maîtrise budgétaire qui s'est souvent traduite par des actions correctrices brutales et surtout par une réduction du volume des actions confiées aux opérateurs privés, compte tenu des restrictions budgétaires nationales portant sur 2011.

Pour le dispositif « Licenciés économiques », les prévisions de flux de licenciements se sont révélées incertaines et les flux réels ont évolué de manière parfois chaotique en fonction de la survenance et de

l'importance des plans de sauvegarde de l'emploi sur les territoires. Dès la fin 2010, les opérateurs privés ont dû s'ajuster à un tassement global des licenciements économiques qui n'a pu être compensé par la décision d'élargissement du public cible à l'ensemble des licenciés économiques (éligibles ou pas à la CRP ou au CTP) qui, de plus, a eu souvent pour effet d'accentuer les « à coups » de l'orientation.

Concernant le dispositif « Trajectoire emploi », les flux d'orientation témoignent de fortes disparités entre agences et territoires. Afin d'y remédier, certaines Directions régionales de Pôle emploi ont introduit des règles nouvelles visant à lisser les flux, au travers notamment de la fixation d'objectifs mensualisés ou encore par la mise en place d'une concertation rapprochée avec les opérateurs privés.

La mise en place de plateformes régionales de gestion des prestations, en interface entre les conseillers de Pôle emploi et les opérateurs privés, a joué dans le sens de l'amélioration et de la sécurisation des procédures administratives. Elles ont en effet permis de prendre en charge l'organisation des rendez-vous, la gestion des échanges d'informations avec les opérateurs privés, l'émission des lettres de commande, le suivi des actions, la réception des livrables et une partie du contrôle qualité. Ceci a eu pour effet de soulager sensiblement le travail des conseillers et de leur permettre de se consacrer plus directement à l'orientation et la prescription.

Peu de différences de profil entre les licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi et ceux accompagnés par les opérateurs privés, des différences plus marquées pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion

Le dispositif « Trajectoire emploi » est apparu avant tout comme un moyen d'alléger les portefeuilles des conseillers en confiant à un tiers l'accompagnement renforcé de personnes en difficulté et peu autonomes dans leur recherche d'emploi. Mais, dans les régions où Cap vers l'entreprise n'existait pas, il n'était pas possible aux conseillers de procéder à une orientation vers un accompagnement renforcé interne. Les enquêtes de terrain menées par le cabinet Geste ont montré que les Directions régionales de Pôle emploi n'ont pas, pour la plupart, introduit de ciblage spécifique des publics à orienter vers les opérateurs privés, au-delà des consignes nationales. Elles ont laissé aux équipes de terrain une relative liberté d'action dans le choix des modalités concrètes d'orientation des demandeurs d'emploi. Néanmoins, quelques régions ont fixé des critères complémentaires, tels qu'une durée d'inscription sur les listes de Pôle emploi supérieure à 9 mois. Les opérateurs privés ont par ailleurs souligné avoir souvent accueilli des publics plus éloignés de l'emploi que ce à quoi ils s'attendaient. Ce sentiment pourrait pour partie être lié à leur expérience des prestations d'accompagnement renforcé de 2007-2008, qui s'adressaient à un public différent, de demandeurs d'emploi indemnisés.

Au total, les données recueillies par l'enquête statistique dans les huit régions où « Trajectoire emploi » et CVE étaient conjointement déployées témoignent de difficultés un peu plus accusées pour les publics accédant à « Trajectoire emploi » en comparaison de ceux accompagnés dans le cadre de CVE : plus âgés, moins formés, ayant plus souvent occupé des postes d'ouvriers et ayant connu des durées d'inscription plus longues à Pôle emploi, disposant moins souvent d'une connexion internet ou d'un moyen de transport personnel (tableau 2)¹¹.

¹⁰ Les autres adhérents à la CRP ou au CTP ont été accompagnés par les équipes de Pôle emploi.

¹¹ Ces différences de profil étant mesurées dans l'enquête statistique, il sera possible d'en tenir compte dans la comparaison des résultats en termes de retour à l'emploi.

Pour le dispositif « Licenciés économiques », l'orientation des publics éligibles relève davantage d'une logique de « répartition des flux » d'adhésions à la CRP ou au CTP entre accompagnement interne et externe. En général, la clé de répartition est d'abord fonction des tailles des portefeuilles des conseillers de Pôle emploi (30 personnes accompagnées par conseiller pour les CTP, 50 pour les CRP). C'est donc sur la base des ressources humaines disponibles au sein de Pôle emploi que l'orientation s'est effectuée : tant que la taille des portefeuilles des conseillers de Pôle emploi est supérieure aux seuils indiqués, l'orientation s'effectue en principe vers un opérateur privé.

Comme l'ont montré les monographies, des critères spécifiques d'orientation ont néanmoins été mobilisés. Ainsi, la prise en charge a été en général assurée par Pôle emploi lorsqu'un adhérent faisait part d'un projet de formation, ou venait de bénéficier d'un accompagnement spécifique dans le cadre des plans de sauvegarde de l'emploi, ou encore signalait, au moment de son premier entretien, une prochaine reprise d'emploi¹². De plus, les conseillers ont tenu compte d'autres critères liés soit à une logique géographique d'éloignement des demandeurs d'emploi par rapport aux lieux d'implantation des opérateurs privés, soit à une logique d'expertise

(par exemple, opérateurs spécialisés dans la création d'entreprise, l'accompagnement de certains publics comme les cadres ou un domaine professionnel spécifique).

Mais globalement, les données statistiques montrent que, contrairement aux demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, les adhérents à la CRP ou au CTP pris en charge par les opérateurs privés ont des profils proches de ceux suivis par Pôle emploi, même si les équipes de Pôle emploi accompagnent un peu plus souvent les ouvriers qualifiés et un peu moins souvent les cadres (tableau 2).

Tableau 2

Comparaison des profils des différents publics entrés dans les dispositifs d'accompagnement

		Demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion		Licenciés économiques en CRP ou CTP	
		Trajectoire emploi	Cap vers l'entreprise	CRP CTP OPP	CRP CTP Pôle emploi
Sexe	Femmes	45	49	42	41
Age	Moins de 25 ans	15	17	5	6
	De 25 à 49 ans	66	67	72	72
	50 ans et +	19	16	23	22
Niveau d'étude	Primaire, Collège	17	11	11	12
	CAP, BEP	30	24	34	36
	Bac	20	20	20	19
	Bac+2	16	23	17	18
	Bac+3 et plus	17	21	17	15
Catégorie professionnelle	Manœuvre, Ouvrier spécialisé	13	10	9	10
	Ouvrier qualifié	17	14	22	27
	Employé qualifié	32	35	30	27
	Employé non qualifié	17	15	9	9
	Technicien - Agent de maîtrise	10	15	15	15
Situation familiale	Cadre, profession libérale, Artisan	10	11	16	13
	Marié ou en concubinage	42	43	58	60
	Nombre d'enfants	1,3	1,7	1,7	1,5
	Au moins un parent de nationalité étrangère	17	13	6	5
	Ne dispose pas de permis ou de moyen de transport personnel	37	30	15	11
	Ne dispose pas d'une connexion internet	25	21	15	17
	Ne se déclare pas « en très bonne santé »	46	43	43	42
	Ancienneté dans l'emploi précédent (en années)	4,4	4,2	8,4	8,8
	Taux de chômage sur la zone d'emploi	13,5	13,6	13,5	13,8
	Récurrence d'inscription (sur les 10 dernières années)	60	58	44	43
	Durée d'inscription continue (en mois, sur les 3 dernières années)	12,1	9,0	1,6	2,5
	Durée d'inscription cumulée (en mois, sur les 10 dernières années)	15,3	12,3	2,8	3,8

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et par Pôle emploi et fichier historique administratif de Pôle emploi.

Champ : demandeurs d'emploi ayant débutés un accompagnement renforcé en novembre 2009 et mars 2010. Les chiffres en gras indiquent les cas où les différences sont statistiquement significatives, au seuil de 95%.

¹² Ces situations ne peuvent être directement identifiées dans l'enquête statistique. Toutefois la stabilité des résultats peut être vérifiée si on exclut les personnes ayant retrouvé un emploi très rapidement après le début de l'accompagnement.

Des taux d'adhésion supérieurs pour le dispositif Licenciés économiques

De façon générale, les conseillers de Pôle emploi ont présenté les dispositifs d'accompagnement renforcé afin de favoriser l'adhésion des demandeurs d'emploi. Si, concernant le dispositif Licenciés économiques, ils insistent souvent sur le niveau d'indemnisation lié à la CRP ou au CTP, ils mettent l'accent, dans le cadre de Trajectoire emploi, sur la possibilité de bénéficier d'un accompagnement renforcé et d'un suivi plus régulier.

Si les conseillers présentent généralement l'opérateur privé comme un « partenaire » de Pôle emploi, ils ne signalent pas toujours les contraintes potentielles inhérentes à cette prise en charge. Cela peut être une cause de non-engagement du demandeur d'emploi dans l'accompagnement proposé. Au total, d'après les données administratives de Pôle emploi, les taux d'adhésion semblent relativement élevés pour le dispositif Licenciés économiques (de l'ordre de 90 %). Ils sont en revanche plus faibles dans le cas du dispositif Trajectoire emploi (de l'ordre de 60 %).

Des contraintes financières pesant sur les opérateurs privés et suscitant un recours élevé aux contrats temporaires

Les règles de paiement des opérateurs privés ne semblent pas avoir généré de pratique de sélection ou d'écramage de la part des opérateurs privés. Les opérateurs privés ont « joué le jeu » du marché public et du contrat comme des projets des personnes accompagnées, sans abandon de prise en charge une fois le premier versement reçu. L'obtention des autres versements, liés à l'accès à l'emploi et surtout à sa durabilité, s'est avérée plus problématique. En particulier,

le 3^{ème} versement subordonné à la preuve d'une insertion dans l'emploi d'au moins 6 mois a posé de fréquentes difficultés aux opérateurs privés. Ils n'ont bien souvent pas pu obtenir de preuve matérielle de la part des employeurs et des bénéficiaires concernés, malgré l'impératif d'un suivi dans l'emploi introduit dans le cahier des charges de l'accompagnement.

Dans ce contexte, marqué en outre par un horizon de 2 ans des marchés et par la lourdeur des procédures initiales de facturation « par individu » qui ont par la suite été abandonnées, les opérateurs privés ont généralement opté pour une gestion prudente de leurs investissements, notamment dans les ressources humaines. Alors qu'ils ne disposaient généralement pas, en amont de l'obtention des marchés, d'équipes suffisamment développées pour assurer la charge de travail induite, ils ont plutôt privilégié des recrutements en CDD, sauf dans quelques cas où ils ont pu constituer en partie leurs équipes par mobilité interne au sein de leurs groupes.

Trois types de profils de professionnels qualifiés ont été recrutés par les opérateurs privés :

- un profil « conseiller à l'emploi » disposant d'une expérience professionnelle acquise au sein du service public de l'emploi ;
- un profil « Gestion des Ressources Humaines » provenant de l'intérim, ou de l'univers du reclassement ou du recrutement ;
- plus rarement, un profil « commercial » positionné sur la relation aux entreprises.

L'irrégularité des flux d'orientation des demandeurs d'emploi vers les opérateurs privés a suscité chez certains d'entre eux un turn-over important des consultants dédiés à l'accompagnement.

2. L'accompagnement mis en œuvre par les opérateurs privés et Pôle emploi

Le contenu de l'accompagnement diffère sensiblement entre opérateurs privés et Pôle emploi. Globalement, les opérateurs privés ont réalisé davantage d'entretiens individuels et collectifs et proposé davantage de prestations d'aide à la recherche d'emploi tandis que les conseillers de Pôle emploi ont davantage privilégié la proposition d'offres d'emploi.

2.1. L'accompagnement réalisé par les opérateurs privés repose sur de nombreux entretiens et ateliers, ainsi que sur un suivi dans l'emploi plus fréquent

Les opérateurs privés recourent davantage aux entretiens individuels et collectifs que Pôle emploi

Les bénéficiaires de Trajectoire emploi et de Licenciés économiques ont eu entre 1,5 et 2 fois plus d'entretiens individuels que les bénéficiaires suivis par Pôle emploi. Ces entretiens étaient également plus longs en moyenne. Des phases de regroupements collectifs ont également souvent été proposées par les opérateurs privés (1,4 à 2 fois plus fréquemment qu'à Pôle emploi). Les entretiens collectifs ont été plus fréquents pour les premières cohortes de demandeurs d'emploi prises en charge par les opérateurs privés : 50 % des demandeurs d'emploi entrés dans la prestation Trajectoire emploi en novembre 2009 en ont bénéficié contre 42 % de ceux pris en charge en mars 2010, ce qui traduit un certain rapprochement des pratiques des opérateurs privés de celles de Pôle emploi au fil du temps.

Qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou par Pôle emploi, les bénéficiaires de ces accompagnements renforcés sont généralement satisfaits du déroulement des entretiens, individuels comme collectifs. Ainsi, 48 % des personnes accompagnées dans le dispositif Trajectoire emploi ou par les équipes CVE se déclarent tout à fait satisfaites du déroulement des entretiens individuels et seules 16 % se déclarent tout à fait ou plutôt insatisfaites. Le degré de satisfaction par rapport aux entretiens collectifs est moindre mais demeure assez élevé : 35 % se déclarent tout à fait satisfaites des entretiens (22 % se déclarent insatisfaites).

Globalement, aux yeux des bénéficiaires interrogés lors des enquêtes de terrain menées par le cabinet Geste, l'accompagnement par les opérateurs privés est apparu plus personnalisé que celui mis en œuvre par les conseillers de Pôle emploi.

Davantage d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi chez les opérateurs privés

Chaque demandeur d'emploi bénéficiant d'un accompagnement Trajectoire emploi ou Cap vers l'entreprise devait établir avec son conseiller un plan d'actions précisant les étapes du parcours d'accompagnement et les objectifs à atteindre. 80 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi ou de Cap vers l'entreprise déclarent avoir redéfini leur projet professionnel avec leur conseiller. De même, pour débiter le parcours d'accompagnement en CTP ou CRP, un entretien individuel de pré-bilan était réalisé dans un délai de huit jours après l'adhésion en vue de définir le projet de reclassement du bénéficiaire. 87 % des adhérents à la CRP ou au CTP accompagnés

par un opérateur privé et 81 % de ceux accompagnés par Pôle emploi ont ainsi redéfini leur projet professionnel avec leur conseiller. Quel que soit le parcours suivi, le contenu de l'accompagnement a fait l'objet d'un accord entre le demandeur d'emploi et son conseiller dans un peu plus de la moitié des cas.

Les ateliers d'aide à la recherche d'emploi ont été plus fortement mobilisés par les opérateurs privés dans le cadre de l'accompagnement que par Pôle emploi. Ces ateliers recouvraient divers types de prestations d'appui : préparation de CV, rédaction de lettre de motivation, préparation aux entretiens d'embauche, recherche d'emploi sur internet, ciblage des entreprises, analyse du marché du travail..., les trois premiers ayant été les plus fréquemment suivis. 85 % des demandeurs d'emploi accompagnés par un opérateur privé ont bénéficié d'au moins une de ces prestations contre deux tiers environ pour ceux accompagnés par Pôle emploi.

Un accès à la formation plus fréquent pour les demandeurs d'emploi en CRP ou en CTP

L'accès à la formation est l'une des principales valeurs ajoutées des dispositifs CRP et CTP, celle-ci pouvant notamment permettre aux licenciés économiques de se réorienter vers un métier porteur. 43 % des licenciés économiques en CRP ou en CTP ont suivi une formation au cours de leur accompagnement, qu'ils aient été accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé. Le recours à la formation est en revanche resté peu fréquent pour les demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre de Trajectoire emploi et CVE (seuls 8 % des bénéficiaires déclarent

avoir bénéficié d'une ou plusieurs formations), alors qu'une partie des publics concernés disposait de faibles qualifications.

Les critères d'orientation vers Trajectoire emploi et Cap vers l'entreprise ne prévoyaient en effet pas de cibler des demandeurs d'emploi ayant besoin de formation et l'entrée en formation n'était pas considérée comme un « résultat positif » dans le cahier des charges de Trajectoire emploi. Pour les licenciés économiques comme pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, 60% des formations suivies ont une durée inférieure à 2 mois. Un quart des formations suivies dans le cadre d'une CRP ou d'un CTP ont cependant une durée supérieure ou égale à 4 mois et la moitié ont pour but de changer de métier. Cet objectif de reconversion est moins fréquent pour les bénéficiaires de Trajectoire emploi ou CVE (42 %).

Les prestations jugées les plus utiles par les bénéficiaires de Trajectoire emploi et CVE sont, dans l'ordre, les ateliers de préparation aux entretiens, les ateliers de préparation de CV et les formations. Les licenciés économiques en CRP ou en CTP citent en premier lieu la formation puis la préparation de CV et la préparation aux entretiens d'embauche et enfin le bilan de compétences et les évaluations en milieu de travail.

Le suivi dans l'emploi n'est pas systématique mais plus fréquemment réalisé par les opérateurs privés

Pour sécuriser le retour à l'emploi, les cahiers des charges des prestations Trajectoire emploi et Licenciés économiques et les programmes mis en œuvre par Pôle emploi prévoyaient un suivi dans l'emploi

de 3 mois, notamment pendant la période d'essai. Ce suivi dans l'emploi n'a toutefois pas été systématique même s'il a été plus fréquent pour les opérateurs privés. 40 % des demandeurs d'emploi suivis dans le cadre de Trajectoire emploi et les deux tiers de ceux suivis dans le cadre de la prestation Licenciés économiques déclarent avoir eu des contacts avec leur conseiller après leur reprise d'emploi, soit 10 points de pourcentage de plus que pour ceux suivis par Pôle emploi. Toutefois le suivi dans l'emploi a semblé complexe à mettre en place. L'enquête qualitative a souligné les difficultés rencontrées par les opérateurs privés pour joindre les salariés et obtenir les preuves de maintien dans l'emploi six mois après le début du contrat¹³.

Pour des raisons économiques et afin de satisfaire les obligations contractuelles auxquelles était subordonné le paiement complet de la prestation, les opérateurs privés se sont concentrés essentiellement sur l'obtention d'informations sur la situation des bénéficiaires. Le suivi dans l'emploi a ainsi davantage consisté en une prise de contact qu'un réel accompagnement dans l'emploi, à Pôle emploi comme chez les opérateurs privés.

2.2. L'accompagnement réalisé par Pôle emploi repose davantage sur des mises en relation avec les employeurs

Alors que les opérateurs privés ont largement mobilisé les outils d'aide à la recherche d'emploi, l'accompagnement mis en œuvre par Pôle emploi a davantage reposé sur des mises en relation avec les employeurs. Ainsi, plus de 80 % des bénéficiaires de CVE déclarent que leur conseiller de Pôle emploi leur a proposé des offres d'emploi, alors

qu'ils sont 60 % à déclarer en avoir reçu lorsqu'ils ont été accompagnés dans le cadre de Trajectoire emploi. Ils sont respectivement 64 % et 49 % parmi les bénéficiaires de CRP ou de CTP suivis par Pôle emploi et par les opérateurs privés.

Lorsque les bénéficiaires ont reçu des offres de la part de leur conseiller, leur nombre moyen ne diffère pas entre opérateurs privés et Pôle emploi. En revanche, une forte augmentation du nombre d'offres proposées est observable en fin de parcours en CRP ou en CTP, cette intensification des mises en relation étant plus marquée à Pôle emploi que chez les opérateurs privés.

Les offres proposées par Pôle emploi pour les publics bénéficiant de CVE ont un peu plus fréquemment débouché sur un entretien d'embauche. Toutefois l'écart entre Pôle emploi et opérateurs privés est plus faible pour les cohortes entrées en accompagnement plus récemment, ce qui laisse à penser que la qualité de la mise en relation des opérateurs privés pourrait s'être améliorée avec la stabilisation progressive du marché d'externalisation. La qualité de la mise en relation réalisée par les conseillers des opérateurs privés et de Pôle emploi est identique en revanche pour les équipes CRP et CTP.

La mobilisation directe des entreprises, la prospection en direction des entreprises pour rechercher des offres d'emplois et la pénétration du « marché caché » apparaissent donc plus limitées que ce qui était attendu des opérateurs privés.

Les demandeurs d'emploi qui ont reçu des offres se sont déclarés en majorité tout à fait ou plutôt satisfaits du nombre et des caractéristiques des offres proposées (contenu du poste, nature du contrat, temps de travail, secteur d'activité...). Le salaire est la

caractéristique des offres qui recueille le moins de satisfaction pour les demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre de Trajectoire emploi (61 % de satisfaits) ou de CVE (55 % de satisfaits) tandis que le lieu de travail est la plus grande source d'insatisfaction des licenciés économiques en CRP ou en CTP (seuls 42 % étaient tout à fait ou plutôt satisfaits du lieu de travail des offres proposées).

2.3. Des pratiques d'accompagnement fortement encadrées par les cahiers des charges mais une certaine diversité dans la mobilisation des différents outils selon les opérateurs

Les cahiers des charges des dispositifs Trajectoire emploi et Licenciés économiques définissaient de façon assez précise les obligations des opérateurs privés en termes d'accompagnement, laissant peu de place à des modalités de prise en charge innovantes. Si les modalités d'accompagnement des opérateurs privés reflètent donc en grande partie leurs obligations contractuelles, une certaine hétérogénéité des pratiques a toutefois pu être observée chez les opérateurs privés.

Pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, les opérateurs privés mobilisent à des degrés divers entretiens individuels et actions collectives, mais toujours plus souvent que Pôle emploi

Les opérateurs privés issus de l'univers du reclassement (« OPP reclassement ») sont ainsi ceux qui ont le plus mobilisé les ateliers d'aide à la recherche d'emploi et les entretiens collectifs dans le cadre de la prestation Trajectoire emploi alors que les entretiens individuels y ont été moins fréquents.

¹³ Plusieurs difficultés ont été signalées : non renvoi des documents nécessaires par le demandeur d'emploi ; non validation par Pôle emploi des documents transmis pour des raisons de non-conformité...

Les « OPP formation » et, dans une moindre mesure, les « OPP intérim » ont en revanche proposé plus fréquemment des offres d'emploi aux demandeurs d'emploi qu'ils accompagnaient (respectivement 65 % et 62 % des bénéficiaires en ont reçu contre 55 % pour les « OPP reclassement »), ces offres d'emploi proposées débouchant plus souvent sur des entretiens d'embauche.

Si certaines différences sont ainsi observées entre les opérateurs privés, les pratiques d'accompagnement restent néanmoins plus proches entre les différents types d'opérateurs privés analysés qu'entre Pôle emploi et les opérateurs privés pris dans leur ensemble.

Pour les licenciés économiques en CRP ou CTP, les « OPP reclassement » recourent plus que les autres aux entretiens individuels et aux prestations, les « OPP formation » proposent davantage d'offres d'emploi

L'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP a pu aussi recouvrir des modalités diverses selon que les opérateurs privés étaient issus de l'univers du reclassement, de l'intérim ou de la formation avec une dimension plus locale.

Les demandeurs d'emploi suivis par les « OPP reclassement » ont bénéficié en moyenne de davantage d'entretiens individuels et ont également suivi davantage d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi et davantage de formations. Les « OPP formation » ont, pour leur part, davantage privilégié les mises en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs, comme l'a fait également Pôle emploi, et les offres proposées ont plus fréquemment débouché sur des entretiens d'embauche.

Les « OPP intérim » ont proposé en moyenne moins d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi que les autres catégories d'opérateurs privés. Ils ont également moins proposé d'offres d'emploi, même s'ils ont multiplié les propositions en fin de dispositif.

3. Le retour à l'emploi à l'issue de l'accompagnement renforcé

Le retour à l'emploi à l'issue de l'accompagnement renforcé a été mesuré à travers plusieurs indicateurs : le taux d'emploi et le taux d'emploi durable¹⁴ 8, 13 et 18 mois après l'entrée en accompagnement renforcé.

3.1. Les taux d'emploi et d'emploi durable sont plus élevés pour les bénéficiaires de CVE

8, 13 et 18 mois après leur entrée dans le dispositif Trajectoire emploi ou CVE, les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi en CVE sont plus souvent en emploi (ou ont davantage créé leur entreprise) que ceux suivis par un opérateur privé. A l'horizon de 8 mois, 43 % des bénéficiaires de CVE et 38 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi sont en emploi ; à 18 mois (soit 12 mois après la durée maximale d'accompagnement), ils sont respectivement 57 % et 49 % (tableau 3). L'écart entre opérateurs privés et Pôle emploi se creuse au fil du temps (-5,0 points de pourcentage à 8 mois, -8,7 à 18 mois, tableau 4).

Parmi les emplois occupés, la proportion d'emplois durables (CDI, contrats de 6 mois ou plus, création d'entreprise) est plus élevée pour les bénéficiaires de CVE que pour les bénéficiaires de TRA.

Au total, aux horizons de 8, 13 et 18 mois, les bénéficiaires de CVE sont donc plus souvent en emploi durable que les bénéficiaires de TRA. Comme pour le taux d'emploi, l'écart entre opérateurs privés et Pôle emploi s'accroît entre 8 et 18 mois.

Tableau 3

Taux de retour à l'emploi et à l'emploi durable 8, 13 et 18 mois après l'entrée dans les dispositifs Trajectoire emploi (opérateurs privés) et Cap vers l'entreprise (Pôle emploi)

	8 mois	13 mois	18 mois
Taux d'emploi (emploi salarié et création d'entreprise)			
TRA	38 %	45 %	49 %
CVE	43 %	52 %	57 %
Taux d'emploi durable (CDI, contrats ≥ 6 mois, créations d'entreprise)			
TRA	23 %	29 %	33 %
CVE	28 %	36 %	42 %

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et par Pôle emploi.

Les demandeurs d'emploi accompagnés par les opérateurs privés ont des profils un peu différents de ceux suivis par Pôle emploi. Ils sont notamment moins diplômés en moyenne et ont une expérience de chômage plus longue. Ces différences de profil pourraient expliquer une partie de l'écart observé entre opérateurs privés et Pôle emploi.

Une fois tenu compte des différences de caractéristiques observables des demandeurs d'emploi¹⁵, les écarts de résultats entre opérateurs privés et Pôle emploi sont un peu plus faibles, mais ils persistent et restent significatifs. Les différences de profil des bénéficiaires mesurées au travers de l'enquête statistique n'expliquent donc pas complètement les différences de taux d'emploi et de taux d'emploi durable. Certaines caractéristiques comme la motivation, les efforts de recherche d'emploi, les réseaux personnels de

¹⁴ Sont considérés comme emploi durable les CDI, tous les types de contrats de 6 mois ou plus ainsi que les créations d'entreprise.

¹⁵ Des régressions logistiques permettent de contrôler ces différences de caractéristiques et d'isoler l'effet propre de chacune d'elles. Les variables prises en compte sont le sexe, l'âge, la situation matrimoniale, la nationalité, la récurrence au chômage, le parcours professionnel antérieur, la qualification dans l'emploi précédent, la mobilité, l'accès à internet, l'état de santé, le taux de chômage dans la zone d'emploi, la cohorte, l'organisme accompagnant le demandeur d'emploi (OPP ou Pôle emploi).

recherche d'emploi ne sont toutefois pas observés dans l'enquête alors qu'elles peuvent avoir un impact sur le retour à l'emploi et peuvent expliquer une partie des écarts résiduels entre bénéficiaires de Trajectoire emploi et de CVE.

Tableau 4
Écarts de taux d'emploi et d'emploi durable entre les opérateurs privés et Pôle emploi, bruts et corrigés des différences de caractéristiques individuelles observables

En pt de %	Dispositif TRA / CVE		
	8 mois	13 mois	18 mois
Ecart de taux d'emploi : TRA-CVE			
Ecart brut	- 5,0 ***	- 7,5 ***	- 8,7 ***
Ecart corrigé ⁽¹⁾	- 4,0 **	- 5,8 ***	- 6,1 ***
Ecart de taux d'emploi durable : TRA-CVE			
Ecart brut	- 5,5 ***	- 7,0 ***	- 9,2 ***
Ecart corrigé ⁽¹⁾	- 4,9 ***	- 5,4 ***	- 7,7 ***

⁽¹⁾ écart corrigé des différences de caractéristiques individuelles

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et par Pôle emploi. Lecture : à 8 mois, un demandeur d'emploi accompagné en Trajectoire emploi a en moyenne une probabilité d'être en emploi inférieure de 5,0 points à celle d'un demandeur d'emploi accompagné par Pôle emploi en CVE. Lorsque l'on tient compte des différences de caractéristiques individuelles observables entre ces deux populations et du taux de chômage dans la zone d'emploi (écarts corrigés), «toutes choses égales par ailleurs», à 8 mois, un demandeur d'emploi accompagné par un opérateur privé en Trajectoire emploi a en moyenne une probabilité d'être en emploi plus faible de 4,0 points qu'un demandeur d'emploi accompagné par Pôle emploi en CVE.

Écarts *** significatifs à 1 % ; ** à 5 % ; * à 10 %.

3.2. Les taux d'emploi et d'emploi durable sont supérieurs pour les adhérents à la CRP ou au CTP suivis par Pôle emploi

13 et 18 mois après leur entrée dans le dispositif CRP ou CTP, les licenciés économiques suivis par Pôle emploi sont plus souvent en emploi (ou ont davantage créé leur entreprise) que ceux suivis par un opérateur privé. A l'horizon de 13 mois, 57 % des licenciés économiques en CRP ou en CTP suivis par Pôle emploi sont en emploi, contre 49 % de ceux

suivis par un opérateur privé ; à 18 mois (soit 6 mois après la durée maximale d'accompagnement), ils sont respectivement 64 % et 60 % (tableau 5). L'écart entre Pôle emploi et les opérateurs privés se réduit au fil du temps (-8,3 points de pourcentage à 13 mois, -4,3 points à 18 mois, tableau 6).

Parmi les emplois occupés, la proportion d'emplois durables (CDI, contrats de 6 mois ou plus, création d'entreprise) est peu différente selon que le licencié économique est suivi par un opérateur privé ou par Pôle emploi.

Au total, les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi sont plus souvent en emploi durable que ceux suivis par un opérateur privé à 13 et 18 mois même si l'écart diminue au fil du temps.

Tableau 5
Taux de retour à l'emploi et à l'emploi durable 8, 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP

	Dispositif CRP / CTP		
	8 mois	13 mois	18 mois
Taux d'emploi (emploi salarié et création d'entreprise)			
OPP	30 %	49 %	60 %
Pôle emploi	41 %	57 %	64 %
Taux d'emploi durable (CDI, contrats ≥ 6 mois, créations d'entreprise)			
OPP	22 %	36 %	46 %
Pôle emploi	29 %	43 %	50 %

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et par Pôle emploi.

Les licenciés économiques suivis en CRP ou CTP présentent des caractéristiques individuelles observables proches, qu'ils soient accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé. Une fois tenu compte des différences de caractéristiques observables entre licenciés économiques, ainsi que des taux de chômage locaux, l'écart de taux de retour à l'emploi

entre les licenciés économiques accompagnés par les opérateurs privés et ceux accompagnés par Pôle emploi se réduit légèrement, à 13 mois (-8,1 points) comme à 18 mois (-3,8 points) mais reste statistiquement significatif. Bien que les adhérents à la CRP ou au CTP qui signalaient une prochaine reprise d'emploi aient été orientés prioritairement vers Pôle emploi, ces écarts sont peu modifiés lorsqu'on exclut les personnes ayant repris un emploi en moins d'un mois (ou en moins de deux mois) après le début de l'accompagnement.

Tableau 6
Écarts de taux d'emploi et d'emploi durable entre les opérateurs privés et Pôle emploi, bruts et corrigés des différences de caractéristiques individuelles observables

En pt de %	13 mois	18 mois
Ecart de taux d'emploi : OPP-Pôle emploi		
Ecart brut	- 8,3 ***	- 4,3 **
Ecart corrigé ⁽¹⁾	- 8,1 ***	- 3,8 **
Ecart de taux d'emploi durable : OPP-Pôle emploi		
Ecart brut	- 6,8 ***	- 4,0 *
Ecart corrigé ⁽¹⁾	- 8,1 ***	- 4,7 **

⁽¹⁾ écart corrigé des différences de caractéristiques individuelles

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et par Pôle emploi. Lecture : à 13 mois, un adhérent à la CRP ou au CTP suivi par un opérateur privé a en moyenne une probabilité d'être en emploi inférieure de 8,3 points à celle d'un adhérent à la CRP ou au CTP suivi par Pôle emploi. Lorsque l'on tient compte des différences de caractéristiques individuelles observables entre ces deux populations et du taux de chômage dans la zone d'emploi (écarts corrigés), «toutes choses égales par ailleurs», à 13 mois, un adhérent à la CRP ou au CTP suivi par un opérateur privé a en moyenne une probabilité d'être en emploi inférieure de 8,1 points à celle d'un adhérent à la CRP ou au CTP suivi par Pôle emploi. Écarts *** significatifs à 1 % ; ** à 5 % ; * à 10 %.

A caractéristiques observables comparables, la probabilité d'être en emploi durable est également supérieure pour les personnes accompagnées par Pôle emploi, aux différents horizons. Les licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi ont un taux d'emploi

durable supérieur de 8,1 points à celui des bénéficiaires accompagnés par les opérateurs privés à 13 mois. Entre 13 et 18 mois l'écart se réduit mais persiste.

3.3. Les résultats en termes de retour à l'emploi sont hétérogènes selon les types d'opérateurs privés

Pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, les performances des opérateurs privés issus de l'univers du reclassement ou issus de grandes entreprises de l'intérim sont proches en termes de retour à l'emploi de celles de Pôle emploi

A l'issue de l'accompagnement renforcé et dans les mois qui suivent, les demandeurs d'emploi accompagnés par des opérateurs privés issus de l'univers du reclassement (« OPP reclassement ») ou par des opérateurs privés issus de grandes entreprises de l'intérim (« OPP intérim ») sont plus souvent en emploi que ceux accompagnés par des opérateurs privés à dimension locale ou issus du monde de la formation (« OPP formation »). Les « OPP reclassement » accompagnent des publics un peu plus âgés et ayant une ancienneté au chômage plus élevée que les autres opérateurs privés et que Pôle emploi. Les « OPP intérim » accompagnent des publics un peu plus qualifiés et dont le niveau de formation est plus élevé que les autres opérateurs privés ou que Pôle emploi. Enfin, les demandeurs d'emploi accompagnés par les « OPP formation » ont des niveaux de formation et de qualification plus faibles.

Une fois prises en compte ces différences de caractéristiques individuelles, le taux de retour à l'emploi des demandeurs d'emploi suivis par les « OPP reclassement » ou les « OPP intérim » est

légèrement inférieur mais pas significativement différent de celui des bénéficiaires de CVE. En revanche, les demandeurs d'emploi suivis par un opérateur privé à dimension locale ou issu du monde de la formation ont des taux d'emploi sensiblement inférieurs à ceux des bénéficiaires de CVE (-6,1 points à 8 mois et -10,5 points à 18 mois).

Les objectifs du dispositif Trajectoire emploi semblent a priori mieux correspondre au cœur de métier des opérateurs privés de l'univers du reclassement et de l'intérim (redéfinition du projet professionnel, bilan de compétence, mise en œuvre des techniques de recherche d'emploi...), ce qui peut contribuer à expliquer les écarts observés.

Pour les licenciés économiques en CRP ou CTP, les performances des « OPP formation » en termes de retour à l'emploi sont les plus proches de celles de Pôle emploi

Les licenciés économiques en CRP ou CTP accompagnés par des « OPP formation » retrouvent plus souvent un emploi à la sortie du dispositif que ceux accompagnés par les « OPP intérim » ou les « OPP reclassement » et ils ont les taux de retour à l'emploi les plus proches des licenciés économiques suivis par Pôle emploi. Provenant souvent de secteurs d'activités en difficulté, les licenciés économiques peuvent avoir des besoins de formation et de reconversion plus importants que d'autres demandeurs d'emploi. Les opérateurs privés issus de l'univers de la formation peuvent présenter un cœur de métier plus adapté aux licenciés économiques, correspondant mieux à leurs attentes et leurs besoins. A l'horizon de 18 mois, soit 6 mois après la fin de la durée maximale de l'accompagnement, les différences entre types d'opérateurs privés s'estompent néanmoins.

3.4. Des emplois retrouvés plus instables et souvent moins rémunérés qu'avant l'épisode de chômage

Des transitions nombreuses entre emploi et chômage au cours des 18 mois suivant le début de l'accompagnement

Dans les 18 mois qui suivent le début de l'accompagnement, les transitions entre emploi durable, emploi non durable et situation de non-emploi sont fréquentes, signe que les situations sur le marché du travail restent assez instables et que l'emploi retrouvé est rarement d'emblée un CDI¹⁶. Les démarches actives de recherche d'emploi restent également fréquentes parmi les personnes occupant un emploi à la sortie de l'accompagnement : plus de la moitié des personnes en emploi à la sortie du dispositif Trajectoire emploi ou CVE et plus du tiers des bénéficiaires de CRP ou de CTP en emploi à l'issue de l'accompagnement déclarent continuer à rechercher activement un autre emploi.

La probabilité de rechercher activement un autre emploi est fortement corrélée à la qualité de l'emploi retrouvé : ainsi les personnes embauchées en CDD court mais surtout en mission d'intérim déclarent beaucoup plus souvent que les autres poursuivre leurs recherches d'emploi. De même, les personnes à temps partiel, ayant subi une baisse de salaire par rapport à l'emploi occupé précédemment ou ayant des problèmes de transport (pas de permis de conduire ou de moyen de transport personnel) déclarent plus souvent continuer à rechercher un autre emploi.

¹⁶ Parmi les bénéficiaires de CRP ou CTP, un sur sept est en emploi en CDI à 8 mois et un sur trois à 18 mois. Parmi les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, seul un sur cinq est en emploi en CDI à 18 mois.

Les emplois retrouvés sont moins stables qu'avant l'inscription à Pôle emploi ou le licenciement

Les emplois occupés à l'issue de l'accompagnement sont moins stables que ceux occupés avant l'inscription à Pôle emploi. Si la part des CDI augmente au cours du temps, elle reste inférieure à l'horizon de 18 mois à celle observée avant l'épisode de chômage. Les emplois retrouvés sont également plus souvent à temps partiel. Plus de la moitié des personnes en emploi à 18 mois ont subi une perte de salaire par rapport à l'emploi qu'elles occupaient précédemment. Les changements de métiers ou de secteur d'activité sont fréquents. A l'horizon de 18 mois, 65 % des demandeurs d'emploi suivis en Trajectoire emploi ou en Cap vers l'entreprise déclarent avoir changé soit de secteur soit de métier. C'est le cas de 55% des licenciés économiques en CRP ou CTP.

Des écarts entre le contrat de transition professionnelle et la convention de reclassement personnalisé

Parmi les licenciés économiques, les bénéficiaires du contrat de transition professionnelle bénéficient d'un accompagnement plus intensif¹⁷ que les bénéficiaires de la convention de reclassement personnalisé. Si le nombre moyen d'offres d'emplois qui leur sont proposées est proche, ce suivi plus intensif semble porter ses fruits. En effet, bien que les personnes en CTP soient moins qualifiées en moyenne (moins de cadres et plus d'ouvriers qualifiés), les bénéficiaires de CTP retrouvent plus souvent un emploi que les bénéficiaires de CRP, particulièrement lorsqu'ils ont été accompagnés par Pôle emploi.

Autant de créateurs d'entreprise parmi les personnes suivies par Pôle emploi et par les opérateurs privés

18 mois après l'entrée en accompagnement, 8 % des licenciés économiques en CRP ou CTP ont créé leur entreprise, sans distinction notable selon qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou Pôle emploi. Les créateurs suivis par Pôle emploi ont plus fréquemment bénéficié des dispositifs publics d'aide à la création d'entreprise par des chômeurs (Accre, Nacre...). La création d'entreprise est beaucoup plus rare parmi les demandeurs d'emploi suivis dans le cadre de Trajectoire emploi ou CVE (2 %).

4. Enseignements de l'évaluation et pistes de réflexion pour l'avenir

Ces résultats, issus des enquêtes qualitatives et statistiques, interrogent sur les liens entre modalités d'accompagnement et retour à l'emploi et invitent à réfléchir sur les évolutions possibles du cadre contractuel.

4.1. Quels liens entre les pratiques d'accompagnement mises en œuvre et le retour à l'emploi ?

Les enquêtes statistiques et qualitatives ont mis en évidence deux types de mise en œuvre de l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi et des licenciés économiques : les opérateurs privés, qu'ils soient issus de la formation, de l'intérim ou du reclassement, mettent tous, à des degrés divers, l'accent sur les entretiens individuels et les prestations d'accompagnement, tandis que les équipes de Pôle emploi mobilisent plus intensément

les offres d'emploi et la mise en relation avec les employeurs. Or les résultats de l'enquête statistique montrent que les bénéficiaires suivis par Pôle emploi retrouvent plus souvent un emploi que ceux suivis par des opérateurs privés et que cet emploi est plus fréquemment durable.

Faut-il pour autant en conclure que l'effort d'intensification et de personnalisation de l'accompagnement réalisé par les opérateurs privés est moins adapté aux besoins des demandeurs d'emploi et que les pratiques privilégiant la mise en relation avec des employeurs sont plus efficaces ?

Une analyse plus précise invite à relativiser la portée du lien entre mises en relation et retour à l'emploi : ce ne sont pas nécessairement les opérateurs privés dont les pratiques se rapprochent le plus de celles de Pôle emploi qui obtiennent les meilleurs résultats en termes de retour à l'emploi. Par exemple, pour les demandeurs d'emploi suivis dans le cadre de Trajectoire emploi, les opérateurs issus de l'intérim et ceux issus du reclassement obtiennent des résultats en termes de retour à l'emploi peu différents, et proches de ceux de Pôle emploi pour Cap vers l'entreprise. Leurs pratiques d'accompagnement diffèrent cependant sensiblement : les opérateurs issus du reclassement mobilisent largement ateliers, prestations et entretiens collectifs, au contraire des opérateurs issus de l'intérim, qui proposent plus d'offres d'emploi. A l'inverse, les taux de retour à l'emploi sont plus faibles pour les demandeurs d'emploi en difficulté suivis par les opérateurs issus de la formation : ce sont pourtant ces opérateurs qui, parmi les opérateurs privés, proposent le plus d'offres d'emploi aux demandeurs d'emploi qu'ils suivent.

¹⁷ Le portefeuille des conseillers opérant dans le cadre du contrat de transition professionnelle ne doit pas excéder 30 bénéficiaires quand les conseillers de Pôle emploi comme des opérateurs privés suivent 50 demandeurs d'emploi en convention de reclassement personnalisé. Logiquement, les adhérents au CTP bénéficient de davantage d'entretiens individuels et d'un suivi plus intensif que les adhérents à la CRP.

De plus, c'est au moins autant la qualité que le nombre des mises en relation qui semblent déterminer les résultats obtenus¹⁸. Cette qualité s'apprécie en termes de pertinence des cibles d'emploi au regard du profil du demandeur d'emploi, d'ouverture vers le « marché caché », mais également en fonction de la qualité des entretiens, conseils et prestations dont bénéficie le demandeur d'emploi pour l'aider notamment à élaborer son CV, rédiger une lettre de motivation, prendre contact avec l'employeur et réaliser un entretien d'embauche. Mise en relation et contenu de l'accompagnement ne peuvent ainsi être isolés l'un de l'autre dans la compréhension des pratiques des conseillers et de leurs effets. Ils participent d'un processus global d'appui au retour à l'emploi, dont chaque composante est nécessaire.

Il ne serait donc pas pertinent d'opposer intensité des mises en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs et intensité des entretiens/prestations d'accompagnement, comme étant deux modèles hiérarchisés et exclusifs l'un de l'autre. Les témoignages recueillis auprès des bénéficiaires des accompagnements au travers de l'enquête statistique comme de l'approche qualitative illustrent l'importance des attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis des efforts de personnalisation et le fait que l'accompagnement assuré par les opérateurs privés est généralement perçu comme plus personnalisé que celui délivré par Pôle emploi. Une réponse personnalisée aux besoins des demandeurs d'emploi suppose de combiner de façon judicieuse les différents instruments dont disposent les équipes en charge de l'accompagnement : entretiens (dont le rythme, la durée et le contenu peuvent être adaptés à

chaque situation), ateliers, formation, mises en relation.

4.2 Quels effets du cahier des charges appliqué aux opérateurs privés et des incitations attachées aux règles de paiement ?

Le mode de gestion des marchés Trajectoire emploi et Licenciés économiques relève d'un double choix : celui de privilégier un recours aux opérateurs privés selon une logique de « sous-traitance de capacité » et celui de fonder le contrat passé avec Pôle emploi sur une combinaison de gestion par les résultats et d'obligation de moyens.

Le recours aux opérateurs privés s'apparente en effet à une « sous-traitance de capacité », au sens où les opérateurs constituent pour Pôle emploi une « force supplétive » qui permet de démultiplier les moyens mobilisés, en particulier dans les situations de hausse conjoncturelle du chômage. L'ouverture aux opérateurs privés permet de répartir la charge de l'accompagnement sur un nombre de conseillers plus élevé et d'assurer ainsi leur plus grande disponibilité vis-à-vis des demandeurs d'emploi et des licenciés économiques. En particulier, les analyses qualitatives révèlent l'importance pour les acteurs de Pôle emploi de cet objectif d'allègement des portefeuilles des conseillers, qui a prévalu dans les instructions fournies aux équipes comme dans leur mise en œuvre.

En relative cohérence avec ce choix de sous-traitance de capacité, Pôle emploi a mis en place des modalités de contractualisation avec les opérateurs privés faisant une large place aux obligations de moyens : respect d'une durée standard, de phases obligatoires, d'entretiens hebdomadaires, détermination de la taille des

portefeuilles des conseillers, des livrables attendus, de qualification des conseillers, de localisation des locaux, etc. Cette obligation de moyens relève d'une préoccupation visant à assurer à chaque demandeur d'emploi un socle de prestations identique sur l'ensemble du territoire, chez les opérateurs privés comme au sein de Pôle emploi. L'évaluation met cependant en évidence les tensions induites par cette approche « prescriptive » : les conseillers (chez les opérateurs privés comme chez Pôle emploi) souhaitent en effet répondre aux objectifs de personnalisation de l'accompagnement qui figurent également dans le cahier des charges et cela peut les conduire à mettre en cause voire à s'écarter du schéma standard, notamment au niveau de la mise en œuvre des phases de l'accompagnement ou de l'intensité et du rythme des entretiens. Cette démarche ne garantit pas l'identité ou l'homogénéité des prestations entre Pôle emploi et les opérateurs privés comme le montre clairement l'évaluation : alors que les opérateurs privés mettent l'accent sur la mise en place d'entretiens individuels et collectifs, en cohérence avec les obligations fixées par le cahier des charges, Pôle emploi bénéficie de davantage de souplesse dans la mise en œuvre de l'accompagnement et offre un service d'accompagnement moins intense mais davantage axé sur la mise en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs.

Le marché passé avec les opérateurs privés introduit aussi un principe de paiement aux résultats : trois versements sont prévus, le deuxième étant subordonné à l'accès à l'emploi du bénéficiaire de l'accompagnement et le troisième à son maintien dans l'emploi au bout de 6 mois. Il est difficile d'estimer l'effet de ces clauses sur le retour

¹⁸ Ceci est mis en évidence dans le cadre des entretiens qualitatifs réalisés avec les conseillers comme les demandeurs d'emploi, et apparaît également dans les statistiques sur le ratio entre nombre d'entretiens obtenus et nombre d'emplois proposés. Cela recoupe également largement les travaux d'évaluation menés par Pôle emploi sur le processus de mise en relation (Repères et Analyses à paraître).

à l'emploi et sa durabilité, car la comparaison avec une situation où elles seraient absentes n'est pas possible. En revanche, plusieurs constats sont tirés de l'évaluation quant aux obstacles rencontrés dans leur mise en œuvre. D'une part, les opérateurs privés ont rencontré de grandes difficultés pour recueillir les preuves de la durabilité de l'emploi, car le suivi des bénéficiaires et l'obtention des informations nécessaires se heurtent à une faible accessibilité ou disponibilité de l'employeur et du salarié. D'autre part, les opérateurs privés soulignent que ces règles de paiement ne tiennent pas compte des difficultés inégales de réinsertion des personnes accompagnées, au regard de la variété des profils et des situations individuelles. Enfin, les règles de paiement ne tiennent pas non plus compte de l'état du marché local du travail, alors que cela a pu constituer un obstacle important pour l'accès à des emplois durables, rares voire inexistantes dans certains territoires.

La durée limitée à 2 ans des marchés passés avec les opérateurs privés (avec prolongation possible d'un an) peut également être discutée. Cet horizon court, combiné à des flux irréguliers d'orientation des bénéficiaires vers les opérateurs privés, a eu pour effet d'inciter les opérateurs privés à proposer des contrats de travail temporaires aux conseillers mobilisés dans le cadre de « Trajectoire emploi » et de « Licenciés économiques ». Cette situation est peu favorable à une montée en compétences des personnes concernées, à la capitalisation des savoir-faire au sein de leurs organisations et in fine à la qualité des services délivrés. Le CTP présente une bonne illustration de cet enjeu. L'analyse toutes choses (observables) égales par ailleurs indique que les personnes en CTP suivies par Pôle emploi se reclassent mieux que celles en CRP suivies

par Pôle emploi et bien mieux que celles suivies par un opérateur privé (en CRP comme en CTP). Certes, l'accompagnement dont bénéficient les adhérents au CTP est en général plus intensif que celui dont bénéficient les adhérents à la CRP. Mais CTP Transito (filiale de l'Afpa qui œuvre pour Pôle emploi), présent sur certains bassins d'emploi dès le début de la mise en place du CTP en 2006, a pu aussi accumuler de l'expérience dans le reclassement des licenciés économiques, ce que les autres intervenants n'ont pu faire dans le cadre des marchés courts de 2 ans.

Plus généralement, les clauses des cahiers des charges permettent difficilement la reconnaissance des savoir-faire et compétences spécifiques dont disposent certains opérateurs privés. Les scores relativement élevés en termes de retour à l'emploi des licenciés économiques accompagnés par des opérateurs issus de la formation (qui ne diffèrent pas de ceux de Pôle emploi à l'issue de la CRP ou du CTP) témoignent probablement d'une meilleure capacité de leur part à prendre en charge des publics pour lesquels l'accès à la formation est un facteur déterminant pour une insertion durable. De même, les performances plus élevées des opérateurs issus de l'intérim et du reclassement pour les publics en difficulté d'insertion sont sans doute corrélées avec un savoir-faire bien adapté à des publics rencontrant de multiples difficultés.

Dans les nouveaux marchés passés en 2012, Pôle emploi a souhaité remédier à certaines de ces limites, grâce notamment à un assouplissement du cahier des charges et des règles de paiement et à l'allongement de la durée des marchés. Néanmoins, la sous-traitance de capacité reste privilégiée et la régulation par les résultats reste combinée avec des

conditions de moyens introduites dans le cahier des charges.

L'évaluation menée invite donc à s'interroger plus avant sur deux points, dans le prolongement des réflexions portées par le Centre d'analyse stratégique : d'une part l'opportunité de donner la priorité ou de faire une place mieux identifiée à une sous-traitance de spécialité, axée sur des besoins à satisfaire ou des publics bien définis, adossée à des savoir-faire spécifiques des opérateurs privés ; d'autre part l'opportunité de donner une part plus importante aux critères de résultats dans les contrats qui s'attacheraient à la sous-traitance de spécialité, critères différenciés dans la mesure du possible selon les profils des publics ou l'état du marché du travail local. Une plus grande initiative serait ainsi laissée aux opérateurs pour définir les modalités d'accompagnement les meilleures afin de répondre aux besoins des demandeurs d'emploi et assurer l'atteinte des résultats. Y compris dans ce nouveau contexte, une sous-traitance de capacité pourrait rester mobilisée, notamment pour faire face à des hausses conjoncturelles du nombre de demandeurs d'emploi. L'objectif étant alors de soulager Pôle emploi, « le cahier des charges sur le contenu de l'accompagnement pourrait rester précis afin d'assurer un service équivalent à celui fourni par le SPE, et la rémunération établie sur une base essentiellement forfaitaire » (CAS juin 2011).

L'apport de l'accompagnement renforcé résulte également des innovations qui peuvent être introduites dans les modalités d'accompagnement. Le partage de ces innovations est d'un intérêt conjoint pour les opérateurs privés et pour Pôle emploi et devrait être renforcé, au regard de l'objectif de retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi en difficulté et des licenciés économiques.

4.3 Quels apports de l'évaluation, quelles limites et quelles perspectives ?

L'évaluation relative aux marchés de 2007 avait permis de dégager un certain nombre d'enseignements sur les modalités et les effets de l'accompagnement renforcé, par comparaison à l'accompagnement classique, tant pour les actions menées par Pôle emploi que par des organismes privés¹⁹. Les travaux de 2009 portent sur un public différent : demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion et licenciés économiques alors qu'il s'agissait de demandeurs d'emploi indemnisés en 2007. Par ailleurs, au-delà des différences de publics et de contexte conjoncturel et institutionnel, cette nouvelle évaluation a accordé une attention particulière à l'hétérogénéité des pratiques et des résultats : une typologie des organismes privés en trois catégories, issue de l'analyse qualitative, a permis de mettre en évidence d'assez fortes disparités dans les pratiques d'accompagnement et dans les résultats en termes de retour à l'emploi pour les deux catégories de publics.

Comme toutes les évaluations, celle-ci comporte toutefois un certain nombre de limites qu'il convient de garder en mémoire lors de l'interprétation des résultats. En particulier, alors que l'évaluation de 2007 reposait sur un processus d'orientation aléatoire des demandeurs d'emploi éligibles vers Pôle emploi ou les opérateurs privés, l'orientation des demandeurs d'emploi vers les opérateurs privés dans le cadre des deux prestations de 2009 a été laissée à l'initiative des conseillers de Pôle emploi. Les travaux statistiques ont, de fait, montré que les populations accompagnées par les opérateurs

privés et Pôle emploi n'étaient pas strictement identiques, sans pourtant que les différences ne soient majeures. Les différences observées dans les performances en termes de retour à l'emploi peuvent donc s'expliquer en partie par ces différences de caractéristiques des populations suivies, et pas uniquement par des modalités d'accompagnement plus ou moins efficaces. Certes, les comparaisons de ces résultats entre les organismes privés et Pôle emploi ont été estimées en contrôlant des caractéristiques observables des deux populations, telles qu'on les mesure dans l'enquête statistique ; elles ne permettent toutefois pas de s'affranchir des biais statistiques liés aux caractéristiques inobservables des personnes orientées vers l'un ou l'autre des dispositifs, biais qui ne peuvent être totalement contrôlés que dans le cadre d'une orientation aléatoire²⁰.

L'approche qualitative identifie de fait un certain nombre de caractéristiques des publics accompagnés, non mesurables et/ou non recueillies dans l'enquête statistique, qui jouent potentiellement sur le retour à l'emploi : motivation du demandeur d'emploi, qualité de la relation entre le demandeur d'emploi et le conseiller, compétences « sociales » et comportementales, existence de difficultés personnelles et sociales non repérées dans l'enquête, mais aussi dans le cas de la CRP ou du CTP, existence plus fréquente d'un projet de formation ou de retour à l'emploi bien établi dès l'adhésion au dispositif, pour les personnes accompagnées par Pôle emploi. Ces facteurs pourraient être de nature à expliquer une partie (inconnue) des écarts de performance entre Pôle emploi et

les opérateurs privés, voire entre les trois catégories d'opérateurs privés. Néanmoins, le contrôle des effets des caractéristiques observables, les tests de robustesse qui ont pu être menés²¹ et l'ampleur des écarts mesurés, permettent d'être relativement confiant dans le fait que les différences dans les taux de retour à l'emploi observées entre accompagnement par Pôle emploi et organismes privés ne résultent pas uniquement des différences des caractéristiques des publics orientés.

Au-delà des différences de contexte, de publics accompagnés et de méthodes, les résultats de cette évaluation confortent donc plutôt ceux obtenus dans le cadre de l'évaluation de l'expérimentation de 2007 s'agissant du meilleur retour à l'emploi des demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi. L'évaluation de 2007 s'était interrogée sur l'avantage que pouvait conférer aux conseillers de Pôle emploi leur accès au vaste réseau des employeurs clients de l'opérateur public et au volume important d'offres d'emploi qui s'y attache. Elle avait avancé l'hypothèse que cet avantage comparatif était susceptible d'expliquer une partie de l'écart constaté entre les performances de Pôle emploi et celles des opérateurs privés. Au regard des résultats de l'évaluation de 2009, cette question de l'accès au marché des offres d'emploi, caché ou non, gagnerait à être analysée plus avant.

Enfin, d'autres questions mériteraient d'être approfondies par des travaux ultérieurs :

- Les premières ont trait à la valeur ajoutée respective des opérateurs privés et de Pôle emploi dans l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi.

¹⁹ « Les expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi conduites par l'UNEDIC et l'ANPE en 2007 » - Rapport du comité d'évaluation présidé par Claude Seibel, octobre 2009.

²⁰ En contrepartie, l'absence d'affectation aléatoire permet d'observer les pratiques d'orientation des demandeurs d'emploi et les conséquences de ces pratiques sur les caractéristiques des demandeurs d'emploi orientés respectivement vers Pôle emploi ou un organisme privé.

²¹ Ainsi, face au constat issu de l'enquête qualitative que les adhérents à la CRP ou au CTP faisant état d'un projet de retour à l'emploi bien établi étaient plutôt orientés vers Pôle emploi, l'écart de performance entre opérateurs privés et Pôle emploi a été réestimé, pour ce public, sans prendre en compte les reprises d'emploi observées dans les deux mois ayant suivi l'entrée dans le dispositif. Cette restriction ne modifie pas fondamentalement les résultats.

A ce titre, la question du coût et de l'efficacité de ces dispositifs sous-traités aux opérateurs privés en comparaison des actions réalisées par Pôle emploi devrait faire l'objet de travaux complémentaires dans un proche avenir, à la demande du comité d'évaluation de Pôle emploi.

- Les questions relatives à l'efficacité des contrats passés avec les opérateurs privés mériteraient également d'être approfondies. De premières analyses menées à partir de l'enquête statistique ont cherché à mesurer si, pour certains publics particuliers, les opérateurs privés ou inversement Pôle emploi obtenaient systématiquement des résultats supérieurs. A ce stade, les travaux menés n'ont pas produit de résultats probants et ne permettent donc pas de donner d'éléments de réponse sur ce que serait la « répartition idéale » entre opérateurs privés et Pôle emploi en fonction des caractéristiques des publics. Pour autant, les difficultés identifiées

par l'évaluation dans les modalités actuelles de contractualisation soulignent l'intérêt d'expérimenter et évaluer d'autres formes de contractualisation, qui pourraient notamment donner une place plus grande à la régulation par les résultats dans le cadre d'une sous-traitance de spécialité.

- Un autre ensemble de questions porte sur les effets des différentes formes de l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Si les travaux réalisés ont ouvert pour partie la « boîte noire » des pratiques mobilisées par les conseillers des différentes structures publiques ou privées, il serait utile de poursuivre les travaux sur le rôle respectif des entretiens individuels, des actions collectives, des formes diverses de mises en relation avec les employeurs, ou encore de la place que revêt l'approche du « marché caché » au regard des besoins des personnes et de l'état du marché du travail. Ces connaissances sont en effet indispensables pour améliorer

l'efficacité des interventions du service public de l'emploi et plus largement des politiques d'emploi.

- De même, si un apport spécifique de cette évaluation concerne l'attention particulière accordée à l'hétérogénéité des pratiques selon les catégories d'opérateurs privés, avec la mise à jour d'une typologie en trois catégories, cette hétérogénéité n'a pu toutefois faire l'objet de travaux plus approfondis à ce stade faute d'échantillons de taille suffisante et méritera d'être confirmée par des travaux ultérieurs.
- Enfin, les populations étudiées dans l'enquête statistique font partie des cohortes orientées en début de marché. De ce fait, l'évaluation ne permet pas de rendre compte des éventuels effets d'apprentissage dont ont pu bénéficier par la suite les opérateurs. Des évaluations futures pourront utilement compléter ces résultats en se situant à un stade plus avancé des marchés.

INTRODUCTION

Les travaux d'évaluation présentés dans ce rapport portent sur deux prestations introduites dans l'offre de services de Pôle emploi en 2009 et confiées à des opérateurs privés dans le cadre d'un marché de deux ans. Il s'agit d'une part du dispositif « Trajectoire emploi » destiné aux demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion et d'autre part du dispositif « Licenciés économiques » visant les licenciés économiques adhérents à la convention de reclassement personnalisé (CRP) ou au contrat de transition professionnelle (CTP). A côté de ces deux prestations, ont été conjointement évaluées les prestations similaires que Pôle emploi a continué à mettre en œuvre pour ces mêmes types de publics.

Mêlant approche qualitative et quantitative, les travaux d'évaluation détaillés dans ce rapport se sont fondés sur des monographies conduites dans huit régions et sur une enquête statistique en trois vagues, auprès de deux cohortes de demandeurs d'emploi entrés dans un programme d'accompagnement renforcé en novembre 2009 et mars 2010.

Le rapport d'évaluation est organisé en cinq parties thématiques. La première présente le contexte et les modalités de mise en place et de gouvernance des dispositifs d'accompagnement renforcé. La deuxième et la troisième décrivent les modalités d'accompagnement mises en œuvre par les opérateurs privés et Pôle emploi puis les résultats observés en termes de retour à l'emploi à l'issue de l'accompagnement pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion. Les quatrième et cinquième sections décrivent les modalités d'accompagnement et les résultats en termes de retour à l'emploi pour les licenciés économiques.

1. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi : Déploiement et gouvernance des dispositifs

Dès le second semestre 2009, le recours aux opérateurs privés pour accompagner les demandeurs d'emploi a permis d'alléger la charge d'activité de Pôle emploi dans un contexte de forte croissance du chômage. Il s'agissait d'orienter des publics en difficulté d'insertion ou des licenciés économiques vers d'autres professionnels susceptibles de dynamiser leur recherche d'emploi ou de les aider à se reconvertir. Le déploiement des dispositifs d'accompagnement a été marqué en particulier par une relative irrégularité et une faible prévisibilité du nombre de personnes orientées vers les opérateurs privés. Malgré quelques variations selon les territoires, le profil des personnes orientées vers les opérateurs privés est resté proche de celui des personnes accompagnées par Pôle emploi dans des dispositifs équivalents. Les modalités de pilotage et de coordination entre Pôle emploi et les opérateurs privés se sont révélées diverses selon les régions, mais le contrôle qualité s'est généralement centré sur la conformité aux engagements. Les opérateurs privés ont dû s'adapter aux règles contraignantes des cahiers des charges. En particulier, la « sévérité » des critères de définition d'un contrat pérenne posés par Pôle emploi pour solder la prestation a souvent conduit à réduire les financements accordés par rapport à ce qui était attendu.

En 2009, Pôle emploi a fait le choix de solliciter les opérateurs privés (OPP) pour accompagner les demandeurs d'emploi en grande difficulté d'insertion ou des licenciés économiques, afin d'accroître ses capacités d'actions dans un contexte d'accroissement massif du chômage. Deux prestations ont été mises en œuvre dans le cadre du recours à des opérateurs privés :

- « Trajectoire vers l'emploi » (TRA) qui s'adresse notamment à des demandeurs d'emploi de longue durée ou affectés par la récurrence des épisodes de chômage, ou encore à des personnes inscrites depuis moins de 12 mois et exposées au risque de chômage de longue durée (annexe 1, partie 1).

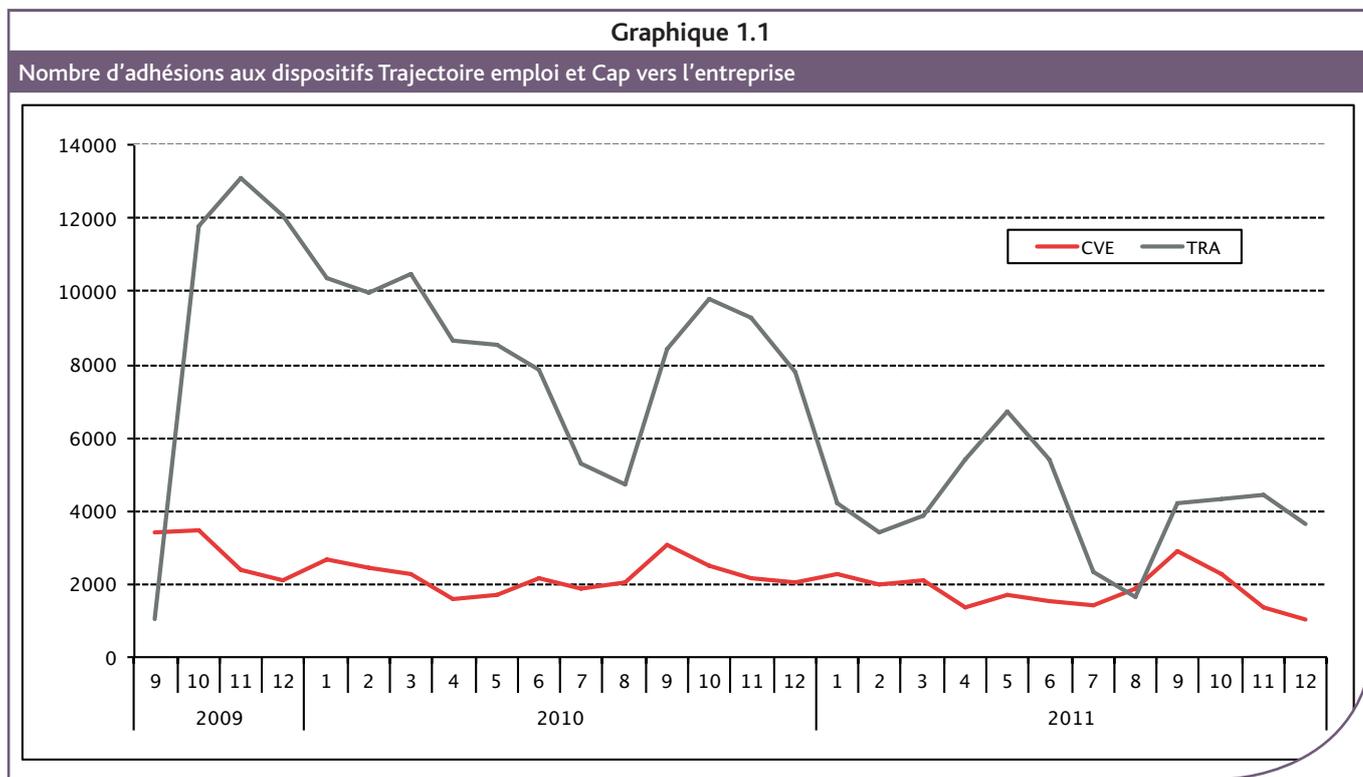
- « Licenciés économiques » (LEC) qui s'adresse aux personnes prises en charge par les dispositifs « Convention de reclassement personnalisé » (CRP) et « Contrat de transition professionnelle » (CTP) (annexe 1, partie 2).

Des marchés publics ont été mis en place par Pôle emploi afin de désigner les opérateurs privés en charge de ces dispositifs. Ils ont été conclus pour une durée de 2 ans (de septembre 2009 à août 2011) et parfois prolongés de quelques mois, jusqu'au début de l'année 2012.

Les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion ou les licenciés économiques qui n'étaient pas accompagnés par des opérateurs privés pouvaient être pris en charge par des dispositifs d'accompagnement similaires mis en œuvre par Pôle emploi : Cap vers l'entreprise (CVE) pour les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion dans les 8 régions dans lesquelles il est déployé ; les équipes CRP et CTP au sein de Pôle emploi pour les licenciés économiques.

Entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 décembre 2011, 189 000 demandeurs d'emploi avaient été pris en charge dans le cadre de la prestation TRA, tandis que CVE avait accueilli 60 000 personnes (dans les huit régions où le dispositif est présent).

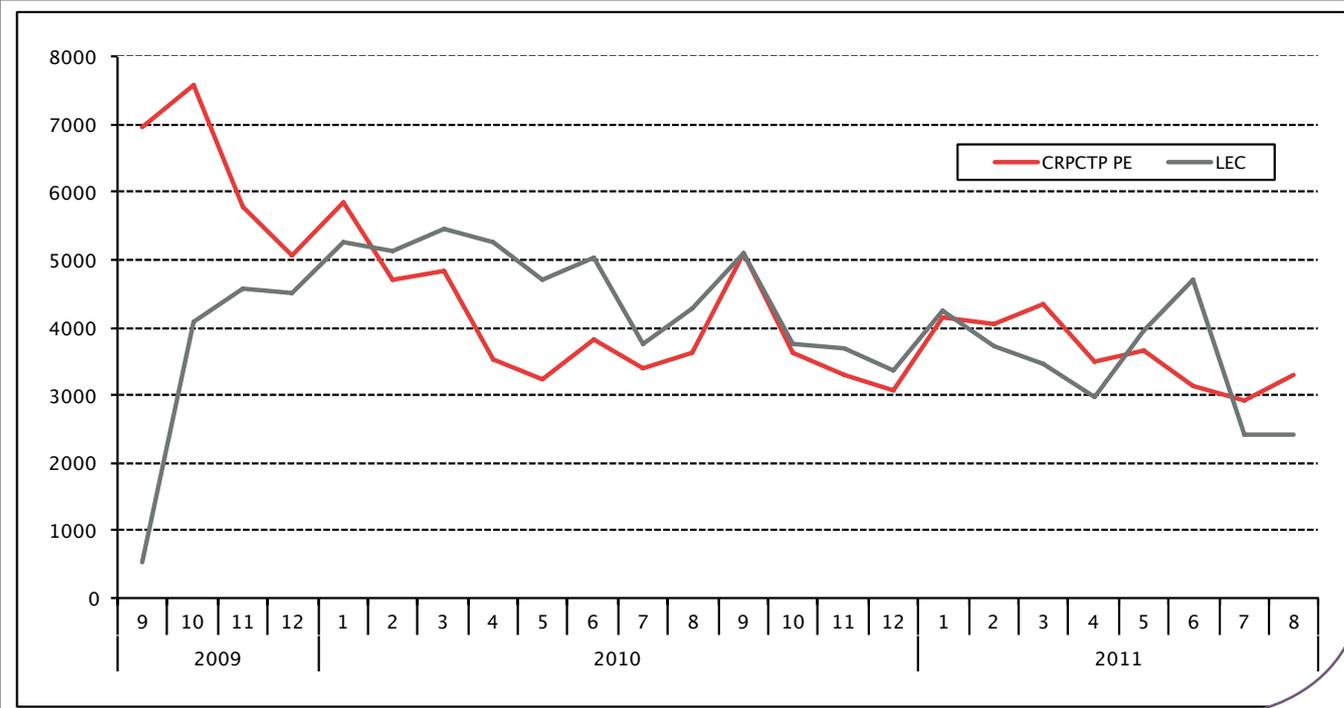
Entre le 1^{er} septembre 2009 et le 31 août 2011 (date à laquelle la CRP et CTP ont été remplacés par le contrat de sécurisation professionnelle), 96 000 personnes s'étaient engagées dans la prestation LEC, soit un peu moins de la moitié des 200 000 adhérents à la CRP ou au CTP. Les autres adhérents à la CRP ou au CTP se sont vus proposer un accompagnement assuré par les équipes de Pôle emploi.



La montée en charge s'est faite très rapidement dans le cas du dispositif TRA (graphique 1.1) : en novembre et décembre 2009, plus de 12 000 demandeurs d'emploi sont entrés mensuellement dans ce dispositif d'accompagnement renforcé confié aux opérateurs privés. Le nombre d'adhésions diminue ensuite tendanciellement tout au long de la période, avec néanmoins de fortes fluctuations. Fin 2012, les adhésions mensuelles au dispositif s'élèvent à environ 4 000 demandeurs d'emploi.

Graphique 1.2

Nombre de signatures CRP ou CTP, dont l'accompagnement est réalisé par un opérateur privé (LEC) ou par Pôle emploi (CRPCTP Pôle emploi)



La montée en charge du dispositif LEC s'est faite de manière plus progressive (graphique 1.2) : en effet le nombre d'adhésions mensuelles croît de manière continue pour atteindre 5 400 licenciés économiques entrants dans le dispositif LEC en mars 2010, et amorce ensuite une lente diminution. Avant le remplacement de la CRP et du CTP par le contrat de sécurisation professionnelle, environ 2 400 licenciés économiques adhéraient encore mensuellement à l'accompagnement CRP ou CTP réalisé par les opérateurs privés.

Entre décembre 2010 et juillet 2011, une évaluation qualitative a été conduite par le Cabinet Geste, à la demande du Comité d'évaluation de Pôle emploi, dans huit régions (annexe 1, partie 3.1). Cette évaluation apporte notamment des éclairages utiles sur les conditions de déploiement et de gouvernance des programmes TRA et LEC. L'approche statistique permet également de préciser le profil des personnes qui sont entrées dans ces différents types d'accompagnement.

1. Les pratiques d'orientation vers les opérateurs privés

Les modalités d'orientation vers les dispositifs TRA et LEC sont nettement différentes. Dans le cadre de TRA, il s'agit véritablement de « prescription », au sens où les conseillers de Pôle emploi, en fonction du diagnostic effectué avec le demandeur d'emploi sur ses besoins, lors d'un entretien, vont juger de l'opportunité de l'orientation vers un OPP. En revanche, dans le cadre de LEC, ce sont principalement les règles d'éligibilité, liées au statut de la personne, qui conditionnent l'entrée dans le dispositif CRP-CTP puis la prise en charge par un OPP.

Une information des publics éligibles relativement transparente

D'une manière générale, les conseillers de Pôle emploi présentent les dispositifs d'accompagnement renforcé²² afin de favoriser l'adhésion des demandeurs d'emploi. Si, concernant le dispositif LEC, ils insistent sur le niveau d'indemnisation lié au CRP-CTP, ils vont mettre l'accent, dans le cadre de TRA, sur la possibilité de bénéficier d'un accompagnement renforcé et d'un suivi plus régulier.

²² L'accompagnement renforcé est entendu comme l'intensification de la prise en charge du demandeur d'emploi prévoyant notamment des rendez-vous plus fréquents avec le conseiller référent.

Les conseillers présentent l'OPP comme un « partenaire » de Pôle emploi. Cependant, ils ne signalent pas toujours les contraintes potentielles inhérentes à cette prise en charge. Cela peut être une cause de non-engagement du demandeur d'emploi dans l'accompagnement proposé par l'opérateur privé à la suite de l'orientation effectuée par Pôle emploi. Au total, les taux d'adhésion semblent relativement élevés pour le dispositif LEC (de l'ordre de 90 %). Ils sont en revanche plus faibles dans le cas du dispositif TRA (de l'ordre de 60 %).

Trajectoire emploi : un allègement des portefeuilles des conseillers de Pôle emploi

Dans l'ensemble des régions observées, les publics orientés vers les opérateurs privés sont des demandeurs d'emploi qui ont un besoin d'accompagnement plus intense et qui sont peu autonomes dans leur recherche d'emploi. C'est souvent au cours du premier entretien de SMP, et donc au 4^e mois, que les conseillers ont fait le choix de mobiliser le dispositif TRA. Mais certaines prescriptions ont pu intervenir dès l'élaboration du PPAE (projet personnalisé d'accès à l'emploi) voire, à l'inverse, plus tardivement dans le parcours du demandeur d'emploi, dans le cas de chômage de longue durée. Les conseillers ont d'abord mobilisé la prestation pour alléger leur portefeuille de suivi des demandeurs d'emploi. Cela s'est traduit par des orientations massives dans les premiers mois du dispositif, avec cependant de fortes disparités d'un site à un autre, y compris au sein d'un même département (graphique 1.1).

Globalement, les Directions régionales de Pôle emploi ont généralement choisi de ne pas imposer de cadre de prescription trop précis, mais quelques-unes ont affiné les critères que pouvaient prendre en compte les conseillers dans la démarche de prescription. Ainsi l'Alsace a choisi de cibler en priorité les demandeurs d'emploi pour lesquels les six premiers mois n'ont pas permis de dégager un profil professionnel réaliste à court ou moyen terme ou de réaliser des mises en relation avec des offres d'emploi. Dans le Nord-Pas-de-Calais il a été décidé d'orienter vers TRA les demandeurs d'emploi inscrits depuis plus de neuf mois. De tels ciblage, lorsqu'ils ont été établis en lien avec les opérateurs privés, ont rendu plus transparentes et plus fluides les procédures d'orientation.

Pour certains opérateurs, il a été constaté un effet de « surprise » et de découverte par les opérateurs privés d'un public plus éloigné de l'emploi que ce à quoi ils s'attendaient. Mais des pratiques de sélection abusive ou « d'écramage » des publics de la part des OPP à l'entrée de TRA n'ont pas été constatées dans les sites des enquêtes.

Tableau 1.1

Comparaison des profils des différents publics entrés dans les dispositifs d'accompagnement

En %		Demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion		Licenciés économiques en CRP ou CTP	
		Trajectoire emploi	Cap vers l'entreprise	CRP CTP OPP	CRP CTP Pôle emploi
Sexe	Femmes	45	49	42	41
Age	Moins de 25 ans	15	17	5	6
	De 25 à 49 ans	66	67	72	72
	50 ans et +	19	16	23	22
Niveau d'étude	Primaire, Collège	17	11	11	12
	CAP, BEP	30	24	34	36
	Bac	20	20	20	19
	Bac+2	16	23	17	18
Catégorie professionnelle	Bac+3 et plus	17	21	17	15
	Manœuvre, Ouvrier spécialisé	13	10	9	10
	Ouvrier qualifié	17	14	22	27
	Employé qualifié	32	35	30	27
	Employé non qualifié	17	15	9	9
	Technicien - Agent de maîtrise	10	15	15	15
Situation familiale	Cadre, profession libérale, Artisan	10	11	16	13
	Marié ou en concubinage	42	43	58	60
	Nombre d'enfants	1,3	1,7	1,7	1,5
	Au moins un parent de nationalité étrangère	17	13	6	5
	Ne dispose pas de permis ou de moyen de transport personnel	37	30	15	11
	Ne dispose pas d'une connexion internet	25	21	15	17
	Ne se déclare pas « en très bonne santé »	46	43	43	42
	Ancienneté dans l'emploi précédent (<i>en années</i>)	4,4	4,2	8,4	8,8
	Taux de chômage sur la zone d'emploi	13,5	13,6	13,5	13,8
	Récurrence d'inscription (<i>sur les 10 dernières années</i>)	60	58	44	43
	Durée d'inscription continue (<i>en mois, sur les 3 dernières années</i>)	12,1	9,0	1,6	2,5
	Durée d'inscription cumulée (<i>en mois, sur les 10 dernières années</i>)	15,3	12,3	2,8	3,8

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et par Pôle emploi et fichier historique administratif de Pôle emploi.

Champ : demandeur d'emploi ayant débuté un accompagnement renforcé en novembre 2009 et mars 2010.

Les chiffres en gras indiquent les cas où les différences sont statistiquement significatives, au seuil de 95%.

Les données recueillies par l'enquête statistique témoignent de difficultés un peu plus accusées pour les publics accédant à Trajectoire emploi en comparaison de ceux accompagnés dans le cadre de CVE : plus âgés, moins formés, ayant plus souvent occupé des postes d'ouvriers, ayant moins accès à internet, rencontrant plus souvent des problèmes de transport personnel et ayant connu des durées d'inscription plus longues à Pôle emploi (tableau 1.1).

Trajectoire emploi : une gestion des flux à court terme avec quelques tentatives d'anticipation

Les flux d'entrée dans les dispositifs ont été globalement irréguliers au fil du temps et difficilement prévisibles par les OPP (graphique 1.1), avec ce que cela peut comporter comme conséquences internes sur la planification et l'organisation du travail.

Face à cela, les stratégies de régulation des flux ont été plus ou moins perfectionnées selon les régions. La Direction régionale du Nord-Pas-de-Calais a par exemple mis en place un objectif de flux d'entrée lissé et mensualisé qui visait à réduire ou à atténuer les effets des fluctuations de la prescription. D'autres régions, dont l'Auvergne, ont développé un partenariat entre Pôle emploi et les OPP qui a permis une prescription « apaisée » pour TRA.

Mais, du fait de contraintes budgétaires fin 2010 et début 2011, plusieurs directions régionales ont dû arrêter la prescription dès janvier 2011.

Au niveau local, les modes d'organisation sont disparates. Mais c'est le plus souvent le directeur du site qui est responsable de l'organisation des orientations. La plupart des sites ont organisé des réunions d'information sur le dispositif TRA, associant régulièrement les OPP, afin de permettre aux conseillers de Pôle emploi de mieux appréhender la prestation et de fluidifier la prescription. La prestation TRA n'a toutefois pas toujours été bien différenciée par les conseillers de Pôle emploi des autres prestations externalisées susceptibles d'être mobilisées pour les demandeurs d'emploi éloignés de l'emploi, en particulier les prestations Cible emploi et « MVE » (Mobilisation vers l'emploi).

En règle générale, les conseillers ont distingué les prestations en fonction de leur durée, Cible emploi (accompagnement spécifique d'une durée de trois mois) visant a priori des publics plus proches de l'emploi que ceux orientés vers le dispositif TRA (d'une durée de six mois). Ce constat contribue sans doute à expliquer la relative surprise affichée par certains opérateurs privés vis-à-vis des publics qui leur étaient adressés.

Dans le cadre du dispositif LEC, une orientation plus outillée et maîtrisée

Dans le cas de LEC, plus que de prescription, il faut plutôt parler d'une « répartition des flux » (d'adhésions à la CRP ou au CTP) entre accompagnement interne et externe. En général, l'orientation s'est effectuée sur la base des ressources humaines disponibles au sein de Pôle emploi, la clé de répartition étant d'abord fonction des tailles des portefeuilles des conseillers de Pôle emploi (30 personnes accompagnées pour les CTP, 50 pour les CRP).

Des critères spécifiques d'orientation ont néanmoins été mobilisés dans certaines situations. Ainsi, lorsqu'un adhérent faisait part d'un projet de formation, susceptible de générer un travail important d'ingénierie et d'instruction de la demande, ou venait de bénéficier d'un accompagnement spécifique dans le cadre des plans de sauvegarde de l'emploi, la prise en charge relevait systématiquement de Pôle emploi. Il en est de même lorsqu'un adhérent signalait, au moment de son premier entretien, une prochaine reprise d'emploi.

D'autres critères sont apparus, liés soit à une logique géographique tenant compte de l'éloignement des candidats vis-à-vis des lieux d'implantation des OPP, soit à une logique d'expertise des OPP (spécialisés sur la création d'entreprise, l'accompagnement de certains publics comme les cadres ou un domaine professionnel spécifique).

Cependant, au contraire de ce que l'on observe pour les bénéficiaires de Trajectoire emploi et de CVE, les données statistiques indiquent que les adhérents à la CRP ou au CTP respectivement pris en charge par les opérateurs privés et Pôle emploi restent proches au regard des variables observées (tableau 1.1).

LEC : une gestion des flux percutée par la baisse des licenciements économiques

La gestion des flux s'est heurtée à la double contrainte de respect des seuils des marchés (seuils minimaux en particulier) et d'adaptation à une conjoncture difficile à prévoir au moment du lancement du dispositif et qui s'est traduite par une baisse globale des licenciements économiques en 2010/2011.

Pôle emploi a rencontré des difficultés à anticiper le nombre d'adhérents aux dispositifs CRP/CTP. La régulation des flux, souhaitée par les différents partenaires, s'est parfois heurtée à des vagues d'entrées massives suite à des plans sociaux importants sur certains territoires.

Certaines Directions régionales ont noué des liens avec les DIRECTTE afin de mieux anticiper les licenciements économiques et ont parfois fait le choix de mettre en place des comités de pilotage locaux animés par les responsables d'équipe CRP/CTP.

Mais la difficulté principale pour la régulation des flux vers les opérateurs privés a été liée à la réduction des licenciements économiques au cours de la période observée (en partie due, selon les acteurs de terrain, à un usage croissant des ruptures conventionnelles). Pour y faire face, le public éligible à la prestation LEC a été élargi à l'ensemble des personnes concernées par un licenciement économique, même lorsqu'elles n'adhéraient pas à la CRP ou au CTP. Cet élargissement du public, s'il a permis de maintenir l'alimentation des opérateurs privés à un niveau suffisant, a pu soulever quelques difficultés dans les modalités de prise en charge et d'accompagnement.

Le cas harmonieux des équipes mixtes pour le CTP

Dans certaines régions, des équipes mixtes (OPP/Pôle emploi) ont été mises en place pour l'accompagnement des adhérents au CTP. Dans ce cadre, la notion d'orientation vers un prestataire n'a plus réellement de sens. Un responsable d'équipe supervise en effet les conseillers de Pôle emploi et les consultants des opérateurs privés sur le plan fonctionnel, même si ces derniers continuent à dépendre hiérarchiquement du management interne de l'OPP. L'orientation des adhérents vers un conseiller de l'équipe se réalise de façon fluide en fonction de la charge de chacun. L'équipe CTP fonctionne comme une entité globale, sans distinction forte entre les conseillers de Pôle emploi et ceux relevant de l'OPP.

Cette organisation apporte aussi de la souplesse dans l'accès aux actions mises en œuvre : du fait du rassemblement dans un même lieu, les personnes prises en charge ont la possibilité de participer aux mêmes ateliers, qu'ils soient animés en interne par Pôle emploi ou par un consultant d'un opérateur privé.

2. Pilotage et contrôle qualité des dispositifs

Les marchés avec les OPP ont été passés au niveau national avec un système d'allotissement régional. L'autonomie des régions dans la mise en place des programmes a donc été relative. La Direction générale de Pôle emploi a mobilisé des comités de pilotage spécifiques avec les deux principaux opérateurs privés. Ces comités de pilotage ont été alimentés, entre autres, par les retours des régions. Le lien entre le niveau national et régional a été apprécié par les échelons régionaux, malgré parfois des retards dans la transmission d'informations internes à Pôle emploi, alors que les OPP étaient de leur côté à même de mettre en œuvre très rapidement les décisions prises au niveau national.

Des modalités diverses de pilotage, de coordination et d'organisation

Les régions ont mis en place des organisations diverses avec, en général, deux comités de pilotage distincts, l'un pour TRA, l'autre pour LEC, auxquels les OPP étaient conviés.

La vocation de ces comités de pilotage était, selon les cas, de nature stratégique permettant alors de travailler ensemble sur la définition des publics ou la mise en place de plans d'actions spécifiques, ou de nature exclusivement technique. Dans quelques régions, les OPP ont également été associés aux instances régionales liées à la CRP et au CTP.

Au lancement du marché, les équipes régionales de Pôle emploi ont été avant tout préoccupées par le fonctionnement administratif (l'appréciation des résultats et la facturation notamment), la gestion des flux ou les procédures de contrôle qualité. Les instances régionales ont rarement été des lieux d'échange où les partenaires examinaient les retours d'expérience ou les bonnes pratiques.

Le niveau territorial et local (Direction territoriale - Direction d'agence Pôle emploi) est intervenu davantage au niveau de l'orientation et de la gestion des flux de demandeurs d'emploi en direction des OPP. Dans la plupart des sites, des réunions ont été organisées avec les OPP sur le dispositif TRA, ce qui a permis aux conseillers de mieux connaître les OPP et de fluidifier la prescription.

Dans les régions observées, des plateformes régionales de gestion des prestations ont été mises en place afin de prendre en charge l'organisation des rendez-vous et la gestion des échanges d'information avec les opérateurs privés. L'ensemble des acteurs a apprécié cette organisation qui soulage le travail administratif des conseillers prescripteurs et permet aux OPP d'avoir un interlocuteur unique pour toutes les questions liées à la facturation.

Pour LEC comme pour TRA, les OPP disent avoir souffert du système de gestion de la facturation, d'une part en raison de problèmes techniques et informatiques, et d'autre part, en raison d'une posture de contrôle administratif très poussée de la part de Pôle emploi. Certains OPP indiquent avoir recruté spécifiquement du personnel pour la gestion administrative de leurs relations avec Pôle emploi.

Un contrôle qualité centré sur le respect des procédures administratives

Le contrôle qualité mis en place par Pôle emploi a davantage porté sur la conformité aux engagements (associés aux livrables prévus) que sur la qualité de la prestation en tant que telle. Beaucoup de livrables transmis par les OPP ont paru peu utiles aux conseillers de Pôle emploi pour leur permettre de reprendre l'accompagnement du demandeur d'emploi, en cas de non retour à l'emploi. Les informations transmises sont généralement considérées comme étant trop peu illustrées ou non adaptées à la compréhension des situations individuelles.

Certains conseillers indiquent avoir eu des difficultés pour accéder à ces livrables. Les évolutions informatiques intervenues en 2011 permettant au conseiller de Pôle emploi de consulter les conclusions des consultants OPP, via le dossier du demandeur d'emploi, ont progressivement permis de résoudre cette difficulté.

3. Types d'Opérateurs privés et approches économiques

Certains OPP ont répondu à l'appel d'offre lancé par Pôle emploi afin de faire fructifier leur expérience antérieure alors que d'autres ont souhaité diversifier leurs prestations. Les OPP se sont parfois alliés entre eux afin d'assurer une couverture du territoire correspondant au lot pour lequel ils avaient soumissionné. Toutefois, ces alliances ne semblent pas avoir eu d'effet d'apprentissage et de mutualisation sur leurs pratiques au sein du groupement.

Trois familles d'opérateurs privés dans TRA et LEC

Les opérateurs privés se répartissent en trois grandes familles :

- Les OPP issus de l'univers du reclassement (« OPP reclassement » dans la suite de ce document) : leur mobilisation sur ce marché tient en partie à l'expérience acquise, à leur potentiel d'intervenants et à la maîtrise des coûts.
- Les OPP issus des grandes entreprises de l'intérim (Manpower, Adecco, Randstat Intérim ou Eurydice Partners) qui souhaitent se positionner de façon active sur ce nouveau segment d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi (« OPP intérim » par la suite). Ces entreprises ont cependant eu tendance à limiter le risque économique en créant des filiales intervenant spécifiquement sur ces marchés avec Pôle emploi.
- Les OPP à dimension plutôt locale, issus en général de l'univers de la formation et de l'insertion (« OPP formation ») : De petite taille, ils supportent moins de coûts fixes et peuvent s'appuyer sur leur savoir-faire dans les domaines de l'insertion économique et de la formation. Leur ancrage territorial leur donne une véritable légitimité.

Les trois familles d'OPP représentent des poids inégaux dans l'ensemble des effectifs des publics pris en charge. Les OPP relevant du reclassement représentent environ la moitié des effectifs considérés tandis que les deux autres familles se partagent le reste de l'activité de manière sensiblement égale.

Des ressources humaines relativement homogènes mais affectées par la précarité

Les OPP ont recruté des profils de consultants qualifiés, en général sur des contrats temporaires :

- Profil « conseiller à l'emploi » disposant d'une expérience professionnelle acquise au sein du Service public de l'emploi (ex-ANPE, ou CDD recrutés par Pôle emploi dans le cadre du dispositif CRP mais non pérennisés dans leur emploi ; provenant de missions locales ; ou conseillers en insertion professionnelle de l'Afpa...)
- Profil « gestion des ressources humaines » (Intérim, reclassement, recrutement y compris psychologues du travail) ;
- Plus rarement, profil « commercial » positionné sur la relation avec les entreprises.

Certains consultants, plus spécialisés dans le reclassement « tournent » dans les différents OPP au gré des marchés. La gestion des emplois, en particulier chez les « grands » opérateurs reste prudente et les recrutements se font quasi exclusivement sur la base de contrats à durée déterminée, en raison notamment de la durée limitée du marché (deux ans). L'irrégularité des flux d'orientation des demandeurs d'emploi vers les OPP a en outre suscité un turn-over important chez certains opérateurs. Les non-renouvellements de CDD entraînent, évidemment des changements de conseillers pour les bénéficiaires d'accompagnements. En revanche, certains OPP plus « locaux » mobilisent majoritairement des consultants qu'ils recrutent en CDI.

Chaque OPP a déployé ses propres méthodes pour former les nouveaux consultants embauchés. Certains d'entre eux, face à la forte montée en charge dès le début du marché, en particulier sur le dispositif TRA, ont été contraints de revoir à la baisse leurs ambitions de formation.

Une maîtrise des coûts parfois délicate pour les Opérateurs privés

Pour répondre aux appels d'offres et déterminer leur seuil de rentabilité, les OPP se sont en général calés sur des seuils médians (entre seuils minimum et maximum du marché). Ceci a pu, en raison des régulations budgétaires relatives au dispositif TRA, et du volume plus réduit qu'attendu des licenciements économiques pour LEC, susciter des difficultés pour certains OPP.

Dans les huit régions analysées, la facturation par les OPP n'a souvent porté que sur les deux premiers versements prévus par les marchés, le troisième attaché à la preuve d'une insertion dans un emploi d'au moins six mois²³ étant nettement plus rare. Plusieurs OPP ont notamment mis en exergue la « sévérité » des critères de définition d'un contrat pérenne posés par Pôle emploi et permettant de solder la prestation. En effet, seuls sont comptabilisés comme « sorties intégralement facturables » les contrats d'une durée égale ou supérieure à six mois. Dans une période de crise, plusieurs OPP ont souligné que ce type de contrat se faisait plus rare et que dans de nombreux secteurs ou territoires, c'est d'abord via l'intérim de courte durée que se font les embauches.

Au total, l'équilibre économique des prestations a donc du s'établir le plus souvent sur la base de 75 % des financements prévus.

2. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : Contenu de l'accompagnement et opinion des bénéficiaires

Les demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre des dispositifs « Trajectoire emploi » confié aux opérateurs privés et « Cap vers l'entreprise » de Pôle emploi souhaitent notamment bénéficier d'un suivi plus personnalisé et obtenir davantage d'offres d'emploi. Dans le cadre de ces dispositifs d'accompagnement renforcé, les opérateurs privés ont mobilisé plus souvent que Pôle emploi les ateliers d'aide à la recherche d'emploi et les entretiens collectifs et ont mené des entretiens individuels plus nombreux et plus longs. Les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi se sont vus, pour leur part, proposer davantage d'offres d'emploi et ces mises en relation avec les employeurs ont également plus souvent débouché sur des entretiens d'embauche.

La crise économique et le décalage entre les propositions de poste et les compétences des demandeurs d'emploi constituent les principales difficultés rencontrées dans la recherche d'emploi.

Les résultats présentés dans cette partie sont issus de l'enquête statistique réalisée auprès de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion entrés dans un dispositif d'accompagnement renforcé « Trajectoire emploi » ou « Cap vers l'entreprise » en novembre 2009 ou mars 2010 (annexe 1, parties 1 et 3.2).

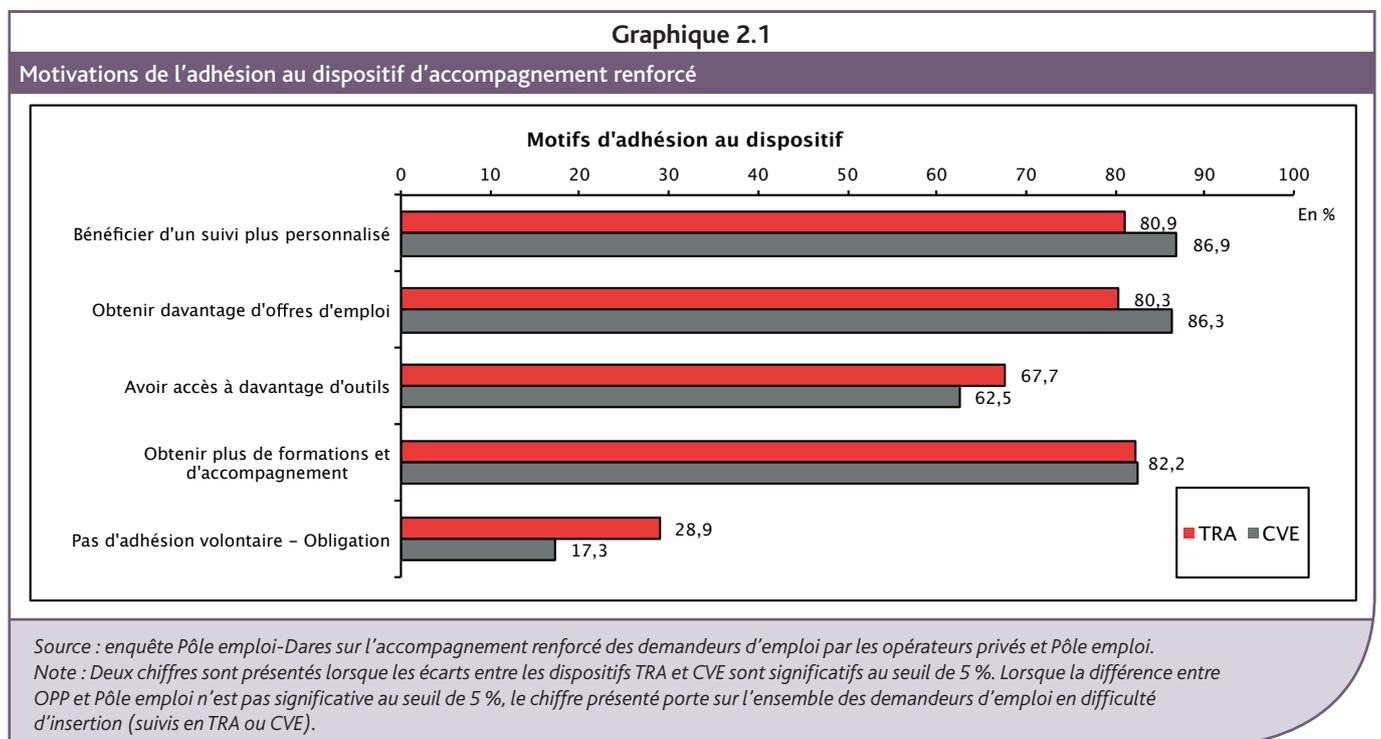
²³ Ainsi que les entrées en formation qualifiante d'au moins 6 mois pour le dispositif Licenciés économiques

1. Bénéficiaire d'un suivi plus personnalisé et obtenir davantage d'offres d'emploi et de formation : principales motivations pour accepter un accompagnement renforcé

L'entrée dans un dispositif d'accompagnement renforcé tel « Trajectoire emploi » (TRA) ou « Cap vers l'entreprise » (CVE) (annexe 1, partie 1) n'est pas une obligation. Ces dispositifs sont proposés par les conseillers de Pôle emploi à certains demandeurs d'emploi, et ceux-ci sont libres d'y donner suite ou non. Environ 60 % des demandeurs d'emploi orientés vers le dispositif TRA y ont adhéré.

Qu'ils soient suivis en TRA ou en CVE, plus de huit demandeurs d'emploi sur dix motivent leur entrée dans ces dispositifs par le souhait de bénéficier d'un suivi plus personnalisé. Ils sont la même proportion à espérer obtenir davantage d'accompagnement, de formations et d'offres d'emploi. Deux sur trois mentionnent l'accès à plus d'outils de recherche d'emploi comme l'une des motivations de leur adhésion (graphique 2.1).

29 % des bénéficiaires de TRA et 17 % des bénéficiaires de CVE déclarent toutefois s'être sentis obligés d'entrer dans ces programmes.



L'accompagnement renforcé s'adresse en priorité à des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion bénéficiaires du suivi mensuel personnalisé. Il intervient donc généralement après plusieurs mois de chômage. Les bénéficiaires de Cap vers l'entreprise et de Trajectoire emploi sont entrés²⁴ dans ces dispositifs respectivement 9,0 et 12,1 mois en moyenne après leur inscription à Pôle emploi. 33 % des bénéficiaires de TRA et 46 % des bénéficiaires de CVE sont entrés en accompagnement renforcé dans les 5 mois qui ont suivi leur inscription à Pôle emploi.

La prise en charge par les opérateurs privés intervient généralement très rapidement après l'adhésion au dispositif : dans les trois quarts des cas, moins d'un mois s'écoule entre la signature du formulaire d'adhésion au dispositif et le premier entretien chez l'opérateur privé.

²⁴ Date de signature d'adhésion à TRA ou de 1er entretien en CVE.

2. Des entretiens plus nombreux et plus longs lorsqu'ils sont réalisés par les opérateurs privés

Les demandeurs d'emploi suivis par les opérateurs privés ont eu en moyenne 3,1 entretiens par mois, contre 1,5 lorsqu'ils ont été suivis par Pôle emploi (tableau 2.1).

La fréquence des entretiens est plus élevée pour les demandeurs d'emploi accompagnés par des opérateurs privés : 78 % des bénéficiaires de TRA ont eu au moins deux entretiens par mois contre 42 % pour ceux suivis par CVE ; 50 % en ont eu quatre ou plus, contre 8 % avec CVE.

Le nombre élevé d'entretiens individuels réalisés par les opérateurs privés découle en large partie des obligations contractuelles qui leur ont été fixées par Pôle emploi : un entretien hebdomadaire entre le demandeur d'emploi et son conseiller.

Les entretiens menés dans le cadre du suivi par les opérateurs privés sont également plus longs que ceux menés par Pôle emploi : 43 % des entretiens du dispositif TRA ont dépassé 45 minutes, contre 29 % dans le cadre du dispositif CVE.

Si le suivi par les opérateurs privés donne lieu à des entretiens individuels plus fréquents, il est moins fréquemment assuré par le même conseiller tout au long du parcours : 8 mois après l'entrée dans le dispositif, plus d'une personne sur cinq (21 %) a changé de conseiller dans le dispositif TRA, contre moins d'une personne sur six (13 %) en CVE.

Au-delà des entretiens individuels, diverses prestations d'accompagnement permettent d'aider les demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi : ateliers d'aide à la recherche d'emploi (ateliers de préparation de CV, de rédaction de lettres de motivations...), entretiens collectifs, formations.

Tableau 2.1

Entretiens individuels en face à face

	TRA	CVE
Changement de conseiller au cours du dispositif (en %)	21,4	13,1
Nombre moyen d'entretiens individuels mensuels	3,1	1,5
Satisfaction globale / entretiens individuels (en %)		
Tout à fait satisfait	47,6	
Assez satisfait	36,3	
Plutôt pas satisfait	7,6	
Pas du tout satisfait	8,6	
Fréquence des entretiens individuels par mois (en %)		
Moins de un entretien	10,2	19,4
Un entretien	11,3	38,6
2 à 3 entretiens	28,0	33,5
4 entretiens ou plus	50,5	8,4
Satisfaction / fréquence (en %)		
Trop fréquents	12,2	6,3
A la bonne fréquence	77,8	
Pas assez fréquents	10,3	15,3
Durée moyenne des entretiens (en %)		
15 minutes ou moins	5,4	
Entre 16 et 30 minutes	25,6	34,5
Entre 31 et 45 minutes	27,4	
Entre 46 minutes et 1 heure	29,2	21,8
Plus d'une heure	13,6	7,0
Satisfaction / durée (en %)		
Durée trop longue	6,6	4,2
Durée satisfaisante	82,2	86,2
Durée trop courte	10,8	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs TRA et CVE sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion (suivis en TRA ou CVE).

Lecture : 10,2 % des bénéficiaires de TRA et 19,4 % des bénéficiaires de CVE ont eu moins d'un entretien individuel par mois au cours de leur accompagnement.

3. Les entretiens collectifs, une pratique plus répandue chez les opérateurs privés

Des phases de regroupements collectifs, alternant avec des temps d'échanges individuels entre consultants et participants aux programmes ont souvent été mis en œuvre par les OPP, avec des modalités variables selon les prestataires. Ainsi, près de la moitié (47 %) des bénéficiaires de TRA ont participé à des entretiens collectifs, contre un tiers seulement des bénéficiaires de CVE.

Les entretiens collectifs ont été plus fréquents pour les premières cohortes de demandeurs d'emploi prises en charge par les opérateurs privés : 50 % des demandeurs d'emploi entrés dans la prestation TRA en novembre 2009 en ont bénéficié contre 42 % de ceux pris en charge en mars 2010, ce qui traduit un certain rapprochement des pratiques des opérateurs privés de celles de Pôle emploi au fil du temps²⁵.

Les modes de contact des opérateurs privés avec les demandeurs d'emploi sont assez peu différents de ceux de Pôle emploi. Les bénéficiaires suivis par un OPP ont néanmoins été un peu plus fréquemment en contact téléphonique avec leur conseiller (75 %) que ceux suivis par les équipes CVE (70 %) et ont un peu moins souvent échangé par courriel (54 % ont eu au moins un contact par mail contre 60 % des bénéficiaires CVE).

²⁵ La fréquence est en revanche restée stable entre les deux cohortes pour les bénéficiaires de CVE.

4. Des bénéficiaires satisfaits du déroulement des entretiens, quel que soit le dispositif

Qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou par Pôle emploi, les bénéficiaires de ces accompagnements renforcés sont généralement satisfaits du déroulement des entretiens, individuels comme collectifs. 48 % des personnes interrogées se déclarent ainsi tout à fait satisfaites du déroulement des entretiens individuels et seules 16 % se déclarent insatisfaites (tout à fait ou plutôt). Le degré de satisfaction par rapport aux entretiens collectifs est un peu moindre mais demeure élevé quel que soit le dispositif : 35 % se déclarent tout à fait satisfaites des entretiens (22 % se déclarent insatisfaites).

Plus des trois quarts des demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé TRA ou CVE estiment que les entretiens ont eu lieu à la bonne fréquence. Les entretiens individuels étant plus fréquents dans les opérateurs privés, les bénéficiaires de TRA sont logiquement un peu plus nombreux à les trouver « trop fréquents » (12 % contre 6 % des bénéficiaires de CVE), alors que les bénéficiaires de CVE sont un peu plus nombreux à les juger « pas assez fréquents » (15 % contre 10 % des bénéficiaires de TRA).

82 % des demandeurs d'emploi accompagnés par un opérateur privé et 86 % de ceux suivis par Pôle emploi sont satisfaits de la durée des entretiens, ceux-ci étant généralement plus courts dans le cadre du dispositif CVE. Un demandeur d'emploi sur dix les trouve cependant trop courts, quel que soit l'organisme accompagnateur.

5. Des ateliers d'aide à la recherche d'emploi nettement plus nombreux et plus variés chez les opérateurs privés

Chaque demandeur d'emploi bénéficiant d'un accompagnement TRA ou CVE doit établir avec son conseiller un plan d'actions précisant les étapes du parcours d'accompagnement et les objectifs à atteindre. Ce plan d'actions doit notamment définir un projet professionnel et prévoir la confrontation de ce projet au marché du travail. Conseiller et bénéficiaire doivent également identifier ensemble les freins au retour à l'emploi et les leviers à mettre en œuvre pour les lever et analyser l'environnement socio-économique du projet professionnel. Dans les faits, 80 % des bénéficiaires de TRA ou de CVE déclarent avoir redéfini leur projet professionnel avec leur conseiller.

Quel que soit le parcours suivi, le contenu de l'accompagnement a majoritairement fait l'objet d'un accord entre le demandeur d'emploi et son conseiller (64 %). Pour le tiers restant, le contenu des parcours a été défini en proportion presque égale à l'initiative du demandeur d'emploi (17 %) et à l'initiative du conseiller (18 %) dans le dispositif CVE, alors qu'il a été plus souvent défini à l'initiative du conseiller pour les opérateurs privés (23 %, contre 13 % défini à l'initiative du demandeur d'emploi).

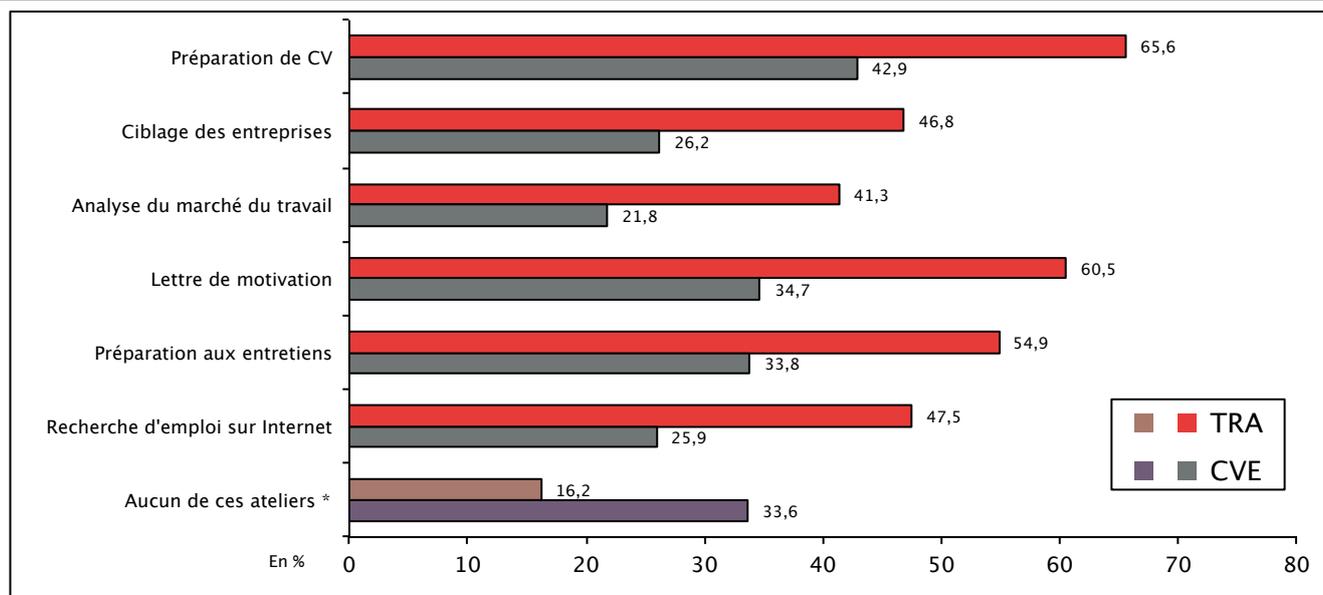
Les ateliers d'aide à la recherche d'emploi ont été fortement mobilisés par les opérateurs privés dans le cadre de l'accompagnement. Ces ateliers recouvraient divers types de prestations d'appui : préparation de CV, rédaction de lettre de motivation, préparation aux entretiens d'embauche, recherche d'emploi sur internet, ciblage des entreprises, analyse du marché du travail... Seuls 16 % des bénéficiaires de TRA n'ont bénéficié d'aucun atelier d'aide à la recherche d'emploi, contre 34 % des bénéficiaires de CVE²⁶ (graphique 2.2, voir page suivante).

Quel que soit l'atelier considéré, les bénéficiaires de TRA sont entre 1,5 et 2 fois plus nombreux que les bénéficiaires de CVE à en bénéficier (tableau 2.2, voir page suivante). Ainsi, 78 % des bénéficiaires de TRA et 55 % des bénéficiaires de CVE ont suivi au moins un atelier portant sur la préparation de CV ou à la rédaction de lettre de motivation ou la préparation aux entretiens d'embauche. Ces ateliers sont également plus variés chez les opérateurs privés : les bénéficiaires de TRA ont suivi en moyenne 3,2 ateliers d'aide à la recherche d'emploi contre 1,9 en moyenne pour les bénéficiaires de CVE au cours de leur dispositif.

²⁶ Cet écart ne s'explique pas par un retour à l'emploi plus rapide en moyenne des bénéficiaires de CVE (partie 3) : parmi les demandeurs d'emploi n'ayant pas retrouvé d'emploi 8 mois après leur entrée dans le dispositif, les proportions sont les mêmes (34 % en CVE et 16 % en TRA).

Graphique 2.2

Ateliers d'aide à la recherche d'emploi



Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : 65,6 % des bénéficiaires de TRA et 42,9 % des bénéficiaires de CVE ont suivi un atelier d'aide à la préparation de CV au cours de leur accompagnement.

* Aucun atelier parmi ceux cités ci-dessus.

Si les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi sont moins nombreux que ceux suivis par un opérateur privé à suivre ces ateliers, c'est en partie parce que ces derniers leur sont moins souvent proposés, mais aussi parce qu'ils sont plus nombreux à les refuser (tableau 2.2). Le suivi des ateliers faisant partie des obligations contractuelles des opérateurs privés, il est vraisemblable que ceux-ci incitent davantage les demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent à les suivre. Les conseillers CVE disposent pour leur part d'une marge de manœuvre supérieure pour définir leur méthode d'accompagnement.

Tableau 2.2

Prestations d'accompagnement (en%)

Prestations d'accompagnement		En %	Proposées et suivies	Proposées et non suivies	Non proposées	Prestation la plus utile ⁽¹⁾
Ateliers d'aide à la recherche d'emploi	Préparation de CV	TRA	65,6	14,3	20,1	29,4
		CVE	42,9	22,7	34,5	
	Ciblage des entreprises	TRA	46,8	9,1	44,1	15,5
		CVE	26,2	10,7	63,1	
	Analyse du marché	TRA	41,3	5,2	53,4	10,0
		CVE	21,8	6,1	72,1	
	Lettre de motivation	TRA	60,5	11,6	27,9	21,1
		CVE	34,7	15,3	50,0	
Préparation aux entretiens	TRA	54,9	10,7	34,5	36,4	
	CVE	33,8	13,5	52,7		
Recherche sur Internet	TRA	47,5	13,3	39,3	19,1	
	CVE	25,9	13,6	60,5		
Autres prestations d'accompagnement	Entretiens collectifs	TRA	46,4	53,6		12,2
		CVE	32,7	67,3		
	Formations	TRA	8,1	8,5	83,4 ⁽²⁾	25,8
		CVE				

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : 65,6 % des bénéficiaires de TRA ont suivi un atelier de préparation de CV, 14,3 % se sont vu proposer cet atelier mais l'ont refusé et 20,1 % ne se sont pas vu proposer cet atelier.

(1) Les résultats dépendent de fait des prestations suivies par chaque bénéficiaire. 29,4 % des personnes qui ont suivi un atelier de préparation de CV citent cette prestation comme la plus utile parmi l'ensemble des prestations dont ils ont bénéficié.

(2) «Non proposées» ou «mon projet ne nécessitait pas de formation».

Note : Deux chiffres en gras indiquent que les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %.

6. Des formations peu fréquentes mais davantage orientées vers le changement de métier pour les opérateurs privés

Le recours à la formation est resté marginal dans le cadre de l'accompagnement dispensé par les opérateurs privés et Pôle emploi : seuls 8 % des bénéficiaires déclarent avoir bénéficié d'une ou plusieurs formation(s) au cours de leur accompagnement renforcé (tableau 2.3). Cette faible mobilisation de la formation s'explique notamment par le fait que les dispositifs TRA et CVE, d'une durée de six mois, visaient en priorité le retour à l'emploi et n'avaient pas vocation à proposer de formations de longue durée.

Les critères d'orientation vers le programme TRA ne prévoyaient du reste pas de cibler des demandeurs d'emploi ayant besoin de formation et l'entrée en formation n'était pas jugée comme une « sortie positive » dans le cahier des charges supportant ces programmes.

Les formations suivies visaient plus souvent un changement de métier dans le cas des demandeurs d'emploi accompagnés par un opérateur privé (45 % contre 31 % pour les personnes accompagnées par Pôle emploi). Cette différence sensible dans l'objectif de formation se traduit également par une certaine disparité dans les durées de formation. En effet, la part des formations d'une durée supérieure ou égale à 4 mois s'établit à 24 % lorsque l'accompagnement se fait par un OPP contre 16 % dans le cas du suivi par Pôle emploi.

Si 25 % des demandeurs d'emploi ayant suivi une formation déclarent avoir eu des difficultés pour en bénéficier (quel que soit l'organisme qui les a accompagnés), ils sont néanmoins 88 % à en être assez ou tout à fait satisfaits.

Les prestations d'accompagnement jugées les plus utiles dans leur recherche d'emploi par les demandeurs d'emploi qui les ont suivies sont, par ordre de préférence, les aides à la préparation aux entretiens, les aides à la préparation de CV et les formations (tableau 2.2).

7. Des mises en relation plus fréquentes de la part de Pôle emploi et conduisant plus souvent à un entretien d'embauche

Alors que les opérateurs privés ont largement mobilisé les outils d'aide à la recherche d'emploi, l'accompagnement mis en œuvre par Pôle emploi a davantage consisté en des mises en relation avec les employeurs. Ainsi, plus de huit bénéficiaires de CVE sur dix déclarent que leur conseiller de Pôle emploi leur a proposé des offres d'emploi, alors qu'ils sont six sur dix à déclarer en avoir reçu lorsqu'ils ont été accompagnés par un opérateur privé (tableau 2.4, voir page suivante).

Lorsqu'il y a eu mise en relation, le nombre moyen d'offres proposées par Pôle emploi et les opérateurs privés est proche, de l'ordre de 15 au cours de l'ensemble du programme. Le nombre d'offres proposées par les conseillers a légèrement diminué entre les deux cohortes (15,6 offres pour les entrants en accompagnement en novembre 2009 contre 13,8 offres pour ceux entrés en mars 2010). Cette baisse peut pour partie s'expliquer par les périodes sur lesquelles a porté l'accompagnement, qui incluent pour la 2e cohorte les mois d'été, pendant lesquels le nombre d'offres disponibles est généralement plus faible.

Tableau 2.3

Formations suivies pendant l'accompagnement renforcé

		En %	
		TRA	CVE
Part des bénéficiaires ayant suivi une formation		8,1	
Parmi les bénéficiaires ayant suivi une formation	Formation ≥ 2 mois	37,3	
	Formation ≥ 4 mois	24,0	16,1
	Formation ayant pour but de changer de métier	45,4	31,1
	Problèmes pour obtenir une formation	25,4	
	Problèmes de financement	33,1	
	Délais d'attente trop longs	33,3	
	Pas la formation souhaitée	25,4	
	Satisfaction par rapport à la formation suivie		
	Tout à fait satisfait	54,5	
	Assez satisfait	33,1	
Plutôt pas ou pas du tout satisfait	12,4		

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.
Lecture : 8,1 % des bénéficiaires de TRA et CVE ont suivi une formation au cours de leur accompagnement.
Note : Deux chiffres en gras indiquent que les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %.

Si l'on tient compte de la durée réelle de l'accompagnement suivi, chaque demandeur d'emploi ayant reçu au moins une offre d'emploi s'est vu proposer par son conseiller en moyenne 2,6 offres par mois passé en accompagnement. 96 % des bénéficiaires accompagnés par Pôle emploi (et ayant reçu des offres d'emploi) déclarent avoir répondu à ces offres d'emploi ; ils sont 94 % à déclarer y avoir répondu parmi les bénéficiaires accompagnés par un opérateur privé.

Tableau 2.4

Offres d'emploi et mises en relation avec les employeurs

		TRA	CVE		
Demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé	Part des bénéficiaires ayant reçu des offres d'emploi de leur conseiller (en%)		62,1	81,3	
	ayant reçu des offres	Nombre moyen d'offres d'emploi reçues par mois	2,6		
		Part de ces bénéficiaires ayant répondu à ces offres d'emploi (en %)		94,1	96,2
	ayant répondu	Part de ces bénéficiaires ayant eu au moins un entretien d'embauche (en %)		50,2	58,7
		ayant eu au moins un entretien d'embauche	Nombre moyen d'entretiens d'embauche		3,4

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs TRA et CVE sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion (suivis en TRA ou CVE).

Lecture : 62,1 % des bénéficiaires de TRA et 81,3 % des bénéficiaires de CVE ont reçu des offres d'emploi de la part de leur conseiller.

Les offres proposées par Pôle emploi ont un peu plus fréquemment débouché sur un entretien d'embauche : pour 59 % des bénéficiaires de CVE, contre 50 % pour les bénéficiaires de TRA. L'écart entre Pôle emploi et opérateurs privés se réduit entre la 1^{ère} et la 2^e cohorte, passant de 10 points à 6 points, ce qui laisse à penser que la qualité de la mise en relation des opérateurs privés pourrait s'être améliorée avec la stabilisation progressive du marché d'externalisation.

Lorsque les offres ont débouché sur un entretien d'embauche, les bénéficiaires de CVE et de TRA ont obtenu le même nombre d'entretiens avec des recruteurs (3,4 en moyenne).

8. Des bénéficiaires satisfaits des offres proposées, malgré une certaine réserve concernant les salaires

Près de 70 % des demandeurs d'emploi qui ont reçu des offres se déclarent « tout à fait » ou « plutôt » satisfaits du nombre d'offres proposées, quel que soit l'organisme qui les a suivis. 62 % estiment que pour « toutes » ou « la plupart » des offres reçues, le contenu du poste proposé correspondait à celui qu'ils recherchaient. Ils sont également les deux-tiers environ à déclarer que pour « toutes » ou « la plupart » des offres, la nature du contrat de travail proposé (CDI, CDD...), le lieu de travail ou le secteur d'activité leur convenait (tableau 2.5). La satisfaction maximale concerne le temps de travail (temps plein/temps partiel), jugé convenable dans toutes ou la plupart des offres par 77 % des bénéficiaires. Le salaire proposé est davantage source d'insatisfaction, surtout chez les bénéficiaires suivis par Pôle emploi : si 61 % des bénéficiaires de TRA sont satisfaits du salaire des offres proposées par leur conseiller pour la plupart ou toutes les offres, ils sont seulement 55 % pour ceux de CVE.

Tableau 2.5

Satisfaction vis-à-vis des offres transmises par le conseiller et leurs caractéristiques

	En %	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout
Satisfaction / nombre d'offres proposées	TRA	19,1	50,3	18,2	12,4
	CVE				
		Pour toutes	Pour la plupart	Pour quelques unes	Pour aucune
Le contenu du poste correspondait à celui recherché	TRA	28,3	33,7	28,9	9,0
	CVE				
La nature du contrat (CDI, CDD...) était convenable	TRA	35,0	30,1	26,6	8,3
	CVE				
Le lieu de travail était convenable	TRA	36,2	30,1	27,1	6,6
	CVE				
Les offres correspondaient au secteur d'activité recherché	TRA	38,6	30,8	23,3	7,4
	CVE				
Le temps de travail était convenable	TRA	48,2	28,4	20,5	4,4
	CVE			15,8	
Le salaire proposé était convenable	TRA	31,6	29,2	28,2	12,8
	CVE	26,3			

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs TRA et CVE sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion (suivis en TRA ou CVE).

Lecture : 28,3 % des bénéficiaires de TRA et CVE trouvent que le contenu du poste correspondait à celui recherché pour toutes les offres d'emploi transmises par leur conseiller.

9. Un suivi dans l'emploi plus fréquemment réalisé par les opérateurs privés

Pour sécuriser le retour à l'emploi, les prestations TRA et CVE prévoient un suivi dans l'emploi de 3 mois, notamment pendant la période d'essai. Ce suivi dans l'emploi n'a toutefois pas été systématique. Seuls 39 % des bénéficiaires de TRA et 30 % des bénéficiaires de CVE déclarent avoir eu des contacts avec leur conseiller après leur reprise d'emploi. Certains OPP ont notamment mis en avant des difficultés pour joindre les salariés et obtenir les preuves d'embauche six mois après le début du contrat.

Si certains bénéficiaires se disent satisfaits d'être restés en contact avec leurs conseiller, d'autres estiment ne plus avoir besoin de l'opérateur une fois qu'ils sont en emploi. Plus des deux tiers de ceux qui n'ont pas été suivis après leur reprise d'emploi déclarent ainsi qu'ils ne souhaitaient pas être suivis.

10. Le contexte économique : principale difficulté mentionnée pour la recherche d'emploi

La principale difficulté rencontrée dans la recherche d'emploi est le contexte économique difficile, cité par 33 % des bénéficiaires de TRA et 38 % des bénéficiaires de CVE (tableau 2.6). Les demandeurs d'emploi insistent en particulier sur la faiblesse du nombre d'offres d'emploi disponibles dans leur domaine (18 %) et sur le peu de réponses des employeurs à leurs candidatures (11 % des bénéficiaires de TRA et 16 % des bénéficiaires de CVE), même si les offres proposées par Pôle emploi débouchent plus souvent sur des entretiens d'embauche.

La seconde difficulté, mentionnée par 19 % des demandeurs d'emploi, est liée au contenu des postes proposés et à l'inadéquation entre ces postes et leurs compétences personnelles. Pour expliquer leurs difficultés à retrouver un emploi, ils soulignent leur manque d'expérience par rapport à ce que les entreprises recherchent et leur niveau de formation insuffisant. 12 % estiment que la principale difficulté dans leur recherche d'emploi a été de nature discriminatoire (problèmes liés à l'âge, la couleur de peau, le nom, le genre...), raison plus souvent citée par les personnes qui ne sont pas en emploi à 8 mois. Sont enfin citées des difficultés d'ordre pratique (11 % des demandeurs d'emploi), principalement de transport entre le domicile et le travail.

13 % des bénéficiaires d'accompagnement renforcé déclarent néanmoins n'avoir rencontré aucune difficulté particulière dans leur recherche d'emploi.

Lorsque l'on interroge les demandeurs d'emploi qui ne sont pas en emploi à 8 mois sur les raisons pour lesquelles ils n'ont pas retrouvé d'emploi, 44 % des bénéficiaires de TRA précisent qu'ils n'ont pas reçu de proposition d'embauche, contre 37 % des bénéficiaires de CVE. 11 % ont reçu une proposition d'embauche mais elle ne leur convenait pas. Enfin, pour 45 % des bénéficiaires de TRA et 52 % des bénéficiaires de CVE, les propositions d'embauches reçues convenaient mais n'ont pas abouti.

Tableau 2.6

Principales difficultés rencontrées dans la recherche d'emploi			
	En %	TRA	CVE
Marché du travail difficile, contexte économique		33,0	38,4
Pas ou peu d'offres dans mon domaine			17,8
Pas de réponse à mes candidatures		11,0	15,8
Difficultés liées au poste ou aux offres (expérience, formation ou diplôme insuffisants ; salaire, contrat ou temps de travail inadéquats...)			19,2
Expérience insuffisante			9,7
Formation ou diplômes pas assez élevés			6,0
Difficultés de nature discriminatoire (âge, couleur de peau, genre, handicap, poids, taille, orientations sexuelles...)			11,6
Age			9,3
Origines, couleur de peau, nom			1,7
Problèmes pratiques (transport, garde d'enfant, de personnes âgées, coût recherche d'emploi...)		10,5	7,8
Transport		9,2	6,9
Garde d'enfants			0,8
Difficulté liée à l'accompagnement (problème pour rédiger un CV, pour convaincre, aucune aide à recherche d'emploi ou formation proposée)			6,6
Difficultés liées à la santé (maladie, grossesse)			1,0
Autre difficulté			4,5
Aucune difficulté			13,0

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs TRA et CVE sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion (suivis en TRA ou CVE).

Lecture : 33,0 % des bénéficiaires de TRA et 38,4 % des bénéficiaires de CVE citent une raison liée au marché du travail difficile ou au contexte économique comme difficulté principale rencontrée lors de leur recherche d'emploi.

11. Malgré ce contexte difficile, une satisfaction vis-à-vis de l'accompagnement dans son ensemble

Quelle que soit la nature de l'accompagnement (TRA ou CVE), les demandeurs d'emploi se déclarent pour près des trois quarts d'entre eux satisfaits, voire tout à fait satisfaits, de leur accompagnement. Ils affirment également, pour une part équivalente, qu'ils recommanderaient le suivi dont ils ont bénéficié aux personnes dans une situation identique. Les personnes en emploi 8 mois après le début de l'accompagnement se déclarent un peu plus souvent satisfaites que celles qui sont toujours à la recherche d'un emploi (77 % contre 73 %). Elles se déclarent également un peu plus souvent prêtes à recommander l'accompagnement dont elles ont bénéficié.

Le degré de satisfaction varie plus nettement en fonction des motivations d'adhésion au dispositif : les demandeurs d'emploi qui se sont sentis contraints de suivre un accompagnement en sont moins souvent satisfaits (les deux tiers seulement). De même, lorsque l'adhésion est liée à un sentiment de contrainte, seuls 59 % des demandeurs d'emploi affirment pouvoir recommander l'accompagnement dont ils ont bénéficié.

Des différences dans les modalités d'accompagnement selon les types d'opérateurs privés

Si le cahier des charges des opérateurs privés encadrerait assez fortement les pratiques d'accompagnement, celles-ci ont toutefois pu varier selon les opérateurs privés (tableau 2.7).

Les OPP issus de l'univers du reclassement (« OPP reclassement ») sont ainsi ceux qui ont recouru le plus aux ateliers et prestations dans le cadre du marché TRA : 64 % des bénéficiaires ont par exemple suivi l'atelier de préparation aux entretiens d'embauche contre respectivement 52 % et 55 % des bénéficiaires suivis par les OPP issus des grandes entreprises de l'intérim (« OPP intérim ») et des OPP à dimension locale ou issus du monde la formation (« OPP formation »). Les « OPP reclassement » ont également mobilisé davantage les entretiens collectifs (55 % contre 44 % pour les « OPP intérim » et 47 % pour les « OPP formation ») alors qu'ils utilisent moins intensément les entretiens individuels (2,5 entretiens en moyenne par mois contre 3,6 pour les « OPP formation » et 3,0 pour les « OPP intérim »).

Les « OPP formation » et, dans une moindre mesure, les « OPP intérim » ont en revanche proposé plus fréquemment des offres d'emploi aux demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent (respectivement 65 % et 62 % des bénéficiaires en ont reçu contre 55 % pour les « OPP reclassement »), ces offres d'emploi proposées débouchant plus souvent sur des entretiens d'embauche.

Si certaines différences sont ainsi observées entre les OPP, les pratiques d'accompagnement restent néanmoins plus proches entre les différents types d'OPP analysés qu'entre Pôle emploi et les OPP pris dans leur ensemble.

Tableau 2.7

L'accompagnement des bénéficiaires de « Trajectoire emploi » selon le type d'opérateurs privés

		En %	TRA - OPP reclassement	TRA - OPP intérim	TRA - OPP formation	CVE Pôle emploi
Entretiens individuels	Nombre d'entretiens moyen (par mois)		2,5	3,0	3,6	1,5
	Moins de un entretien		18,2	8,6	9,3	19,4
	Un entretien		17,6	11,8	8,3	38,6
	2 à 3 entretiens		29,1	33,8	19,4	33,5
	4 entretiens ou plus		35,0	45,8	63,0	8,4
Entretiens collectifs			55,3	43,7	47,0	32,7
Redéfinition du projet professionnel			77,2	80,2	81,3	77,7
Ateliers et prestations	Préparation de CV		73,3	60,7	69,2	42,9
	Ciblage des entreprises		56,7	42,7	48,6	26,2
	Analyse du marché		58,9	35,8	42,0	21,8
	Lettre de motivation		70,1	55,3	63,9	34,7
	Préparation aux entretiens		64,3	51,8	55,3	33,8
	Recherche sur internet		59,0	40,5	52,5	25,9
Aucun de ces ateliers			13,0	18,5	14,4	33,6
Formation			5,8	7,5	8,6	9,3
Offres d'emploi	Part des bénéficiaires ayant reçu des offres		54,8	62,1	64,9	81,3
	Nombre d'offres reçues (par mois)		2,2	2,5	2,6	2,7
Part des bénéficiaires ayant eu au moins un entretien d'embauche après avoir répondu à ces offres d'emploi			41,5	50,8	52,4	58,7

2,5 Significativement différent (à 5%) des deux autres types d'OPP

3,6 Part la plus élevée parmi les OPP

Plus proche de l'accompagnement CVE
Très éloigné de l'accompagnement CVE

Au-delà de cette caractérisation statistique globale, l'enquête qualitative menée par Geste dans huit régions a mis en évidence la mobilisation, par certains opérateurs privés, d'outils d'accompagnements spécifiques, comme par exemple le « diagramme en étoile » aidant au diagnostic ou l'outil « Transférance », destiné à l'analyse des compétences. Ces travaux ont également souligné l'ampleur limitée de la prospection des OPP en direction des entreprises pour rechercher des offres d'emplois et pénétrer le « marché caché ». En particulier, les OPP issus des grandes entreprises d'intérim ont semblé peu enclins à mobiliser leurs « clients » entreprises au bénéfice des demandeurs d'emploi qu'ils accompagnent, compte tenu des difficultés de ces publics. Cette posture peut être aussi liée au fait que sont dissociées, dans ces entreprises, l'activité « OPP » (accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi), et l'activité de services d'intérim, sans que soient créées des passerelles entre les deux entités.

Toutefois, les OPP « reconnus » et expérimentés pour la mise en œuvre de dispositifs d'outplacement ont mobilisé leurs outils pour faciliter la mise en relation entre les offres d'emploi et les demandeurs d'emploi.

3. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : le retour à l'emploi

Huit mois après leur entrée dans un dispositif d'accompagnement renforcé, les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion occupent plus fréquemment un emploi lorsqu'ils ont été accompagnés par Pôle emploi dans le cadre de Cap vers l'entreprise (CVE) : 43 % contre 38 % pour ceux accompagnés par des opérateurs privés dans le cadre de Trajectoire emploi (TRA). Ils occupent aussi plus fréquemment un emploi durable (28 % contre 23 %).

Cet avantage relatif de Pôle emploi a tendance à s'accroître au fil du temps. Il se réduit mais persiste une fois tenu compte des différences de profil des populations accompagnées. Les résultats des OPP, moins favorables en moyenne, masquent d'assez fortes disparités selon les opérateurs. Ainsi, les opérateurs privés issus de l'intérim ou de l'univers du reclassement ont des taux de reclassement dans l'emploi proches de ceux des équipes de Pôle emploi, quel que soit l'horizon (8, 13 ou 18 mois après le début de l'accompagnement). Les opérateurs privés à dimension locale et issus de l'univers de la formation ont en revanche des performances moins favorables.

Que l'accompagnement ait été réalisé par Pôle emploi ou par un opérateur privé, les emplois occupés huit mois après le début de l'accompagnement sont moins stables que ceux occupés avant l'épisode de chômage : moins de CDI, plus d'emplois à temps partiel. Si les deux tiers des personnes alors en emploi déclarent que cet emploi correspond à ce qu'elles recherchaient, environ un tiers déclarent avoir dû faire des concessions pour l'obtenir, notamment sur le salaire.

Les résultats présentés dans cette partie sont issus de l'enquête statistique réalisée auprès de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion entrés dans un dispositif d'accompagnement renforcé « Trajectoire emploi » ou « Cap vers l'entreprise » en novembre 2009 ou mars 2010 (annexe 1).

1. Un taux d'emploi plus élevé pour les bénéficiaires du dispositif CVE

8 mois après le début de l'accompagnement renforcé (soit deux mois après la fin de la durée maximale d'accompagnement²⁷), 43 % des demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un accompagnement CVE par Pôle emploi sont en emploi ou ont créé leur entreprise contre 38 % de ceux qui ont bénéficié d'un accompagnement Trajectoire emploi (TRA) par un opérateur privé (graphique 3.1).

50 % des demandeurs d'emploi bénéficiaires de TRA n'ont pas d'emploi et en recherchent un contre 46 % pour les bénéficiaires de CVE. Qu'ils aient été accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé, ils ne sont que 5 % à avoir un projet de création d'entreprise en cours ou une promesse d'embauche, 3 % à avoir repris des études ou être en stage de formation et 3 % à se déclarer en inactivité.

2. Les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi se reclassent plus durablement

Parmi les emplois occupés à 8 mois, la proportion d'emplois durables au sens strict (CDI et CDD de 6 mois ou plus) est plus élevée pour les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi : 58 % contre 52 % pour les demandeurs d'emploi suivis par un opérateur privé (tableau 3.1). Si l'on assimile à des emplois durables les créations d'entreprise et tous les types de contrats de 6 mois ou plus (y compris les contrats de travail temporaire et les contrats aidés), l'écart est du même ordre : 65 % pour les bénéficiaires de CVE contre 60 % pour les bénéficiaires de TRA.

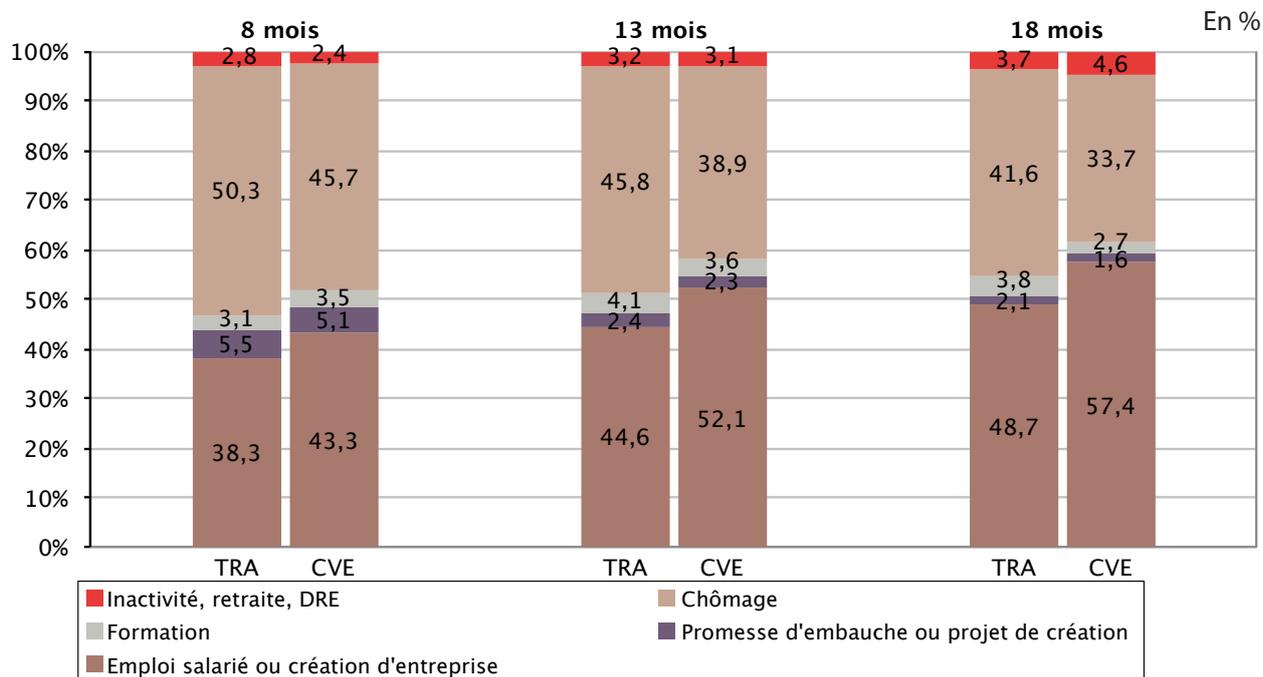
Au total, 28 % des bénéficiaires de CVE sont en emploi durable au sens large²⁸, 8 mois après le début de leur accompagnement par Pôle emploi, contre 23 % pour les bénéficiaires de TRA.

²⁷ La durée maximale des dispositifs Trajectoire emploi et Cap vers l'entreprise est de 6 mois (annexe 1, partie 1 pour une présentation des dispositifs).

²⁸ Créateurs d'entreprise et tous types de contrats de 6 mois ou plus, définition retenue dans la suite de cette partie.

Graphique 3.1

Situation sur le marché du travail 8, 13 et 18 mois après l'entrée dans les dispositifs Trajectoire emploi (OPP) et Cap vers l'entreprise (Pôle emploi)



Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Tableau 3.1

Taux de retour à l'emploi et à l'emploi durable 8, 13 et 18 mois après l'entrée dans les dispositifs Trajectoire emploi (OPP) et Cap vers l'entreprise (Pôle emploi)

En %	8 mois		13 mois		18 mois	
	TRA	CVE	TRA	CVE	TRA	CVE
Taux de retour à l'emploi	38,3	43,3	44,6	52,1	48,7	57,4
Part des CDI, CDD 6 mois et plus	52,3	58,2	55,6	61,6	53,6	61,1
Part des CDI, contrats 6 mois et plus, création d'entreprise	59,6	65,5	64,6	68,7	67,7	73,6
Taux de retour à l'emploi durable	22,8	28,3	28,8	35,8	33,0	42,3

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres en gras indiquent que les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %.

3. L'écart entre Pôle emploi et les opérateurs privés tend à s'accroître au fil du temps

Tous dispositifs confondus, la proportion de demandeurs d'emploi qui occupent un emploi augmente significativement au cours des mois qui suivent les 6 mois d'accompagnement renforcé. 8 mois après l'entrée en dispositif TRA ou CVE, 40 % des bénéficiaires sont en emploi. Ils sont 47 % 13 mois après l'entrée et 51 % 18 mois après.

Le taux d'emploi s'accroît au fil du temps pour les bénéficiaires de chacun des programmes mais l'avantage relatif de CVE tend plutôt à se renforcer. Ainsi, le taux d'emploi passe de 38 % à 49 % entre 8 et 18 mois pour les bénéficiaires de TRA et de 43 % à 57 % pour les bénéficiaires de CVE, soit un écart de taux d'emploi de +5,0 points en faveur de CVE à 8 mois et de +8,7 points à 18 mois (graphique 3.1 et tableau 3.1).

Avec le temps, les emplois occupés sont plus fréquemment des emplois durables. Ainsi, la part des CDI, des contrats de 6 mois ou plus et des créations d'entreprise passe entre 8 et 18 mois de 60 à 68 % pour les bénéficiaires de TRA et de 65 à 74 % pour les bénéficiaires de CVE.

18 mois après l'entrée en dispositif, le taux d'emploi durable reste supérieur pour les bénéficiaires de CVE et l'écart entre Pôle emploi et les opérateurs privés est supérieur en moyenne à ce qu'il était à 8 mois. A 18 mois, 33 % des bénéficiaires de TRA et 42 % des bénéficiaires de CVE sont ainsi en emploi durable (soit un écart de 9,2 points) contre respectivement 23 % et 28 % à 8 mois (soit un écart de 5,5 points).

4. La probabilité de retrouver un emploi varie fortement selon les caractéristiques du demandeur d'emploi

Les demandeurs d'emploi accompagnés par les opérateurs privés présentent des caractéristiques individuelles différentes de ceux suivis par Pôle emploi. Ils ont ainsi plus souvent des niveaux de formation inférieurs (47 % des bénéficiaires de TRA ont un niveau de formation inférieur au Bac, contre 36 % des bénéficiaires de CVE) et des niveaux de qualification dans l'emploi précédant leur épisode de chômage plus faibles (30 % des bénéficiaires de TRA étaient manœuvres ou ouvriers, contre 24 % des bénéficiaires de CVE). Les publics suivis par les opérateurs privés sont également plus nombreux à déclarer ne pas disposer du permis de conduire ou d'un moyen de transport personnel : ces difficultés de transport concernent 37 % des bénéficiaires de TRA et 30 % des bénéficiaires de CVE. Par ailleurs, ils sont également plus nombreux à ne pas disposer de connexion internet (respectivement 25 % et 21 %). Les bénéficiaires de TRA ont également plus souvent connu plusieurs épisodes d'inscription sur les listes de Pôle emploi au cours des dix dernières années et sont inscrits depuis plus longtemps à Pôle emploi (ancienneté sur les listes de 12,1 mois en moyenne pour les bénéficiaires de TRA, contre 9,0 mois en moyenne pour les bénéficiaires de CVE)²⁹.

Ces différences de profil pourraient expliquer une partie de l'écart observé entre opérateurs privés et Pôle emploi. De fait, le taux d'emploi varie selon les caractéristiques des demandeurs d'emploi : « toutes choses égales par ailleurs », la probabilité d'être en emploi est supérieure pour les personnes ayant connu des parcours professionnels stables, pour celles disposant de moyens de locomotion privés ou d'un accès à Internet, pour celles se déclarant en très bonne santé. Elle est également plus élevée pour les ouvriers qualifiés et les techniciens que pour les employés qualifiés, dont la probabilité d'emploi à 8 mois est inférieure ou égale à celle de toutes les autres qualifications. À l'inverse, « toutes choses égales par ailleurs », le taux d'emploi décroît fortement avec l'âge et est inférieur pour les demandeurs d'emploi de nationalité française. Les femmes sont également plus souvent en emploi que les hommes à 8 mois, mais cet écart disparaît un an après la fin de l'accompagnement (graphique 3.2).

Une fois tenu compte des différences de profil sociodémographique, les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi conservent un taux d'emploi significativement supérieur à celui des demandeurs d'emploi suivis par les opérateurs privés (+4,0 points à 8 mois³⁰). Cet écart entre OPP et Pôle emploi s'accroît à 13 et 18 mois pour atteindre 6,1 points à 18 mois.

« Toutes choses égales par ailleurs », la probabilité que des demandeurs d'emploi en emploi occupent un emploi durable n'apparaît pas différente selon que le demandeur d'emploi a été accompagné par un opérateur privé ou par Pôle emploi. Elle est en revanche plus élevée pour les femmes, pour les cadres, les techniciens et agents de maîtrise, et inférieure pour les manœuvres et les ouvriers (spécialisés ou qualifiés).

Au total néanmoins, le taux d'emploi durable des demandeurs d'emploi bénéficiaires de CVE reste plus élevé, lorsque l'on tient compte des profils des demandeurs d'emploi, que celui des bénéficiaires de TRA (+4,9 points à 8 mois³¹, +7,7 points à 18 mois).

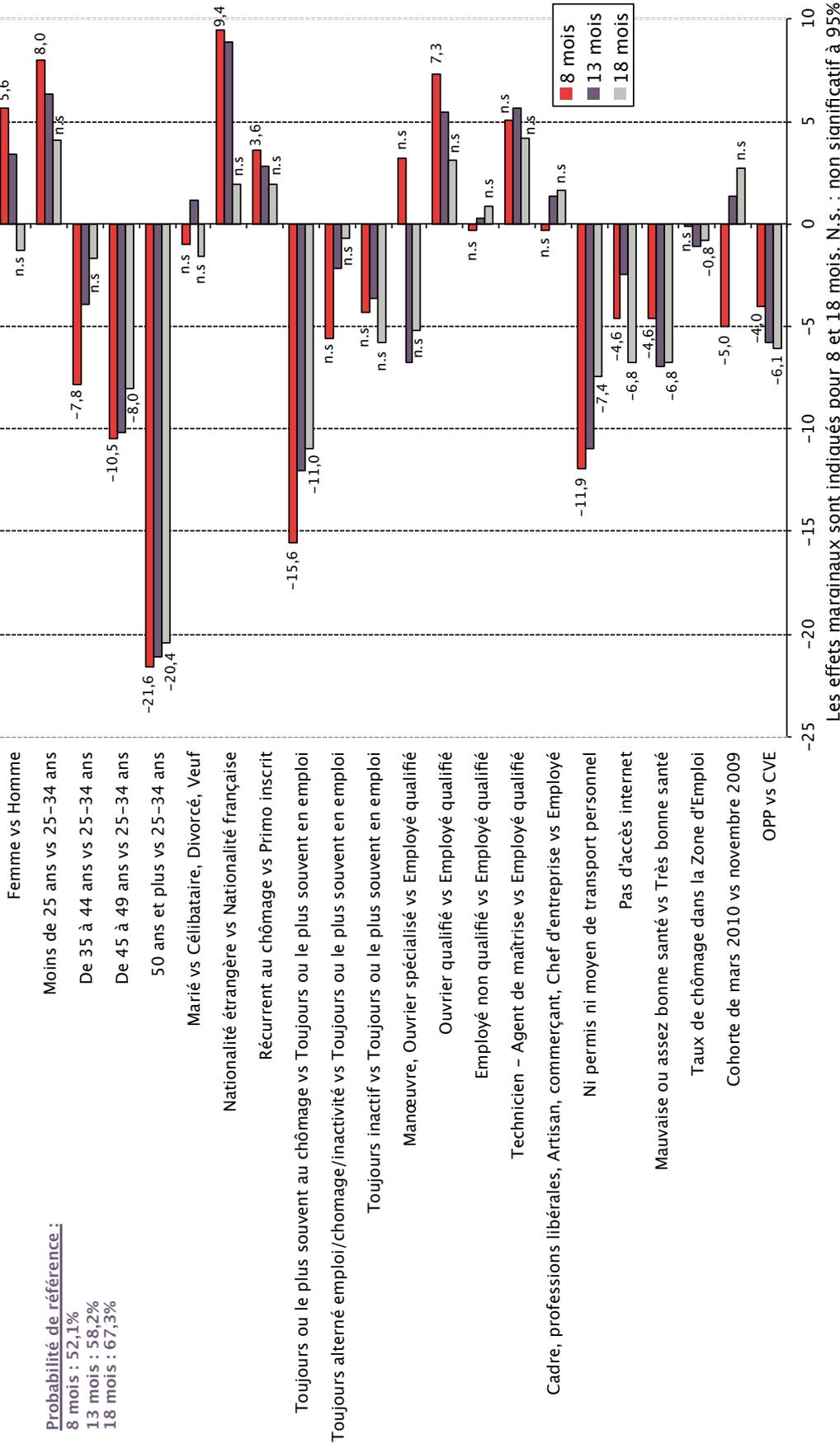
²⁹ Cf. partie 1 pour une présentation détaillée des profils des bénéficiaires des accompagnements CVE et TRA.

³⁰ L'écart « brut » de taux d'emploi à 8 mois de 5,0 points entre CVE et TRA s'expliquerait ainsi pour partie (1,0 point) par les différences de caractéristiques observées dans l'enquête, tandis que 4,0 points resteraient imputables aux différences d'accompagnement ou à des caractéristiques restant inobservables.

³¹ L'écart brut de taux d'emploi durable à 8 mois de 5,5 points, s'explique ainsi pour 0,6 point par les différences de caractéristiques observables, tandis que 4,9 points restent dus à l'accompagnement ou aux caractéristiques inobservables.

Probabilité d'être en emploi 8, 13 et 18 mois après l'entrée en dispositif

TRACVE : Lien entre caractéristiques individuelles et emploi à 8, 13 et 18 mois



Les effets marginaux sont indiqués pour 8 et 18 mois. N.s. : non significatif à 95%

Note : un demandeur d'emploi est considéré comme « récurrent » s'il a déjà été inscrit sur les listes de l'ANPE/Pôle emploi dans les 10 années précédant sa dernière date d'inscription.
 Lecture : « toutes choses égales par ailleurs » un demandeur d'emploi âgé de 50 ans ou plus a une probabilité d'être en emploi 8 mois après l'entrée dans le dispositif plus faible de 21,6 points par rapport à un demandeur d'emploi appartenant à la tranche d'âge 25-34 ans.
 Variables de contrôle : sexe, âge, situation matrimoniale, nationalité, récurrence au chômage, parcours professionnel antérieur, qualification dans l'emploi précédent, mobilité, accès à internet, santé, taux de chômage dans la zone d'emploi, cohorte, organisme suivant le demandeur d'emploi (OPP ou PE).
 Les écarts sont mesurés par rapport à un homme de 25-34 ans, employé qualifié, célibataire divorcé ou veuf, ayant été toujours ou le plus souvent en emploi, inscrit pour la première fois sur les listes de Pôle emploi depuis 10 ans, de nationalité française, ayant accès à internet, possédant un moyen de transport personnel, s'inscrivant en très bonne santé, et dont l'entrée dans le dispositif CVE s'est effectuée en novembre 2009. Sa probabilité de retrouver un emploi 8 mois après son entrée en accompagnement s'élève à 52,1%.
 Sources : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi et fichier historique administratif de Pôle emploi.

5. Les OPP issus de l'univers du reclassement et issus de grandes entreprises de l'intérim obtiennent des taux de retour à l'emploi proches de ceux de CVE

A la sortie du dispositif d'accompagnement renforcé et dans les mois qui suivent, les bénéficiaires accompagnés par des OPP issus de l'univers du reclassement (« OPP reclassement ») ou par des OPP issus de grandes entreprises de l'intérim (« OPP intérim ») sont plus souvent en emploi que ceux accompagnés par des OPP à dimension locale ou issus du monde de la formation (« OPP formation »). Les « OPP reclassement » accompagnent des publics un peu plus âgés et ayant une ancienneté au chômage plus importante que les autres opérateurs privés et que Pôle emploi. Les « OPP intérim » accompagnent des publics un peu plus qualifiés et dont le niveau de formation est plus élevé que les autres opérateurs privés ou que Pôle emploi. Enfin, les demandeurs d'emploi accompagnés par les « OPP formation » ont des niveaux de formation et de qualification plus faibles : 35 % étaient manœuvres ou ouvriers contre 24 % en CVE ; seuls 15 % ont un niveau de formation Bac +3 ou plus, contre 19 % pour les autres opérateurs privés et 24 % pour les bénéficiaires de CVE.

Une fois prises en compte ces différences de caractéristiques individuelles, le taux de retour à l'emploi des demandeurs d'emploi suivis par les « OPP reclassement » ou « OPP intérim » est légèrement inférieur mais pas significativement différent de celui des bénéficiaires de CVE (tableau 3.2). En revanche, les demandeurs d'emploi suivis par un OPP à dimension locale ou issu du monde de la formation ont des taux d'emploi sensiblement inférieurs à ceux des bénéficiaires de CVE (-6,1 points à 8 mois et -10,5 points à 18 mois). Les « OPP formation » contribuent ainsi pour une bonne part à l'écart global en défaveur des opérateurs privés.

Tableau 3.2

Ecart de taux d'emploi entre les trois types d'opérateurs privés et Pôle emploi, corrigés des différences de caractéristiques individuelles observables

En pt de %	8 mois	13 mois	18 mois
Pôle emploi	Ref.	Ref.	Ref.
OPP	- 4,0 **	- 5,8 ***	- 6,1 ***
Pôle emploi	Ref.	Ref.	Ref.
OPP reclassement	- 4,2	- 3,2	- 2,1
OPP interim	- 2,6	- 2,3	- 4,0*
OPP formation	- 6,1***	- 11,9***	- 10,5***

Regression logistique. Mêmes variables de contrôle que précédemment

Ecart significatif: *** à 1%, ** à 5%, * à 10%.

Lecture : «toutes choses égales par ailleurs», à 18 mois, un demandeur d'emploi accompagné par un OPP formation en TRA a une probabilité d'être en emploi plus faible de 10,5 points qu'un demandeur d'emploi accompagné par Pôle emploi en CVE.

Regression logistique : Effets marginaux *** significatifs à 1%, ** à 5%, * à 10%.

Variables de contrôle : sexe, âge, situation matrimoniale, nationalité, récurrence au chômage, parcours professionnel antérieur, qualification dans l'emploi précédent, mobilité, accès à internet, santé, taux de chômage dans la zone d'emploi, cohorte, type d'OPP.

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

6. Les bénéficiaires de CVE retrouvent un peu plus rapidement un emploi

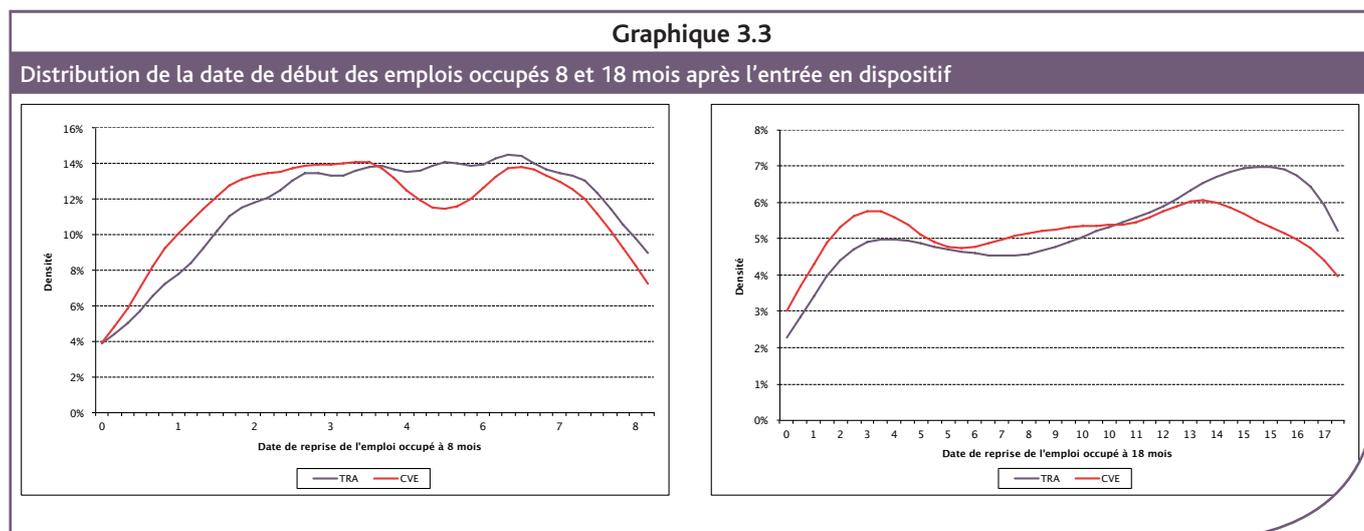
L'emploi occupé à 8 mois a été retrouvé en moyenne 4,5 mois après l'entrée en dispositif, sans différence notable entre les bénéficiaires de TRA et de CVE. Les bénéficiaires de CVE sont néanmoins un peu plus nombreux à avoir retrouvé un emploi très rapidement : parmi les personnes en emploi à 8 mois, 26 % des bénéficiaires de CVE ont débuté cet emploi 2 mois ou moins après leur entrée en accompagnement renforcé contre 22 % parmi les bénéficiaires de TRA (graphique 3.3). L'absence de différence dans la durée moyenne de reprise d'emploi entre opérateurs privés et Pôle emploi vient d'un léger ralentissement des reprises d'emploi durant l'été³² parmi les bénéficiaires de CVE (observable à 5 mois sur le graphique 3.3 de gauche), qui compense les reprises d'emploi plus rapides en début de dispositif.

L'emploi occupé à 18 mois a été retrouvé en moyenne 9,3 mois après le début de l'accompagnement pour les bénéficiaires de CVE et 10,2 mois après pour les bénéficiaires de TRA. Parmi les personnes en emploi à 18 mois, 39 % des bénéficiaires de CVE ont débuté cet emploi moins de 8 mois après leur entrée en accompagnement renforcé contre 32 % des bénéficiaires de TRA ; à l'inverse, 34 % des bénéficiaires de CVE ont trouvé cet emploi entre 13 et 18 mois, contre 42 % des bénéficiaires de TRA (graphique 3.3). Si les emplois occupés à 18 mois par les bénéficiaires de TRA sont plus récents, cela s'explique notamment par le fait qu'il s'agit plus souvent de contrats courts. Il est toutefois possible qu'une partie de ces emplois prennent la suite d'autres emplois de courte durée, non observables dans l'enquête statistique.³³

³² La distribution des dates de début de l'emploi occupé à 8 mois (graphique 3.3, gauche) laisse apparaître une diminution du taux d'emploi pour les bénéficiaires CVE à 5 mois. Ce moment correspond, pour la deuxième cohorte de demandeurs d'emploi (entrés en dispositif en mars 2010) au mois d'août 2010, l'été étant traditionnellement une période moins favorable aux reprises d'emploi. Notons cependant que ce n'est pas le cas pour les bénéficiaires accompagnés par les opérateurs privés.

³³ Le graphique 3.3 présente la distribution des dates de début de l'emploi occupé à 8 et 18 mois et ne tient pas compte des éventuels emplois intermédiaires qui ont pu être occupés précédemment. Parmi les personnes en emploi à 18 mois, davantage de bénéficiaires de TRA ont accepté des contrats de durée inférieure à 6 mois, d'où le pic observé pour les bénéficiaires de TRA entre 12 et 18 mois. Le creux entre 5 et 12 mois n'implique pas que les bénéficiaires de TRA n'ont pas travaillé pendant cette période, mais bien que les contrats identifiés au moment de l'enquête (à 18 mois) ont débuté plus tard.

Pour les personnes en emploi durable à 18 mois, le délai moyen de reprise de cet emploi est de 9,1 mois, sans distinction notable entre les bénéficiaires de CVE et de TRA.



Environ 15 % des bénéficiaires de TRA ou CVE occupent un emploi non durable 8, 13 ou 18 mois après le début de l'accompagnement renforcé (tableau 3.3). Les proportions de bénéficiaires sans emploi et de bénéficiaires en emploi durable sont différentes entre les deux dispositifs mais ont des évolutions temporelles proches : en TRA comme en CVE, la part des bénéficiaires sans emploi diminue entre 8 et 18 mois alors que celle des bénéficiaires en emploi durable augmente.

Quel que soit le type d'accompagnement, les transitions entre emploi durable, emploi non durable et situation de non emploi sont fréquentes (tableau 3.4). Les bénéficiaires de TRA sont toutefois plus nombreux à connaître des transitions de l'emploi (durable ou non) vers le non emploi : parmi ceux qui étaient en emploi non durable à la fin de l'accompagnement, 39 % sont sans emploi 5 mois plus tard, contre 28 % de leurs homologues en CVE ; parmi ceux qui étaient en emploi durable à 8 mois, 22 % sont sans emploi 10 mois plus tard, contre 15 % pour les bénéficiaires de CVE. Ces parcours plus heurtés des bénéficiaires de TRA ne peuvent toutefois être uniquement mis en regard de l'accompagnement dont ils ont bénéficié. Ils résultent aussi probablement de difficultés d'accès à l'emploi plus marquées avant l'entrée en accompagnement.

Tableau 3.3
Part des personnes sans emploi, en emploi non durable et en emploi durable, 8, 13 et 18 mois après leur entrée en dispositif

En %	Situation	Situation à 18 mois			
		Non emploi	Emploi non durable	Emploi durable	
TRA	à 8 mois	61,7	15,5	22,8	100
	à 13 mois	55,4	15,8	28,8	100
	à 18 mois	51,3	15,7	33,0	100
CVE	à 8 mois	56,7	15,0	28,3	100
	à 13 mois	47,9	16,3	35,8	100
	à 18 mois	42,6	15,1	42,3	100

Lecture : 8 mois après leur entrée en dispositif, 61,7 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi sont sans emploi, 15,5 % en emploi non durable et 22,8 % en emploi durable.
Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Tableau 3.4
Transitions entre situations sur le marché du travail entre 8 et 18 mois

Situation à 8 mois		En %	Situation à 18 mois			
			Non emploi	Emploi non durable	Emploi durable	
			TRA	63,5	14,5	
CVE	Non emploi	39,3	32,8	27,9	100	
	Emploi non durable	22,5	6,7	70,8	100	
	Emploi durable	59,8	13,2	27,0	100	
	Non emploi	28,1	37,7	34,2	100	
	Emploi non durable	14,8	7,0	78,2	100	
	Emploi durable					

Lecture : Parmi les bénéficiaires de trajectoire emploi sans emploi 8 mois après leur entrée en dispositif, 63,5 % sont toujours sans emploi 18 mois après leur entrée en dispositif, 14,5 % sont en emploi non durable, et 22,0 % en emploi durable.
Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

7. Les écarts entre Pôle emploi et les opérateurs privés sont plus faibles pour la cohorte la plus récente

Les demandeurs d'emploi entrés en accompagnement renforcé en novembre 2009 sont plus souvent en emploi à l'horizon de 8 mois que ceux ayant démarré leur accompagnement en mars 2010 : 41 % contre 37 %. La baisse du taux de retour à l'emploi entre les deux cohortes est plus marquée pour les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi que pour ceux accompagnés par les opérateurs privés. De ce fait, l'écart de taux de reclassement entre les bénéficiaires de CVE et les bénéficiaires de TRA à l'horizon de 8 mois se réduit entre la 1^{ère} et la 2^{ème} cohorte.

Ce résultat est confirmé une fois tenu compte des différences de profil sociodémographique (annexe 2) : les bénéficiaires de la deuxième cohorte accompagnés par CVE ont, toutes choses égales par ailleurs, un taux d'emploi à 8 mois inférieur de 7,8 points à celui des bénéficiaires de la première cohorte. La baisse du taux d'emploi à 8 mois est plus faible entre les deux cohortes pour le dispositif Trajectoire emploi (-3,9 points, toutes choses égales par ailleurs). Globalement, les taux d'emploi à 13 ou 18 mois ne sont pas différents entre la 1^{ère} et la 2^{ème} cohorte, que l'on considère les bénéficiaires d'un accompagnement CVE ou ceux suivis par un opérateur privé. En revanche, l'analyse du taux d'emploi durable fait apparaître une amélioration du dispositif TRA comparativement au dispositif CVE pour la deuxième cohorte aux horizons de 8 et 13 mois (annexe 3).

Il est délicat d'interpréter ces évolutions, qui ne semblent pas liées directement à la conjoncture. La baisse du taux de retour à l'emploi à 8 mois entre les deux cohortes s'explique vraisemblablement pour partie par les périodes sur lesquelles a porté l'accompagnement qui incluent pour la 2^{ème} cohorte les mois d'été. Cette baisse est toutefois moindre pour les opérateurs privés. Ceci laisse à penser que la performance des OPP s'est améliorée avec la stabilisation progressive de la mise en œuvre des dispositifs en lien avec Pôle emploi. Il est en effet vraisemblable que la mise en place sur le terrain des équipes et des pratiques ait nécessité un peu de temps.

Les chances de retour à l'emploi associées à certaines caractéristiques individuelles varient par ailleurs selon que l'accompagnement est mis en œuvre par Pôle emploi ou des opérateurs privés (annexes 2 et 3). « Toutes choses égales par ailleurs », le fait d'avoir connu plusieurs épisodes de chômage au cours de son parcours professionnel est davantage un handicap au retour à l'emploi pour les publics suivis par les opérateurs privés que pour ceux suivis par Pôle emploi, tandis qu'avoir été principalement inactif avant l'entrée en dispositif semble moins pénalisant pour les personnes suivies par un OPP. Les femmes retrouvent, comparativement aux hommes, plus souvent un emploi durable lorsqu'elles ont été accompagnées par un opérateur privé. Les manœuvres, ouvriers spécialisés ou techniciens/agents de maîtrise sont plus souvent en emploi (relativement aux employés qualifiés) s'ils ont bénéficié de CVE plutôt que de TRA. Enfin, un taux de chômage élevé dans la zone d'emploi semble être davantage un handicap pour les opérateurs privés que pour les équipes CVE.

8. Des emplois retrouvés moins stables qu'avant l'inscription à Pôle emploi

Lorsqu'ils sont en emploi 8 mois après leur entrée en dispositif, les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé ont des types de contrat très proches : 32 % sont en CDI, 41 % en CDD, 20 % en intérim et 3 % ont créé leur propre entreprise ou sont à leur compte (tableau 3.5). Les emplois occupés sont moins stables que ceux occupés avant l'inscription à Pôle emploi : alors que 54 % des personnes en emploi avant leur épisode de chômage étaient en CDI, seules 32 % des personnes en emploi le sont 8 mois après leur entrée en accompagnement. Inversement la part des CDD passe de 30 % avant l'inscription à Pôle emploi à 41 % et celle des contrats de travail temporaire de 12 % pour les bénéficiaires de TRA et 9 % pour les bénéficiaires de CVE avant l'inscription, à 20 %. Au fil du temps, la part des emplois en CDI se rapproche peu à peu de son niveau d'avant l'épisode de chômage, passant de 32 % à 8 mois à 43 % à 18 mois. Les parts de CDD et de contrats de travail temporaire se rapprochent également peu à peu de leur niveau d'avant l'épisode de chômage (respectivement 27 % de CDD et 15 % de CTT à 18 mois).

De manière similaire, alors que 83 % des contrats antérieurs étaient à temps plein, seuls 76 % des contrats de travail le sont 8 mois après l'entrée en accompagnement renforcé, sans distinction notable entre Pôle emploi et les opérateurs privés.

Près de 70 % des emplois occupés à 8 mois le sont dans des entreprises privées ou publiques, 7 % dans l'administration publique et 9 % dans une entreprise de travail temporaire ou d'intérim. Les demandeurs d'emploi qui ont été suivis par un OPP occupent un peu plus souvent des postes d'ouvrier spécialisé, de manœuvre ou d'employé non qualifié que ceux accompagnés par Pôle emploi (30 % contre 24 %). À l'inverse, ils occupent moins souvent des postes d'employé qualifié (31 % pour les TRA contre 38 % pour les CVE) ou d'agent de maîtrise ou technicien (respectivement 8 % et 13 %). Ces écarts reflètent en grande partie les différences de caractéristiques des postes occupés avant l'épisode de chômage entre les bénéficiaires de CVE ou de TRA.

La moitié des bénéficiaires de TRA ou de CVE ayant retrouvé un emploi 8 mois après leur entrée en accompagnement renforcé ont un salaire inférieur à celui qu'ils percevaient avant leur épisode de chômage (baisse de salaire de l'ordre de 25 %) et un sur dix environ n'a pas connu d'évolution salariale. Près de 40 % des personnes ayant retrouvé un emploi connaissent quant à eux une amélioration salariale (de l'ordre de + 21 %).

Tableau 3.5

Caractéristiques de l'emploi précédant l'inscription à Pôle emploi et des emplois occupés 8 et 18 mois après l'entrée en dispositif

	Caractéristiques de l'emploi occupé						
	avant leur inscription à PE		8 mois après l'entrée en dispositif		18 mois après l'entrée en dispositif		
	pour toutes les personnes qui étaient en emploi avant leur inscription à PE (en %)		pour toutes les personnes en emploi 8 mois après l'entrée en dispositif (en %)		pour toutes les personnes en emploi 18 mois après l'entrée en dispositif (en %)		
	OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi	
Demandeurs d'emploi accompagnés par dans le cadre du dispositif	TRA	CVE	TRA	CVE	TRA	CVE	
Type de contrat	CDI : Contrat à Durée Indéterminée	53,7		31,6		42,5	
	CDD : Contrat à Durée Déterminée	30,4		40,7		27,3	
	dont CDD ≥ 6 mois	22,6		24,2		13,3	
	dont CDD < 6 mois ou durée inconnue	7,8		16,6		14,1	
	CTT : Contrat de Travail Temporaire	11,7	9,4	20,2		15,3	
	dont CTT ≥ 6 mois	7,1		6,6		2,1	
	dont CTT < 6 mois ou durée inconnue	4,0		13,6		13,2	
	Créateurs d'entreprise et personnes à leur compte	1,6		2,7		4,8	
	Contrat saisonnier, contrat aidé, salariés de particulier	3,2		5,6	2,2	10,1	
Emploi durable	Emploi durable (CDI, création d'entreprise, contrats ≥ 6 mois)	86,9		59,6	65,5	67,7	73,6
	Emploi non durable	13,1		40,4	34,5	32,3	26,4
Temps de travail	Temps plein	83,0		75,8		74,4	
	Temps partiel	17,0		24,2		25,6	
Qualification de l'emploi	OS / Manœuvre / Employé non qualifié	29,3	25,2	30,2	23,7	26,2	
	Ouvrier qualifié	18,0	14,8	15,8		15,4	
	Employé qualifié	29,5	33,6	31,4	38,2	30,2	
	Agent de maîtrise/ technicien	9,7	13,0	8,2	13,0	10,0	15,7
	Cadre / profession libérale, artisan, chef d'entreprise	11,1		9,0		12,2	
	Ne sait pas	2,5		4,0		4,3	
Nature de l'employeur	Entreprise privée/publique	70,4	75,5	68,7		66,8	
	Etat / Collectivité locale	7,3	4,8	7,2		8,4	
	ETT / Interim	6,4		9,5		9,8	
	Association	4,7	2,9	5,9		6,1	
	Particulier / artisan / commerçant / prof. libérale / exp. agr	9,7		8,1	5,0	6,4	
	Ne sait pas	1,3		1,4		2,3	
Salaire mensuel moyen (euros)	1419	1523	1301		1283		
Salaire mensuel median (euros)	1260	1300	1200	1280	1205	1256	
Ecart de salaire entre l'emploi occupé avant l'inscription à Pôle emploi et l'emploi actuel (En % *)							
Ecart négatif			49,1		51,6		
Ecart nul			11,7		6,2		
Ecart positif			39,2		42,2		

Lecture : 31,6 % des personnes (suivies par un opérateur privé ou par Pôle emploi) en emploi 8 mois après leur entrée en dispositif sont en CDI.

* Pour les personnes en emploi avant leur entrée en dispositif et en emploi 8 mois après leur entrée, c'est-à-dire 87 % des personnes en emploi à 8 mois (86 % à 18 mois), ou encore 34 % de l'échantillon total à 8 mois (44 % à 18 mois).

Note : lorsque deux chiffres distincts sont présentés pour TRA et CVE, la différence est significative (à 95 % de confiance) entre les bénéficiaires des deux dispositifs ; lorsque les différences ne sont pas significatives entre les deux dispositifs, un seul chiffre est présenté.

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

9. Une mobilité professionnelle importante

Les demandeurs d'emploi ne retrouvent pas toujours le même type d'emploi qu'avant leur inscription à Pôle emploi. Six personnes sur dix en emploi à 8 mois déclarent ainsi avoir changé de secteur d'activité (47 %) et/ou de métier (52 %). La fréquence de ces changements de secteurs ou de métiers augmente légèrement à 18 mois. Au final à 18 mois, 65 % des demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un accompagnement renforcé déclarent avoir changé soit de secteur soit de métier et 44 % des personnes en emploi déclarent avoir changé à la fois de métier et de secteur. Les ouvriers qualifiés ont moins souvent changé de secteur ou de métier que les autres catégories socioprofessionnelles.

10. Des demandeurs d'emploi globalement satisfaits de l'emploi occupé malgré des concessions salariales

69 % des personnes en emploi 8 mois après leur entrée en dispositif déclarent que cet emploi correspond à ce qu'elles recherchaient (tableau 3.6). De même, l'opinion quant aux caractéristiques de leur emploi varie peu entre bénéficiaires de TRA et de CVE. Trois personnes sur quatre sont satisfaites de la nature de leur contrat et plus de huit sur dix de leur temps de travail, du métier exercé comme de la durée de transport entre le domicile et le travail. En revanche, l'insatisfaction est plus élevée concernant les salaires : 37 % se déclarent peu ou pas du tout satisfaits de leur salaire.

Environ 30 % des demandeurs d'emploi qui sont en emploi 8 mois après leur entrée en accompagnement renforcé déclarent avoir dû faire des concessions pour obtenir cet emploi. S'ils mentionnent principalement des concessions salariales (45 %), ils sont également 21 % à déclarer avoir dû accepter une durée de transport plus longue, et 14 % à avoir dû changer d'activité³⁴. Les concessions réalisées par les personnes en emploi à 18 mois sont à la fois plus fréquentes (35 % déclarent avoir fait des concessions) et beaucoup plus nombreuses : ainsi parmi les personnes déclarant avoir fait des concessions, plus de 6 sur 10 citent les concessions salariales, 5 sur 10 une baisse de qualification, et plus de 4 sur 10 indiquent avoir accepté une durée de transport plus longue, des horaires particuliers (nuits, week-end), une durée de travail différente ou un changement d'activité.

11. Une part importante des personnes ayant retrouvé un emploi continue à en rechercher un autre activement CVE

Malgré une satisfaction globale sur l'emploi retrouvé, 56 % des personnes en emploi à 8 mois déclarent continuer à rechercher activement un autre emploi, qu'elles aient été suivies par Pôle emploi ou par un opérateur privé. Elles sont encore 45 % parmi les personnes en emploi à 18 mois. La probabilité de rechercher activement un autre emploi est fortement corrélée à la qualité de l'emploi retrouvé : ainsi les personnes embauchées en CDD court mais surtout en mission d'intérim déclarent beaucoup plus souvent que les autres poursuivre leurs recherches d'emploi. De même, les personnes à temps partiel, ayant subi une baisse de salaire par rapport à l'emploi occupé précédemment ou ayant des problèmes de transport (pas de permis de conduire ou de moyen de transport personnel) déclarent plus souvent continuer à rechercher un autre emploi.

Parmi les personnes en emploi à 8 mois, 64 % des bénéficiaires de TRA sont toujours inscrits sur les listes de Pôle emploi malgré leur reprise d'activité, et 59 % pour les bénéficiaires de CVE. Ils sont encore respectivement 49 et 42 % parmi les personnes en emploi à 18 mois.

L'inscription sur les listes de Pôle emploi est une condition nécessaire pour continuer de percevoir une indemnité chômage. Ainsi 11 % des demandeurs d'emploi en emploi à 18 mois déclarent continuer à toucher une allocation en complément de leur salaire.

³⁴ 52 % des personnes ayant retrouvé un emploi ont changé de métier. Toutefois, certaines ne considèrent pas qu'il s'agit d'une concession.

Tableau 3.6

Satisfaction vis-à-vis de l'emploi occupé 8 et 18 mois après l'entrée en dispositif et concessions réalisées

		En %		8 mois		18 mois	
Demandeurs d'emploi accompagnés par		OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi		
dans le cadre du dispositif		TRA	CVE	TRA	CVE		
L'emploi occupé correspond à celui recherché	Tout à fait ou plutôt	68,9		69,8			
	Plutôt pas ou pas du tout	31,1		30,2			
Satisfaction vis-à-vis de :	Type de contrat de travail (CDI / CDD / CTT...)	74,4		74,7			
	Temps de travail (temps plein / temps partiel)	87,1		84,9			
	Salaire	62,6		65,6			
	Métier exercé (conforme à celui recherché)	86,2		87,8			
	Durée du trajet entre le travail et le domicile	84,6		82,7			
	Proportion de personnes en emploi déclarant avoir réalisé des concessions pour retrouver un emploi		30,9		34,7		
Nature des concessions réalisées (parmi les personnes en emploi ayant déclaré avoir fait des concessions)	Déménagement	7,0		13,8			
	Durée de transport plus longue	21,0		43,7			
	Baisse de salaire	44,6		61,0			
	Baisse de qualification	11,6		50,7			
	Horaires particuliers (nuit, week-end...)	11,9		44,9			
	Durée de travail différente	11,4		46,3			
	Type de contrat de travail particulier (CTT...)	10,4		34,3			
	Changement d'activité	14,0		46,2			
	Autre concession	6,0		12,9			
Proportion de personnes en emploi déclarant être toujours en recherche active d'un autre emploi		56,1		45,0			
Proportion de personnes en emploi toujours inscrites à Pôle emploi malgré la reprise d'une activité		63,5	58,6	49,1	41,9		
Proportion de personnes en emploi déclarant toucher une allocation chômage en plus du salaire		-		11,0			

Lecture : Parmi les demandeurs d'emploi accompagnés par un opérateur privé comme par Pôle emploi, salariés 8 mois après leur entrée en dispositif, 68,9 % se déclarent tout à fait ou plutôt satisfaites de l'emploi retrouvé.

Note : Lorsque deux chiffres distincts sont présentés pour TRA et CVE, la différence est significative (à 95 % de confiance) entre les bénéficiaires des deux dispositifs. Lorsque les différences ne sont pas significatives entre les deux dispositifs, un seul chiffre est présenté.

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

4. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP : contenu de l'accompagnement et opinion des bénéficiaires

La mise en œuvre de l'accompagnement dans le cadre des dispositifs CRP/CTP s'effectue de façon contrastée selon l'organisme en charge du suivi. Si les opérateurs privés organisent fortement leur accompagnement autour des entretiens et des ateliers et prestations d'aide à la recherche d'emploi, Pôle emploi tend à privilégier la mise en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs. Les licenciés économiques accompagnés par les opérateurs privés bénéficient ainsi d'entretiens individuels plus nombreux et d'une durée sensiblement plus longue que ceux réalisés par Pôle emploi. De même, ils bénéficient plus fréquemment d'ateliers ou de prestations d'aide à la recherche d'emploi. A l'inverse, les adhérents à la CRP ou au CTP suivis par Pôle emploi sont plus nombreux à avoir reçu des offres d'emploi de la part de leur conseiller que ceux accompagnés par un opérateur privé.

Qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou par Pôle emploi, plus de quatre bénéficiaires sur dix ont suivi une formation au cours de la période d'accompagnement renforcé.

Quel que soit l'opérateur en charge de l'accompagnement, les demandeurs d'emploi se déclarent globalement satisfaits et plus des trois quarts recommanderaient ce type de dispositif à une personne se trouvant dans la même situation. Cette opinion positive perdure au cours des mois suivant la fin de l'accompagnement et concerne aussi les personnes n'ayant pas pu se reclasser.

Le contexte économique difficile, et notamment le peu d'offres d'emploi, est la principale difficulté mentionnée par les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP dans leur recherche d'emploi.

Les résultats présentés dans cette partie sont issus de l'enquête statistique réalisée auprès de licenciés économiques entrés en convention de reclassement personnalisé (CRP) ou en contrat de transition professionnelle (CTP) en novembre 2009 ou mars 2010. Ils ont été accompagnés soit par un opérateur privé (dans le cadre du dispositif « Licenciés économiques (LEC) ») soit par Pôle emploi (annexe 1, parties 2 et 3.2).

Les salariés licenciés pour motif économique qui adhèrent à la convention de reclassement personnalisé (CRP) ou au contrat de transition professionnelle (CTP) bénéficient d'un accompagnement renforcé de 12 mois. Un plan d'action de reclassement personnalisé doit être mis en place, avec des entretiens réguliers avec un conseiller, des ateliers et prestations d'aide à la recherche d'emploi, ainsi que des actions de formation ou des mesures d'appui social (annexe 1, partie 2).

1. Formation et suivi personnalisé : des motivations fortes pour l'adhésion aux dispositifs CRP et CTP

Bénéficier de plus de formation et d'accompagnement ainsi que d'un suivi plus personnalisé sont les motivations premières pour adhérer aux dispositifs CRP ou CTP³⁵. Ces motifs d'adhésion sont en effet cités par environ huit bénéficiaires sur dix (graphique 4.1). Obtenir davantage d'offres d'emploi et davantage d'outils d'aide à la recherche d'emploi sont également largement mentionnés : respectivement par sept adhérents sur dix et six adhérents sur dix. L'aide à la recherche d'emploi n'est cependant pas le seul motif d'adhésion : plus de six personnes sur dix mettent ainsi en avant le bénéfice d'une meilleure indemnisation³⁶ (66 % pour les personnes suivies par Pôle emploi, contre un peu moins de 60 % pour celles accompagnées par un opérateur privé de placement (OPP)).

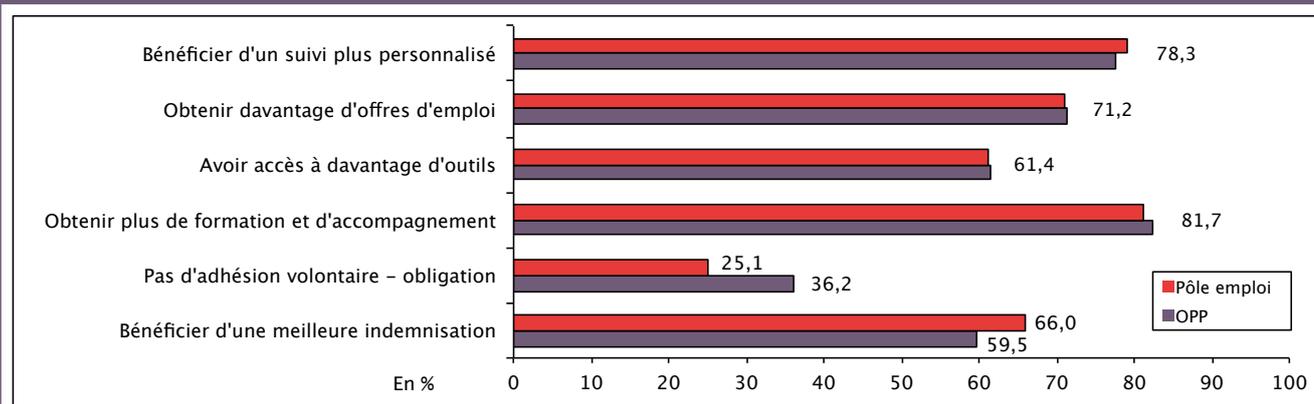
D'autres motivations relèvent davantage du registre de la contrainte. Ainsi, 36 % des personnes suivies par un OPP et 25 % des personnes suivies par Pôle emploi déclarent s'être senties obligées d'adhérer au dispositif.

³⁵ Lorsqu'une personne adhère à la CRP ou au CTP, elle a connaissance de l'organisme qui va l'accompagner.

³⁶ Les adhérents à la CRP ayant deux ans d'ancienneté dans l'entreprise et tous les adhérents au CTP perçoivent une allocation pendant 12 mois, égale à 80 % du salaire brut. Les adhérents à la CRP ayant moins de deux ans d'ancienneté perçoivent l'allocation de retour à l'emploi (ARE).

Graphique 4.1

Motivations de l'adhésion au dispositif d'accompagnement renforcé



Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.
 Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

2. Des entretiens individuels plus nombreux et plus longs chez les opérateurs privés

Les demandeurs d'emploi en CRP ou CTP accompagnés par un opérateur privé bénéficient d'entretiens individuels en face à face plus nombreux que ceux accompagnés par Pôle emploi. Au cours des 8 premiers mois d'accompagnement renforcé, les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP accompagnés par un OPP ont eu ainsi en moyenne 2,7 entretiens par mois contre 1,5 pour les personnes accompagnées par Pôle emploi (tableau 4.1). La fréquence des entretiens conduits par les OPP est un peu plus faible au cours des quatre derniers mois (2,3 par mois) même si elle demeure nettement supérieure à celle réalisée par Pôle emploi (1,5)³⁷.

Au cours des 8 premiers mois dans le dispositif, près des trois quarts (73 %) des bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP ont eu au moins 2 entretiens individuels par mois chez les opérateurs privés contre 37 % en cas de suivi par Pôle emploi, et 43 % ont eu 4 entretiens par mois ou plus chez les OPP contre 13 % chez Pôle emploi.

Les entretiens sont également plus longs chez les opérateurs privés. Au cours des 8 premiers mois d'accompagnement, 56 % des entretiens ont duré plus de 45 minutes pour les OPP contre 29 % pour Pôle emploi. Les entretiens menés par Pôle emploi, comme par les OPP, se révèlent un peu moins longs entre 8 et 12 mois.

Ces résultats différenciés en matière de fréquence et de durée des entretiens s'expliquent en partie par les obligations contractuelles des opérateurs privés. Le cahier des charges des OPP prévoyait en effet « un contact hebdomadaire (entretien individuel ou regroupement) hors période de formation ou de travail » pendant toute la durée du dispositif.

Les licenciés économiques suivis par un OPP ont enfin moins souvent changé de conseiller au cours du dispositif : moins d'une personne sur deux (45 %) contre 61 % à Pôle emploi.

En dépit des différences dans le déroulement, la fréquence et la durée des entretiens, les demandeurs d'emploi semblent aussi satisfaits du déroulement global de ces entretiens, qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou par Pôle emploi. Au cours des 8 premiers mois, 50 % des demandeurs d'emploi se déclarent tout à fait satisfaits quel que soit le dispositif et 38 % se déclarent assez satisfaits. Au cours des 4 derniers mois d'accompagnement, cette opinion positive perdure chez les personnes suivies par un OPP (52 % sont tout à fait satisfaites) mais recule légèrement pour les personnes suivies par Pôle emploi (45 % se déclarent tout à fait satisfaites).

³⁷ Ce partage de la phase d'accompagnement, qui dure au maximum 12 mois, en deux sous-périodes ne résulte pas de caractéristiques des dispositifs CRP et CTP. Il est lié aux dates auxquelles les demandeurs d'emploi accompagnés sont enquêtés (8 mois après l'entrée en dispositif et 13 mois après). Malgré son caractère ad hoc, il permet de distinguer une période de début d'accompagnement et de fin de celui-ci. 54 % des personnes entrées en CRP ou CTP ont eu au moins un entretien en face à face avec leur conseiller entre 8 et 12 mois et sont donc considérés comme encore accompagnés sur cette période.

Près de huit bénéficiaires sur dix (suivis par Pôle emploi ou par un OPP) estiment par ailleurs que les entretiens sont à la bonne fréquence et ce tout au long du dispositif. Cependant, 18 % des demandeurs d'emploi suivis par un OPP les trouvent trop fréquents pendant les 8 premiers mois, contre 11 % de ceux suivis par Pôle emploi. A l'inverse 5 % des personnes accompagnées par un OPP trouvent ces entretiens pas assez fréquents contre 10 % des personnes suivies par Pôle emploi.

Entre 8 et 12 mois, en lien avec la légère baisse du nombre d'entretiens chez les OPP, moins de bénéficiaires suivis par les OPP trouvent ces entretiens trop fréquents (11 %), et davantage les trouvent pas assez fréquents.

Indépendamment de l'organisme qui les accompagne, les bénéficiaires sont satisfaits de la durée des entretiens. Neuf sur dix la considèrent satisfaisante. De manière logique, leur durée est cependant plus souvent jugée trop longue chez les OPP que chez Pôle emploi et plus souvent jugée trop courte chez Pôle emploi en fin de dispositif, même si ces appréciations restent dans tous les cas très minoritaires (moins de 8 % des bénéficiaires).

Tableau 4.1

Entretiens individuels en face à face				
Accompagnement réalisé par :	0 - 8 mois		8 - 12 mois	
	OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi
Changement de conseiller au cours des 12 mois de dispositif (en %)	-		45,2	61,1
Nombre moyen d'entretiens individuels mensuels	2,7	1,5	2,3	1,5
Satisfaction globale / entretiens individuels (en %)				
Tout à fait satisfait	49,7		52,3	45,1
Assez satisfait	37,9		35,9	42,6
Plutôt pas satisfait	7,3		6,1	
Pas du tout satisfait	5,2		5,9	
Fréquence des entretiens individuels par mois (en %)				
Moins de un entretien	9,4	21,9	13,6	
Un entretien	17,2	41,2	28,5	51,9
2 à 3 entretiens	30,2	23,6	32,4	25,5
4 entretiens ou plus	43,1	13,2	26,7	7,5
Satisfaction / fréquence (en %)				
Trop fréquents	18,1	11,0	10,7	6,8
A la bonne fréquence	77,8		79,7	
Pas assez fréquents	5,3	10,0	11,3	
Durée moyenne des entretiens individuels (en %)				
15 minutes ou moins	2,4	6,9	4,7	8,0
Entre 16 et 30 minutes	16,5	35,9	22,5	41,5
Entre 31 et 45 minutes	26,3		27,7	
Entre 46 minutes et 1 heure	37,7	21,5	33,4	17,0
Plus d'une heure	18,4	7,7	13,0	4,3
Satisfaction / durée (en %)				
Durée trop longue	7,0	3,5	4,6	2,2
Durée satisfaisante	88,1	90,8	90,3	
Durée trop courte	5,4		4,8	7,8

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Champ : 0-8 mois : les adhérents à la CRP ou au CTP qui ont eu au moins un entretien au cours des 8 premiers mois ; 8-12 mois : les adhérents qui ont eu au moins un entretien entre 8 et 12 mois.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

Lecture : Pendant les huit premiers mois d'accompagnement, 9,4 % des personnes suivies par un OPP ont eu moins d'un entretien individuel par mois.

Au-delà des entretiens individuels, diverses prestations d'accompagnement permettent d'aider les demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi : ateliers d'aide à la recherche d'emploi (ateliers de préparation de CV, de rédaction de lettres de motivations...), bilans de compétence, entretiens collectifs, évaluations en milieu de travail et formations.

3. Au-delà des entretiens individuels, davantage de contacts avec les conseillers des opérateurs privés

Au-delà des entretiens individuels en face à face, les contacts, que ce soit lors d'entretiens collectifs ou par courriel et téléphone, sont également plus nombreux quand le suivi est effectué par un opérateur privé.

Environ six licenciés économiques sur dix accompagnés par un opérateur privé ont bénéficié d'au moins un entretien collectif contre trois sur dix parmi ceux accompagnés par Pôle emploi. Ces entretiens collectifs sont globalement moins appréciés que les entretiens individuels : seuls 36 % des personnes qui en ont suivi se déclarent tout à fait satisfaites du déroulement global de ces entretiens, contre 50 % pour les entretiens individuels. L'insatisfaction est légèrement supérieure pour les bénéficiaires suivis par un OPP (20 % de tout à fait ou plutôt insatisfaits contre 16 % pour ceux suivis par Pôle emploi). La moindre satisfaction vis-à-vis des entretiens collectifs est sans doute à mettre en relation avec les fortes attentes des demandeurs d'emploi en matière de suivi individualisé et personnalisé (huit personnes sur dix mettent en avant cet élément dans leur motivation pour adhérer au dispositif CRP/CTP).

Au cours des 8 premiers mois d'accompagnement, les personnes suivies par un opérateur privé ont eu plus fréquemment au moins un contact téléphonique (83 %) ou par courriel (67 %) avec l'opérateur que les personnes suivies par Pôle emploi (respectivement 72 % et 60 %). Au cours des 4 derniers mois d'accompagnement, les contacts par téléphone se sont faits moins fréquents mais sont restés plus nombreux chez les OPP (55 %, contre 43 % pour Pôle emploi). La proportion de bénéficiaires contactés par courriels au cours de ces quatre derniers mois est en revanche restée la même parmi ceux suivis par un OPP (68 %), alors qu'elle a diminué pour ceux suivis par Pôle emploi (48 %).

4. Davantage d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi pour les personnes accompagnées par les opérateurs privés

Pour débiter le parcours d'accompagnement, un entretien individuel de pré-bilan est réalisé dans un délai de huit jours après l'adhésion en vue de définir le projet de reclassement du bénéficiaire. 87 % des adhérents à la CRP ou au CTP accompagnés par un OPP et 81 % de ceux accompagnés par Pôle emploi ont redéfini leur projet professionnel avec leur conseiller. Si nécessaire un bilan de compétences peut être mis en œuvre dans les semaines qui suivent : 34 % en ont réalisé un chez les OPP et 23 % chez Pôle emploi.

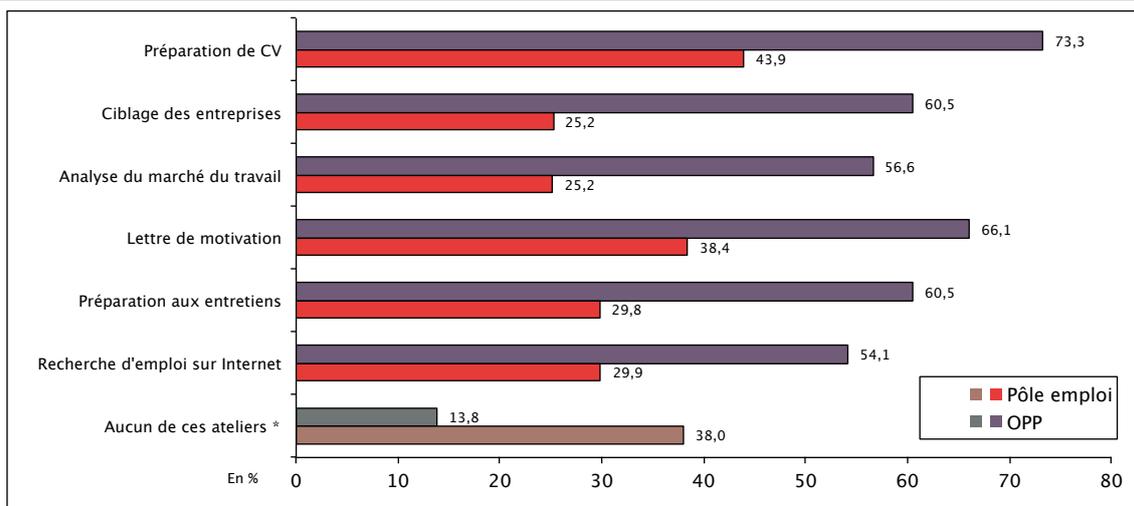
Les divers outils à la disposition des conseillers dans le cadre de l'accompagnement sont diversement mobilisés par les opérateurs privés et Pôle emploi. Les ateliers d'aide à la recherche d'emploi sont environ deux fois plus fréquents chez les OPP qu'à Pôle emploi. Les deux ateliers les plus suivis sont la préparation de CV et l'atelier d'aide à la rédaction de lettres de motivation. Les bénéficiaires accompagnés par les OPP sont respectivement 73 % et 66 % à avoir suivi ces deux ateliers contre 44 % et 38 % pour ceux accompagnés par Pôle emploi. Viennent ensuite pour les bénéficiaires suivis par un OPP les ateliers de ciblage des entreprises (61 %, contre 25 % pour les bénéficiaires suivis par Pôle emploi) et de préparation aux entretiens d'embauche (61 %, contre 30 %). Au final, alors que 38 % des demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi n'ont suivi aucun atelier pendant la totalité de l'accompagnement renforcé, ils sont seulement 14 % dans ce cas parmi ceux suivis par les OPP (graphique 4.2).

En complément de ces ateliers d'aide à la recherche d'emploi, les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP peuvent bénéficier d'autres prestations d'accompagnement, comme une évaluation en milieu de travail³⁸ (EMT) : 18 % en ont réalisé une lorsqu'ils étaient accompagnés par un OPP contre 12 % de ceux accompagnés par Pôle emploi.

³⁸ L'EMT consiste à placer un demandeur d'emploi en situation réelle de travail (80 heures maximum), afin d'évaluer ses compétences et capacités professionnelles ou de découvrir un métier.

Graphique 4.2

Ateliers d'aide à la recherche d'emploi



Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.
 Lecture : 73,3 % des bénéficiaires accompagnés par des OPP et 43,9 % des bénéficiaires accompagnés par Pôle emploi ont suivi un atelier d'aide à la préparation de CV.
 Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %.
 * Aucun atelier parmi ceux cités ci-dessus.

Si les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi ont suivi moins d'ateliers, c'est d'abord parce que les conseillers Pôle emploi leur en ont moins proposé. Ainsi, l'atelier de préparation aux entretiens d'embauche a été proposé à plus de 80 % des bénéficiaires suivis par un OPP contre 57 % de ceux suivis par Pôle emploi (tableau 4.2). Cependant, lorsque la proposition leur en a été faite, les ateliers de préparation de CV et d'aide à la rédaction de lettres de motivation ont également été moins souvent acceptés par les personnes accompagnées par Pôle emploi que par celles suivies par un OPP : l'atelier de préparation de CV a ainsi été proposé mais non suivi par 18 % des personnes accompagnées par un OPP auxquelles il a été proposé, contre 36 % à Pôle emploi.

Tableau 4.2

Prestations d'accompagnement (en %)

Prestations d'accompagnement		Proposées et suivies	Proposées et non suivies	Non proposées	Prestation la plus utile*	
Ateliers d'aide à la recherche d'emploi	Préparation de CV	OPP	73,3	16,4	10,3	25,5
		Pôle emploi	43,9	25,4	30,6	
	Ciblage des entreprises	OPP	60,5	12,1	28,5	9,3
		Pôle emploi	25,2		67,3	
	Analyse du marché	OPP	56,6	7,5	36,1	8,1
		Pôle emploi	25,2		67,3	
	Lettre de motivation	OPP	66,1	14,7	19,2	11,0
		Pôle emploi	38,4	18,5	43,0	
Préparation aux entretiens	OPP	60,5	14,9	25,0	22,2	
	Pôle emploi	29,8		54,8		
Recherche sur Internet	OPP	54,1	15,2	30,6	13,3	
	Pôle emploi	29,9		55,0		
Autres prestations d'accompagnement	Bilan de compétences	OPP	33,5	8,3	28,2	20,2
		Pôle emploi	22,7			
	Evaluation en milieu de travail (EMT)	OPP	17,9	9,6	44,3	20,8
		Pôle emploi	12,4		35,6	
	Entretiens collectifs	OPP	61,4	38,6		13,4
		Pôle emploi	29,1	70,9		
Formations	OPP				49,1	
	Pôle emploi	43,2	12,7	44,1 ⁽¹⁾		

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.
 Lecture : 73,3 % des personnes accompagnées par un OPP ont suivi un atelier de préparation de CV, 16,4 % se sont vu proposer cet atelier mais l'ont refusé et 10,3 % ne se sont pas vu proposer cet atelier.
 * Les résultats dépendent de fait des prestations suivies par chaque bénéficiaire. 20,2 % des personnes qui ont suivi un bilan de compétences citent cette prestation comme la plus utile parmi l'ensemble des prestations dont il a bénéficié.
⁽¹⁾ «Non proposées» ou «mon projet ne nécessitait pas de formation».
 Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

Plus de la moitié des adhérents à la CRP ou au CTP déclarent que le choix du contenu de l'accompagnement a résulté d'un accord entre le demandeur d'emploi et son conseiller (59 % pour les OPP et 54 % pour Pôle emploi). Cependant davantage de personnes accompagnées par Pôle emploi déclarent avoir choisi elles-mêmes les actions réalisées (28 % pour les OPP contre 38 % pour Pôle emploi). A l'inverse, elles sont plus nombreuses chez les opérateurs privés à déclarer que c'est le conseiller qui a choisi le contenu de l'accompagnement (13 % contre 8 % à Pôle emploi).

5. Un accès fréquent à la formation, souvent dans le but de changer de métier

L'accès à la formation est l'une des principales valeurs ajoutées des dispositifs CRP et CTP, celle-ci pouvant notamment permettre au licencié économique de se réorienter vers un métier porteur. Quel que soit l'organisme qui les a accompagnés, plus de quatre bénéficiaires des dispositifs CRP/CTP sur dix (43 %) ont suivi une formation au cours de leur accompagnement (tableau 4.3). La durée de la formation suivie apparaît toutefois plutôt courte, en moyenne, compte tenu de l'objectif de reconversion des licenciés économiques : 2 mois et demi. Si près d'une formation sur quatre (23 %) dure au moins 4 mois, 60 % durent moins de 2 mois.

La formation suivie vise, dans la moitié des cas, un changement de métier, un peu plus fréquemment quand l'accompagnement est réalisé par Pôle emploi (53 % contre 47 % lorsque l'accompagnement est assuré par un OPP). Les autres formations visent plutôt le perfectionnement professionnel ou l'actualisation des compétences. Les demandeurs d'emploi qui ont suivi une formation mentionnent assez fréquemment avoir eu des difficultés pour l'obtenir, un peu plus souvent parmi ceux accompagnés par un opérateur privé (26 % d'entre eux contre 20 % des demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi). Près de la moitié de ces personnes mentionnent des problèmes de financement et quatre sur dix évoquent des délais d'attente trop longs. L'enquête qualitative menée dans huit régions a notamment montré que certains OPP estimaient rencontrer des difficultés dans le champ de la formation du fait de la relation exclusive que conserve Pôle emploi avec les OPCA, dans de nombreuses régions. Alors que les acteurs de Pôle emploi et les OPCA exprimaient leur souhait de conserver un rôle pivot (et conjoint) dans le processus de mobilisation de la formation, certains OPP souhaitaient établir une relation directe avec les OPCA, s'affranchissant du lien avec Pôle emploi.

Tableau 4.3

Formations suivies pendant l'accompagnement renforcé

		En %		
		OPP	Pôle emploi	
Part des bénéficiaires ayant suivi une formation		43,2		
Parmi les bénéficiaires ayant suivi une formation	Formation ≥ 2 mois	40,0		
	Formation ≥ 4 mois	23,3		
	Formation ayant pour but de changer de métier	47,3	53,1	
	Problèmes pour obtenir une formation	26,3	20,3	
	Problèmes de financement	49,2		
	Délais d'attente trop longs	40,4		
	Trop éloignée du domicile	12,4		
	Pas la formation souhaitée	13,3		
	Satisfaction par rapport à la formation suivie			
	Tout à fait satisfait	62,6		
Assez satisfait	28,7			
Plutôt pas ou pas du tout satisfait	8,7			

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

Parmi les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP qui ont suivi une formation, la moitié déclare que celle-ci a été la prestation la plus utile au cours de l'accompagnement (tableau 4.2). La préparation de CV et la préparation aux entretiens d'embauche sont les prestations jugées les plus utiles par près d'un quart des personnes en ayant bénéficié. Viennent enfin le bilan de compétences et l'évaluation en milieu de travail (EMT), cités par une personne sur cinq.

6. Davantage d'offres d'emploi proposées par les conseillers de Pôle emploi

Si les opérateurs privés organisent fortement l'accompagnement des demandeurs d'emploi autour des entretiens individuels, ateliers et prestations d'aide à la recherche d'emploi, les conseillers de Pôle emploi mobilisent, quant à eux, davantage les mises en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs.

Les adhérents à la CRP ou au CTP accompagnés par Pôle emploi sont ainsi plus nombreux à avoir reçu des offres d'emploi de la part de leur conseiller que ceux accompagnés par un opérateur privé : 64 % des personnes suivies par Pôle emploi ont reçu une ou plusieurs offres d'emploi pendant les 8 premiers mois d'accompagnement, contre 49 % pour celles suivies par les opérateurs privés. Entre 8 et 12 mois, 51 % des demandeurs d'emploi encore en accompagnement à Pôle emploi ont reçu des offres contre 39 % de ceux encore en accompagnement chez les OPP (tableau 4.4).

Les licenciés économiques qui ont reçu des offres d'emploi par leur conseiller en ont reçu davantage lorsqu'ils étaient suivis par Pôle emploi : ils en ont reçu 2,1 par mois en moyenne pendant les 8 premiers mois et 4,1 par mois pendant les 4 derniers mois lorsqu'ils étaient suivis par Pôle emploi contre respectivement 1,0 et 2,9 lorsqu'ils étaient suivis par les OPP. Quel que soit l'opérateur en charge du suivi, les conseillers tendent à multiplier les propositions d'offres en fin de dispositif.

Près de neuf demandeurs d'emploi sur dix déclarent avoir répondu aux offres, quel que soit l'organisme en charge du suivi. La qualité de la mise en relation par les conseillers est équivalente chez les opérateurs privés et chez Pôle emploi : parmi les bénéficiaires qui ont répondu aux offres proposées, un peu moins de la moitié des bénéficiaires ont obtenu au moins un entretien d'embauche.

Au cours des 8 premiers mois de l'accompagnement, les offres qui ont débouché sur au moins un entretien d'embauche ont donné lieu à trois entretiens en moyenne. En fin de dispositif, malgré des offres d'emploi transmises par le conseiller plus nombreuses, les demandeurs d'emploi ont obtenu nettement moins d'entretiens d'embauche (1,3 en moyenne entre 8 et 12 mois). Il est possible que l'accroissement des offres proposées par les conseillers en fin d'accompagnement pour favoriser le retour à l'emploi ait pour contrepartie une moins bonne adéquation au profil du demandeur d'emploi. Les demandeurs d'emploi qui sont toujours en accompagnement en fin de dispositif sont peut-être également plus éloignés de l'emploi ou recherchent plus souvent un emploi dans un secteur d'activité en difficulté.

Tableau 4.4

Offres d'emploi et mises en relation avec les employeurs

		0-8 mois		8-12 mois		
		OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi	
Demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé	Part des bénéficiaires ayant reçu des offres d'emploi de leur conseiller (en%)		49,2	63,8	39,3	51,1
	Nombre moyen d'offres d'emploi reçues par mois		1,0	1,2	2,9	4,1
	Part de ces bénéficiaires ayant répondu à ces offres d'emploi (en %)		87,4		89,6	
	Part de ces bénéficiaires ayant eu au moins un entretien d'embauche (en %)		46,8		44,0	
	ayant répondu	ayant eu au moins un entretien d'embauche	3,0		1,3	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : Pendant les huit premiers mois d'accompagnement, 49,2 % des personnes accompagnées par un OPP ont reçu des offres d'emploi de la part de leur conseiller.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

7. Le lieu de travail : principale source d'insatisfaction dans les offres proposées

Les adhérents à la CRP ou au CTP sont globalement satisfaits des offres d'emploi transmises par leur conseiller tout au long des douze mois d'accompagnement. Parmi ceux qui ont reçu des offres, près des deux tiers des adhérents sont tout à fait ou plutôt satisfaits du nombre d'offres proposées, qu'ils aient été suivis par un opérateur privé ou par Pôle emploi.

Les caractéristiques des offres proposées conviennent globalement aux demandeurs d'emploi. Pour toutes ou la plupart des offres, 75 % sont satisfaits du secteur d'activité, 63 % de la nature du contrat (CDI, CDD...) et 60 % du salaire. Cependant, seuls 42 % sont satisfaits du lieu de travail des offres proposées, un quart des bénéficiaires jugeant même qu'aucune offre ne proposait un lieu de travail satisfaisant (tableau 4.5).

Les demandeurs d'emploi suivis par un opérateur privé sont plus souvent satisfaits du lieu de travail proposé (28 % de personnes satisfaites pour toutes les offres contre 13 % à Pôle emploi).

Les licenciés économiques qui ont retrouvé un emploi à l'issue du dispositif sont quant à eux logiquement plus souvent satisfaits par les offres proposées que ceux qui n'ont pas retrouvé d'emploi. Ainsi, 71 % des bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP en emploi 13 mois après le début de l'accompagnement sont satisfaits de la nature du contrat et 64 % du salaire, pour toutes ou la plupart des offres, contre 54 % pour ces deux éléments parmi ceux n'ayant pas retrouvé d'emploi.

Tableau 4.5

Satisfaction vis-à-vis des offres transmises par le conseiller et leurs caractéristiques

Satisfaction / nombre d'offres proposées	En %	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout
		Pour toutes	Pour la plupart	Pour quelques unes	Pour aucune
		15	48,5	20,5	15,1
Le contenu du poste correspondait à celui recherché		23,8	28,6	32,3	15,2
La nature du contrat (CDI, CDD...) était convenable		37,1	25,9	24,8	12,2
Le lieu de travail était convenable		20,2	22,0	31,8	26,0
Les offres correspondaient au secteur d'activité recherché		48,7	25,8	18,3	7,2
Le temps de travail était convenable		29,5	26,0	28,5	16,0
Le salaire proposé était convenable		32,0	27,5	27,8	12,8

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : La satisfaction vis-à-vis des offres d'emploi est très similaire pour les offres proposées pendant les 8 premiers mois et pour les offres proposées entre 8 et 12 mois. Les chiffres présentés portent sur la satisfaction des offres reçues pendant les 8 premiers mois d'accompagnement. La satisfaction est également très similaire pour les personnes suivies par un OPP et celles suivies par Pôle emploi. Un seul chiffre est donc présenté sur l'ensemble des adhérents à la CRP ou au CTP. Les très rares différences sont décrites dans le texte.

Lecture : 23,8 % des bénéficiaires trouvent que le contenu du poste correspondait à celui recherché pour toutes les offres d'emploi transmises par leur conseiller.

8. Un suivi dans l'emploi à la sortie du dispositif plus fréquent pour les bénéficiaires accompagnés par les opérateurs privés

Parmi les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP qui sont en emploi à 13 mois (à la sortie du dispositif), deux tiers de ceux qui étaient suivis par un opérateur privé déclarent avoir eu des contacts avec leur conseiller après leur reprise d'emploi, contre 55 % de ceux qui étaient suivis par Pôle emploi.

L'absence de contacts avec leur conseiller CRP/CTP après le retour à l'emploi est rarement perçue comme problématique par les bénéficiaires. En effet, 71 % des personnes accompagnées par Pôle emploi et 77 % de celles accompagnées par un OPP qui n'ont pas eu de contact avec leur conseiller après leur reclassement déclarent qu'elles n'avaient nullement besoin d'échanger avec leur conseiller. Parmi celles qui ont conservé des contacts avec leur conseiller, une personne sur cinq estime avoir été épaulée par son conseiller dans ses relations avec son employeur et une sur dix mentionne une aide pour des problèmes relatifs au contrat de travail ou au salaire.

Les contacts avec le conseiller après la reprise d'emploi ont plus fréquemment concerné la gestion des allocations chômage et leur cumul éventuel avec le salaire pour les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi : ils sont 39 % à mentionner que leur conseiller les a aidés sur ces sujets contre 21 % de ceux accompagnés par un OPP. Les conseillers de Pôle emploi gérant l'indemnisation des demandeurs d'emploi, ils sont logiquement plus à même de les aider dans la gestion de leur allocation.

9. Le contexte économique, principale difficulté mentionnée pour la recherche d'emploi

Parmi les difficultés rencontrées dans leur recherche d'emploi, les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP citent en premier lieu la situation difficile du marché du travail (31 %) et en particulier le fait qu'il n'y ait pas ou peu d'offres d'emploi dans le domaine recherché (21 %) (tableau 4.6).

Les difficultés liées à l'inadéquation entre les postes proposés et les attentes des demandeurs d'emploi ou leurs compétences personnelles sont citées par 15 % des bénéficiaires. Les difficultés liées aux carences en termes de compétences ou d'expérience ne sont que très marginalement évoquées (5 %). Certaines difficultés à caractère discriminatoire sont citées par 12 % des personnes accompagnées par un OPP et 9 % de celles accompagnées par Pôle emploi. L'âge est alors quasi systématiquement évoqué.

Enfin, 13 % déclarent n'avoir rencontré aucune difficulté particulière dans leur recherche d'emploi.

Tableau 4.6

Principales difficultés rencontrées dans la recherche d'emploi

	En %	OPP	Pôle emploi
Marché du travail difficile, contexte économique		30,9	
Pas ou peu d'offres dans mon domaine		21,3	
Pas de réponse à mes candidatures		6,4	
Difficultés liées au poste ou aux offres (expérience, formation ou diplôme insuffisants ; salaire, contrat ou temps de travail inadéquats...)		14,6	
Formation ou diplômes pas assez élevés		5,4	
Expérience insuffisante		3,1	
Salaires proposés insuffisants		3,3	
Difficultés de nature discriminatoire (âge, couleur de peau, genre, handicap, poids, taille, orientations sexuelles...)		11,8	8,7
Age		10,5	7,9
Problèmes pratiques (transport, garde d'enfant, de personnes âgées, coût recherche d'emploi...)		6,7	
Difficulté liée à l'accompagnement (problème pour rédiger un CV, pour convaincre, aucune aide à recherche d'emploi ou formation proposée)		5,6	
Difficultés liées à la santé (maladie, grossesse)		1,3	
Autre difficulté		17,4	
Aucune difficulté		13,0	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.
Lecture : 30,9 % des bénéficiaires citent le marché du travail difficile, le contexte économique comme principale difficulté rencontrée dans leur recherche d'emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

Parmi les personnes qui n'ont pas retrouvé d'emploi 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP, qu'elles aient été suivies par Pôle emploi ou par un opérateur privé, plus de la moitié (55 %) déclarent ne pas avoir reçu de propositions d'embauche, 10 % en ont reçu mais ces propositions ne leur convenaient pas et 32 % ont reçu des offres qui leur convenaient mais qui n'ont pas abouti.

10. Un accompagnement jugé satisfaisant par les bénéficiaires, qu'ils aient ou non retrouvé un emploi

A l'issue des dispositifs CRP et CTP, les trois quarts des bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP jugent tout à fait ou plutôt satisfaisantes les actions réalisées dans le cadre de leur accompagnement renforcé. Ceux suivis par un OPP se déclarent plus souvent tout à fait satisfaits (38 % contre 32 % pour Pôle emploi). La satisfaction globale relative à l'accompagnement est similaire que la personne soit ou non en emploi. Lorsque le licencié économique s'est senti contraint d'adhérer au dispositif, la satisfaction est assez logiquement moindre : 30 % des personnes qui se sont senties obligées d'adhérer sont plutôt pas voire pas du tout satisfaites de l'accompagnement contre 21 % des personnes ne s'étant pas senties contraintes.

L'opinion favorable perdure après la fin de l'accompagnement. 18 mois après l'entrée en accompagnement (soit 6 mois après la durée maximale d'accompagnement), et indépendamment de l'opérateur qui l'a mis en œuvre, 82 % des bénéficiaires sont satisfaits des dispositifs CRP/CTP, en termes de prestations prévues, possibilité de recours aux formations, indemnisation.... 76 % des bénéficiaires se déclarent satisfaits de la façon dont l'organisme a mis en œuvre l'accompagnement : relation avec le conseiller, mobilisation des outils... Ce haut niveau de satisfaction est encore supérieur pour les personnes en emploi à 18 mois.

A l'issue des dispositifs CRP et CTP, 78 % des bénéficiaires déclarent qu'ils conseilleraient ce suivi à une personne dans une situation équivalente à la leur, sans différence notable selon qu'ils ont été accompagnés par un OPP ou par Pôle emploi et selon qu'ils ont retrouvé un emploi ou non. En revanche, seulement 68 % des bénéficiaires de CRP/CTP qui s'étaient sentis obligés d'adhérer recommanderaient ce type de dispositif. Ce sentiment de satisfaction ne s'estompe pas avec le temps. Réinterrogés 18 mois après leur entrée en accompagnement, 85 % des bénéficiaires (qu'ils soient ou non en emploi) déclarent qu'ils pourraient recommander ce type de suivi.

Des différences dans les modalités d'accompagnement selon les types d'opérateurs privés

L'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP a pu recouvrir des modalités diverses selon que les OPP étaient issus de l'univers du reclassement, de l'intérim ou de la formation avec une dimension plus locale (tableau 4.7). Les demandeurs d'emploi suivis par les « OPP reclassement » ont bénéficié en moyenne de davantage d'entretiens individuels par mois (2,8 pendant les huit premiers mois contre 2,5 pour les OPP intérim et 2,3 pour les OPP formation). Près de la moitié ont eu au moins 4 entretiens par mois contre un tiers de ceux suivis par des OPP formation ou intérim. Les personnes accompagnées par les OPP reclassement ont également suivi davantage d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi. L'atelier de ciblage des entreprises a par exemple été suivi par 66 % des personnes accompagnées par un OPP reclassement contre respectivement 43 % et 55 % pour les OPP intérim et formation. Les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP accompagnés par un OPP reclassement ont également suivi davantage de formations.

Les OPP formation ont, pour leur part, davantage privilégié les mises en relation des demandeurs d'emploi avec les employeurs, comme l'a fait également Pôle emploi. Pendant les 8 premiers mois d'accompagnement, 59 % des personnes suivies par ces opérateurs ont reçu une ou plusieurs offres d'emploi contre 49 % pour les OPP reclassement, 38 % pour les OPP intérim et 64 % pour Pôle emploi. Les offres d'emploi proposées par les OPP formation ont plus fréquemment débouché sur des entretiens d'embauche : 54 % des demandeurs d'emploi ayant reçu des offres au cours des 8 premiers mois ont obtenu au moins un entretien d'embauche contre 43 % pour les OPP reclassement, 42 % pour les OPP intérim et 44 % pour Pôle emploi.

Les OPP intérim ont proposé en moyenne moins d'ateliers et prestations que les autres types d'OPP. Ils ont davantage ciblé les bénéficiaires auxquels ils ont proposé des offres d'emploi : moins de demandeurs d'emploi ont reçu des offres mais, lorsqu'ils en recevaient, celles-ci étaient plus nombreuses, notamment en fin de dispositif. Ces bénéficiaires n'ont pas pour autant obtenu davantage d'entretiens d'embauches que ceux suivis par les autres OPP.

Tableau 4.7

L'accompagnement des bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP selon le type d'opérateur privé

		En %	OPP reclassement	OPP intérim	OPP formation	Pôle emploi
Entretiens individuels au cours des 8 premiers mois (par mois)	Nombre moyen d'entretiens par mois		2,8	2,5	2,3	1,5
	Moins de un entretien		8,7	10,1	11,6	21,9
	Un entretien		15,6	17,2	23,7	41,2
	2 à 3 entretiens		27,9	37,6	32,4	23,6
	4 entretiens ou plus		47,8	35,1	32,3	13,2
Ateliers et prestations	Redéfinition du projet professionnel		86,1	84,8	90,2	80,6
	Préparation de CV		75,5	66,0	71,3	43,9
	Ciblage des entreprises		66,1	42,9	54,7	25,2
	Analyse du marché		63,1	37,5	48,1	25,2
	Lettre de motivation		69,0	55,0	64,6	38,4
	Préparation aux entretiens		64,4	51,4	53,5	29,8
	Recherche sur internet		58,5	41,5	48,4	29,9
	Aucun de ces ateliers*		12,9	18,3	13,2	38
Formation			43,4	37,4	38,1	43,2
Offres d'emploi aux cours des 8 premiers mois	Part des bénéficiaires ayant reçu des offres		49,2	38,0	59,4	63,8
	Nombre d'offres reçues par mois		0,9	1,1	1,0	1,2
	Part des bénéficiaires ayant eu au moins un entretien d'embauche		43,5	41,7	53,9	47,7
Offres d'emploi entre 8 à 12 mois	Part des bénéficiaires ayant reçu des offres		38,7	34,1	46,4	51,1
	Nombre d'offres reçues par mois		2,7	4,2	2,3	4,1
	Part des bénéficiaires ayant eu au moins un entretien d'embauche		43,4	43,1	48,3	43,7

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

*Parmi les ateliers cités ci-dessus, sauf la redéfinition du projet professionnel.

Au-delà de ces analyses statistiques d'ensemble, certaines pratiques intéressantes ont été identifiées lors de l'enquête qualitative menée dans huit régions. Certains opérateurs ont ainsi développé des outils spécifiques, ayant trait notamment au management des compétences d'accompagnement, à l'accompagnement des cadres ou à la valorisation des candidatures des participants. Certaines équipes d'accompagnement ont placé leurs consultants en position de « coach », afin d'adapter plus nettement leurs interventions à chaque situation individuelle. Enfin, du côté de Pôle emploi, certaines équipes spécialisées CRP-CTP ont développé des pratiques de prospection d'entreprises et de travail spécifique sur le « marché caché ».

5. Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP : le retour à l'emploi

A la sortie des dispositifs CRP/CTP (soit 13 mois après l'entrée), 57 % des licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi sont en emploi, contre 49 % pour ceux accompagnés par un opérateur privé. Le taux de reclassement sur un emploi durable est également plus élevé pour les demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi (43 % contre 36 % pour ceux suivis par un OPP). 18 mois après l'entrée dans le dispositif, cet avantage relatif perdure mais l'écart se réduit sensiblement entre les OPP et Pôle emploi, une fois tenu compte de la situation sur le marché du travail local et des caractéristiques individuelles des bénéficiaires des dispositifs CRP/CTP.

Plus que l'opérateur en charge de l'accompagnement, ce sont en effet certaines caractéristiques individuelles, comme l'âge ou le fait de disposer d'un moyen de transport personnel, et un faible taux de chômage local qui favorisent le retour à l'emploi.

Les bénéficiaires de CRP/CTP accompagnés par des OPP issus de l'univers de la formation retrouvent plus souvent un emploi que ceux suivis par des OPP issus de l'intérim ou du secteur du reclassement.

Qu'ils aient été accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé, les demandeurs d'emploi retrouvent le plus souvent un emploi de qualification équivalente, en CDI dans moins d'un cas sur deux et moins rémunéré que celui perdu lors de leur licenciement économique. Pour autant, ils sont en grande majorité satisfaits de l'emploi qu'ils ont pu retrouver, qu'il s'agisse des conditions de travail ou de la nature même de l'emploi.

Les résultats présentés dans cette partie sont issus de l'enquête statistique réalisée auprès de licenciés économiques entrés en convention de reclassement personnalisé (CRP) ou en contrat de transition professionnelle (CTP) en novembre 2009 ou mars 2010 (annexe 1, point 3.2). Ils ont été accompagnés soit par un opérateur privé (dans le cadre du dispositif « Licenciés économiques (LEC) ») soit par Pôle emploi (annexe 1, point 2).

1. Les licenciés économiques suivis par Pôle emploi sont plus souvent en emploi et en emploi durable que ceux suivis par un opérateur privé

A la sortie du dispositif, soit treize mois après l'entrée en CRP/CTP³⁹, la moitié des personnes accompagnées par Pôle emploi a retrouvé un emploi salarié et 7 % ont créé leur entreprise. Ce taux de retour à l'emploi (57 % au total) est sensiblement plus élevé que celui observé pour les personnes accompagnées par un OPP, pour lesquelles il s'établit à 49 % (42 % en emploi salarié et 7 % en création d'entreprise). En conséquence, davantage de bénéficiaires suivis par un opérateur privé déclarent être au chômage (37 %, contre 29 % pour les bénéficiaires suivis par Pôle emploi).

Que l'accompagnement ait été réalisé par un OPP ou par Pôle emploi, la fréquence des autres situations à la sortie de la CRP ou du CTP est proche : quel que soit le type d'accompagnement, 5 % des licenciés économiques bénéficient d'une promesse d'embauche ou ont un projet de création d'entreprise, 5 % sont en formation et 3 % se déclarent en inactivité, en retraite ou dispensés de recherche d'emploi (graphique 5.1).

Parmi les emplois retrouvés, la proportion d'emplois durables est la même quel que soit le type de suivi (par un opérateur privé ou par Pôle emploi) et ce quelle que soit la définition retenue en matière d'emploi durable. En prenant en compte comme emplois durables les seuls CDI et CDD de six mois ou plus, elle s'établit à 58 %. Elle atteint 74 % si l'on inclut également les autres contrats de six mois ou plus ainsi que les créations d'entreprise⁴⁰.

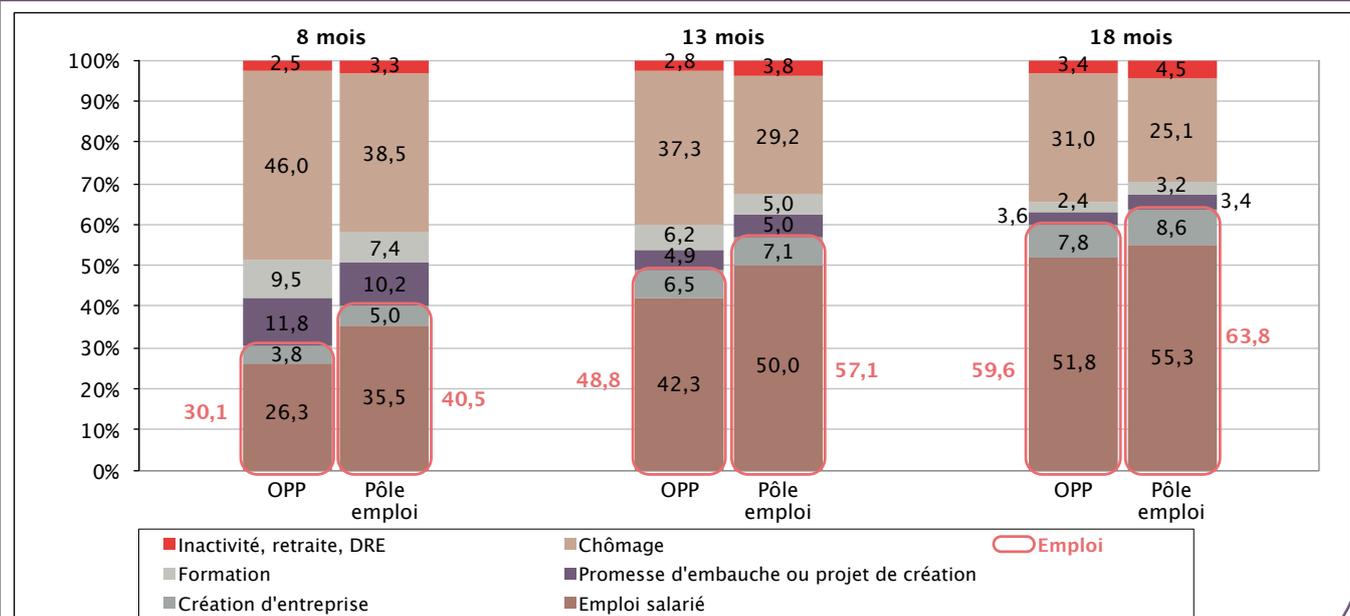
Au total, le taux de retour à l'emploi durable reste supérieur pour les personnes accompagnées par Pôle emploi : 43 %, contre 36 % pour celles accompagnées par un opérateur privé (tableau 5.1).

³⁹ La durée maximale des dispositifs CRP et CTP est de 12 mois.

⁴⁰ Cette deuxième définition est retenue pour la suite. Les créations d'entreprise et tous types de contrats de 6 mois ou plus ou à durée indéterminée sont considérés comme des emplois durables.

Graphique 5.1

Situation sur le marché du travail 8, 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP



Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

2. L'écart entre Pôle emploi et les opérateurs privés se réduit au cours de l'accompagnement et après la fin de celui-ci

La part des bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP qui retrouvent un emploi ou créent leur entreprise augmente tout au long du dispositif et continue d'augmenter après les 12 mois maximum d'accompagnement. 8 mois après l'entrée en dispositif, 36 % sont en emploi. Ils sont 53 % en emploi à la sortie du dispositif (13 mois après l'entrée) et 62 % 6 mois après la durée maximale du dispositif (18 mois après l'entrée).

L'écart de taux d'emploi entre Pôle emploi et les OPP diminue au fil du temps. A 8 mois, 30 % des personnes accompagnées par un OPP sont en emploi, contre 40 % de celles suivies par Pôle emploi, soit un écart de 10,4 points (tableau 5.1). Cet écart se réduit à 8,3 points à 13 mois (49 % contre 57 %) et à 4,3 points à 18 mois (60 % contre 64 %).

Avec le temps, les emplois retrouvés sont de plus en plus souvent des emplois durables : la part d'emplois durables passe de 72 % à 8 mois à 74 % à 13 mois, pour atteindre 77 % à 18 mois.

Tableau 5.1

Taux de retour à l'emploi et à l'emploi durable 8, 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP

	8 mois		13 mois		18 mois	
	OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi
Taux de retour à l'emploi	30,2	40,5	48,8	57,1	59,6	63,8
Part des CDI, CDD 6 mois et plus	58,1		58,0		60,1	
Part des CDI, contrats 6 mois et plus, création d'entreprise	72,0		73,9		77,2	
Taux de retour à l'emploi durable	21,8	29,1	35,7	42,5	45,6	49,6

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

18 mois après le début de l'accompagnement, le taux de retour à l'emploi durable reste supérieur pour les licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi, même si l'écart avec les OPP se réduit. A 8 mois, 22 % des bénéficiaires accompagnés par un OPP sont en emploi durable contre 29 % de ceux accompagnés par Pôle emploi (soit un écart de 7,3 points). A 18 mois ils sont 46 % pour les OPP contre 50 % pour Pôle emploi (soit un écart de 4 points).

3. En tenant compte du marché du travail local et des caractéristiques individuelles des demandeurs d'emploi, l'écart entre opérateurs privés et Pôle emploi se réduit également entre 13 mois et 18 mois

Les licenciés économiques suivis en CRP ou CTP présentent des caractéristiques individuelles observables proches, qu'ils soient accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé. 59 % sont des hommes, 57 % ont entre 25 et 44 ans, 23 % ont 50 ans ou plus. Le niveau de formation est équivalent, avec 35 % de niveau CAP ou BEP, 16 % de niveau bac plus 3 ou plus. La qualification dans l'emploi occupé avant le licenciement est légèrement différente : les OPP accompagnent moins d'ouvriers qualifiés (22 % contre 27 %) et davantage de cadres (16 % contre 13 %).

Les taux d'emploi à 13 et 18 mois varient fortement selon les caractéristiques des demandeurs d'emploi. « Toutes choses observées étant égales par ailleurs », les hommes ont une plus grande probabilité d'être en emploi à chacune de ces dates que les femmes et les personnes déclarant être en très bonne santé que celles se déclarant en mauvaise ou assez bonne santé. Les cadres, les techniciens, les ouvriers sont également plus nombreux à être en emploi que les employés qualifiés, dont la probabilité d'emploi est inférieure ou égale à toutes les autres qualifications. A l'inverse, les taux d'emploi sont sensiblement plus élevés pour les jeunes demandeurs d'emploi (moins de 25 ans) et plus faibles pour les seniors (50 ans ou plus), et sont nettement inférieurs pour les personnes n'ayant pas de permis de conduire ni de moyen de transport privé. Enfin, la probabilité de retrouver un emploi est affectée par la situation du marché du travail local : 0,1 point de chômage supplémentaire dans la zone d'emploi⁴¹ réduit la probabilité de retour à l'emploi des bénéficiaires de 1,1 point (graphique 5.2).

Une fois prises en compte ces différences de caractéristiques individuelles des bénéficiaires, ainsi que de taux de chômage de la zone d'emploi, l'écart de taux de retour à l'emploi entre les licenciés économiques accompagnés par les OPP et ceux accompagnés par Pôle emploi persiste à 13 et 18 mois. Ainsi, à caractéristiques observables comparables, les demandeurs d'emploi accompagnés par un OPP ont un taux de retour à l'emploi inférieur de 8,1 points à celui des demandeurs d'emploi suivis par Pôle emploi 13 mois après l'entrée en dispositif et inférieur de 3,8 points à 18 mois (contre un écart « brut » de 8,3 points et 4,1 points respectivement).

La probabilité que l'emploi retrouvé soit durable n'est pas différente entre les licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi et ceux accompagnés par un opérateur privé. Elle s'explique principalement par la qualification dans l'emploi précédent : les cadres et techniciens retrouvant un emploi ont nettement plus de chances de se réinsérer dans un emploi durable que les employés qualifiés. A l'inverse, cette probabilité est plus faible pour les ouvriers, manœuvres et employés non qualifiés.

Au total, à caractéristiques observables comparables, la probabilité d'être en emploi durable est supérieure pour les personnes accompagnées par Pôle emploi, aux différents horizons. Les licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi ont un taux d'emploi durable supérieur de 8,1 points à celui des bénéficiaires accompagnés par les OPP à 13 mois. Entre 13 et 18 mois l'écart se réduit mais persiste.

⁴¹ Une zone d'emploi est un espace géographique à l'intérieur duquel la plupart des actifs résident et travaillent, et dans lequel les établissements peuvent trouver l'essentiel de la main d'œuvre nécessaire pour occuper les emplois offerts.
Le découpage en zones d'emploi constitue une partition du territoire adaptée aux études locales sur le marché du travail (définition INSEE).

Graphique 5.2

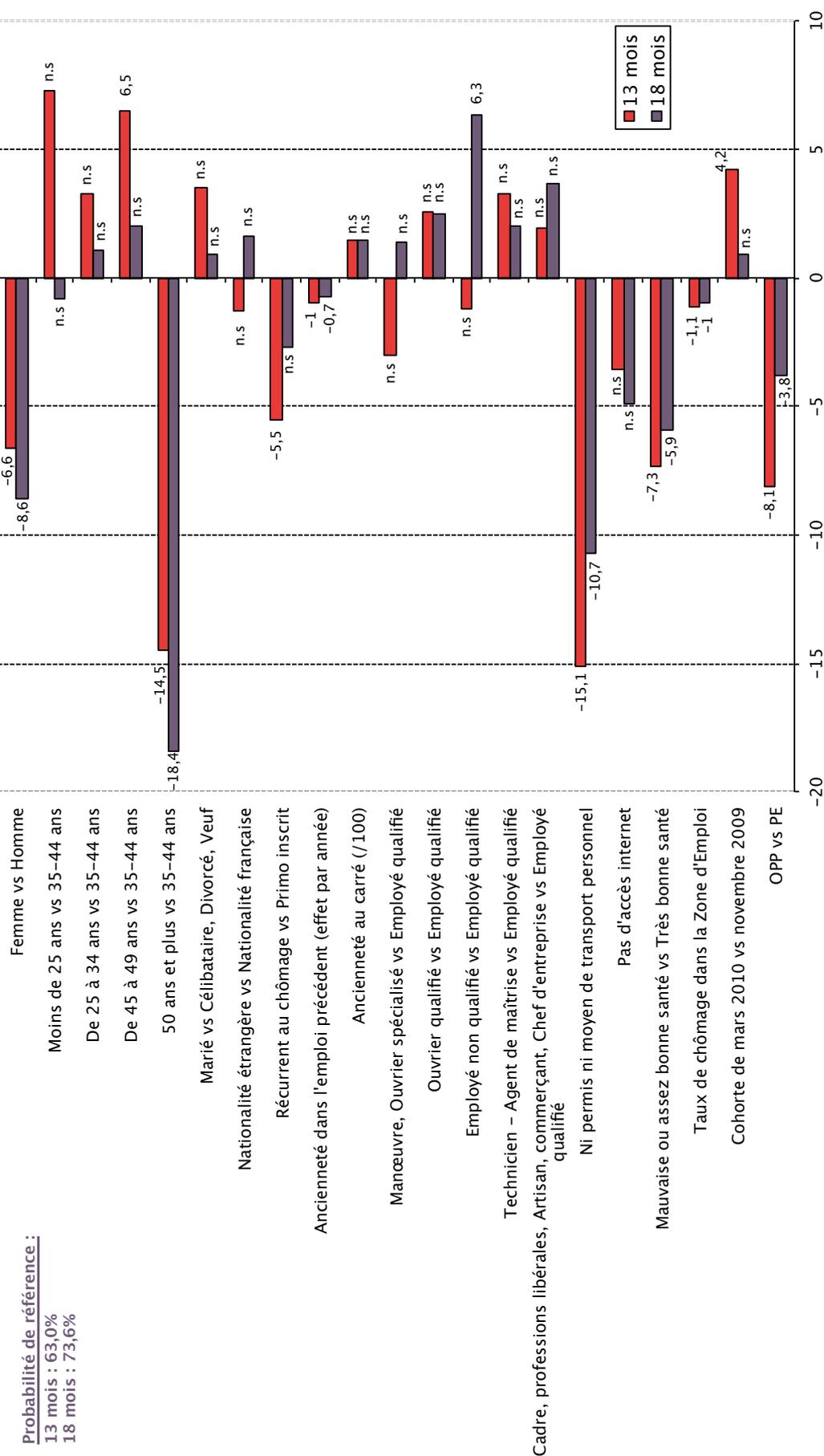
Probabilité d'être en emploi 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP

CRPCTP : Lien entre caractéristiques individuelles et emploi à 13 et 18 mois

Probabilité de référence :

13 mois : 63,0%

18 mois : 73,6%



Valeurs des effets marginaux. N.s : effet marginal non significatif à 95%

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : « toutes choses égales par ailleurs » un demandeur d'emploi âgé de 50 ans ou plus a une probabilité de retrouver un emploi à 18 mois de 18,4 points plus faible qu'un demandeur d'emploi de 35-44 ans.

Note : « n.s. » : non significatif au seuil de 5%. Les écarts sont mesurés par rapport à un homme de 35-44 ans, célibataire divorcé ou veuf, de nationalité française, inscrit pour la première fois sur les listes de Pôle emploi depuis 10 ans, employé qualifié, possédant un moyen de transport personnel, ayant accès à internet, s'estimant en très bonne santé, dont l'entrée en dispositif s'est effectuée en novembre 2009, qui a l'ancienneté moyenne dans l'entreprise et dont la zone d'emploi où il réside a un taux de chômage moyen.

La probabilité de la personne de référence de retrouver un emploi s'élève à 63,0% 13 mois après l'entrée en dispositif, et 73,6% 18 mois après.

* Effet de l'augmentation de 0,1 point de pourcentage du taux de chômage de la zone d'emploi sur la probabilité de retrouver un emploi.

Les chances de retour à l'emploi associées à certaines caractéristiques individuelles varient par ailleurs selon que l'accompagnement est mis en œuvre par Pôle emploi ou des opérateurs privés (annexes 4 et 5). A la sortie des dispositifs CRP/CTP, « toutes choses égales par ailleurs », les femmes retrouvent, comparativement aux hommes, plus souvent un emploi et un emploi durable lorsqu'elles ont été accompagnées par un OPP. Les cadres, professions libérales, chefs d'entreprise retrouvent (relativement aux employés qualifiés) plus souvent un emploi durable après un suivi par Pôle emploi qu'après un suivi par un OPP. Enfin, un taux de chômage plus fort dans la zone d'emploi semble être davantage un handicap pour Pôle emploi que pour les OPP.

4. Les licenciés économiques suivis par des opérateurs privés issus de l'univers de la formation ont les taux de retour à l'emploi les plus proches de ceux suivis par Pôle emploi

Les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP accompagnés par des opérateurs privés issus de l'univers de la formation et de l'insertion retrouvent plus souvent un emploi à la sortie du dispositif que les bénéficiaires accompagnés par des OPP issus de l'intérim ou du secteur du reclassement. Ainsi, une fois prises en compte les différences de caractéristiques individuelles et de situation du marché du travail local, le taux de retour à l'emploi à 13 mois des personnes suivies par les « OPP formation » est inférieur de 4,6 points à celui des personnes suivies par Pôle emploi. Il est inférieur de 13,1 points pour celles suivies par un « OPP intérim » et de 8,0 points pour celles suivies par un « OPP reclassement » (tableau 5.2)⁴². 6 mois après la durée maximale du dispositif l'écart se réduit entre les OPP et Pôle emploi, quel que soit leur type. 18 mois après l'entrée en accompagnement, le taux de retour à l'emploi des « OPP formation » est inférieur de 3,4 points et cet écart n'est plus significatif.

Le taux de retour à l'emploi durable des licenciés économiques suivis par un OPP formation est également proche de celui des licenciés économiques suivis par Pôle emploi, toutes choses égales par ailleurs : il est inférieur de 3,1 points à 13 mois et l'écart n'est plus significatif à 18 mois. Pour les deux autres types d'OPP les écarts de taux d'emploi durable sont plus importants, avec -9,2 points pour les OPP intérim et -7,5 points pour les OPP reclassement à 13 mois.

Les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP licenciés pour motif économique sur leur dernier poste en CDI avaient en moyenne 8,6 années d'ancienneté dans leur entreprise. Provenant plus souvent de secteurs d'activités en difficulté, ils ont probablement des besoins de formation et de reconversion plus importants que d'autres demandeurs d'emploi. Les OPP issus de l'univers de la formation peuvent présenter un cœur de métier plus adapté aux licenciés économiques, correspondant mieux à leurs attentes et leurs besoins⁴³.

Tableau 5.2

Écarts de taux d'emploi, corrigés des différences de caractéristiques individuelles observables, entre les bénéficiaires de CRP/CTP accompagnés par un OPP et ceux accompagnés par Pôle emploi, par type d'opérateur privé

Demandeurs d'emploi accompagnés par (En pt de %) :	13 mois	18 mois
Pôle emploi	Ref.	Ref.
OPP	- 8,1 ***	- 3,8 **
Pôle emploi	Ref.	Ref.
OPP reclassement	- 8,0 ***	- 3,7 **
OPP interim	- 13,1 ***	- 4,6 n.s ⁽¹⁾
OPP formation	- 4,6 n.s	- 3,4 n.s

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : « toutes choses égales par ailleurs », à 13 mois, un demandeur d'emploi accompagné par un OPP intérim a une probabilité d'être en emploi plus faible de 13,1 points qu'un demandeur d'emploi accompagné par Pôle emploi.

Régression logistique : Effets marginaux *** significatifs à 1 % ; ** à 5 %.

Variables de contrôle : sexe, âge, situation matrimoniale, récurrence au chômage, ancienneté et qualification dans l'emploi précédent, mobilité, taux de chômage de la zone d'emploi, lieu de résidence, santé, cohorte.

⁽¹⁾ L'écart de taux d'emploi entre les OPP intérim et Pôle emploi, bien qu'il soit supérieur à celui des OPP reclassement, n'est pas significatif en raison du faible nombre de personnes enquêtées suivies par un OPP intérim.

⁴² Les différents types d'OPP sont décrits dans la partie 1.

⁴³ Les différences observées dans les modalités de l'accompagnement des bénéficiaires, qui pourraient expliquer ces écarts, sont étudiées dans la partie 4 portant sur l'accompagnement des CRP / CTP.

5. Les personnes en emploi à la sortie de la CRP ou du CTP ont retrouvé un emploi plus rapidement lorsqu'elles étaient suivies par Pôle emploi

L'emploi occupé à 13 mois a été retrouvé en moyenne 8,3 mois après l'entrée en dispositif pour les bénéficiaires accompagnés par Pôle emploi, contre 8,7 mois pour ceux accompagnés par un opérateur privé. L'emploi occupé à 13 mois a été plus fréquemment obtenu peu de temps après l'entrée en accompagnement pour les personnes suivies par Pôle emploi : 29 % des personnes accompagnées par Pôle emploi ont retrouvé l'emploi qu'elles occupent à 13 mois moins de 5 mois après leur entrée en accompagnement, contre 22 % pour celles accompagnées par un OPP (graphique 5.3). Les bénéficiaires suivis par un OPP occupant un emploi à 13 mois sont en revanche beaucoup plus nombreux à l'avoir débuté lors des deux derniers mois de CRP/CTP (32 % contre 23 % pour Pôle emploi). La fin de l'indemnisation CRP/CTP et de l'accompagnement renforcé pour les demandeurs d'emploi et la fin de la période où les OPP peuvent aider au retour à l'emploi (et ainsi percevoir le deuxième versement prévu par le marché) explique probablement ce pic de retour à l'emploi en fin de dispositif. La plus grande précocité des retours à l'emploi des licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi est également confirmée lorsque l'on regarde la structure des emplois occupés 18 mois après l'accompagnement : parmi les personnes en emploi à 18 mois, 43 % de celles accompagnées par Pôle emploi ont débuté cet emploi moins de 8 mois après l'entrée en CRP ou CTP contre 32 % pour les OPP.

Ces écarts peuvent s'expliquer en partie par des pratiques d'orientation différenciées des licenciés économiques vers les opérateurs privés ou Pôle emploi.

En effet, l'analyse des pratiques des conseillers de Pôle emploi (cf. partie 1) a montré que ceux-ci orientaient prioritairement vers Pôle emploi les licenciés économiques qui signalaient, au moment de leur premier entretien, une prochaine reprise d'emploi et ceux qui faisaient part d'un projet de formation, susceptible de générer un travail important d'ingénierie et d'instruction de la demande. Le suivi par Pôle emploi des licenciés économiques ayant une perspective proche de reprise d'emploi et n'ayant pas un réel besoin d'accompagnement renforcé peut expliquer en partie que certains demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi aient repris un emploi durable très rapidement⁴⁴. Si l'on exclut les personnes qui ont retrouvé l'emploi qu'elles occupent à 13 mois moins d'un mois après leur entrée en dispositif, les demandeurs d'emploi ont retrouvé leur emploi en moyenne après une même durée passée en accompagnement, qu'ils aient été suivis par Pôle emploi ou par un OPP⁴⁵.

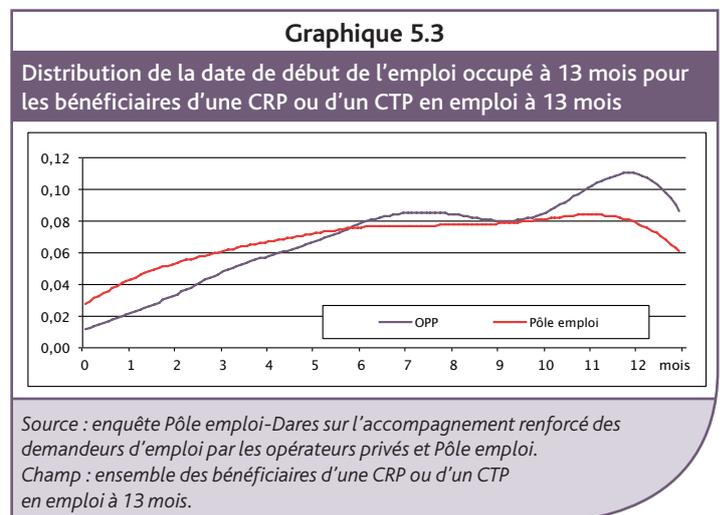


Tableau 5.3

Evolution des situations entre 13 et 18 mois après l'entrée en dispositif

		18 mois			
		Non emploi	Emploi non durable	Emploi durable	
13 mois	Non emploi	69,4	11,6	19,0	100
	Emploi non durable	20,6	57,5	21,9	100
	Emploi durable	6,3	1,3	92,4	100
Situation à 13 mois		47,4	14,1	38,6	100
Situation à 18 mois		38,2	14,1	47,7	100

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : 69,4 % des personnes sans emploi 13 mois après l'entrée en dispositif sont sans emploi à 18 mois.

A 13 mois, 47,4 % des personnes n'ont pas d'emploi, 14,1 % ont un emploi non durable et 38,6 % ont un emploi durable.

Après la fin de l'accompagnement, et quel que soit le type d'accompagnement suivi, les transitions entre emploi durable, emploi non durable et situation de non emploi sont assez fréquentes. Parmi les personnes qui n'étaient pas en emploi à la sortie du dispositif, 31 % sont en emploi 5 mois plus tard dont près des 2/3 en emploi durable (tableau 5.3). Parmi celles qui étaient en emploi non durable à 13 mois, 21 % ne sont plus en emploi 5 mois plus tard et 22 % occupent désormais un emploi durable. Les emplois durables occupés à 13 mois apparaissent en revanche très stables : 92 % des personnes en emploi durable à 13 mois, le sont toujours à 18 mois.

⁴⁴ Il n'est pas possible d'observer dans l'enquête statistique, si le demandeur d'emploi a fait part ou non lors de l'entrée dans le dispositif, d'une prochaine reprise d'emploi susceptible d'avoir une influence sur son orientation vers Pôle emploi ou un OPP.

⁴⁵ Si l'on ne tient pas compte des personnes qui ont retrouvé un emploi moins d'un mois après leur entrée en CRP/CTP, l'écart de taux de retour à l'emploi à 13 et 18 mois se réduit mais reste significativement inférieur pour les demandeurs d'emploi suivis par des OPP.

6. Environ la moitié des emplois retrouvés sont moins rémunérés que ceux perdus

Avant leur licenciement économique, les bénéficiaires d'accompagnement renforcé étaient tous en CDI. A la sortie du dispositif, soit 13 mois après l'entrée en CRP/CTP, 45 % des reclassements ont eu lieu sur des contrats à durée indéterminée (CDI), un quart sur des contrats à durée déterminée (CDD), 14 % sur une mission d'intérim, que le suivi ait été effectué par Pôle emploi ou par un opérateur privé. Par ailleurs, 13 % des personnes reclassées ont créé leur entreprise ou se sont mises à leur compte (tableau 5.4).

Les situations d'emploi ont tendance à se consolider au fil du temps, la part de CDI progressant de 45 % à 13 mois à 51 % à 18 mois. La nature du contrat de travail dans l'emploi retrouvé est la seule caractéristique observable évoluant avec le temps, les autres éléments caractérisant ces emplois étant similaires quelle que soit la date d'observation.

Les emplois retrouvés sont globalement moins bien rémunérés que les emplois occupés précédemment. En effet, le salaire net mensuel médian des emplois retrouvés s'établit à 1 375 euros, de 8 % inférieur à celui des emplois perdus. Cette évolution globale masque une large diversité de situations individuelles. Ainsi, 58 % des personnes reclassées ont accepté un emploi moins rémunéré, de l'ordre de 24 %, tandis que 36 % déclarent percevoir un salaire plus élevé, de l'ordre de 16 % (évolutions médianes). Seuls 8 % n'ont pas connu d'évolution salariale.

Cette moindre rémunération des nouveaux emplois est en partie à mettre en relation avec une moindre fréquence des emplois à temps plein. En effet, 83 % des emplois retrouvés sont à temps plein contre 89 % des emplois perdus.

7. Plus de la moitié des adhérents à la CRP ou au CTP reclassés déclarent avoir changé de métier ou de secteur d'activité

55 % des personnes reclassées déclarent avoir changé de métier ou de secteur d'activité. Parmi les personnes reclassées qui ont changé de métier (44 %), près de la moitié avaient suivi une formation au cours de la CRP ou du CTP, pour les deux-tiers avec l'objectif de changer de métier⁴⁶.

Les deux tiers des licenciés économiques ayant retrouvé un emploi à la sortie de l'accompagnement déclarent avoir le même niveau de qualification que dans leur emploi précédent. Près d'une personne sur six (16 %) déclare une qualification supérieure et plus d'une sur six (18 %) une qualification moindre.

8. Des demandeurs d'emploi très majoritairement satisfaits de l'emploi occupé

Huit personnes reclassées sur dix déclarent que l'emploi qu'elles ont retrouvé correspond plutôt, voire tout à fait, à celui recherché, qu'elles aient été suivies par Pôle emploi ou par un opérateur privé (tableau 5.5). De même, huit sur dix se déclarent satisfaites du type de contrat retrouvé ou des temps de trajet, neuf sur dix du temps de travail ainsi que du métier exercé. Le changement de métier semble donc avoir été bien accepté. Ils sont cependant un peu moins nombreux (67 %) à se déclarer satisfaits du salaire de l'emploi retrouvé.

Cette satisfaction quant à l'emploi retrouvé ne varie guère dans le temps. Seule la satisfaction relative au type de contrat de travail tend à croître au fil des mois (de 80 % à 13 mois à 84 % à 18 mois), en relation avec la progression de la part des CDI et plus généralement des emplois durables parmi les emplois retrouvés.

Si les demandeurs d'emploi s'estiment satisfaits de leur situation, ils sont cependant plus d'un tiers (36 %) à déclarer avoir dû faire des concessions pour retrouver un emploi.

Parmi eux, les trois quarts (77 %) affirment avoir fait des concessions en matière de salaire. Plus de la moitié (53 %) ont accepté une durée de travail différente de celle qu'ils espéraient, 42 % ont accepté des horaires particuliers et 40 % ont une durée de transport plus longue. En revanche, ils ont rarement dû déménager (8 %).

⁴⁶ Les personnes qui n'ont pas changé de métier ont suivi moins fréquemment des formations (33 % ont suivi une formation, dans 22 % des cas pour changer de métier). Ce recours moins marqué laisse à penser que les formations ont effectivement permis de favoriser les reconversions de certains salariés.

Tableau 5.4

Caractéristiques de l'emploi occupé 13 mois après l'entrée en dispositif et de l'emploi précédant l'inscription à Pôle emploi

Dispositif		Caractéristiques de l'emploi occupé			
		13 mois après l'entrée en dispositif		avant l'entrée en dispositif	
		Pour les personnes en emploi 13 mois après l'entrée en dispositif		Pour les personnes qui étaient en emploi avant l'inscription à Pôle emploi	
En pt de %		CRP ou CTP			
Demandeurs d'emploi accompagnés par		OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi
Type de contrat	CDI : Contrat à Durée Indéterminée	45,2		100,0	
	CDD : Contrat à Durée Déterminée	24,5		-	
	dont CDD ≥ 6 mois	12,8		-	
	dont CDD < 6 mois ou durée inconnue	11,7		-	
	CTT : Contrat de Travail Temporaire	14,0		-	
	dont CTT ≥ 6 mois	1,9		-	
	dont CTT < 6 mois ou durée inconnue	12,1		-	
	Créateurs d'entreprise et personnes à leur compte	13,3		-	
	Contrat saisonnier, contrat aidé, salariés de particulier	3,0		-	
Temps de travail	Temps plein	82,9		89,4	
	Temps partiel	17,1		10,6	
Qualification de l'emploi	OS / Manœuvre	11,5		9,3	
	Ouvrier qualifié	19,3		21,3	26,5
	Employé non qualifié	9,2		8,6	
	Employé qualifié	23,9		27,5	
	Agent de maîtrise/ technicien	10,7		14,3	
	Cadre / professions libérales, artisan, commerçant	16,8		15,6	13,0
	Chef d'entreprise	5,2		0,0	
Ne sait pas	3,4		1,9		
Salaire mensuel moyen (euros)		1411		1698	
Salaire mensuel median (euros)		1375		1500	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Lecture : 45,2 % des personnes en emploi 13 mois après l'entrée en dispositif, accompagnées par Pôle emploi ou par un OPP, sont en CDI.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

8. Des demandeurs d'emploi très majoritairement satisfaits de l'emploi occupé

La satisfaction quant à l'emploi retrouvé n'exclut pas pour autant la recherche active d'un autre emploi. En effet, 46 % des personnes reclassées à l'issue d'une CRP ou d'un CTP sont toujours inscrites à Pôle emploi et 36 % recherchent activement un autre emploi. La probabilité de rechercher activement un autre emploi est particulièrement élevée pour les personnes en CDD de moins de 6 mois et pour celles en mission d'intérim. De même, le fait d'avoir retrouvé un temps partiel ou d'avoir accepté une baisse de salaire en comparaison du salaire de l'emploi précédent va souvent de pair avec une recherche active d'un autre emploi.

6 mois après la durée maximale d'accompagnement CRP/CTP, ce sont encore 40 % des personnes ayant retrouvé un emploi qui restent inscrites à Pôle emploi et 33 % qui recherchent activement un autre emploi.

L'inscription sur les listes de Pôle emploi est une condition nécessaire pour continuer de percevoir une allocation chômage. Près d'une personne sur cinq (18 %) perçoit ainsi une allocation en complément de son salaire. Etre à temps partiel et avoir accepté une baisse de salaire sont associés à une probabilité nettement plus élevée de percevoir une allocation en complément de sa rémunération⁴⁷.

⁴⁷ Ce résultat résulte des règles de cumul d'une partie de l'allocation chômage avec un revenu d'activité.

Tableau 5.5

Satisfaction vis-à-vis de l'emploi occupé 13 mois après l'entrée en dispositif et concessions réalisées

		Demandeurs d'emploi accompagnés par (en %) :	
		OPP	Pôle emploi
L'emploi occupé correspond à celui recherché	Tout à fait ou plutôt	80,2	
	Plutôt pas ou pas du tout	19,8	
Satisfaction vis-à-vis de :	Type de contrat de travail (CDI / CDD / CTT...)	79,9	
	Temps de travail (temps plein / temps partiel)	89,0	
	Salaire	66,9	
	Métier exercé (conforme à celui recherché)	92,9	
	Durée du trajet entre le travail et le domicile	85,6	
Proportion de personnes en emploi déclarant avoir réalisé des concessions pour retrouver un emploi		35,6	
Nature des concessions réalisées (parmi les personnes en emploi ayant déclaré avoir fait des concessions)	Déménagement	7,7	
	Durée de transport plus longue	40,0	
	Baisse de salaire	77,0	
	Baisse de qualification	35,5	
	Horaires particuliers (nuit, week-end...)	41,5	
	Durée de travail différente	53,4	
	Type de contrat de travail particulier (CTT...)	24,6	
	Changement d'activité	36,0	
Autre concession		14,0	
Proportion de personnes en emploi déclarant être toujours en recherche active d'un autre emploi		35,7	
Proportion de personnes en emploi toujours inscrites à Pôle emploi malgré la reprise d'une activité		45,6	
Proportion de personnes en emploi déclarant toucher une allocation chômage en plus du salaire		17,6	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Champ : ensemble des bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP en emploi à 13 mois

Lecture : 80,2 % des personnes en emploi 13 mois après l'entrée en CRP/CTP, accompagnées par Pôle emploi ou par un OPP, se déclarent tout à fait ou plutôt satisfaites de l'emploi occupé.

ENCADRÉ 1

Les licenciés économiques accompagnés en CTP retrouvent plus souvent un emploi que ceux en CRP

Le CTP était à l'origine un dispositif plus intensif, plus long, et assurant une meilleure indemnisation que la CRP (annexe 1, partie 2). En 2009, la durée d'accompagnement et le niveau d'indemnisation des personnes accompagnées en CRP sont devenus identiques à ceux proposés en CTP. Les obligations en terme de suivi associées aux deux dispositifs n'ont en revanche pas été harmonisées, celles-ci restant plus importantes pour les personnes suivies en CTP : un conseiller CRP suit 50 bénéficiaires contre 30 pour le CTP ; l'accompagnement CTP est davantage axé sur les formations et permet des périodes d'emploi.

Les licenciés économiques entrés en CTP en novembre 2009 et en mars 2010, interrogés par l'enquête, ont de fait bénéficié d'un accompagnement plus intensif avec davantage d'entretiens individuels : 2,9 par mois en moyenne contre 2,0 en CRP, que le suivi soit assuré par Pôle emploi ou un opérateur privé. Les personnes en CTP suivent également davantage de formations (44 % pour les CTP contre 35 % pour les CRP).

Les bénéficiaires d'un CTP ont retrouvé un peu plus souvent un emploi à l'issue de l'accompagnement que les bénéficiaires d'une CRP. 13 mois après leur entrée en accompagnement, 59 % des CTP sont en emploi contre 52 % des CRP. Cet écart se maintient 6 mois plus tard, avec respectivement 67 % et 61 % des bénéficiaires en emploi. Les emplois retrouvés sont cependant plus souvent durables pour les CRP, avec 75 % de CDI, contrats de 6 mois ou plus et créations d'entreprise, contre 68 % pour les CTP, à 13 mois. Les taux de retour à l'emploi durable sont ainsi similaires : à 13 mois, 39 % des bénéficiaires de la CRP ou du CTP sont en emploi durable, à 18 mois, 48 % (tableau 5.6).

Les licenciés économiques suivis en CTP ont des profils un peu différents de ceux suivis en CRP, reflétant la localisation des CTP dans des bassins d'emploi en situation difficile, souvent industriels. Les bénéficiaires d'un CTP étaient ainsi plus souvent ouvriers qualifiés et moins souvent cadres que les bénéficiaires d'une CRP, dans leur emploi précédent. Leur salaire mensuel était également inférieur.

Tableau 5.7

Écarts de taux d'emploi, toutes choses égales par ailleurs, 13 et 18 mois après l'entrée en dispositif

En points de pourcentage	13 mois	18 mois
CRP Pôle emploi	Ref.	Ref.
CTP Pôle emploi	15,1***	9,1***
CRP OPP	- 5,8***	- 2,8 n.s
CTP OPP	- 8,7**	- 0,9 n.s

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi. Régression logistique : Effets marginaux *** significatifs à 1 % ; ** à 5 %. Variables de contrôle : sexe, âge, situation matrimoniale, récurrence au chômage, ancienneté et qualification dans l'emploi précédent, mobilité, taux de chômage de la zone d'emploi, lieu de résidence, santé, cohorte.

Tableau 5.6

Taux de retour à l'emploi et à l'emploi durable pour les CRP et les CTP, 13 et 18 mois après l'entrée en dispositif

En %	13 mois		18 mois	
	CRP	CTP	CRP	CTP
Taux de retour à l'emploi	52,3	59,1	61,2	66,5
Part des CDI, contrats 6 mois et plus, création d'entreprise	74,8	68,1	77,2	
Taux de retour à l'emploi durable	39,3		47,7	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.

Note : Deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre OPP et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 %. Lorsque la différence entre OPP et Pôle emploi n'est pas significative au seuil de 5 %, le chiffre présenté porte sur l'ensemble des demandeurs d'emploi entrés en CRP ou CTP.

Une fois tenu compte de ces différences de caractéristiques, les écarts de taux de retour à l'emploi entre CRP et CTP suivis par Pôle emploi demeurent : à l'issue des dispositifs, les bénéficiaires d'un CTP suivis par Pôle emploi se reclassent mieux que les bénéficiaires d'une CRP suivis par Pôle emploi (+15,1 points). Les écarts entre les licenciés économiques accompagnés par Pôle emploi et ceux suivis par les opérateurs privés se maintiennent également « toutes choses égales par ailleurs » : les CRP et CTP suivis par un OPP retrouvent moins souvent un emploi que les CRP suivis par Pôle emploi (respectivement -5,8 et -8,7 points). A 18 mois, les CTP suivis par Pôle emploi se reclassent toujours mieux que les CRP suivis par Pôle emploi. En revanche la probabilité de retrouver un emploi pour les CRP et CTP suivis par un OPP est similaire à celle des CRP suivis par Pôle emploi (la différence n'est plus significative) (tableau 5.7).

ENCADRÉ 1

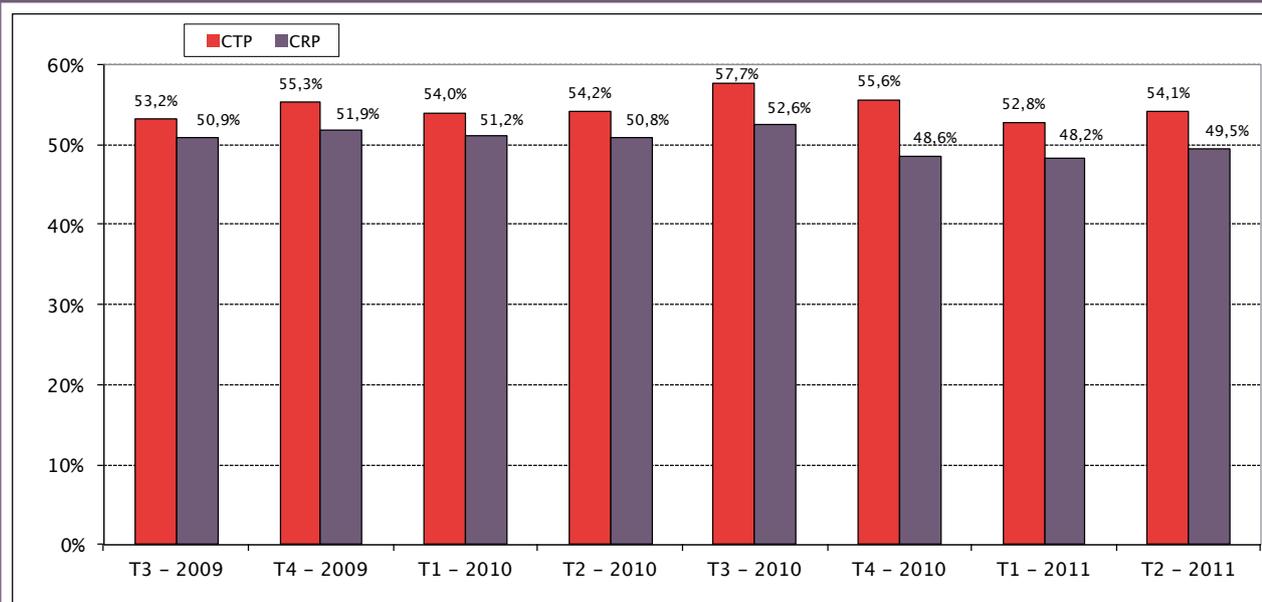
Ces résultats sont confirmés par une autre enquête réalisée par Pôle emploi⁴⁸ auprès de cohortes trimestrielles de bénéficiaires de CRP et de CTP (entrés entre T1-2009 et T2-2011, seule la période couverte par le marché de recours aux opérateurs privés est reprise ici). Cette enquête de Pôle emploi ne précise pas si les personnes sont suivies par Pôle emploi ou par un opérateur privé, mais permet de resituer les deux cohortes de l'enquête Pôle emploi/Dares –entrées en CRP ou en CTP en novembre 2009 et en mars 2010, représentatives du début du marché de recours aux opérateurs privés- par rapport aux cohortes plus tardives (fin 2010/début 2011).

La première cohorte de l'enquête Pôle emploi/Dares correspond au 4^{ème} trimestre 2009, tandis que la seconde cohorte correspond au 1^{er} trimestre 2010. Les taux de reclassement des bénéficiaires de ces deux trimestres se situent dans la moyenne de l'ensemble du marché de recours aux opérateurs privés. En effet, les taux de reclassement à 12 mois restent relativement stables entre le début du marché de recours aux opérateurs privés (3^{ème} trimestre 2009) et le second trimestre 2010, autour de 51% pour les bénéficiaires de CRP et de 54% pour les bénéficiaires de CTP (graphique 5.4). Les taux de reclassement s'améliorent pour les entrants au 3^{ème} trimestre 2010 : interrogés en octobre 2011, ils connaissent des taux de reclassement à 12 mois supérieurs à ceux des autres cohortes (52,6% pour les CRP et 57,7% pour les CTP). Les trois dernières cohortes interrogées se reclassent moins souvent que les précédentes, illustrant la tension accrue sur le marché du travail en 2012 (autour de 49% pour les CRP et 54% pour les CTP).

Les cohortes choisies pour l'enquête Pôle emploi/Dares se situent donc dans la moyenne de l'ensemble de la période de recours aux opérateurs privés. L'écart de taux d'emploi à l'avantage des bénéficiaires de CTP par rapport aux bénéficiaires de CRP est également confirmé par cette enquête complémentaire de Pôle emploi.

Graphique 5.4

Taux de reclassement des bénéficiaires de CRP ou CTP, 12 mois après l'entrée dans le dispositif



Source : enquête Pôle emploi auprès de cohortes d'entrants sur un trimestre (2009-2011) dans les dispositifs CTP et CRP. Cohortes trimestrielles par opposition aux cohortes mensuelles de l'enquête Pôle emploi/Dares.

⁴⁸ Ces résultats sont issus d'une autre enquête de Pôle emploi, effectuée depuis mars 2010, auprès de cohortes d'entrants sur un trimestre dans les dispositifs CTP et CRP. La dernière interrogation connue est celle de juillet 2012 et concerne les cohortes d'entrants dans les deux dispositifs au cours du 2^{ème} trimestre de l'année 2011. Elle porte essentiellement sur la situation au regard de l'emploi, de l'entrée du dispositif (entre avril et juin 2011) jusqu'en juin 2012. Elle permet donc de restituer les taux de retour à l'emploi, 3, 6, 9 et 12 mois après l'entrée en dispositif.

Les créateurs d'entreprise 18 mois après leur entrée en CRP ou CTP

18 mois après leur entrée en CRP ou CTP, 8 % des licenciés économiques ont créé leur entreprise, qu'ils aient été accompagnés par un OPP ou par Pôle emploi⁴⁹.

Les créateurs d'entreprise ont des profils différents des personnes qui ont retrouvé un emploi salarié : les trois quarts sont des hommes (60 % pour les salariés), sept sur dix ont entre 25 et 44 ans (six sur dix pour les salariés). Ils ont un niveau d'études supérieur, 30 % possédant au moins un bac+3 contre 16 % parmi les salariés. Seulement 7 % n'ont pas d'accès internet (14 % pour les salariés) et 20 % résident en Ile-de-France (13 % pour les salariés) (tableau 5.8).

Certaines caractéristiques de l'emploi occupé avant le licenciement diffèrent également. Les créateurs d'entreprise ont une qualification plus élevée, avec près d'un tiers de cadres contre un sur dix pour les salariés. Le salaire antérieur médian des créateurs était également plus élevé (1 700 euros nets par mois contre 1 450 euros pour les salariés).

Les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP qui ont créé leur entreprise à l'horizon de 18 mois l'ont créée pour les trois quarts pendant les 12 mois d'accompagnement (39 % pendant les 8 premiers mois et 36 % pendant les 4 derniers mois). Les créateurs ont changé moins souvent de secteur ou de métier que les salariés (46 % contre 57 %). Pendant les premiers mois qui suivent la création de leur entreprise, les revenus issus de leur activité sont moins élevés que les revenus des salariés (950 euros nets par mois en moyenne contre 1 400 euros). 80 % des créateurs d'entreprise connaissent ainsi une baisse de revenu, contre 53 % chez les salariés. De ce fait, ils sont plus nombreux à percevoir une allocation en complément de leurs revenus. En revanche, seules 4 % des personnes ayant créé leur entreprise exercent une autre activité rémunérée en complément.

Les créateurs d'entreprise ont suivi nettement moins d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi pendant la CRP ou le CTP (54 % n'ont suivi aucun atelier d'aide à la recherche d'emploi contre 26 % pour les salariés). Les ateliers classiquement proposés sont essentiellement tournés vers la reprise d'un emploi salarié et correspondent vraisemblablement peu à leurs besoins. Ils ne sont ainsi que 27 % à avoir suivi un atelier d'analyse du marché du travail contre 39 % des salariés ; 32 % ont suivi un atelier de préparation de CV contre 56 % des salariés. Un bilan de compétences est réalisé pour 18 % d'entre eux contre 22 % pour les salariés.

Les créateurs d'entreprise ont en revanche fréquemment bénéficié de dispositifs spécifiques d'aide, et plus fréquemment lorsqu'ils étaient accompagnés par Pôle emploi. 78 % des bénéficiaires suivis par un OPP ont reçu l'aide aux chômeurs créant ou reprenant une entreprise⁵⁰ (ACCRE), 20 % ont bénéficié du nouvel accompagnement à la création et à la reprise d'entreprise⁵¹ (NACRE) et 53 % ont bénéficié d'exonérations de cotisations sociales ou d'impôts. Les personnes suivies par Pôle emploi sont respectivement 85 %, 29 % et 64 % à avoir bénéficié de ces aides.

Les créateurs d'entreprise ont pu également recevoir un appui en termes de conseil, d'information, de soutien logistique ou financier. Ils sont ainsi 57 % à déclarer avoir reçu une aide de leur conseiller CRP ou CTP (qu'il soit d'un OPP ou de Pôle emploi), 57 % également à citer l'aide d'une structure dédiée à la création d'entreprises. Malgré ces diverses aides, 84 % déclarent avoir monté leur projet seul.

Enfin, deux tiers des créateurs d'entreprises en emploi 18 mois après leur entrée dans le dispositif ont bénéficié d'un suivi dans l'emploi, contre la moitié des salariés.

Plus du tiers des créateurs déclarent ne pas avoir rencontré de difficulté pour créer leur entreprise. Régler des problèmes administratifs est la principale difficulté rencontrée, citée par un créateur sur cinq. Vient ensuite la difficulté à obtenir des renseignements, des conseils et 7 % déclarent avoir eu des difficultés pour obtenir un financement.

⁴⁹ 278 créateurs d'entreprise ont répondu à l'enquête à 18 mois.

⁵⁰ L'ACCRE est un dispositif d'exonération de charges sociales pendant un an.

⁵¹ Le dispositif NACRE propose un parcours d'accompagnement renforcé en trois phases : aide au montage du projet, appui financier et suivi de l'entreprise.

Tableau 5.8

Caractéristiques des créateurs d'entreprise et des salariés, pour les personnes en emploi 18 mois après leur entrée en CRP ou CTP

		En %	Créateurs d'entreprise	Salariés
Caractéristiques personnelles				
Sexe	Homme		74,6	60,1
	Femme		25,4	39,9
Age	Moins de 25 ans		0,3	4,7
	25 à 44 ans		69,7	59,1
	45 ans ou plus		28,6	34,1
Niveau de formation	Primaire, collège, BEP, CAP		34,2	46,0
	Bac et Bac+2		35,7	38,4
	Bac+3		30,0	15,6
Caractéristiques de l'emploi occupé avant le licenciement				
Qualification	Ouvrier spécialisé / manœuvre / employé non qualifié		9,0	18,4
	Ouvrier qualifié		20,6	25,4
	Employé qualifié		20,9	27,5
	Agent de maîtrise/ technicien		16,0	14,7
	Cadre / profession libérale, artisan, chef d'entreprise		31,8	11,9
	Ne sait pas		1,8	2,1
	Ancienneté (en années)		7,1	8,3
	Salaire médian (net par mois en euros)		1 700	1 450
Caractéristiques de l'emploi retrouvé				
	Revenu médian (net par mois en euros)		950	1 400
	Perception d'une allocation en plus du salaire		38,0	12,5
	Changement de secteur ou métier		45,5	56,9
Accompagnement reçu				
Ateliers d'aide à la recherche d'emploi	Préparation de CV		32,2	56,0
	Ciblage des entreprises		25,7	40,3
	Analyse du marché		27,0	38,5
	Lettre de motivation		23,8	52,3
	Préparation aux entretiens		20,7	44,7
	Recherche sur internet		22,3	40,6
	Aucun atelier d'aide à la recherche d'emploi suivi		53,9	26,3
		Bilan de compétences		18,4
	Formation		41,9	43,2
	Suivi dans l'emploi		66,1	52,2
Dispositifs d'aide aux créateurs			OPP	Pôle emploi
Aide aux chômeurs créant ou reprenant une entreprise (ACCRE)			77,8	85,1
Nouvel accompagnement création reprise entreprise (NACRE)			20,4	28,9
Exonérations de cotisations sociales ou d'impôts			53,1	64,4
Prêt à la création d'entreprise (PCE)			9,3	
Aides liées à l'innovation à la création (Oséo * ...)			10,1	

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi.
 * Oséo est une entreprise publique qui finance la croissance des PME : innovation, investissement, international, création et transmission.

RÉFÉRENCES

Behaghel L., B. Crépon, et M. Gurgand (2012), "Private and Public Provision of Counseling to Job-Seekers : Evidence from a Large Controlled Experiment", IZA DP No. 6518.

<http://ftp.iza.org/dp6518.pdf>

http://www.crest.fr/ckfinder/userfiles/files/Pageperso/papier_CVE_OPP10_2012_06_21.pdf

CEP (2012), « Un OPP sur le divan : l'évaluation des pratiques d'accompagnement et de reclassement des demandeurs d'emploi par Sodie », La Lettre du Centre Etudes & Prospective du Groupe ALPHA N°9, février 2012.

<http://www.groupe-alpha.com/data/document/lettre-cep-9-opp-sur-divan15-02-2012.pdf>

Centre d'Analyse Stratégique (2011), « L'accompagnement des demandeurs d'emploi : bilan d'une politique active du marché du travail en Europe et enseignements pour la France », Note d'analyse 228 - Juin 2011.

http://www.strategie.gouv.fr/system/files/2011-06-21-demandeursdemploi-na-228_0.pdf

« L'évaluation des expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi conduites par l'Unédic et l'Anpe en 2007 : Rapport du Comité d'évaluation », octobre 2009.

http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Evaluation_Anpe_Unedic_au_02_02_10_pour_internet.pdf

Sénat (2011), « Rapport d'information fait au nom de la mission commune d'information relative à Pôle emploi », Rapport d'information du Sénat n° 713 du 5 juillet 2011, par Jean-Paul Alduy, sénateur.

<http://www.senat.fr/rap/r10-713-1/r10-713-11.pdf>

- **ANNEXE 1** : LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET LES OUTILS DE L'ÉVALUATION
 1. LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN DIFFICULTÉ D'INSERTION
 2. LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT DES LICENCIÉS ÉCONOMIQUES
 3. LES TRAVAUX MOBILISÉS POUR L'ÉVALUATION

- **ANNEXE 2** : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DU TAUX D'EMPLOI DES BÉNÉFICIAIRES DE TRAJECTOIRE EMPLOI ET CAP VERS L'ENTREPRISE À 8, 13 ET 18 MOIS

- **ANNEXE 3** : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DU TAUX D'EMPLOI DURABLE DES BÉNÉFICIAIRES DE TRAJECTOIRE EMPLOI ET CAP VERS L'ENTREPRISE À 8, 13 ET 18 MOIS

- **ANNEXE 4** : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DES TAUX D'EMPLOI 8, 13 ET 18 MOIS APRÈS L'ENTRÉE EN CRP OU CTP

- **ANNEXE 5** : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DES TAUX D'EMPLOI DURABLE 8, 13 ET 18 MOIS APRÈS L'ENTRÉE EN CRP OU CTP

ANNEXE 1 : LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT ET LES OUTILS DE L'ÉVALUATION

1. Les dispositifs d'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion

1.1. Le dispositif « Trajectoire emploi »

Le dispositif Trajectoire emploi (TRA), mis en œuvre par un opérateur privé, cible un public de demandeurs d'emploi de longue durée, chômeurs connaissant des contrats à durée déterminée (CDD) ou contrats de travail temporaire (CTT) récurrents, primo-inscrits dont la cible professionnelle reste à définir... La durée d'accompagnement est de 6 mois maximum, avec en outre 3 mois de suivi dans l'emploi. Il est prescrit dès l'élaboration du Projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) ou lors d'un entretien de suivi mensuel personnalisé (SMP). Il comprend 3 phases distinctes : fixation d'une cible professionnelle (entre 1 et 8 semaines) ; élaboration de la stratégie de recherche d'emploi (de 1 à 2 semaines) ; accompagnement intensif de la recherche d'emploi (durée restante). Durant cette dernière phase, le bénéficiaire est suivi par le prestataire de manière renforcée, a minima à raison d'un entretien hebdomadaire.

Le cahier des charges de la prestation TRA détaille les phases de l'accompagnement :

Phase 1 : Se fixer une cible professionnelle réaliste et réalisable

Cette phase peut comprendre un travail sur :

- la mise en évidence des éléments du profil professionnel
- l'identification des freins au retour à l'emploi et des leviers à mettre en œuvre,
- l'analyse de l'environnement socio économique,
- l'élargissement des cibles professionnelles,
- la confrontation de la cible professionnelle au marché du travail (enquête métier, immersion en entreprise, évaluation en milieu de travail),
- la définition d'un plan d'action...

Phase 2 : Elaborer sa stratégie de Recherche d'Emploi et outiller ses démarches

Cette phase a pour but de développer une stratégie de recherche d'emploi et d'acquérir et maîtriser les techniques et outils de recherche d'emploi. Cette phase comprend un travail sur :

- l'organisation de la recherche d'emploi
- l'argumentation de la recherche d'emploi (mise en valeur des connaissances et compétences)
- les techniques orales de la recherche d'emploi (simulation d'entretiens, prospections....)
- les techniques écrites de la recherche d'emploi (Cv, lettre de motivation, etc...)
- les techniques de recherche en lien avec les Nouvelles Technologies (création de profils sur base de données internet....)

Phase 3 : Accompagnement intensif de la recherche d'emploi

Cette phase a pour objectif le retour à l'emploi par la mise en œuvre intensive de la recherche d'emploi. Cette phase porte sur un coaching qui comprend

- des entretiens individuels,
- des regroupements,
- des contacts fréquents : téléphone, mails,
- participation à des forums, salons professionnels...
- la préparation des entretiens d'embauche,
- le positionnement sur des offres d'emploi en adéquation avec le profil du bénéficiaire,
- la sollicitation du réseau du prestataire,
- le retour systématique sur les entretiens d'embauche réalisés...

Les « portefeuilles » des prestataires ne doivent pas excéder 50 demandeurs d'emploi accompagnés par conseiller.

1.2. Le dispositif « Cap vers l'entreprise »

Le dispositif Cap vers l'entreprise (CVE) est un accompagnement réalisé par Pôle emploi au sein d'une agence locale ou d'une équipe regroupée sur un site dédié. Le suivi est personnalisé, défini sur mesure à base d'entretiens individuels et/ou de séances collectives, et prévoit a minima un contact hebdomadaire et deux rendez-vous par mois. Cet accompagnement est d'une durée de 6 mois (pouvant très exceptionnellement être prolongé de 3 mois) et le suivi dans l'emploi en cas de reclassement est de 3 mois. Le public visé est constitué de demandeurs éloignés de l'emploi, mais dont la problématique est clairement le retour à l'emploi (pas de frein familial, géographique, ni de handicap...) : demandeurs d'emploi de longue durée, chômeurs connaissant des CDD ou CTT récurrents, primo-inscrits dont la cible professionnelle reste à définir... Le portefeuille du conseiller CVE ne dépasse pas 50 demandeurs d'emploi.

2. Les dispositifs d'accompagnement des licenciés économiques

2.1 La convention de reclassement personnalisé (CRP) et le contrat de transition professionnelle (CTP)

La CRP a été mise en place en juin 2005. A l'exception des bassins d'emploi dans lesquels le CTP est appliqué, la CRP est obligatoire pour les entreprises de moins de 1 000 salariés et celles en dépôt de bilan, quelle que soit leur taille. La CRP dure 12 mois au maximum depuis avril 2009, contre 8 mois auparavant. Un plan d'action de reclassement personnalisé est élaboré : actions de soutien psychologique, d'orientation, d'accompagnement, d'évaluation des compétences professionnelles et de formation. Une allocation spécifique de reclassement est versée, sous réserve de justifier de deux ans d'ancienneté dans l'entreprise. Depuis novembre 2009 cette allocation s'élève à 80 % du salaire brut ; auparavant elle s'élevait à 80 % pendant les huit premiers mois, puis 70 % les quatre derniers. La CRP est financée par l'employeur, l'assurance chômage, l'État et le salarié (sous la forme d'un renoncement à son préavis).

Mis en place en juin 2006 dans sept bassins d'emplois, le contrat de transition professionnelle (CTP) est en place dans trente-deux bassins d'emploi depuis fin 2010. Dans ces bassins d'emploi, il se substitue à l'obligation de proposer une CRP. Le CTP, d'une durée maximale de 12 mois, a pour objet le suivi d'un parcours de transition professionnelle pouvant comprendre des mesures d'accompagnement, des périodes de formation et des périodes de travail. Le bénéficiaire du CTP perçoit une allocation de transition professionnelle égale à 80 % du salaire brut, sans aucune condition d'ancienneté. Le CTP est financé par l'employeur, l'assurance chômage, l'État (avec une plus grande participation que pour la CRP) et le salarié (sous la forme d'un renoncement à son préavis).

Depuis le 1^{er} septembre 2011, le contrat de sécurisation professionnelle (CSP) remplace la CRP et le CTP.

2.2. Le dispositif « Licenciés économiques (LEC) »

Les adhérents à la CRP ou CTP peuvent être accompagnés soit par Pôle emploi, soit par un opérateur privé de placement (OPP). Lorsqu'un adhérent est orienté vers un OPP, il rentre dans le dispositif « Licenciés économiques » (LEC). Cet accompagnement d'une durée de 12 mois maximum s'accompagne, en cas de retour à l'emploi, d'une période de suivi dans l'emploi, d'une durée de 3 mois. Le dispositif comprend 2 phases : diagnostic et élaboration d'un projet de reclassement professionnel (entre 1 et 4 semaines) ; mobilisation et accompagnement intensif à la réalisation du projet de reclassement professionnel (durée restante). Le suivi est personnalisé et prévoit a minima un contact hebdomadaire (entretien individuel, regroupement), hors période de formation ou de travail.

Le cahier des charges de la prestation LEC détaille les phases de l'accompagnement :

Phase 1 : Diagnostic et élaboration d'un projet de reclassement professionnel

Cette phase a pour but de valider ou de définir, en fonction de la situation de l'adhérent un objectif de reclassement professionnel réalisable. Cette phase peut comprendre un travail sur :

- un diagnostic de la situation et des freins et ressources du bénéficiaire : vécu du licenciement, aspirations professionnelles, compétences, perceptions de soi, motivations, difficultés sociales...
- l'analyse de l'environnement socio économique,
- une définition et/ou un élargissement des cibles-emploi eu égard aux caractéristiques du bénéficiaire et à celles de l'environnement,
- la confrontation de la cible professionnelle au marché du travail (enquête métier, immersion en entreprise, EMT),
- l'information et la sensibilisation à la création d'entreprise,
- un plan d'action constitué d'actions concrètes identifiées : informations, évaluation de compétences, VAE, situations de travail, formation, techniques de recherche d'emploi, travail sur des dimensions psychologiques (capacités, motivations, sentiment de compétences, représentations de la carrière ...), etc ...

Phase 2 : Mobilisation et Accompagnement

Cette phase a pour objectif le retour à l'emploi par un accompagnement intensif à la mise en œuvre du projet de reclassement professionnel. Cette phase porte sur un coaching qui comprend

- des entretiens individuels,
- des regroupements,
- des contacts fréquents : téléphone, mails
- participation à des forums, salons professionnels....
- la préparation des entretiens d'embauche
- le positionnement sur des offres d'emploi en adéquation avec le profil du bénéficiaire
- la sollicitation du réseau du prestataire
- le retour systématique sur les entretiens d'embauche réalisés
- l'appui au projet de création d'entreprise avec mobilisation des réseaux qualifiés ad hoc ...
- la définition si nécessaire de projets de formation en appui du projet professionnel et du plan d'action concerté

L'opérateur privé doit notamment effectuer avec le bénéficiaire un travail sur le marché caché de l'emploi. Il assure une cohérence et une coordination entre les actions mises en place. Toute action, période en entreprise ou formation est suivie d'une évaluation.

3. Les travaux mobilisés pour l'évaluation

3.1. Une évaluation qualitative dans huit régions

L'évaluation qualitative visait à caractériser la mise en œuvre des accompagnements réalisés par les opérateurs privés et par Pôle emploi auprès des licenciés économiques et des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion professionnelle : d'une part le dispositif Licenciés économiques (LEC) et les dispositifs CRP-CTP de Pôle emploi, et d'autre part le dispositif Trajectoire emploi (TRA) et Cap vers l'entreprise (CVE) dans les régions dans lesquelles il est déployé.

Il s'agissait d'évaluer la pertinence, la cohérence, l'efficacité et l'efficacités des règles et pratiques d'orientation et d'accompagnement des publics concernés, de mobilisation des entreprises, et de caractériser les éventuelles innovations et « bonnes pratiques » mises en œuvre sur le terrain.

L'évaluation visait également à analyser les pratiques de coordination entre opérateurs privés et Pôle emploi, l'efficacité des règles de paiement liées aux relations contractuelles entre les opérateurs privés et Pôle emploi, et la cohérence des dispositifs de « régulation » interne à Pôle emploi.

Le Cabinet Geste a analysé ces processus à travers des enquêtes de terrain conduites dans huit régions (Alsace, Auvergne, Centre, Haute-Normandie, Ile-de-France (Ouest), Languedoc-Roussillon, Nord-Pas-de-Calais et Provence-Alpes-Côte d'Azur) en observant les dispositifs d'accompagnement confiés aux opérateurs privés et ceux, équivalents, mis en œuvre par Pôle emploi. Ont également été étudiées les différences pouvant exister en fonction du type d'OPP intervenant dans la région : opérateurs issus d'entreprises d'intérim, opérateurs issus de « grands » groupes de reclassement professionnel et enfin opérateurs plus locaux, dont l'activité s'inscrit dans le champ de l'insertion et de la formation.

Au total, près de 300 entretiens ont été menés auprès de l'ensemble des acteurs nationaux, régionaux et territoriaux ainsi que des employeurs et des demandeurs d'emploi.

3.2. Une enquête statistique en trois vagues

En 2010, afin d'analyser la performance, l'efficacité et les conditions de mise en œuvre des accompagnements renforcés, une évaluation quantitative a été lancée conjointement par Pôle emploi et la Dares. Elle visait à mesurer le retour à l'emploi à l'horizon de 8, 13 et 18 mois, à connaître le vécu des personnes durant ces accompagnements et à apprécier la pertinence des services rendus au regard des besoins du public concerné. Cette évaluation repose sur une enquête téléphonique auprès d'un échantillon de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion entrés en accompagnement renforcé (TRA, CVE) et d'un échantillon de demandeurs d'emploi licenciés économiques entrés en CRP ou CTP. Deux cohortes de demandeurs d'emploi ayant débuté un dispositif d'accompagnement en novembre 2009 et mars 2010 ont été interrogées. L'interrogation s'est effectuée à trois reprises : 8 mois, 13 mois et 18 mois après l'entrée dans le dispositif.

La base de sondage a été constituée à partir du fichier historique administratif de Pôle emploi. Pour les bénéficiaires de TRA et CVE, ont été exclus du champ de l'enquête les demandeurs d'emploi ayant déjà bénéficié d'un accompagnement renforcé (parcours Mobilisation vers l'emploi, dispositif Trajectoire emploi, Cap vers l'entreprise ou Accompagnement interne) dans les 12 mois précédant l'entrée dans le dispositif étudié, de même que les bénéficiaires du RSA. Afin de rendre possible la comparaison entre les dispositifs TRA et CVE, le champ de l'enquête se limite aux régions dans lesquelles le dispositif CVE est déployé (Aquitaine, Champagne-Ardenne, Ile-de-France, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes), bien que le dispositif TRA ait été déployé dans toutes les régions. Pour les adhérents à la CRP ou au CTP, l'échantillonnage a été réalisé sur l'ensemble de la France métropolitaine. Pour chacun des dispositifs, le plan de sondage a été équilibré selon les variables : sexe, âge, niveau de formation et type de région : région avec OPP « national » (qui opère dans au moins trois régions) uniquement, région avec OPP « local » (qui opère dans une ou deux régions) uniquement, région mixte. Pour les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP, le plan de sondage a également été équilibré selon le délai entre l'inscription à Pôle emploi et l'entrée en dispositif (de 0 à 3 mois). Les réponses ont ensuite été redressées afin d'être représentatives de la population mère.

Les enquêtes à 8, 13 et 18 mois se sont déroulées sous la forme de questionnaires téléphoniques. A chacune des 3 interrogations, les taux de réponse sont similaires entre les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi et ceux accompagnés par un opérateur privé.

Les taux de réponse aux enquêtes à 8, 13 et 18 mois sont présentés pour chacune des deux grandes populations dans le tableau A.1. Les effectifs des bénéficiaires de TRA et CVE répondant à 8, 13 et 18 mois, selon l'organisme accompagnateur sont précisés dans le tableau A.2. Les effectifs des licenciés économiques entrés en CRP ou CTP, répondant à 8, 13 et 18 mois, selon l'organisme accompagnateur sont précisés dans le tableau A.3.

Enquête	Bénéficiaires de TRA et CVE	Bénéficiaires de CRP et CTP
À 8 mois	52,5	63,8
À 13 mois	75,1	80,2
À 18 mois	77,5	81,1

Tableau A.2

Effectifs des bénéficiaires de TRA et CVE répondant à 8, 13 et 18 mois, selon l'organisme accompagnateur

		Effectifs des répondants à			
		8 mois	13 mois	18 mois	
Demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion		4881	3661	2837	
Suivis par	Pôle emploi (CVE) OPP (TRA)	1723	1274	965	
		3158	2387	1872	
	Type OPP	OPP reclassement (TRA)	466	350	265
		OPP intérim (TRA)	1768	1325	1037
OPP formation (TRA)		924	712	570	

Tableau A.3

Effectifs des licenciés économiques entrés en CRP ou CTP, répondant à 8, 13 et 18 mois, selon l'organisme accompagnateur

		Effectifs des répondants			
		8 mois	13 mois	18 mois	
Licenciés économiques entrés en CRP ou CTP		5548	4447	3606	
Suivis par	Pôle emploi OPP	1773	1425	1146	
		3775	3022	2460	
	Type OPP	OPP reclassement	2596	2106	1712
		OPP intérim	589	447	369
OPP formation		590	469	379	

ANNEXE 2 : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DU TAUX D'EMPLOI DES BÉNÉFICIAIRES DE TRAJECTOIRE EMPLOI ET CAP VERS L'ENTREPRISE À 8, 13 ET 18 MOIS

Annexe 2

Régressions logistiques du taux d'emploi des bénéficiaires de Trajectoire emploi et Cap vers l'entreprise à 8, 13 et 18 mois

VARIABLES	8 mois			13 mois			18 mois		
	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE	TRA
OPP vs PE	-0.050***	-	-	-0.075***	-0.058***	-	-0.087***	-0.061***	-
Femme vs Homme	-	0.056***	0.059**	-	0.034*	0.042	-	-0.013	-0.007
Moins de 25 ans vs 25-34 ans	-	0.080***	0.081**	-	0.063**	-0.045	-	0.041	0.038
De 35 à 44 ans vs 25-34 ans	-	-0.078***	-0.084***	-	-0.039	-0.058	-	-0.017	-0.018
De 45 à 49 ans vs 25-34 ans	-	-0.105***	-0.120***	-	-0.102***	-0.121**	-	-0.080**	-0.082**
50 ans et plus vs 25-34 ans	-	-0.216***	-0.211***	-	-0.211***	-0.219***	-	-0.204***	-0.191***
Marié vs Célibataire, Divorcé, Veuf	-	-0.010	-0.009	-	0.011	-0.033	-	-0.016	-0.022
Nationalité étrangère vs Nationalité française	-	0.094***	0.101***	-	0.089***	0.069	-	0.019	0.019
Récurrent au chômage vs Primo inscrit	-	0.036**	0.045**	-	0.028	0.041	-	0.019	0.002
Tjs ou le + svt au chômage vs Tjs ou le + svt en emploi	-	-0.156***	-0.148***	-	-0.120***	-0.089	-	-0.110***	-0.143***
Tjs alterné emploi/chômage/inactivité vs Tjs ou le + svt en emploi	-	-0.056*	-0.073*	-	-0.022	0.017	-	-0.007	0.010
Tjs inactif vs Tjs ou le + svt en emploi	-	-0.043	-0.042	-	-0.036	-0.119**	-	-0.058*	-0.047
Manœuvre, Ouvrier spécialisé vs Employé qualifié	-	0.032	0.040	-	-0.068**	-0.005	-	-0.052	-0.079*
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié	-	0.073***	0.078**	-	0.054*	0.083*	-	0.031	0.028
Employé non qualifié vs Employé qualifié	-	-0.003	0.007	-	0.003	0.011	-	0.009	-0.010
Technicien - Agent de maîtrise vs Employé qualifié	-	0.051*	0.059	-	0.056*	0.057	-	0.042	0.015
Cadre, prof. Lib., Artisan, commerçant, Chef d'ent. vs Employé qualifié	-	-0.003	-0.004	-	0.013	0.048	-	0.016	-0.007
Ni permis ni moyen de transport personnel	-	-0.119***	-0.114***	-	-0.110***	-0.124***	-	-0.074***	-0.073**
Pas d'accès internet	-	-0.046**	-0.036	-	-0.025	-0.049	-	-0.068**	-0.080**
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé	-	-0.046***	-0.048**	-	-0.070***	-0.112***	-	-0.068***	-0.057**
Taux de chômage dans la Zone d'Emploi	-	-0.001	-0.003	-	-0.011***	-0.008	-	-0.008**	-0.017***
Cohorte de mars 2010 vs novembre 2009	-	-0.050***	-0.039*	-	0.013	0.007	-	0.027	0.037
Observations	4,881	4,881	3,158	3,661	1,274	2,387	2,837	965	1,872
R2	0,001	0,048	0,048	0,003	0,047	0,047	0,004	0,064	0,047
val ref	0,433	0,521	0,470	0,521	0,582	0,634	0,574	0,673	0,623

Robust standard errors in parentheses
 *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1
■ Avantages TRA
■ Avantages CVE

Note : un demandeur d'emploi est considéré comme « récurrent » s'il a déjà été inscrit sur les listes de l'ANPE/Pôle emploi dans les 10 années précédant sa dernière date d'inscription.
 Lecture : - L'écart brut de taux d'emploi entre bénéficiaires de TRA et de CVE est de 5,0 points de pourcentage à 8 mois (colonne 1). Une fois prises en compte les différences de caractéristiques individuelles entre les deux populations, l'écart corrigé est de 4,0 points de pourcentage (colonne 2).

- Lorsque l'on analyse le taux d'emploi séparément sur les populations TRA et CVE, l'impact de certaines caractéristiques individuelles sur le retour à l'emploi apparaît différencié selon l'opérateur.
 Par exemple à l'horizon de 13 mois, les bénéficiaires de moins de 25 ans reprennent (comparativement à la population de référence des 25-34 ans) plus souvent un emploi lorsqu'ils ont été accompagnés par un OPP (+ 10,9 pp par rapport aux 25-34 ans) que lorsqu'ils ont été suivis par les équipes CVE (- 4,5 pp).

Sources : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi, et fichier historique administratif de Pôle emploi.

ANNEXE 3 : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DU TAUX D'EMPLOI DURABLE DES BÉNÉFICIAIRES DE TRAJECTOIRE EMPLOI ET CAP VERS L'ENTREPRISE À 8, 13 ET 18 MOIS

Annexe 3

Régressions logistiques du taux d'emploi durable des bénéficiaires de Trajectoire emploi et Cap vers l'entreprise à 8, 13 et 18 mois

VARIABLES	8 mois			13 mois			18 mois		
	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE	TRA
TRACVE - Taux d'emploi durable									
OPP vs PE	-0.055***	-0.049***	-0.070***	-0.054***	-0.092***	-0.077***	-0.092***	-0.077***	-0.077***
Femme vs Homme	0.078***	0.078***	0.074***	0.047**	-0.012	0.067***	-	0.016	0.044
Moins de 25 ans vs 25-34 ans	0.049*	0.078*	0.034	0.072**	0.043	0.078*	-	0.078**	0.107*
De 35 à 44 ans vs 25-34 ans	-0.048**	-0.017	-0.054**	-0.056**	-0.070	-0.046	-	0.005	0.014
De 45 à 49 ans vs 25-34 ans	-0.079***	-0.022	-0.088***	-0.074**	-0.081	-0.062*	-	-0.024	-0.079
50 ans et plus vs 25-34 ans	-0.149***	-0.109***	-0.144***	-0.163***	-0.194***	-0.136***	-	-0.122***	-0.195***
Marié vs Célibataire, Divorcé, Veuf	-0.017	-0.001	-0.022	-0.012	-0.036	-0.005	-	-0.031	-0.001
Nationalité étrangère vs Nationalité française	0.025	0.063	0.013	0.022	0.037	0.016	-	0.043	0.009
Récurrent au chômage vs Primo inscrit	0.026	-0.003	0.034	0.008	0.031	0.000	-	-0.009	0.025
Tjs ou le + svt au chômage vs Tjs ou le + svt en emploi	-0.106***	-0.102**	-0.097***	-0.127***	-0.091	-0.123***	-	-0.155***	-0.050
Tjs alterné emploi/chômage/inactivité vs Tjs ou le + svt en emploi	-0.060**	-0.030	-0.065**	-0.057	-0.105*	-0.037	-	-0.045	-0.122*
Tjs inactif vs Tjs ou le + svt en emploi	-0.036	-0.024	-0.035	-0.070**	-0.132***	-0.041	-	-0.047	-0.130**
Manœuvre, Ouvrier spécialisé vs Employé qualifié	-0.046	-0.049	-0.038	-0.090**	-0.074	-0.090**	-	-0.080*	-0.090**
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié	-0.029	-0.009	-0.034	-0.012	-0.033	-0.003	-	-0.031	-0.040
Employé non qualifié vs Employé qualifié	-0.009	0.008	-0.013	-0.053*	-0.034	-0.056*	-	-0.015	0.067
Technicien - Agent de maîtrise vs Employé qualifié	0.085***	0.066*	0.089**	0.083***	0.105**	0.069*	-	0.094***	0.160***
Cadre, prof. Lib., Artisan, commerçant, Chef d'ent. vs Employé qualifié	0.088***	0.073*	0.085**	0.068*	0.066	0.070*	-	0.131***	0.095
Ni permis ni moyen de transport personnel	-0.065***	-0.060**	-0.059***	-0.072***	-0.082**	-0.064**	-	-0.033	-0.101**
Pas d'accès internet	-0.033	-0.101***	-0.009	-0.072***	-0.108**	-0.058**	-	-0.083***	-0.123**
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé	-0.033*	0.002	-0.041**	-	-0.055***	-0.038	-	-0.049**	-0.069*
Taux de chômage dans la Zone d'Emploi	-0.003	0.005	-0.008*	-0.015***	-0.011**	-0.017***	-	-0.010**	-0.015**
Cohorte de mars 2010 vs novembre 2009	-0.044***	-0.083***	-0.024	0.042**	0.004	0.056**	-	0.027	0.014
Observations	4,881	1,723	3,158	3,661	1,274	2,387	2,837	2,837	965
R2	0,003	0,040	0,041	0,003	0,052	0,049	0,005	0,047	0,063
val ref	0,283	0,342	0,295	0,358	0,430	0,347	0,423	0,477	0,511

Robust standard errors in parentheses
 *** p<0.01, **p<0.05, *p<0.1
■ Avantages TRA
■ Avantages CVE

Note : un demandeur d'emploi est considéré comme « récurrent » s'il a déjà été inscrit sur les listes de l'ANPE/Pôle emploi dans les 10 années précédant sa dernière date d'inscription.
 Lecture : - L'écart brut de taux d'emploi durable entre bénéficiaires de TRA et de CVE est de 5.5 points de pourcentage à 8 mois (colonne 1). Une fois prises en compte les différences de caractéristiques individuelles entre les deux populations, l'écart corrigé est de 4.9 points de pourcentage (colonne 2).

- Lorsque l'on analyse le taux d'emploi durable séparément sur les populations TRA et CVE, l'impact de certaines caractéristiques individuelles sur le retour à l'emploi apparaît différencié selon l'opérateur. Par exemple à l'horizon de 13 mois, les femmes reprennent (comparativement aux hommes) plus souvent un emploi lorsqu'elles ont été accompagnées par un OPP (+6.7 pp par rapport aux hommes) que lorsqu'elles ont été suivies par les équipes CVE (-1.2 pp).

Sources : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi, et fichier historique administratif de Pôle emploi.

ANNEXE 4 : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DES TAUX D'EMPLOI 8, 13 ET 18 MOIS APRÈS L'ENTRÉE EN CRP OU CTP

Annexe 4

Régressions logistiques des taux d'emploi 8, 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP

VARIABLES	8 mois			13 mois			18 mois		
	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE	OPP
CRPCTP - Emploi									
OPP vs PE	-0.104***	-0.099***	-0.083***	-0.081***	-0.100***	-0.032	-0.038**	-0.118***	-0.059***
Femme vs Homme	-0.021	-0.025	-0.009	-0.066***	-0.100***	-0.032	-0.086***	0.039	-0.062
Moins de 25 ans vs 35-44 ans	0.093**	0.133*	0.046	0.073	0.111	0.031	-0.008	0.011	0.021
De 25 à 34 ans vs 35-44 ans	0.019	0.006	0.033	0.033	0.042	0.035	0.011	0.005	0.021
De 45 à 49 ans vs 35-44 ans	-0.017	-0.004	-0.031	0.065**	0.104**	0.029	0.020	0.052	-0.014
50 ans et plus vs 35-44 ans	-0.148***	-0.126***	-0.145***	-0.145***	-0.148***	-0.144***	-0.184***	-0.216***	-0.161***
Marié vs Célibataire, Divorcé, Veuf	0.058***	0.064**	0.044**	0.035*	0.061*	0.013	0.009	0.009	0.013
Nationalité étrangère vs Nationalité française	-0.049	-0.063	-0.017	-0.013	-0.018	-0.000	0.016	0.037	0.009
Récurrent au chômage vs Primo inscrit	-0.036*	0.005	-0.073***	-0.055**	-0.060	-0.055**	-0.027	0.004	-0.062***
Ancienneté dans l'emploi précédent (effet par année)	-0.010***	-0.006	-0.015***	-0.010***	-0.013**	-0.008**	-0.007**	-0.011*	-0.003
Ancienneté au carré/100	0.025***	0.019	0.031***	0.015	0.023	0.009	0.015	0.029*	0.002
Manœuvre, Ouvrier spécialisé vs Employé qualifié	0.100***	0.119**	0.070**	-0.030	-0.077	0.021	0.014	0.004	0.033
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié	0.062**	0.095**	0.016	0.026	0.021	0.038	0.025	0.022	0.032
Employé non qualifié vs Employé qualifié	0.049	0.076	0.010	-0.012	0.040	-0.070*	0.063**	0.121**	0.010
Technicien - Agent de maîtrise vs Employé qualifié	0.051*	0.081*	0.011	0.033	0.029	0.036	0.020	0.018	0.025
Cadre, prof. Lib., Artisan, commerçant, Chef d'ent. vs Employé qualifié	0.026	0.044	0.003	0.019	0.063	-0.021	0.037	0.090*	-0.012
Ni permis ni moyen de transport personnel	-0.141***	-0.124***	-0.1141***	-0.151***	-0.186***	-0.121***	-0.107***	-0.076	-0.132***
Pas d'accès internet	-0.003	-0.007	0.003	-0.036	0.012	-0.094***	-0.049*	0.003	-0.123***
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé	-0.015	-0.003	-0.025	-0.073***	-0.066**	-0.082***	-0.059***	-0.054	-0.066***
Taux de chômage dans la Zone d'Emploi	-0.015***	-0.020***	-0.005	-0.011***	-0.015**	-0.007*	-0.010***	-0.015**	-0.009**
Cohorte de mars 2010 vs novembre 2009	0.019	0.050*	-0.026	0.042**	0.063**	0.023	0.009	0.009	0.011
Observations	5,548	1,771	3,772	4,447	1,423	3,019	3,606	1,144	2,458
R2	0.009	0.043	0.038	0.005	0.065	0.044	0.001	0.065	0.050
val.ref	0.405	0.331	0.370	0.571	0.596	0.581	0.638	0.706	0.724

Avantages OPP
Avantages PE

Sources : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi, et fichier historique administratif de Pôle emploi.

Notes : Effets marginaux significatifs à 1 % (***) , 5 % (**), à 10 % (*).

Un demandeur d'emploi est considéré comme « récurrent » s'il a déjà été inscrit sur les listes de l'ANPE/Pôle emploi dans les 10 années précédant sa dernière date d'inscription.

Lecture : - L'écart brut de taux d'emploi entre bénéficiaires CRP/CTP suivis par Pôle emploi ou par un OPP est de 8,3 points de pourcentage à 13 mois. Une fois prises en compte les différences de caractéristiques individuelles observables entre les deux populations, l'écart corrigé est de 8,1 points de pourcentage.

- Lorsque l'on analyse le taux d'emploi séparément sur les populations suivies par Pôle emploi et par un OPP, l'impact de certaines caractéristiques individuelles sur le retour à l'emploi apparaît différencié selon l'opérateur. Par exemple à l'horizon de 13 mois, les femmes repreneur (comparativement aux hommes) plus souvent un emploi lorsqu'elles ont été accompagnées par un OPP

(-3,2 pp par rapport aux hommes) que lorsqu'elles ont été suivies par Pôle emploi (-10,0 pp).

ANNEXE 5 : RÉGRESSIONS LOGISTIQUES DES TAUX D'EMPLOI DURABLE 8, 13 ET 18 MOIS APRÈS L'ENTRÉE EN CRP OU CTP

Annexe 5

Régressions logistiques des taux d'emploi durable 8, 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP

CRPCTP - taux durable

VARIABLES	8 mois			13 mois			18 mois		
	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE	OPP
OPP vs PE	-0.073***	-0.076***		-0.068***	-0.081***		-0.040*	-0.047**	
Femme vs Homme	-0.032*	-0.051**	0.007		-0.100***	-0.031		-0.108***	-0.080***
Moins de 25 ans vs 35-44 ans	0.066	0.108	0.004		0.053	-0.072		0.016	-0.087
De 25 à 34 ans vs 35-44 ans	0.025	0.005	0.047**		0.022	0.045		0.053*	0.072**
De 45 à 49 ans vs 35-44 ans	0.006	0.024	-0.023		0.050*	0.008		0.017	-0.031
50 ans et plus vs 35-44 ans	-0.112***	-0.087***	-0.116***		-0.142***	-0.131***		-0.139***	-0.154***
Marié vs Célibataire, Divorcé, Veuf	0.068***	0.076***	0.043**		0.039*	0.021		0.024	0.040*
Nationalité étrangère vs Nationalité française	-0.029	-0.034	-0.004		-0.039	-0.029		-0.010	-0.048
Récurrent au chômage vs Primo inscrit	-0.034*	0.011	-0.073***		-0.050**	-0.070***		-0.072***	-0.088***
Ancienneté dans l'emploi précédent (effet par année)	-0.010***	-0.005	-0.016***		-0.009**	-0.008**		-0.009**	-0.004
Ancienneté au carré/100	0.020**	0.007	0.034***		0.009	0.009		0.012	0.000
Manœuvre, Ouvrier spécialisé vs Employé qualifié	-0.030	-0.029	-0.023		-0.105***	-0.073*		-0.047	-0.001
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié	-0.031	-0.028	-0.025		-0.036	-0.030		-0.015	-0.026
Employé non qualifié vs Employé qualifié	-0.010	0.004	-0.025		-0.022	-0.079**		0.032	-0.066
Technicien - Agent de maîtrise vs Employé qualifié	0.023	0.042	-0.007		0.045	0.018		0.050	0.055
Cadre, prof. Lib., Artisan, commerçant, Chef d'ent. vs Employé qualifié	0.074***	0.075*	0.064**		0.110***	0.042		0.103***	0.051
Ni permis ni moyen de transport personnel	-0.089***	-0.058	-0.107***		-0.124***	-0.101***		-0.104***	-0.115***
Pas d'accès internet	-0.014	-0.019	-0.000		-0.040	-0.089***		-0.069**	-0.079**
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé	-0.009	-0.004	-0.011		-0.051**	-0.057***		-0.067***	-0.087***
Taux de chômage dans la Zone d'Emploi	-0.010***	-0.015***	0.001		-0.013***	-0.006		-0.016***	-0.012**
Cohorte de mars 2010 vs novembre 2009	0.028*	0.059**	-0.020		0.053***	0.042**		-0.000	0.020
Observations	5,548	1,771	3,772	4,447	4,442	3,019	3,606	1,144	2,458
R2	0.006	0.040	0.043	0.004	0.055	0.042	0.001	0.053	0.057
val ref	0.291	0.296	0.269	0.425	0.485	0.443	0.496	0.601	0.574

Avantages OPP
Avantages PE

Sources : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et Pôle emploi, et fichier historique administratif de Pôle emploi.

Notes : Effets marginaux significatifs à 1 % (***), 5 % (**), à 10 % (*).

Un demandeur d'emploi est considéré comme « récurrent » s'il a déjà été inscrit sur les listes de l'ANPE/Pôle emploi dans les 10 années précédant sa dernière date d'inscription.

Lecture : - L'écart brut de taux d'emploi durable entre bénéficiaires CRP/CTP suivis par Pôle emploi ou par un OPP est de 6,8 points de pourcentage à 13 mois. Une fois prises en compte les différences de caractéristiques individuelles observables entre les deux populations, l'écart corrigé est de 8,1 points de pourcentage.

- Lorsque l'on analyse le taux d'emploi durable séparément sur les populations suivies par Pôle emploi et par un OPP, l'impact de certaines caractéristiques individuelles sur le retour à l'emploi durable apparaît différencié selon l'opérateur. Par exemple à l'horizon de 13 mois, les femmes reprennent (comparativement aux hommes) plus souvent un emploi lorsqu'elles ont été accompagnées par un OPP (-3 pp par rapport aux hommes) que lorsqu'elles ont été suivies par Pôle emploi (-10,0 pp).

Les Cahiers *Études*

**L'accompagnement
renforcé des demandeurs d'emploi :**
Évaluation du recours aux opérateurs privés
par Pôle emploi de 2009 à 2011

Dares - Pôle emploi