

# Synthèse.Éval

Numéro 03 • Janvier 2013

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

DARES  
PÔLE EMPLOI

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 .....	4
SYNTHÈSE.....	8
RAPPORT D'ÉVALUATION .....	31
I - Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi : déploiement et gouvernance des dispositifs .....	32
II - Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : contenu de l'accompagnement et opinion des bénéficiaires .....	41
III - Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion : le retour à l'emploi .....	53
IV - Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP : contenu de l'accompagnement et opinion des bénéficiaires .....	65
V - Le recours aux opérateurs privés pour l'accompagnement des licenciés économiques en CRP ou CTP : le retour à l'emploi .....	78
RÉFÉRENCES .....	93
ANNEXES.....	94

# Résumé

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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> septembre 2009 et le 31 août 2011 (\*), 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.

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.

(\*) Date à laquelle la CRP et le CTP ont été remplacés par le contrat de sécurisation professionnelle (CSP).

*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 opérateurs privés 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. À 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 deux 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'emploi. 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 (1).

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 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<sup>er</sup> 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 privés (2).

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

(2) Voir annexe 1 pour une présentation détaillée de ces dispositifs.

• 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 trois 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<sup>er</sup> septembre 2009 et le 31 décembre 2011.

Parallèlement, dans huit régions (3), 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).

• 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) (4). 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 deux 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<sup>er</sup> septembre 2009 et le 31 août 2011. Depuis le 1<sup>er</sup> 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 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.

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

(4) 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 (voir annexe 1 pour une présentation détaillée de ces dispositifs).

## 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) (5).

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 »).

Tableau 1 • **Les opérateurs privés sélectionnés dans le cadre des marchés « Trajectoire emploi » et « Licenciés économiques »**

Type d'opérateur privé (1)	Nom des opérateurs	Nombre de lots où les opérateurs sont présents dans le marché Trajectoire emploi (2)	Nombre de lots où les opérateurs sont présents dans le marché Licenciés économiques (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, Afp, 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 charges (6). 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

À 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 régions (7), a porté sur la mise en

(5) 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.

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

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

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 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 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 emploi (8).

### 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 huit 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 (Opcas). 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

(8) Afin de rendre possible la comparaison entre les dispositifs Trajectoire emploi et Cap vers l'entreprise, pour les demandeurs d'emploi en difficulté 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.

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.

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

Entre le 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> septembre 2009 et le 31 août 2011 (date à laquelle la CRP et le 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 CTP (9).

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.

---

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

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 CVE 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

Tableau 2 • 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
Femmes		<b>45</b>	<b>49</b>	42	41
Âge	Moins de 25 ans	15	17	5	6
	De 25 à 49 ans	66	67	72	72
	50 ans ou plus	<b>19</b>	<b>16</b>	23	22
Niveau d'étude	Primaire, collègue	<b>17</b>	<b>11</b>	11	12
	CAP, BEP	<b>30</b>	<b>24</b>	34	36
	Bac	20	20	20	19
	Bac+2	<b>16</b>	<b>23</b>	17	18
	Bac+3 et plus	<b>17</b>	<b>21</b>	17	15
Catégorie professionnelle	Manœuvre, ouvrier spécialisé	<b>13</b>	<b>10</b>	9	10
	Ouvrier qualifié	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
	Employé qualifié	32	35	30	27
	Employé non qualifié	17	15	9	9
	Technicien - agent de maîtrise	<b>10</b>	<b>15</b>	15	15
Situation familiale	Cadre, profession libérale, artisan	10	11	<b>16</b>	<b>13</b>
	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		<b>17</b>	<b>13</b>	6	5
Ne dispose pas de permis ou de moyen de transport personnel		<b>37</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
Ne dispose pas d'une connexion internet		<b>25</b>	<b>21</b>	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	<b>13,5</b>	<b>13,8</b>
Récurrence d'inscription (sur les 10 dernières années)		60	58	44	43
Durée d'inscription continue (en mois, sur les 3 dernières années)		<b>12,1</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>	<b>2,5</b>
Durée d'inscription cumulée (en mois, sur les 10 dernières années)		<b>15,3</b>	<b>12,3</b>	<b>2,8</b>	<b>3,8</b>

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

Champ : demandeurs d'emploi ayant débuté un dispositif d'accompagnement renforcé en novembre 2009 ou mars 2010.

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.

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 déployés 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) (10).

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'emploi (11). 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).

### *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 %).

(10) 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.

(11) 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 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'écrémage 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<sup>e</sup> 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 deux 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 CVE 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 CVE 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 contrat (12).

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 concen-

(12) 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...

très 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 définissent 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. 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 durable (13) 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. À 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).

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)

En %

	8 mois	13 mois	18 mois
<b>Taux d'emploi</b> (emploi salarié et création d'entreprise)			
Trajectoire emploi .....	38	45	49
Cap vers l'entreprise .....	43	52	57
<b>Taux d'emploi durable</b> (CDI, contrats ≥6 mois, création d'entreprise).....			
Trajectoire emploi .....	23	29	33
Cap vers l'entreprise .....	28	36	42

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

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 points de %

	8 mois	13 mois	18 mois
<b>Écart de taux d'emploi : Trajectoire emploi-Cap vers l'entreprise .....</b>			
Écart brut.....	- 5,0 ***	- 7,5 ***	- 8,7 ***
Écart corrigé (1).....	- 4,0 **	- 5,8 ***	- 6,1 ***
<b>Écart de taux d'emploi durable : Trajectoire emploi-Cap vers l'entreprise .....</b>			
Écart brut.....	- 5,5 ***	- 7,0 ***	- 9,2 ***
Écart corrigé (1).....	- 4,9 ***	- 5,4 ***	- 7,7 ***

(1) Écart corrigé des différences de caractéristiques individuelles.

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

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.

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

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 Trajectoire emploi.

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 Trajectoire emploi. Comme pour le taux d'emploi, l'écart entre opérateurs privés et Pôle emploi s'accroît entre 8 et 18 mois.

(13) Sont considérés comme emplois durables les CDI, tous les types de contrats de 6 mois ou plus ainsi que les créations d'entreprise.

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'emploi (14), 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 recherche d'emploi ne sont toutefois pas observées 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.

### 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. À 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.

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

En %

	8 mois	13 mois	18 mois
<b>Taux d'emploi</b> (emploi salarié et création d'entreprise)			
Opérateurs privés .....	30	49	60
Pôle emploi .....	41	57	64
<b>Taux d'emploi durable</b> (CDI, contrats ≥6 mois, création d'entreprise)			
Opérateurs privés .....	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.

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 points de %

	13 mois	18 mois
<b>Écart de taux d'emploi : opérateurs privés-Pôle emploi .....</b>		
Écart brut .....	- 8,3 ***	- 4,3 **
Écart corrigé (1) .....	- 8,1 ***	- 3,8 **
<b>Écart de taux d'emploi durable : opérateurs privés-Pôle emploi .....</b>		
Écart brut .....	- 6,8 ***	- 4,0 *
Écart corrigé (1) .....	- 8,1 ***	- 4,7 **

(1) Écart corrigé des différences de caractéristiques individuelles.

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

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.

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

(14) Des régressions logistiques permettent de contrôler de 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 (opérateur privé ou 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.

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.

À 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*

À 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. À 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 CDI (15). 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.

*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. À l'horizon de 18 mois, 65 % des demandeurs d'emploi suivis en Trajectoire emploi ou en CVE déclarent avoir changé soit de secteur soit de métier. C'est le cas de 55% des licenciés économiques en CRP ou CTP.

(15) Parmi les bénéficiaires de CRP ou CTP, 1 sur 7 est en emploi en CDI à 8 mois et 1 sur 3 à 18 mois. Parmi les demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, seul 1 sur 5 est en emploi en CDI à 18 mois.



### *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 (CTP) bénéficient d'un accompagnement plus intensif (16) que les bénéficiaires de la convention de reclassement personnalisée (CRP). 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 %).

---

(16) 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.

## 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. À 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.

De plus, c'est au moins autant la qualité que le nombre des mises en relation qui semblent déterminer les résultats obtenus (17). 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

(17) 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).

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 2<sup>e</sup> étant subordonné à l'accès à l'emploi du bénéficiaire de l'accompagnement et le 3<sup>e</sup> à son maintien dans l'emploi au bout de 6 mois. Il est difficile d'estimer l'effet de ces clauses sur le retour 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 dura-

bilité 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 deux 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 Transitio (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 deux 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 (Cas) (18) : 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

---

(18) Note d'analyse du Cas n° 228 de juin 2011.

afin d'assurer un service équivalent à celui fourni par le SPE, et la rémunération établie sur une base essentiellement forfaitaire » (Cas, 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 privés (19). 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 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 aléatoire (20).

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

(19) « Les expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi conduites par l'Unédic 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.

robustesse qui ont pu être menés (21) 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. À 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. À 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.

(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.

# Rapport d'évaluation

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). À 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. Enfin, les quatrième et cinquième parties présentent les modalités d'accompagnement et les résultats en termes de retour à l'emploi pour les licenciés économiques.

## I - 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).
- 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).

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 deux 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<sup>er</sup> septembre 2009 et le 31 décembre 2011, 189 000 demandeurs d'emploi avaient été pris en charge dans le cadre de la prestation Trajectoire emploi, tandis que CVE avait accueilli 60 000 personnes (dans les huit régions où le dispositif est présent).

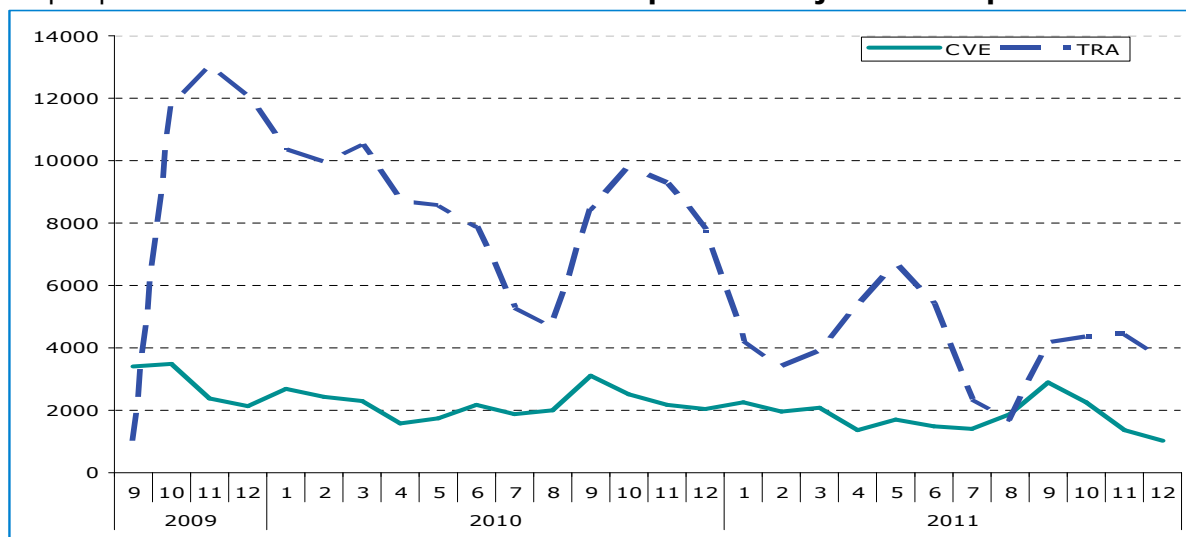
Entre le 1<sup>er</sup> septembre 2009 et le 31 août 2011 (date à laquelle la CRP et le CTP ont été remplacés par le contrat de sécurisation professionnelle), 96 000 personnes s'étaient engagées dans la prestation Licenciés économiques, soit un peu moins de la moitié des



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.

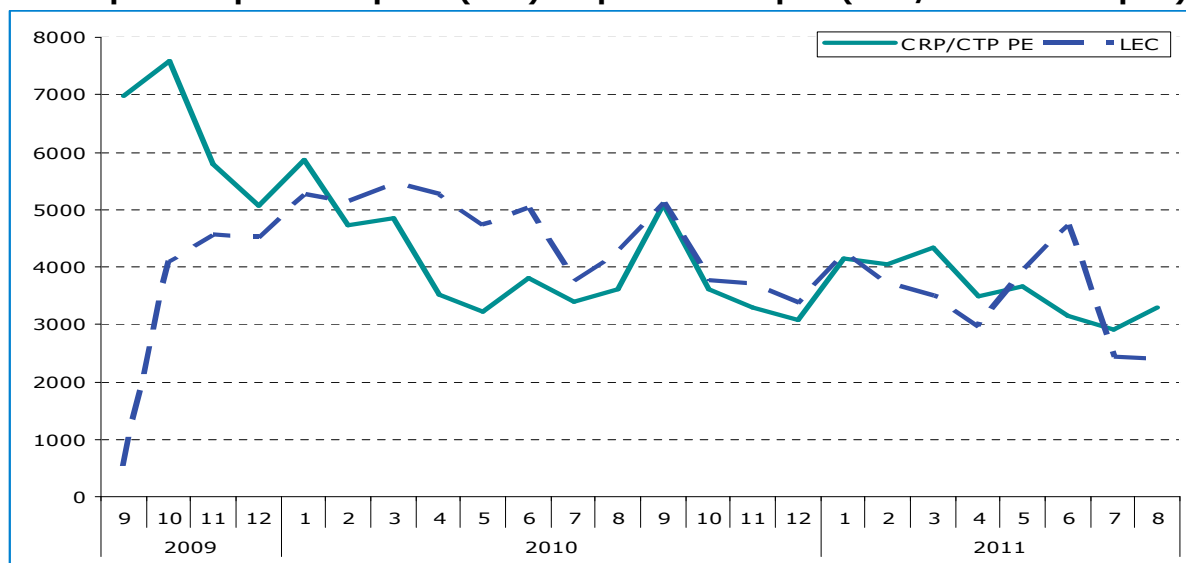
La montée en charge s'est faite très rapidement dans le cas du dispositif Trajectoire emploi (graphique 1.1) : en novembre et décembre 2009, plus de 12 000 demandeurs d'emploi sont entrés mensuellement dans ce dispositif d'accompagnement renforcé confié aux opérateurs privés. Le nombre d'adhésions diminue 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 1.1 • Nombre d'adhésions aux dispositifs Trajectoire emploi et CVE



La montée en charge du dispositif Licenciés économiques 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 Licenciés économiques en mars 2010, et amorce ensuite une lente diminution. Avant le remplacement de la CRP et du CTP par le contrat de sécurisation professionnelle (CSP), environ 2 400 licenciés économiques adhéraient encore mensuellement à l'accompagnement CRP ou CTP réalisé par les opérateurs privés.

Graphique 1.2 • Nombre de signatures CRP ou CTP, dont l'accompagnement est réalisé par un opérateur privé (LEC) ou par Pôle emploi (CRP/CTP Pôle emploi)



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). Cette évaluation apporte notamment des éclairages utiles sur les conditions de déploiement et de gouvernance des programmes Trajectoire emploi et Licenciés économiques. 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 Trajectoire emploi et Licenciés économiques sont nettement différentes. Dans le cadre de Trajectoire emploi, 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 opérateur privé.

En revanche, dans le cadre de Licenciés économiques, 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 opérateur privé.

### *1) Une information des publics éligibles relativement transparente*

D'une manière générale, les conseillers de Pôle emploi présentent les dispositifs d'accompagnement renforcé (22) afin de favoriser l'adhésion des demandeurs d'emploi. Si, concernant le dispositif Licenciés économiques, ils insistent sur le niveau d'indemnisation lié au CRP-CTP, ils vont mettre l'accent, dans le cadre de Trajectoire emploi, sur la possibilité de bénéficier d'un accompagnement renforcé et d'un suivi plus régulier.

Les conseillers présentent l'opérateur privé 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 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 %).

### *2) 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 suivi mensuel personnalisé (SMP), et donc au 4<sup>e</sup> mois, que les conseillers ont fait le choix de mobiliser le dispositif Trajectoire emploi. Mais certaines prescriptions ont pu intervenir dès l'élaboration du projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) 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).

---

(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.

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 Trajectoire emploi 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'écumage » des publics de la part des opérateurs privés à l'entrée de Trajectoire emploi n'ont pas été constatées dans les sites des enquêtes.

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).

Tableau 1.1 • 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
Femmes		<b>45</b>	<b>49</b>	42	41
Âge	Moins de 25 ans	15	17	5	6
	De 25 à 49 ans	66	67	72	72
	50 ans ou plus	<b>19</b>	<b>16</b>	23	22
Niveau d'étude	Primaire, collège	<b>17</b>	<b>11</b>	11	12
	CAP, BEP	<b>30</b>	<b>24</b>	34	36
	Bac	20	20	20	19
	Bac+2	<b>16</b>	<b>23</b>	17	18
	Bac+3 et plus	<b>17</b>	<b>21</b>	17	15
Catégorie professionnelle	Manœuvre, ouvrier spécialisé	<b>13</b>	<b>10</b>	9	10
	Ouvrier qualifié	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
	Employé qualifié	32	35	30	27
	Employé non qualifié	17	15	9	9
	Technicien-agent de maîtrise	<b>10</b>	<b>15</b>	15	15
	Cadre, profession libérale, artisan	10	11	<b>16</b>	<b>13</b>
Situation familiale	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	<b>17</b>	<b>13</b>	6	5
	Ne dispose pas de permis ou de moyen de transport personnel	<b>37</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>11</b>
	Ne dispose pas d'une connexion internet	<b>25</b>	<b>21</b>	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	<b>13,5</b>	<b>13,8</b>
	Récurrence d'inscription (sur les 10 dernières années)	60	58	44	43
	Durée d'inscription continue (en mois, sur les 3 dernières années)	<b>12,1</b>	<b>9,0</b>	<b>1,6</b>	<b>2,5</b>
	Durée d'inscription cumulée (en mois, sur les 10 dernières années)	<b>15,3</b>	<b>12,3</b>	<b>2,8</b>	<b>3,8</b>

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

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

Champ : demandeurs d'emploi ayant débuté un dispositif d'accompagnement renforcé en novembre 2009 ou mars 2010.

### *3) 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 opérateurs privés (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 opérateurs privés qui a permis une prescription « apaisée » pour Trajectoire emploi.

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 Trajectoire emploi, associant régulièrement les opérateurs privés, afin de permettre aux conseillers de Pôle emploi de mieux appréhender la prestation et de fluidifier la prescription. La prestation Trajectoire emploi 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 Mobilisation vers l'emploi (MVE).

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 Trajectoire emploi (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.

### *4) Dans le cadre du dispositif Licenciés économiques, une orientation plus outillée et maîtrisée*

Dans le cas de Licenciés économiques, 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 opérateurs privés, soit à une logique d'expertise des opérateurs privés (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).

#### *5) Licenciés économiques : 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 Direccte 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 Licenciés économiques 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.

#### *6) Le cas harmonieux des équipes mixtes pour le CTP*

Dans certaines régions, des équipes mixtes (opérateur privé/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'opérateur privé. 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'opérateur privé.

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 opérateurs privés 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 opérateurs privés étaient de leur côté à même de mettre en œuvre très rapidement les décisions prises au niveau national.

### *1) 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 Trajectoire emploi, l'autre pour Licenciés économiques, auxquels les opérateurs privés 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 opérateurs privés 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 opérateurs privés. Dans la plupart des sites, des réunions ont été organisées avec les opérateurs privés sur le dispositif Trajectoire emploi, ce qui a permis aux conseillers de mieux connaître les opérateurs privés 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 opérateurs privés d'avoir un interlocuteur unique pour toutes les questions liées à la facturation.

Pour Licenciés économiques comme pour Trajectoire emploi, les opérateurs privés 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 opérateurs privés indiquent avoir recruté spécifiquement du personnel pour la gestion administrative de leurs relations avec Pôle emploi.

### *2) 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 opérateurs privés 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 des opérateurs privés, *via* le dossier du demandeur d'emploi, ont progressivement permis de résoudre cette difficulté.

### 3 • Types d'opérateurs privés et approches économiques

Certains opérateurs privés 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 opérateurs privés 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.

#### *1) Trois familles d'opérateurs privés dans Trajectoire emploi et Licenciés économiques*

Les opérateurs privés se répartissent en trois grandes familles.

- Les opérateurs privés 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 opérateurs privés issus des grandes entreprises de l'intérim (Manpower, Eurydice Partners, Addeco ou Randstat Intérim) qui souhaitent se positionner de façon active sur ce nouveau segment d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi (« OPP intérim »). Ces entreprises ont cependant eu tendance à limiter le risque économique en créant des filiales intervenant spécifiquement sur ces marchés avec Pôle emploi.
- Les opérateurs privés 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'opérateurs privés représentent des poids inégaux dans l'ensemble des effectifs des publics pris en charge. Les opérateurs privés 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.

#### *2) Des ressources humaines relativement homogènes mais affectées par la précarité*

Les opérateurs privés 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 opérateurs privés 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 opérateurs privés 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 opérateurs privés plus « locaux » mobilisent majoritairement des consultants qu'ils recrutent en CDI.

Chaque opérateur privé 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 Trajectoire emploi, ont été contraints de revoir à la baisse leurs ambitions de formation.

### *3) Une maîtrise des coûts parfois délicate pour les opérateurs privés*

Pour répondre aux appels d'offres et déterminer leur seuil de rentabilité, les opérateurs privés 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 Trajectoire emploi, et du volume plus réduit qu'attendu des licenciements économiques, susciter des difficultés pour certains opérateurs privés.

Dans les huit régions analysées, la facturation par les opérateurs privés 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 mois étant nettement plus rare. Plusieurs opérateurs privés 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 (23). Dans une période de crise, plusieurs opérateurs privés 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 dû s'établir le plus souvent sur la base de 75 % des financements prévus.

---

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



## II - 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 » (TRA) confié aux opérateurs privés et « Cap vers l'entreprise » (CVE) 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 d'emploi ou Cap vers l'entreprise en novembre 2009 ou mars 2010 (annexe 1).

### 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 ou CVE (annexe 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 Trajectoire emploi y ont adhéré.

Qu'ils soient suivis en Trajectoire emploi ou en CVE, plus de 8 demandeurs d'emploi sur 10 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. 2 sur 3 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 Trajectoire emploi 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 CVE et de Trajectoire emploi sont entrés (24) dans ces dispositifs respectivement 9,0 et 12,1 mois en moyenne après leur inscription à Pôle emploi. 33 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi et 46 % des

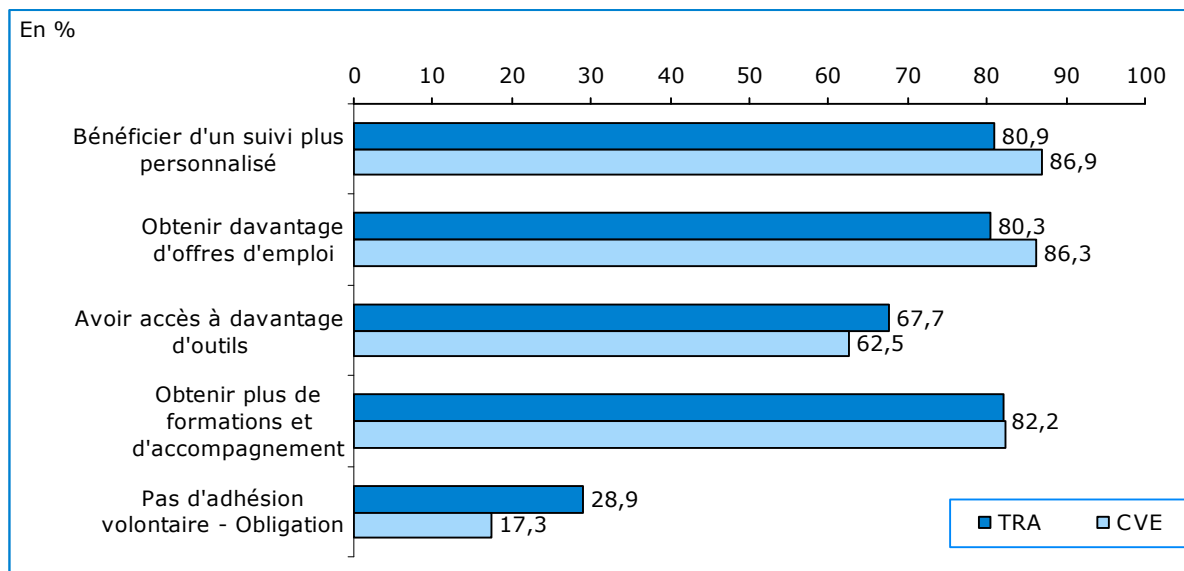
---

(24) Date de signature d'adhésion à Trajectoire emploi ou de 1<sup>er</sup> entretien en CVE.

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.

Graphique 2.1 • Motivations de l'adhésion au dispositif d'accompagnement renforcé



Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs Trajectoire emploi et CVE sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi ou CVE).

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

## 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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'1 personne sur 5 (21 %) a changé de conseiller dans le dispositif Trajectoire emploi, contre moins d'1 personne sur 6 (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**

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

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs Trajectoire emploi et CVE sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi ou CVE).

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

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

### 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 opérateurs privés, avec des modalités variables selon les prestataires. Ainsi, près de la moitié (47 %) des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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 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 (25).

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 opérateur privé 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).

#### 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi).

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. 1 demandeur d'emploi sur 10 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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,

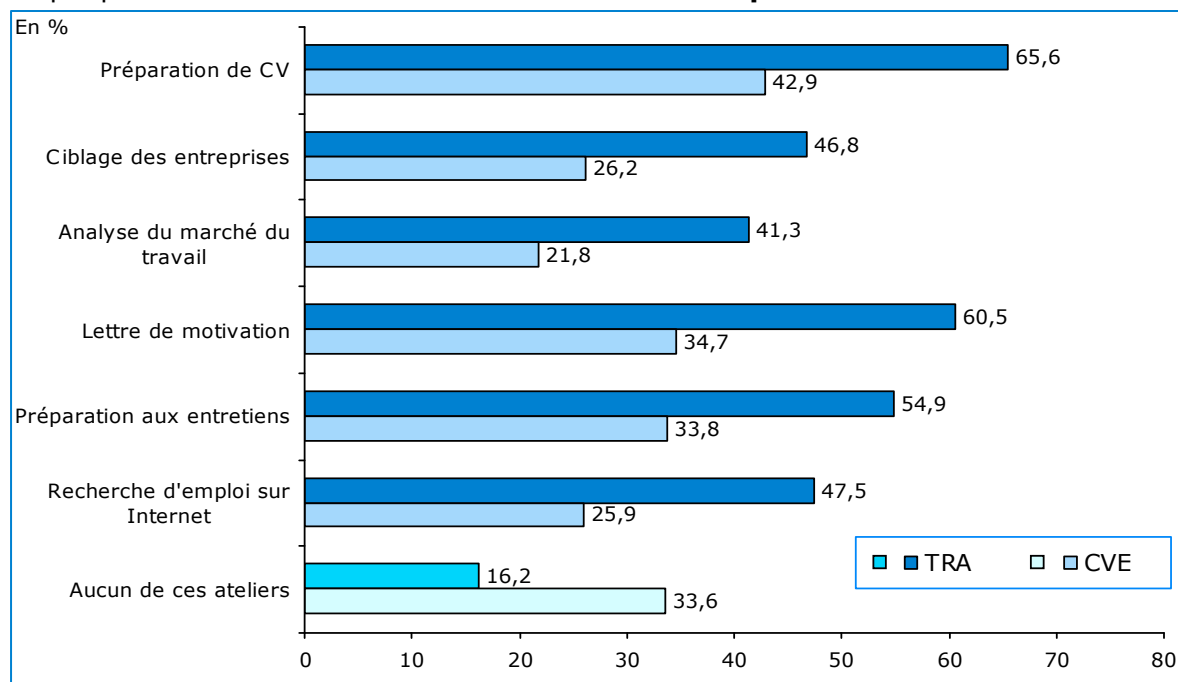
(25) La fréquence est en revanche restée stable entre les deux cohortes pour les bénéficiaires de CVE.

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 Trajectoire emploi n'ont bénéficié d'aucun atelier d'aide à la recherche d'emploi, contre 34 % des bénéficiaires de CVE (26) (graphique 2.2).

Quel que soit l'atelier considéré, les bénéficiaires de Trajectoire emploi sont entre 1,5 et 2 fois plus nombreux que les bénéficiaires de CVE à en bénéficier (tableau 2.2). Ainsi, 78 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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.

Graphique 2.2 • Ateliers d'aide à la recherche d'emploi



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

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

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.

(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 Trajectoire emploi).

Tableau 2.2 • 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 CVE	<b>65,6</b> <b>42,9</b>	<b>14,3</b> <b>22,7</b>	<b>20,1</b> <b>34,5</b>	29,4
	Ciblage des entreprises	TRA CVE	<b>46,8</b> <b>26,2</b>	9,1 10,7	<b>44,1</b> <b>63,1</b>	15,5
	Analyse du marché	TRA CVE	<b>41,3</b> <b>21,8</b>	5,2 6,1	<b>53,4</b> <b>72,1</b>	10,0
	Lettre de motivation	TRA CVE	<b>60,5</b> <b>34,7</b>	<b>11,6</b> <b>15,3</b>	<b>27,9</b> <b>50,0</b>	21,1
	Préparation aux entretiens	TRA CVE	<b>54,9</b> <b>33,8</b>	<b>10,7</b> <b>13,5</b>	<b>34,5</b> <b>52,7</b>	36,4
	Recherche sur Internet	TRA CVE	<b>47,5</b> <b>25,9</b>	13,3 13,6	<b>39,3</b> <b>60,5</b>	19,1
	Autres prestations d'accompagnement	Entretiens collectifs	TRA CVE	<b>46,4</b> <b>32,7</b>	<b>53,6</b> <b>67,3</b>	
Formations		TRA CVE	8,1	8,5	83,4 (2)	25,8

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

Lecture : 65,6 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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".

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

## 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 Trajectoire emploi et Cap vers l'entreprise, 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 Trajectoire emploi ne prévoyaient du reste pas de cibler des demandeurs d'emploi ayant besoin de formation et l'entrée en formation n'était pas considérée 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 opérateur privé 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).

Tableau 2.3 • Formations suivies pendant l'accompagnement renforcé

		En %	
		TRA	CVE
<b>Part des bénéficiaires ayant suivi une formation</b>		8,1	
Parmi les bénéficiaires ayant suivi une formation	Formation ≥ 2 mois	37,3	
	Formation ≥ 4 mois	<b>24,0</b>	<b>16,1</b>
	Formation ayant pour but de changer de métier	<b>45,4</b>	<b>31,1</b>
	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	54,5	
	Tout à fait satisfait	33,1	
	Assez satisfait	12,4	
Plutôt pas ou pas du tout satisfait			

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs Trajectoire emploi et CVE sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi ou CVE).

Lecture : 8,1 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi et CVE ont suivi une formation au cours de leur accompagnement.

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

## 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 8 bénéficiaires de CVE sur 10 déclarent que leur conseiller de Pôle emploi leur a proposé des offres d'emploi, alors qu'ils sont 6 sur 10 à déclarer en avoir reçu lorsqu'ils ont été accompagnés par un opérateur privé (tableau 2.4).

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 2<sup>e</sup> cohorte les mois d'été, pendant lesquels le nombre d'offres disponibles est généralement plus faible.

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.

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 Trajectoire emploi. L'écart entre Pôle emploi et opérateurs privés se réduit entre la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> 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 Trajectoire emploi ont obtenu le même nombre d'entretiens avec des recruteurs (3,4 en moyenne).

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		

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs Trajectoire emploi et CVE sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi ou CVE).

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

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

## 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).

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

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs Trajectoire emploi et CVE sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi ou CVE).

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

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



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 Trajectoire emploi 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.

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

Pour sécuriser le retour à l'emploi, les prestations Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi et 30 % des bénéficiaires de CVE déclarent avoir eu des contacts avec leur conseiller après leur reprise d'emploi. Certains opérateurs privés 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 leur 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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	<b>33,0</b>	<b>38,4</b>
<i>Pas ou peu d'offres dans mon domaine</i>		17,8
<i>Pas de réponse à mes candidatures</i>	<b>11,0</b>	<b>15,8</b>
Difficultés liées au poste ou aux offres (expérience, formation ou diplôme insuffisants; salaire, contrat ou temps de travail inadéquats...)		19,2
<i>Expérience insuffisante</i>		9,7
<i>Formation ou diplômes pas assez élevés</i>		6,0
Difficultés de nature discriminatoire (âge, couleur de peau, genre, handicap, poids, taille, orientations sexuelles...)		11,6
<i>Âge</i>		9,3
<i>Origines, couleur de peau, nom</i>		1,7
Problèmes pratiques (transport, garde d'enfant, de personnes âgées, coût recherche d'emploi...)	<b>10,5</b>	<b>7,8</b>
<i>Transport</i>	<b>9,2</b>	<b>6,9</b>
<i>Garde d'enfants</i>		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

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les dispositifs Trajectoire emploi et CVE sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi ou CVE).

Lecture : 33,0 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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.

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

## Encadré 1 • 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 A).

Les opérateurs privés 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 Trajectoire emploi : 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 opérateurs privés issus des grandes entreprises de l'intérim (« OPP intérim ») et des opérateurs privés 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 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.

Tableau A • L'accompagnement des bénéficiaires de trajectoire emploi selon le type d'opérateurs privés

		TRA - OPP reclassement	TRA - OPP intérim	TRA - OPP formation	CVE Pôle emploi
		En %			
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				

### Encadré 1 (suite)

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 opérateurs privés en direction des entreprises pour rechercher des offres d'emplois et pénétrer le « marché caché ». En particulier, les opérateurs privés 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 dans le cadre du marché Pôle emploi), et l'activité de services d'intérim, sans que soient créées des passerelles entre les deux entités.

Toutefois, les opérateurs privés « 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.

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

*8 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 opérateurs privés, 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 8 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

Huit mois après le début de l'accompagnement renforcé (soit deux mois après la fin de la durée maximale d'accompagnement (27)), 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 par un opérateur privé (graphique 3.1).

50 % des demandeurs d'emploi bénéficiaires de Trajectoire emploi 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.

---

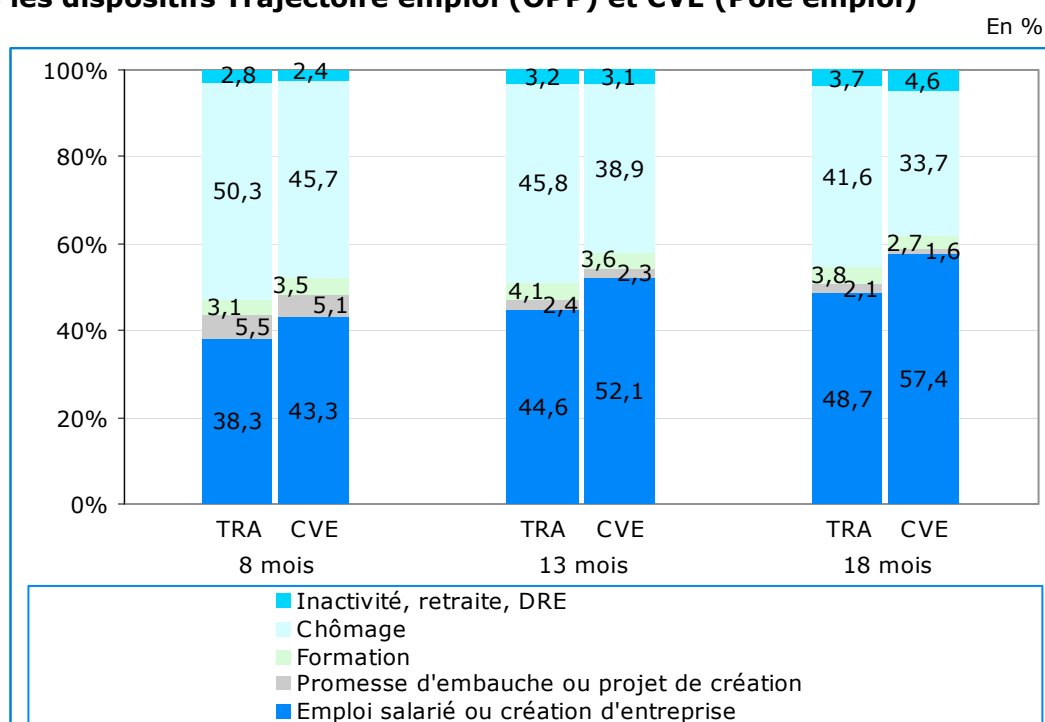
(27) La durée maximale des dispositifs Trajectoire emploi et CVE est de 6 mois (annexe 1).

## 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 Trajectoire emploi.

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

Graphique 3.1 • Situation sur le marché du travail 8, 13 et 18 mois après l'entrée dans les dispositifs Trajectoire emploi (OPP) et CVE (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 CVE (Pôle emploi)

En %

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

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

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

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

### 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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).

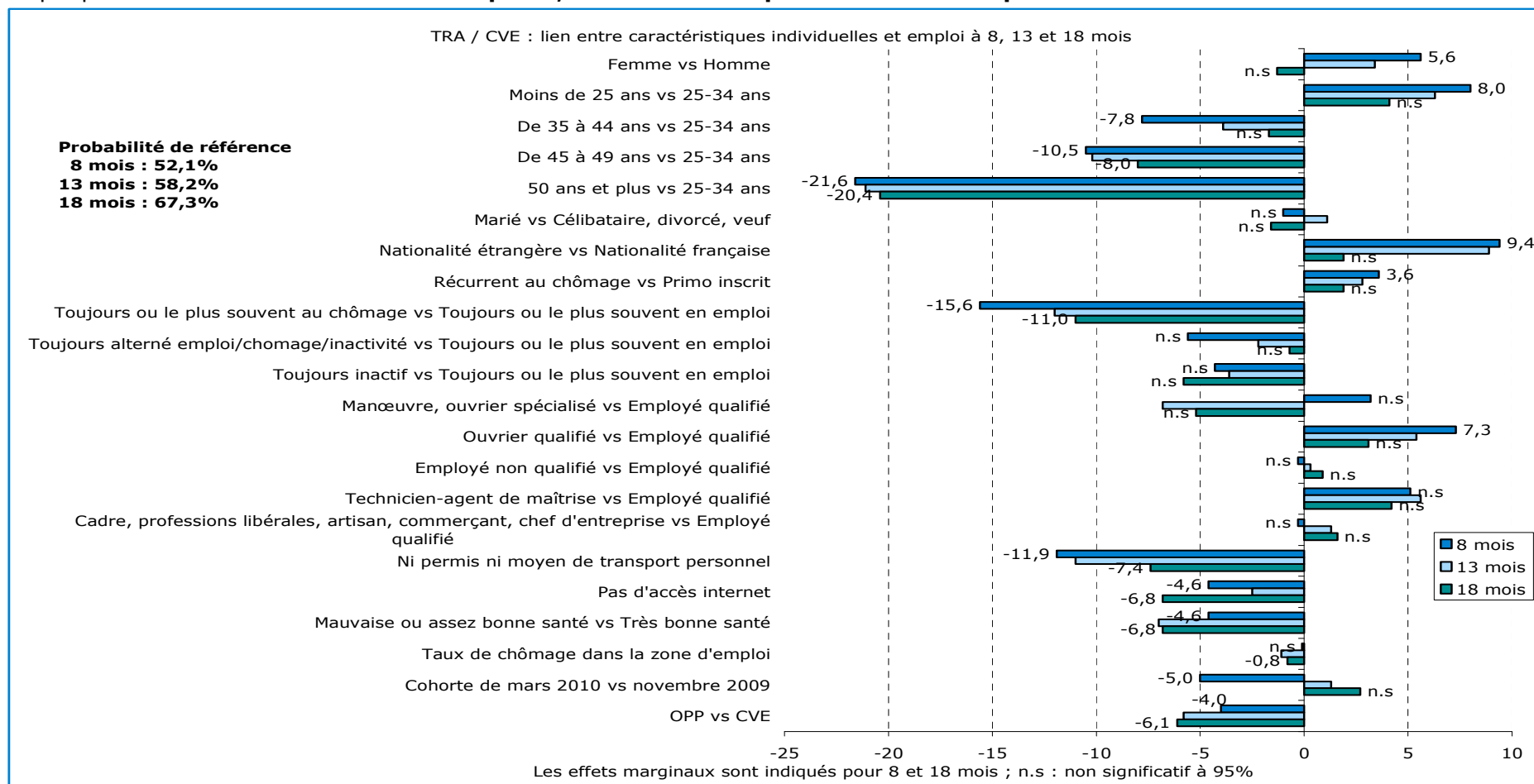
### 4 • La probabilité de retrouver un emploi varie fortement selon les caractéristiques du demandeur d'emploi

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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi, 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).

(29) Voir partie 1 pour une présentation détaillée des profils des bénéficiaires des accompagnements CVE et Trajectoire emploi.

Graphique 3.2 • Probabilité d'être en emploi 8, 13 et 18 mois après l'entrée en dispositif



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 précédant, mobilité, accès à internet, santé, taux de chômage dans la zone d'emploi, cohorte, organisme suivant le demandeur d'emploi (opérateur privé ou Pôle emploi).  
 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'estimant 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.



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 mois (30)). Cet écart entre opérateurs privés 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 Trajectoire emploi (+4,9 points à 8 mois (31), +7,7 points à 18 mois).

## 5 • Les opérateurs privés 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

À la sortie du dispositif d'accompagnement renforcé et dans les mois qui suivent, les bénéficiaires 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 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 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 « OPP formation » contribuent ainsi pour une bonne part à l'écart global en défaveur des opérateurs privés.

---

(30) L'écart « brut » de taux d'emploi à 8 mois de 5,0 points entre CVE et Trajectoire emploi 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.

Tableau 3.2 • **Écarts de taux d'emploi entre les trois types d'opérateurs privés et Pôle emploi, corrigés des différences de caractéristiques individuelles observables**

	8 mois	13 mois	18 mois
Pôle emploi	Ref.	Ref.	Ref.
Opérateurs privés	- 4,0 **	- 5,8 ***	- 6,1 ***
Pôle emploi	Ref.	Ref.	Ref.
OPP reclassement	- 4,2	- 3,2	- 2,1
OPP intérim	- 2,6	- 2,3	- 4,0 *
OPP formation	- 6,1 ***	- 11,9 ***	- 10,5 ***

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

Régression logistique : effets marginaux \*\*\* significatifs à 1 % ; \*\* à 5 % ; \* à 10 %.

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

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

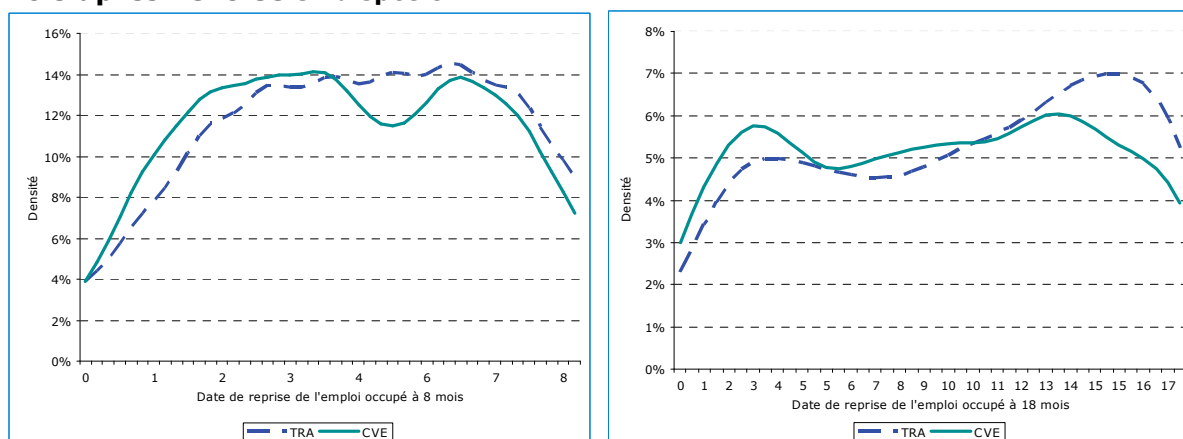
L'emploi occupé à 8 mois a été retrouvé en moyenne 4,5 mois après l'entrée en dispositif, sans différence notable entre les bénéficiaires de Trajectoire emploi et de CVE. Les bénéficiaires de CVE sont néanmoins un peu plus nombreux à avoir retrouvé un emploi très rapidement : parmi les personnes en emploi 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 Trajectoire emploi (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'été (32) 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 Trajectoire emploi. 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 Trajectoire emploi ; à l'inverse, 34 % des bénéficiaires de CVE ont trouvé cet emploi entre 13 et 18 mois, contre 42 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi (graphique 3.3). Si les emplois occupés à 18 mois par les bénéficiaires de Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi ont accepté des contrats de durée inférieure à 6 mois, d'où le pic observé pour les bénéficiaires de Trajectoire emploi entre 12 et 18 mois. Le creux entre 5 et 12 mois n'implique pas que les bénéficiaires de Trajectoire emploi 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.

Graphique 3.3 • Distribution de la date de début des emplois occupés 8 et 18 mois après l'entrée en dispositif



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

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 Trajectoire emploi.

Environ 15 % des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi comme en CVE, la part des bénéficiaires sans emploi diminue entre 8 et 18 mois alors que celle des bénéficiaires en emploi durable augmente.

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

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

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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 3.4 • **Transitions entre situations sur le marché du travail entre 8 et 18 mois**

		Situation à 18 mois			En %	
		Non emploi	Emploi non durable	Emploi durable		
Situation à 8 mois	<b>T</b>	Non emploi	63,5	14,5	22,0	100
	<b>R</b>	Emploi non durable	39,3	32,8	27,9	100
	<b>A</b>	Emploi durable	22,5	6,7	70,8	100
	<b>C</b>	Non emploi	59,8	13,2	27,0	100
	<b>V</b>	Emploi non durable	28,1	37,7	34,2	100
	<b>E</b>	Emploi durable	14,8	7,0	78,2	100

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 Trajectoire emploi à l'horizon de 8 mois se réduit entre la 1<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> cohorte.

Ce résultat est confirmé une fois tenu compte des différences de profil sociodémographique (annexe 2) : les bénéficiaires de la 2<sup>e</sup> 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 1<sup>re</sup> 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<sup>re</sup> et la 2<sup>e</sup> 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 Trajectoire emploi comparativement au dispositif CVE pour la 2<sup>e</sup> 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<sup>e</sup> cohorte les mois d'été. Cette baisse est toutefois moindre pour les opérateurs privés. Ceci laisse à penser que la performance des opérateurs privés 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 opérateur privé. 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 Trajectoire emploi. 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).

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 l'inscription à Pôle emploi		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 Pôle emploi (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 %)	
Demandeurs d'emploi accompagnés par		Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	Pôle emploi
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	
	<i>Dont CDD ≥ 6 mois</i>	22,6		24,2		13,3	
	<i>Dont CDD &lt; 6 mois ou durée inconnue</i>	7,8		16,6		14,1	
	<b>CTT : contrat de travail temporaire</b>	<b>11,7</b>	<b>9,4</b>	20,2	15,3		
	<i>Dont CTT ≥ 6 mois</i>	7,1		6,6		2,1	
	<i>Dont CTT &lt; 6 mois ou durée inconnue</i>	4,0		13,6		13,2	
Créateurs d'entreprise et personnes à leur compte	1,6		2,7		4,8		
<b>Contrat saisonnier, contrat aidé, salariés de particulier</b>	3,2		<b>5,6</b>	<b>2,2</b>	10,1		
Emploi durable	<b>Emploi durable</b> (CDI, création d'entreprise, contrats ≥ 6 mois)	86,9		<b>59,6</b>	<b>65,5</b>	<b>67,7</b>	<b>73,6</b>
	<b>Emploi non durable</b>	13,1		<b>40,4</b>	<b>34,5</b>	<b>32,3</b>	<b>26,4</b>
Temps de travail	Temps plein	83,0		75,8		74,4	
	Temps partiel	17,0		24,2		25,6	
Qualification de l'emploi	<b>Ouvrier spécialisé / manœuvre / employé non qualifié</b>	29,3	25,2	30,2	23,7	26,2	
	<b>Ouvrier qualifié</b>	18,0	14,8	15,8		15,4	
	<b>Employé qualifié</b>	29,5	33,6	31,4	38,2	30,2	
	<b>Agent de maîtrise/ technicien</b>	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	<b>Entreprise privée/publique</b>	70,4	75,5	68,7		66,8	
	<b>État / collectivité locale</b>	7,3	4,8	7,2		8,4	
	Entreprise de travail temporaire / interim	6,4		9,5		9,8	
	<b>Association</b>	4,7	2,9	5,9		6,1	
	<b>Particulier/artisan/commerçant/prof. libérale/exp. agr.</b>	9,7		8,1	5,0	6,4	
Ne sait pas	1,3		1,4		2,3		
<b>Salaire mensuel moyen (euros)</b>		1419	1523	1301		1283	
Salaire mensuel median (euros)		1260	1300	1200	1280	1205	1256
Écart de salaire entre l'emploi occupé avant l'inscription à Pôle emploi et l'emploi actuel *							
Écart négatif				49,1		51,6	
Écart nul				11,7		6,2	
Écart positif				39,2		42,2	

Note : lorsque deux chiffres distincts sont présentés pour Trajectoire emploi et CVE, la différence est significative au seuil de 5 % entre les bénéficiaires des deux dispositifs ; lorsque les différences ne sont pas significatives entre les deux dispositifs, un seul chiffre est présenté.

\* 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).

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.

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

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 Trajectoire emploi 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 opérateur privé 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi.

La moitié des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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 1 sur 10 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 %).

## 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. 6 personnes sur 10 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 Trajectoire emploi et de CVE. 3 personnes sur 4 sont satisfaites de la nature de leur contrat et plus de 8 sur 10 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'activité (34). 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.

**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		Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	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		<b>63,5</b>	<b>58,6</b>	<b>49,1</b>	<b>41,9</b>
Proportion de personnes en emploi déclarant toucher une allocation chômage en plus du salaire				11,0	

Note : lorsque deux chiffres distincts sont présentés pour Trajectoire emploi et CVE, la différence est significative au seuil de 5 % entre les bénéficiaires des deux dispositifs. Lorsque les différences ne sont pas significatives entre les deux dispositifs, un seul chiffre est présenté.

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.

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

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

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 Trajectoire emploi 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.

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

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.



## IV - 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 de convention de reclassement personnalisée et contrat de transition professionnelle (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. À 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 4 bénéficiaires sur 10 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 ce chapitre 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).

Les salariés licenciés pour motif économique qui adhèrent à la CRP ou au 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).

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

Bénéficiaire de plus de formation et d'accompagnement ainsi que d'un suivi plus personnalisé sont les motivations premières pour adhérer aux dispositifs CRP ou CTP (35). Ces motifs d'adhésion sont en effet cités par environ 8 bénéficiaires sur 10 (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 7 adhérents sur 10 et 6 adhérents sur 10.

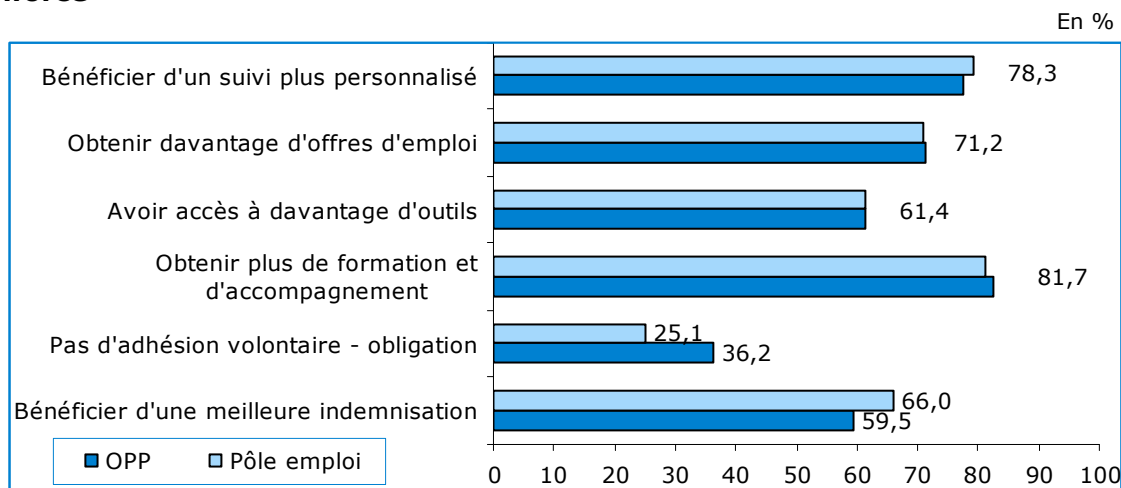
---

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

L'aide à la recherche d'emploi n'est cependant pas le seul motif d'adhésion : plus de 6 personnes sur 10 mettent ainsi en avant le bénéfice d'une meilleure indemnisation (36) (66 % pour les personnes suivies par Pôle emploi, contre un peu moins de 60 % pour celles accompagnées par un opérateur privé).

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

Graphique 4.1 • **Motivations de l'adhésion au dispositif d'accompagnement renforcé**



Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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.

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

## 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 opérateur privé 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 opérateurs privés est un peu plus faible au cours des 4 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 opérateurs privés contre 13 % chez Pôle emploi.

(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).

(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.

Tableau 4.1 • Entretiens individuels en face à face

Accompagnement réalisé par :	0 - 8 mois		8 - 12 mois	
	Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	Pôle emploi
Changement de conseiller au cours des 12 mois de dispositif (en %)			45,2	61,1
Nombre moyen d'entretiens individuels mensuels (nombre d'entretiens individuels / durée réelle de dispositif)	2,7	1,5	2,3	1,5
<b>Satisfaction globale / entretiens individuels (en %)</b>				
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	
<b>Fréquence des entretiens individuels par mois (en %)</b>				
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
<b>Satisfaction / fréquence (en %)</b>				
Trop fréquents	18,1	11,0	10,7	6,8
À la bonne fréquence		77,8		79,7
Pas assez fréquents	5,3	10,0		11,3
<b>Durée moyenne des entretiens individuels (en %)</b>				
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
<b>Satisfaction / durée (en %)</b>				
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

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 8 premiers mois d'accompagnement, 9,4 % des personnes suivies par un opérateur privé ont eu moins d'un entretien individuel par mois.

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.

Source : enquête Pôle emploi-Dares sur l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés et 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 opérateurs privés contre 29 % pour Pôle emploi. Les entretiens menés par Pôle emploi, comme par les opérateurs privés, 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 opérateurs privés 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 opérateur privé ont enfin moins souvent changé de conseiller au cours du dispositif : moins d'1 personne sur 2 (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 opérateur privé (52 % sont tout à fait satisfaites) mais recule légèrement pour les personnes suivies par Pôle emploi (45 % se déclarent tout à fait satisfaites).

Près de 8 bénéficiaires sur 10 (suivis par Pôle emploi ou par un opérateur privé) 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 opérateur privé les trouvent trop fréquents pendant les 8 premiers mois, contre 11 % de ceux suivis par Pôle emploi. À l'inverse, 5 % des personnes accompagnées par un opérateur privé 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 opérateurs privés, moins de bénéficiaires suivis par les opérateurs privés 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. 9 sur 10 la considèrent satisfaisante. De manière logique, leur durée est cependant plus souvent jugée trop longue chez les opérateurs privés 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).

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 6 licenciés économiques sur 10 accompagnés par un opérateur privé ont bénéficié d'au moins un entretien collectif contre 3 sur 10 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 opérateur privé (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 (8 personnes sur 10 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 opérateurs privés (55 %, contre 43 % pour Pôle emploi). La proportion de bénéficiaires contactés par courriel au cours de ces 4 derniers mois est en revanche restée la même parmi ceux suivis par un opérateur privé (68 %), alors qu'elle a diminué pour ceux suivis par Pôle emploi (48 %).

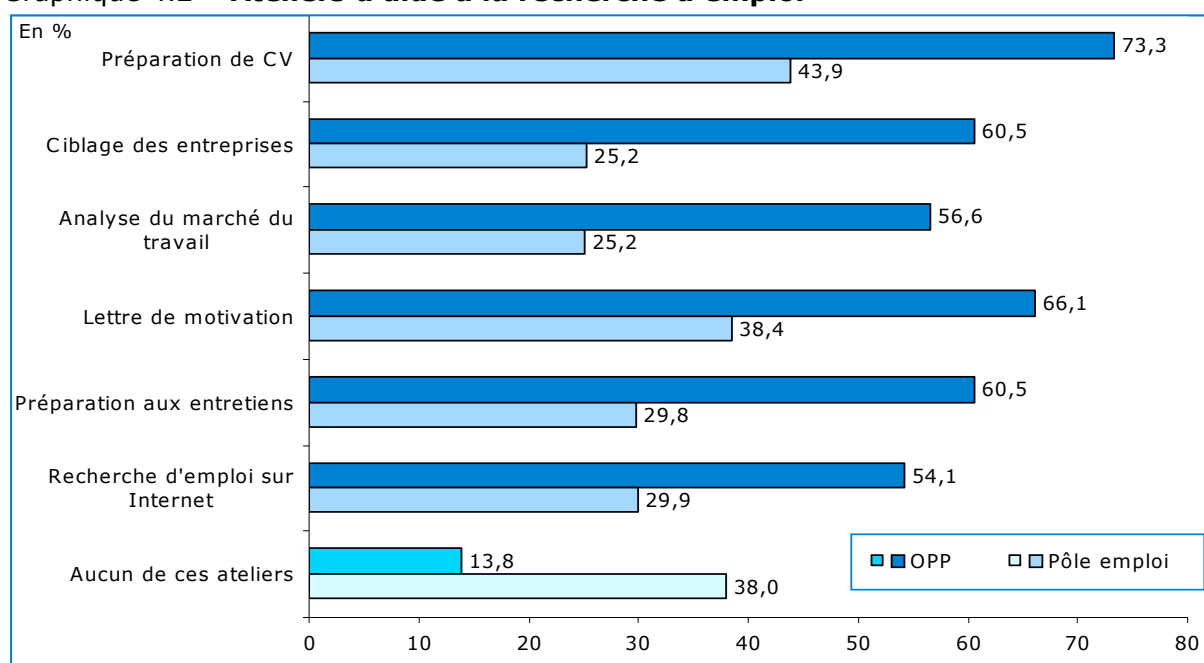
### 4 • Davantage d'ateliers d'aide à la recherche d'emploi pour les personnes accompagnées par les opérateurs privés

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 opérateur privé 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 opérateurs privés 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 opérateurs privés 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 opérateurs privés 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 opérateur privé 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 opérateurs privés (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 travail (38) (EMT) : 18 % en ont réalisé une lorsqu'ils étaient accompagnés par un opérateur privé contre 12 % de ceux accompagnés par Pôle emploi.

Graphique 4.2 • Ateliers d'aide à la recherche d'emploi



Lecture : 73,3 % des personnes suivies par un opérateur privé et 43,9 % de celles suivies par Pôle emploi ont suivi un atelier d'aide à la préparation de CV au cours de leur accompagnement.

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

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 opérateur privé 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 opérateur privé : l'atelier de préparation de CV a ainsi été proposé mais non suivi par 18 % des personnes accompagnées par un opérateur privé auxquelles il a été proposé, contre 36 % à 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.

Tableau 4.2 • 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	OPP Pôle emploi	<b>73,3</b> <b>43,9</b>	<b>16,4</b> <b>25,4</b>	<b>10,3</b> <b>30,6</b>	25,5
	Ciblage des entreprises	OPP Pôle emploi	<b>60,5</b> <b>25,2</b>	12,1	<b>28,5</b> <b>67,3</b>	9,3
	Analyse du marché	OPP Pôle emploi	<b>56,6</b> <b>25,2</b>	7,5	<b>36,1</b> <b>67,3</b>	8,1
	Lettre de motivation	OPP Pôle emploi	<b>66,1</b> <b>38,4</b>	<b>14,7</b> <b>18,5</b>	<b>19,2</b> <b>43,0</b>	11,0
	Préparation aux entretiens	OPP Pôle emploi	<b>60,5</b> <b>29,8</b>	14,9	<b>25,0</b> <b>54,8</b>	22,2
	Recherche sur Internet	OPP Pôle emploi	<b>54,1</b> <b>29,9</b>	15,2	<b>30,6</b> <b>55,0</b>	13,3
Autres prestations d'accompagnement	Bilan de compétences	OPP Pôle emploi	<b>33,5</b> <b>22,7</b>	8,3	28,2	20,2
	Évaluation en milieu de travail (EMT)	OPP Pôle emploi	<b>17,9</b> <b>12,4</b>	9,6	<b>44,3</b> <b>35,6</b>	20,8
	Entretiens collectifs	OPP Pôle emploi	<b>61,4</b> <b>29,1</b>	<b>38,6</b> <b>70,9</b>		13,4
	Formations	OPP Pôle emploi	43,2	12,7	44,1 (2)	49,1

(1) 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.

(2) « Non proposé » ou « Mon projet ne nécessitait pas de formation ».

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 : 73,3 % des personnes accompagnées par un opérateur privé 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.

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

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 opérateurs privés et 54 % pour Pôle emploi). Cependant davantage de personnes accompagnées par Pôle emploi déclarent avoir choisi elles-mêmes les actions réalisées (28 % pour les opérateurs privés contre 38 % pour Pôle emploi). À 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 aux licenciés économiques de se réorienter vers un métier porteur. Quel que soit l'organisme qui les a accompagnés, plus de 4 bénéficiaires des dispositifs CRP/CTP sur 10 (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'1 formation sur 4 (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 opérateur privé). 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 4 sur 10 évoquent des délais d'attente trop longs. L'enquête qualitative menée dans huit régions a notamment montré que certains opérateurs privés 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 opérateurs privés souhaitaient établir une relation directe avec les Opca, s'affranchissant du lien avec Pôle emploi.

63 % des bénéficiaires d'une formation se déclarent tout à fait satisfaits de la formation qu'ils ont suivie.

Tableau 4.3 • Formations suivies pendant l'accompagnement

		En %	
		Opérateur privé	Pôle emploi
<b>Part des bénéficiaires ayant suivi une formation</b>		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	<b>47,3</b>	<b>53,1</b>
	Problèmes pour obtenir une formation	<b>26,3</b>	<b>20,3</b>
	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 ou pas du tout satisfait	8,7		

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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.

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

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 1 personne sur 5.

## 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 opérateurs privés (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 opérateurs privés. Quel que soit l'opérateur en charge du suivi, les conseillers tendent à multiplier les propositions d'offres en fin de dispositif.

Près de 9 demandeurs d'emploi sur 10 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 3 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				
		Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	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		
	Ayant reçu des offres	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		
		Ayant répondu	Part de ces bénéficiaires ayant eu au moins un entretien d'embauche (en %)		46,8		44,0	
			Ayant eu au moins un entretien d'embauche	Nombre moyen d'entretiens d'embauche		3,0		1,3

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 8 premiers mois d'accompagnement, 49,2 % des personnes accompagnées par un opérateur privé ont reçu des offres d'emploi de la part de leur conseiller.

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

## 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 jugent 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**

En %

	Tout à fait	Plutôt	Plutôt pas	Pas du tout
Satisfaction / nombre d'offres proposées	15,0	48,5	20,5	15,1
	Pour toutes	Pour la plupart	Pour quelques unes	Pour aucune
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
La salaire proposé était convenable	32,0	27,5	27,8	12,8

\* 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 opérateur privé 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.

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

## 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 perçu comme problématique par les bénéficiaires. En effet, 71 % des personnes accompagnées par Pôle emploi et 77 % de celles accompagnées par un opérateur privé 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, 1 personne sur 5 estime avoir été épaulée par son conseiller dans ses relations avec son employeur et 1 sur 10 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 opérateur privé. 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 opérateur privé 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 %	
	Opérateur privé	Pôle emploi
Marché du travail difficile, contexte économique	30,9	
<i>Pas ou peu d'offres dans mon domaine</i>	21,3	
<i>Pas de réponse à mes candidatures</i>	6,4	
Difficultés liées au poste ou aux offres (expérience, formation ou diplôme insuffisants, salaire, contrat ou temps de travail inadéquats...)	14,6	
<i>Formation ou diplômes pas assez élevés</i>	5,4	
<i>Expérience insuffisante</i>	3,1	
<i>Salaires proposés insuffisants</i>	3,3	
Difficultés de nature discriminatoire (âge, couleur de peau, genre, handicap, poids, taille, orientation sexuelle...)	11,8	8,7
<i>Âge</i>	10,5	7,9
Problèmes pratiques (transport, garde d'enfants, de personnes âgées, coût recherche d'emploi...)	6,7	
Difficulté liée à l'accompagnement (problème pour rédiger un CV, pour convaincre, aucune aide à la recherche d'emploi ou formation proposée)	5,6	
Difficultés liées à la santé (maladie, grossesse)	1,3	
Autre difficulté	17,4	
Aucune	13,0	

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 : 30,9 % des bénéficiaires citent le marché du travail difficile, le contexte économique comme principale difficulté rencontrée dans leur recherche d'emploi.

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

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

À 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 opérateur privé 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.

À 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 opérateur privé 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.

## Encadré 2 • 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 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 par mois (2,8 pendant les 8 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'opérateurs privés. 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 opérateurs privés.

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

		En %			
		OPP reclassement	OPP interim	OPP formation	Pôle emploi
Entretiens individuels au cours des 8 premiers mois (par mois)	Nombre d'entretiens moyen (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 atelier *	12,9	18,3	13,2	38
Formation		43,4	37,4	38,1	43,2
Offres d'emploi au 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 et 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

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

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

## Encadré 2 (suite)

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 ».

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

*À la sortie des dispositifs de convention de reclassement personnalisée (CRP) et contrat de transition professionnelle (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 opérateur privé). 18 mois après l'entrée dans le dispositif, cet avantage relatif perdure mais l'écart se réduit sensiblement entre les opérateurs privés 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 opérateurs privés issus de l'univers de la formation retrouvent plus souvent un emploi que ceux suivis par des opérateurs privés 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'1 cas sur 2 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 ce chapitre 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). Ils ont été accompagnés soit par un opérateur privé, dans le cadre du dispositif « Licenciés économiques » (LEC), soit par Pôle emploi (annexe 1).

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

À la sortie du dispositif, soit 13 mois après l'entrée en CRP/CTP (39), 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 opérateur privé, 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 opérateur privé 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

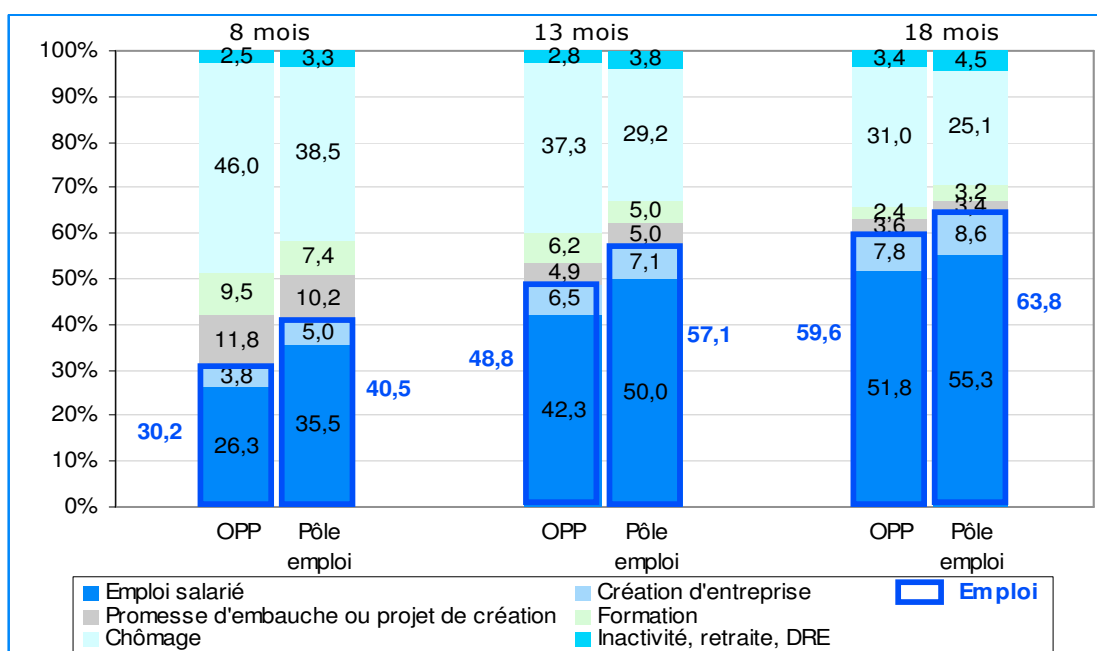
(39) La durée maximale des dispositifs CRP et CTP est de 12 mois.

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'entreprise (40).

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).

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 opérateurs privés diminue au fil du temps. À 8 mois, 30 % des personnes accompagnées par un opérateur privé 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 %).

(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.

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.

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 opérateurs privés se réduit. À 8 mois, 22 % des bénéficiaires accompagnés par un opérateur privé sont en emploi durable contre 29 % de ceux accompagnés par Pôle emploi (soit un écart de 7,3 points). À 18 mois ils sont 46 % pour les opérateurs privés contre 50 % pour Pôle emploi (soit un écart de 4 points).

**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	
	Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	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

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre les opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre les opérateurs privés 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.

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

### 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

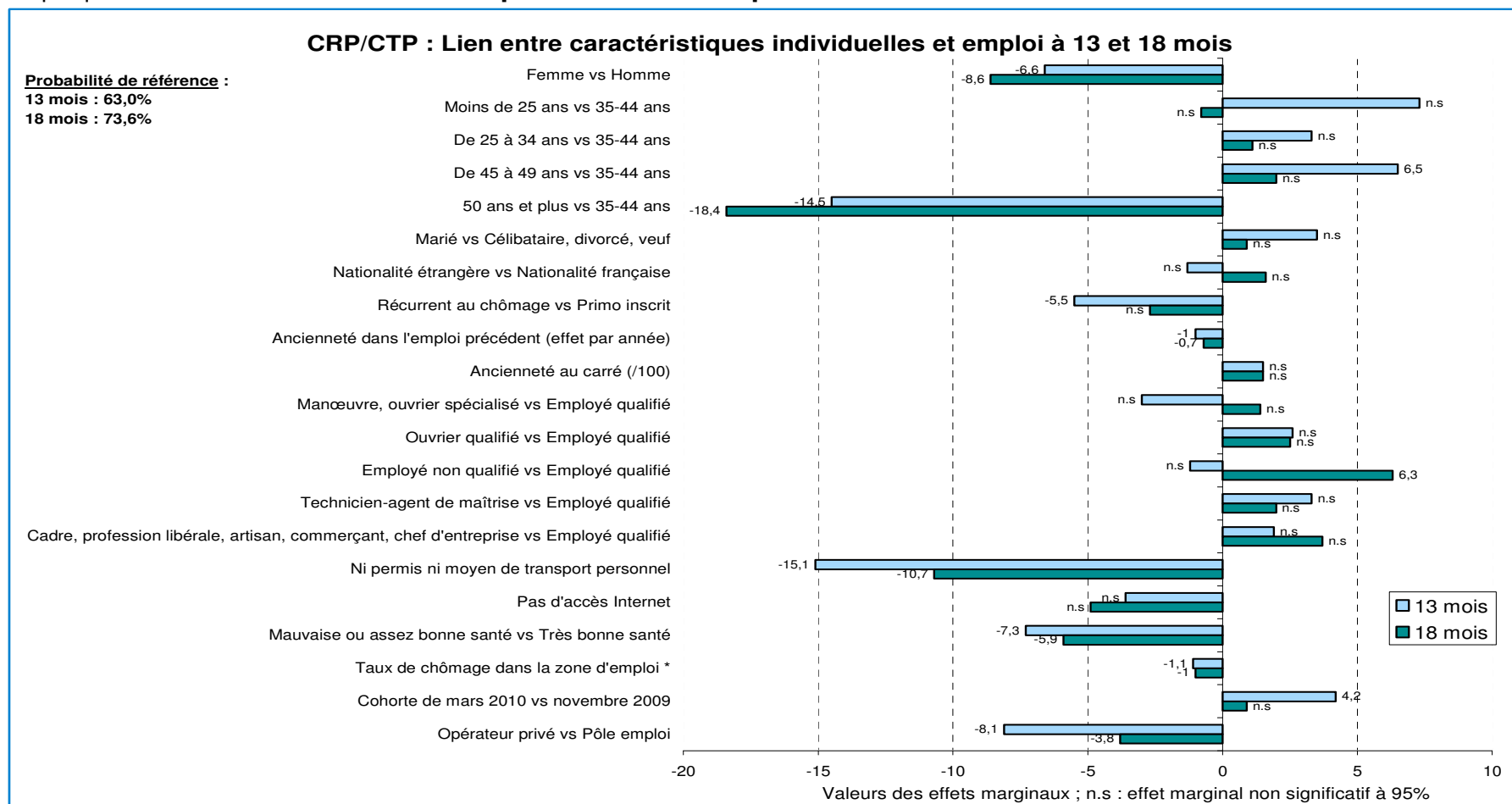
Les licenciés économiques suivis en CRP ou CTP présentent des caractéristiques individuelles observables proches, qu'ils soient accompagnés par Pôle emploi ou par un opérateur privé. 59 % sont des hommes, 57 % ont entre 25 et 44 ans, 23 % ont 50 ans ou plus. Le niveau de formation est équivalent, avec 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 opérateurs privés 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. À 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'emploi (41) réduit la probabilité de retour à l'emploi des bénéficiaires de 1,1 point (graphique 5.2).

(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



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.

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.

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

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 opérateurs privés et ceux accompagnés par Pôle emploi persiste à 13 et 18 mois. Ainsi, à caractéristiques observables comparables, les demandeurs d'emploi accompagnés par un opérateur privé 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. À 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 opérateurs privés à 13 mois. Entre 13 et 18 mois l'écart se réduit mais persiste.

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). À 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 opérateur privé. 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 opérateur privé. Enfin, un taux de chômage plus fort dans la zone d'emploi semble être davantage un handicap pour Pôle emploi que pour les opérateurs privés.

#### 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 opérateurs privés 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 opérateurs privés 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

---

(42) Les différents types d'opérateurs privés sont décrits dans la partie I.

l'écart n'est plus significatif à 18 mois. Pour les deux autres types d'opérateurs privés 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 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 (43).

Tableau 5.2 • **Écarts de taux d'emploi, corrigés des différences de caractéristiques individuelles observables, entre les bénéficiaires de CRP/CTP accompagnés par un opérateur privé et ceux accompagnés par Pôle emploi, par type d'opérateur privé**

Demandeurs d'emploi accompagnés par :	13 mois	18 mois
Pôle emploi	Réf.	Réf.
Opérateurs privés	- 8,1 ***	- 3,8 **
Pôle emploi	Réf.	Réf.
OPP reclassement	- 8,0 ***	- 3,7 **
OPP intérim	- 13,1 ***	- 4,6 n.s. (1)
OPP formation	- 4,6 n.s.	- 3,4 n.s.

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 ».

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

## 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

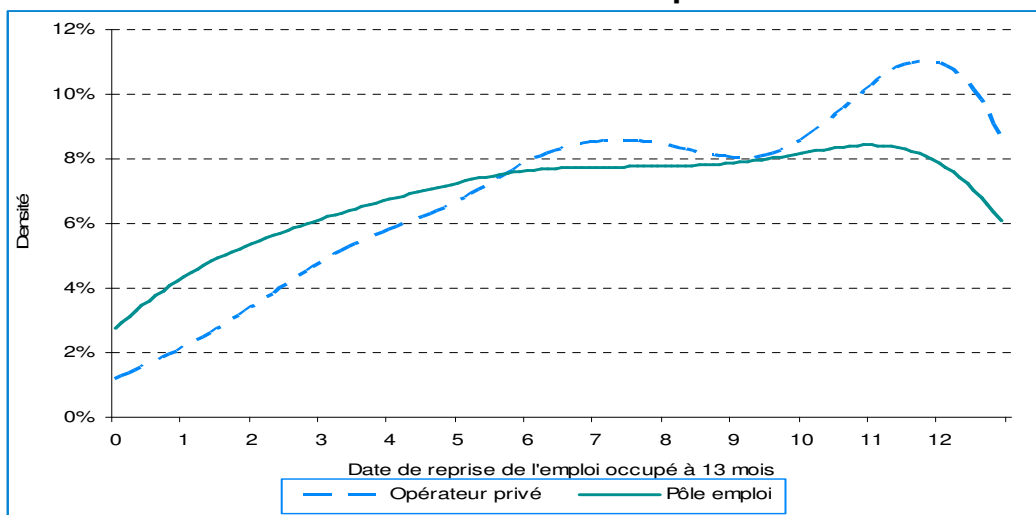
L'emploi occupé à 13 mois a été retrouvé en moyenne 8,3 mois après l'entrée en dispositif pour les bénéficiaires accompagnés par Pôle emploi, contre 8,7 mois pour ceux accompagnés par un opérateur privé. L'emploi occupé à 13 mois a été plus fréquemment obtenu peu de temps après l'entrée en accompagnement 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 opérateur privé (graphique 5.3). Les bénéficiaires suivis par un opérateur privé 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 opérateurs privés 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

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

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 opérateurs privés.

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 (voir partie I) 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 rapidement (44). 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 opérateur privé (45).

**Graphique 5.3 • Distribution de la date de début de l'emploi occupé à 13 mois pour les bénéficiaires d'une CRP ou d'un CTP en emploi à 13 mois**



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

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

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 deux tiers 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 opérateur privé.

(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 opérateurs privés.

Tableau 5.3 • **Évolution 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

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

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

## 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. À 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 (tableau 5.4). Par ailleurs, 13 % des personnes reclassées ont créé leur entreprise ou se sont mises à leur compte.

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 métier (46).

(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.

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'1 personne sur 6 (16 %) déclare une qualification supérieure et plus d'1 sur 6 (18 %) une qualification moindre.

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**

		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 leur inscription à Pôle emploi (%)	
		CRP ou CTP			
Demandeurs d'emploi accompagnés par :		Opérateur privé	Pôle emploi	Opérateur privé	Pôle emploi
Type de contrat	CDI : Contrat à Durée Indéterminée	45,2		100,0	
	CDD : Contrat à Durée Déterminée	24,5			
	<i>dont CDD 6 mois ou plus</i>	12,8			
	<i>dont CDD moins de 6 mois ou durée inconnue</i>	11,7			
	CTT : Contrat de Travail Temporaire	14,0			
	<i>dont CTT 6 mois ou plus</i>	1,9			
	<i>dont CTT moins de 6 mois ou durée inconnue</i>	12,1			
	Créateurs d'entreprise et personnes à leur compte	13,3			
	Contrat saisonnier, contrat aidé, salarié de particulier	3,0			
Temps de travail	Temps plein	82,9		89,4	
	Temps partiel	17,1		10,6	
Qualification de l'emploi	Ouvrier spécialisé / manœuvre	11,5		9,3	
	<b>Ouvrier qualifié</b>	<b>19,3</b>		<b>21,3</b>	
	Employé non qualifié	9,2		8,6	
	Employé qualifié	23,9		27,5	
	Agent de maîtrise/ technicien	10,7		14,3	
	<b>Cadre / profession libérale / artisan, commerçant</b>	<b>16,8</b>		<b>15,6</b>	
	Ne sait pas	3,4		1,9	
	Salaires mensuels net moyen (euros)	1 411		1 698	
	Salaires mensuels net médian (euros)	1 375		1 500	

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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 : 45,2 % des personnes en emploi 13 mois après l'entrée en dispositif, accompagnées par Pôle emploi ou par un opérateur privé, sont en CDI.

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

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

8 personnes reclassées sur 10 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, 8 sur 10 se déclarent satisfaites du type de contrat retrouvé ou des temps de trajet, 9 sur 10 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 %).

## 9 • Une part importante des personnes en emploi recherche activement un autre emploi

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'1 personne sur 5 (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 rémunération (47).

**Tableau 5.5 • Satisfaction vis-à-vis de l'emploi occupé 13 mois après l'entrée en dispositif et concessions réalisées**

		En %	
		Demandeurs d'emploi accompagnés par :	
		Opérateur privé	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	
Part 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	
Part de personnes en emploi	déclarant être toujours en recherche active d'un autre emploi	35,7	
Part de personnes en emploi	toujours inscrites à Pôle emploi malgré la reprise d'une activité	45,6	
Part de personnes en emploi	déclarant toucher une allocation chômage en plus du salaire	17,6	

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 opérateur privé, se déclarent tout à fait ou plutôt satisfaites de l'emploi occupé.

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

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

### Encadré 3 • 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). 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 C).

**Tableau C • 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**

	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	

Note : deux chiffres sont présentés lorsque les écarts entre opérateurs privés et Pôle emploi sont significatifs au seuil de 5 % ; lorsque la différence entre opérateurs privés 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.

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

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.

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 opérateur privé 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



### Encadré 3 (suite)

de retrouver un emploi pour les CRP et CTP suivis par un opérateur privé est similaire à celle des CRP suivis par Pôle emploi (la différence n'est plus significative) (tableau D).

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

	En points de %	
	13 mois	18 mois
CRP Pôle emploi	Ref.	Ref.
CTP Pôle emploi	<b>15,1 ***</b>	<b>9,1 ***</b>
CRP opérateur privé	- 5,8 ***	- 2,8 n.s.
CTP opérateur privé	- 8,7 **	- 0,9 n.s.

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.

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

Ces résultats sont confirmés par une autre enquête réalisée par Pôle emploi (48) 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 1<sup>re</sup> cohorte de l'enquête Pôle emploi/Dares correspond au 4<sup>e</sup> trimestre 2009, tandis que la 2<sup>de</sup> cohorte correspond au 1<sup>er</sup> 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<sup>e</sup> trimestre 2009) et le second trimestre 2010, autour de 51% pour les bénéficiaires de CRP et de 54% pour les bénéficiaires de CTP (graphique A).

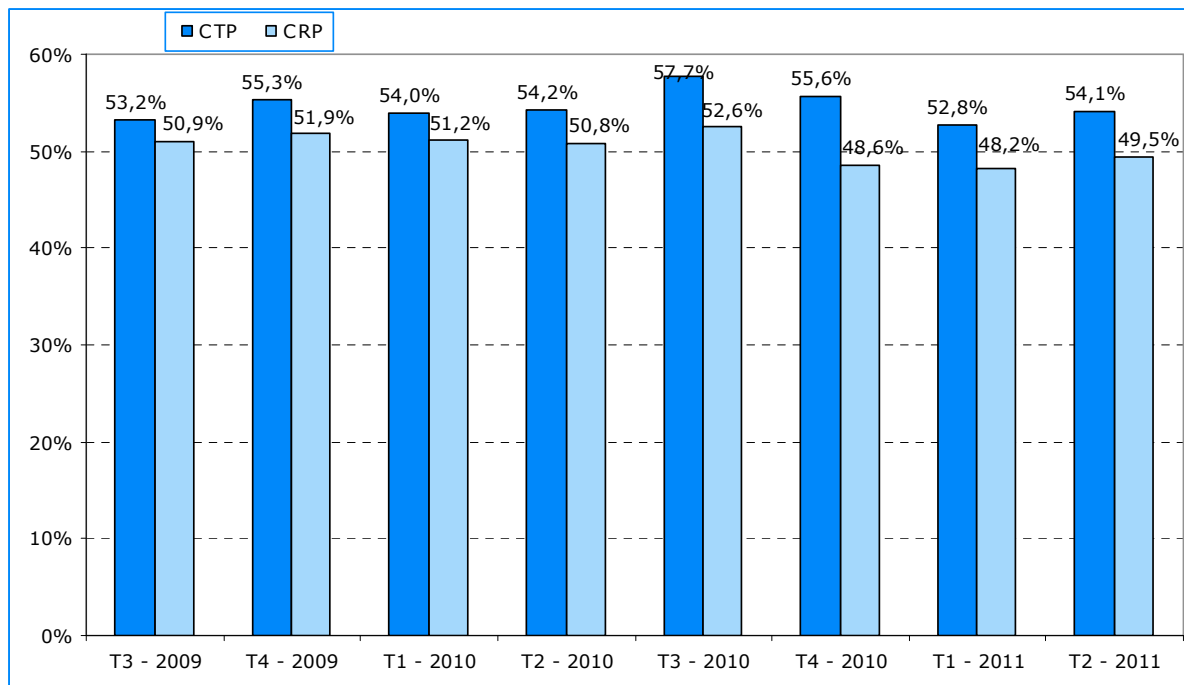
Les taux de reclassement s'améliorent pour les entrants au 3<sup>e</sup> trimestre 2010 : interrogés en octobre 2011, ils connaissent des taux de reclassement à 12 mois supérieurs à ceux des autres cohortes (52,6% pour les CRP et 57,7% pour les CTP). Les trois dernières cohortes interrogées se reclassent 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.

(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<sup>e</sup> 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.

### Encadré 3 (suite)

Graphique A • 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.

#### Encadré 4 : 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 opérateur privé ou par Pôle emploi (49).

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), 7 sur 10 ont entre 25 et 44 ans (6 sur 10 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 E).

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 1 sur 10 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 opérateur privé ont reçu l'aide aux chômeurs créant ou reprenant une entreprise (50)(Accre), 20 % ont bénéficié du nouvel accompagnement à la création et à la reprise d'entreprise (51)(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 opérateur privé 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.

(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.

#### Encadré 4 (suite)

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 1 créateur sur 5. Vient ensuite la difficulté à obtenir des renseignements, des conseils et 7 % déclarent avoir eu des difficultés pour obtenir un financement.

Tableau E • **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
<b>Caractéristiques personnelles</b>			
Sexe	Homme	74,6	60,1
	Femme	25,4	39,9
Âge	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
<b>Caractéristiques de l'emploi occupé avant le licenciement</b>			
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
<b>Caractéristiques de l'emploi retrouvé</b>			
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
<b>Accompagnement reçu</b>			
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	22,3
	Formation	41,9	43,2
	Suivi dans l'emploi	66,1	52,2
<b>Dispositifs d'aide aux créateurs</b>		<b>Opérateur privé</b>	<b>Pôle emploi</b>
Aide aux chômeurs créant ou reprenant une entreprise (Accre)		<b>77,8</b>	<b>85,1</b>
Nouvel accompagnement création reprise entreprise (Nacre)		<b>20,4</b>	<b>28,9</b>
Exonérations de cotisations sociales ou d'impôts		<b>53,1</b>	<b>64,4</b>
Prêt à la création d'entreprise (PCE)			9,3
Aides liées à l'innovation à la création (Oséo * ...)			10,1

\* Oséo est une entreprise publique qui finance la croissance des PME : innovation, investissement, international, création et transmission.

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

## Références

Behaghel L., B. Crépon, 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](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 Études & Prospective du Groupe ALPHA n°9, février.

<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](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](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>

# Annexes

## 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

#### *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) (1) ou lors d'un entretien de suivi mensuel personnalisé (SMP) (2). 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 Trajectoire emploi 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'actions...

---

#### *(1) Le projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE)*

Tout demandeur d'emploi est tenu de participer avec son conseiller à l'élaboration et à l'actualisation de son projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE), au plus tard dans les 15 jours suivant son inscription. Le PPAE définit la nature et les caractéristiques de l'emploi ou des emplois recherchés, la zone géographique privilégiée et le niveau de salaire attendu, en tenant compte des critères suivants : la formation du demandeur d'emploi, ses qualifications, ses connaissances et compétences acquises au cours des expériences professionnelles ; la situation personnelle et familiale ; la situation du marché du travail local. Le PPAE détermine également les actions que Pôle emploi s'engage à mettre en œuvre pour permettre un retour à l'emploi dans les meilleurs délais, ainsi que les actions à réaliser et leur planning : évaluation des compétences, recherche d'emploi, formation, accompagnement... Le PPAE est actualisé au moins tous les 3 mois afin d'accroître les perspectives de retour à l'emploi.

#### *(2) Le suivi mensuel personnalisé (SMP)*

Si le demandeur d'emploi est toujours inscrit au bout de 3 mois de recherche d'emploi, il bénéficie alors d'un suivi personnalisé mensuel avec un conseiller Pôle emploi qui devient son conseiller référent. Le premier entretien est organisé au cours du 4<sup>e</sup> mois qui suit l'inscription. Puis, le suivi s'effectue en principe tous les mois jusqu'au retour à l'emploi. Le conseiller Pôle emploi fait le point avec le demandeur d'emploi sur l'avancée de ses démarches de recherche d'emploi. Il lui apporte appui et conseils et construit avec lui le plan d'actions qu'il lui appartient de réaliser (contacts entreprises, participation à des ateliers, évaluation des compétences...). Le demandeur d'emploi analyse avec son conseiller les résultats de ses démarches et définit dans ce cadre les nouvelles actions à conduire. À la fin de chaque entretien, le conseiller informe le demandeur d'emploi des modalités du prochain contact.

## Phase 2 - Élaborer 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.

### *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

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

La CRP a été mise en place en juin 2005. À 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<sup>er</sup> septembre 2011, le contrat de sécurisation professionnelle (CSP) remplace la CRP et le CTP.

#### *Le dispositif « Licenciés économiques (LEC) »*

Les adhérents à la CRP ou au CTP peuvent être accompagnés soit par Pôle emploi, soit par un opérateur privé de placement (OPP). Lorsqu'un adhérent est orienté vers un opérateur privé, 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'actions 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

#### *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'opérateur privé 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.

#### *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 (Trajectoire emploi, 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 opérateur privé « national » (qui opère dans au moins trois régions) uniquement, région avec opérateur privé « 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. À chacune des trois 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 1. Les effectifs des bénéficiaires de Trajectoire emploi 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.

Tableau A.1 • Taux de réponse aux enquêtes à 8, 13 et 18 mois

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

**Tableau A.2 • Effectifs des bénéficiaires de Trajectoire emploi et CVE répondant à 8, 13 et 18 mois, selon l'organisme accompagnateur**

Effectifs des répondants			8 mois	13 mois	18 mois
Demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion			4 881	3 661	2 837
Suivis par	Pôle emploi (CVE)		1 723	1 274	965
	Opérateur privé (TRA)		3 158	2 387	1 872
	Type d'OPP	« OPP reclassement » (TRA)	466	350	265
		« OPP intérim » (TRA)	1 768	1 325	1 037
« 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			5 548	4 447	3 606
Suivis par	Pôle emploi		1 773	1 425	1 146
	Opérateur privé		3 775	3 022	2 460
	Type d'OPP	« OPP reclassement »	2 596	2 106	1 712
		« 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

TRA / CVE - Taux d'emploi												
Variables	8 mois				13 mois				18 mois			
	CVE+TRA	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE+TRA	CVE	TRA
<b>OPP vs PE</b>	<b>-0.050***</b>	<b>-0.040**</b>			<b>-0.075***</b>	<b>-0.058***</b>			<b>-0.087***</b>	<b>-0.061***</b>		
Femme vs Homme		0.056***	0.046	0.059**		0.034*	0.042	0.032		-0.013	-0.017	-0.007
<b>Moins de 25 ans vs 25-34 ans</b>		0.080***	0.078**	0.081**		0.063**	<b>-0.045</b>	<b>0.109***</b>		0.041	0.032	0.038
De 35 à 44 ans vs 25-34 ans		-0.078***	-0.053	-0.084***		-0.039	-0.058	-0.031		-0.017	-0.021	-0.018
De 45 à 49 ans vs 25-34 ans		-0.105***	-0.056	-0.120***		-0.102***	-0.121**	-0.096**		-0.080**	-0.081	-0.082*
50 ans et plus vs 25-34 ans		-0.216***	-0.202***	-0.211***		-0.211***	-0.219***	-0.200***		-0.204***	-0.253***	-0.191***
Marié vs Célibataire, divorcé, veuf		-0.010	-0.010	-0.009		0.011	-0.033	0.026		-0.016	-0.028	-0.022
Nationalité étrangère vs Nationalité française		0.094***	0.076*	0.101***		0.089***	0.069	0.099***		0.019	0.021	0.019
Récurrent au chômage vs Primo inscrit		0.036**	0.014	0.045**		0.028	0.041	0.023		0.019	0.063*	0.002
Tjs ou le + svt au chômage vs Tjs ou le + svt en emploi		-0.156***	-0.176***	-0.148***		-0.120***	-0.089	-0.129***		-0.110***	-0.005	-0.143***
Tjs alterné emploi/chômage/inactivité vs Tjs ou le + svt en emploi		-0.056*	-0.010	-0.073*		-0.022	0.017	-0.043		-0.007	-0.075	0.010
<b>Tjs inactif vs Tjs ou le + svt en emploi</b>		-0.043	-0.041	-0.042		-0.036	<b>-0.119**</b>	<b>-0.004</b>		-0.058*	<b>-0.109**</b>	<b>-0.047</b>
Manceuvre, ouvrier spécialisé vs Employé qualifié		0.032	0.010	0.040		-0.068**	-0.005	-0.089**		-0.052	0.031	-0.079*
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié		0.073***	0.057	0.078**		0.054*	0.083*	0.046		0.031	0.050	0.028
Employé non qualifié vs Employé qualifié		-0.003	-0.025	0.007		0.003	0.011	0.004		0.009	0.069	-0.010
Technicien-agent de maîtrise vs Employé qualifié		0.051*	0.028	0.059		0.056*	0.057	0.059		0.042	0.118**	0.015
Cadre, prof. lib., artisan, commerçant, chef d'ent. vs Employé		-0.003	-0.006	-0.004		0.013	0.048	0.001		0.016	0.090*	-0.007
Ni permis ni moyen de transport personnel		-0.119***	-0.122***	-0.114***		-0.110***	-0.124***	-0.107***		-0.074***	-0.106**	-0.073**
Pas d'accès Internet		-0.046**	-0.080**	-0.036		-0.025	-0.049	-0.017		-0.068**	-0.054	-0.080**
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé		-0.046***	-0.039	-0.048**		-0.070***	-0.112***	-0.056**		-0.068***	-0.115***	-0.057**
Taux de chômage dans la zone d'emploi		-0.001	0.001	-0.003		-0.011***	-0.008	-0.012**		-0.008**	0.006	-0.017***
Cohorte de mars 2010 vs novembre 2009		-0.050***	-0.078***	-0.039*		0.013	0.007	0.018		0.027	0.019	0.037
Observations	4,881	4,881	1,723	3,158	3,661	3,661	1,274	2,387	2,837	2,837	965	1,872
R2	0.001	0.048	0.046	0.048	0.003	0.047	0.049	0.047	0.004	0.048	0.064	0.047
val ref	0.433	0.521	0.553	0.470	0.521	0.582	0.634	0.505	0.574	0.673	0.653	0.623

Robust standard errors in parentheses

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

Avantage TRA

Avantage 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 opérateur privé (+ 10,9 points de pourcentage par rapport aux 25-34 ans) que lorsqu'ils ont été suivis par les équipes CVE (- 4,5 points de pourcentage).

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

TRA / CVE - Taux d'emploi durable												
VARIABLES	8 mois				13 mois				18 mois			
	CVE+TRA	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE+TRA	CVE	TRA	CVE+TRA	CVE+TRA	CVE	TRA
<b>OPP vs PE</b>	<b>-0.055***</b>	<b>-0.049***</b>			<b>-0.070***</b>	<b>-0.054***</b>			<b>-0.092***</b>	<b>-0.077***</b>		
Femme vs Homme		0.078***	0.078***	0.074***	0.047**	-0.012	0.067***		0.016	-0.042	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*	0.052	
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	0.001	
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	-0.000	
50 ans et plus vs 25-34 ans		-0.149***	-0.109***	-0.144***	-0.163***	-0.194***	-0.136***		-0.122***	-0.195***	-0.090**	
Marié vs Célibataire, divorcé, veuf		-0.017	-0.001	-0.022	-0.012	-0.036	-0.005		-0.031	-0.001	-0.047	
Nationalité étrangère vs Nationalité française		0.025	0.063	0.013	0.022	0.037	0.016		0.043	0.009	0.047	
Récurrent au chômage vs Primo inscrit		0.026	-0.003	0.034	0.008	0.031	0.000		-0.009	0.025	-0.022	
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	-0.161***	
Tjs alterné emploi/chômage/inactivité vs Tjs ou le + svt en en		-0.060**	-0.030	-0.065**	-0.057	-0.105*	-0.037		-0.045	-0.122*	-0.009	
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**	-0.013	
Manceuvre, ouvrier spécialisé vs Employé qualifié		-0.046	-0.049	-0.038	-0.090**	-0.074	-0.090**		-0.080*	-0.009	-0.090**	
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié		-0.029	-0.009	-0.034	-0.012	-0.033	-0.003		-0.031	-0.040	-0.023	
Employé non qualifié vs Employé qualifié		-0.009	0.008	-0.013	-0.053*	-0.034	-0.056*		-0.015	0.067	-0.049	
Technicien-agent de maîtrise vs Employé qualifié		0.085***	0.066*	0.089**	0.083***	0.105**	0.069*		0.094***	0.160***	0.057	
Cadre, prof. lib., artisan, commerçant, chef d'ent. vs Employé		0.088***	0.073*	0.085**	0.068*	0.066	0.070*		0.131***	0.095	0.151***	
Ni permis ni moyen de transport personnel		-0.065***	-0.060**	-0.059***	-0.072***	-0.082**	-0.064**		-0.033	-0.101**	-0.012	
Pas d'accès Internet		-0.033	-0.101***	-0.009	-0.072***	-0.108**	-0.058**		-0.083***	-0.123**	-0.073**	
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé		-0.033*	0.002	-0.041**	-0.055***	-0.092***	-0.038		-0.049**	-0.069*	-0.036	
Taux de chômage dans la zone d'emploi		-0.003	0.005	-0.008*	-0.015***	-0.011**	-0.017***		-0.010**	-0.003	-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	0.035	
Observations	4,881	4,881	1,723	3,158	3,661	3,661	1,274	2,387	2,837	2,837	965	1,872
R2	0.003	0.040	0.042	0.041	0.003	0.050	0.052	0.049	0.005	0.047	0.063	0.046
val ref	0.283	0.342	0.332	0.295	0.358	0.430	0.509	0.347	0.423	0.477	0.511	0.387

Robust standard errors in parentheses

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

Avantage TRA

Avantage 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 Trajectoire emploi 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 Trajectoire emploi 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 opérateur privé (+ 6,7 points de pourcentage par rapport aux hommes) que lorsqu'elles ont été suivies par les équipes CVE (- 1,2 points de pourcentage).

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

CRP / CTP - Taux d'emploi												
VARIABLES	8 mois				13 mois				18 mois			
	PE+OPP	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE+OPP	PE	OPP
<b>OPP vs PE</b>	<b>-0.104***</b>	<b>-0.099***</b>			<b>-0.083***</b>	<b>-0.081***</b>			<b>-0.043**</b>	<b>-0.038**</b>		
Femme vs Homme		-0.021	-0.025	-0.009		-0.066***	<b>-0.100***</b>	-0.032		-0.086***	<b>-0.118***</b>	<b>-0.059***</b>
Moins de 25 ans vs 35-44 ans		0.093**	0.133*	0.046		0.073	0.111	0.031		-0.008	0.039	-0.062
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
Manceuvre, ouvrier spécialisé vs Employé qualifié		0.100***	0.119**	0.070**		-0.030	<b>-0.077</b>	<b>0.021</b>		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		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***	-0.141***		-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***
<b>Taux de chômage dans la zone d'emploi</b>		<b>-0.015***</b>	<b>-0.020***</b>	<b>-0.005</b>		<b>-0.011***</b>	<b>-0.015**</b>	<b>-0.007*</b>		<b>-0.010***</b>	<b>-0.015**</b>	<b>-0.009**</b>
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	5,543	1,771	3,772	4,447	4,442	1,423	3,019	3,606	3,602	1,144	2,458
R2	0.009	0.043	0.040	0.038	0.005	0.055	0.065	0.044	0.001	0.051	0.065	0.050
val ref	0.405	0.397	0.331	0.370	0.571	0.630	0.596	0.581	0.638	0.736	0.706	0.724

Robust standard errors in parentheses

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

Avantage OPP

Avantage PE

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 opérateur privé 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 opérateur privé, 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 opérateur privé (-3,2 points de pourcentage par rapport aux hommes) que lorsqu'elles ont été suivies par Pôle emploi (-10,0 points de pourcentage).

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 5 - Régressions logistiques des taux d'emploi durable 8, 13 et 18 mois après l'entrée en CRP ou CTP

GRP / CTP - Taux d'emploi durable												
VARIABLES	8 mois				13 mois				18 mois			
	PE+OPP	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE+OPP	PE	OPP	PE+OPP	PE+OPP	PE	OPP
<b>OPP vs PE</b>	<b>-0.073***</b>	<b>-0.078***</b>			<b>-0.068***</b>	<b>-0.081***</b>			<b>-0.040*</b>	<b>-0.047**</b>		
Femme vs Homme		-0.032*	-0.051**	0.007		-0.071***	-0.100***	-0.031		-0.094***	-0.108***	-0.080***
Moins de 25 ans vs 35-44 ans		0.066	0.108	0.004		-0.001	0.053	-0.072		-0.028	0.016	-0.087
De 25 à 34 ans vs 35-44 ans		0.025	0.005	0.047**		0.022	0.006	0.045		0.053*	0.042	0.072**
De 45 à 49 ans vs 35-44 ans		0.006	0.024	-0.023		0.050*	0.082*	0.008		0.017	0.056	-0.031
50 ans et plus vs 35-44 ans		-0.112***	-0.087***	-0.116***		-0.142***	-0.141***	-0.131***		-0.139***	-0.128**	-0.154***
Marié vs Célibataire, divorcé, veuf		0.068***	0.076***	0.043**		0.039*	0.055	0.021		0.024	0.016	0.040*
Nationalité étrangère vs Nationalité française		-0.029	-0.034	-0.004		-0.039	-0.036	-0.029		-0.010	0.026	-0.048
Récurrent au chômage vs Primo inscrit		-0.034*	0.011	-0.073***		-0.050**	-0.029	-0.070***		-0.072***	-0.060	-0.088***
Ancienneté dans l'emploi précédent (effet par année)		-0.010***	-0.005	-0.016***		-0.009**	-0.010	-0.008**		-0.009**	-0.013*	-0.004
Ancienneté au carré/100		0.020**	0.007	0.034***		0.009	0.009	0.009		0.012	0.022	0.000
Manceuvre, ouvrier spécialisé vs Employé qualifié		-0.030	-0.029	-0.023		-0.105***	-0.116*	-0.073*		-0.047	-0.080	-0.001
Ouvrier qualifié vs Employé qualifié		-0.031	-0.028	-0.025		-0.036	-0.034	-0.030		-0.015	-0.006	-0.026
Employé non qualifié vs Employé qualifié		-0.010	0.004	-0.025		-0.022	0.028	-0.079**		0.032	0.120**	-0.066
Technicien-agent de maîtrise vs Employé qualifié		0.023	0.042	-0.007		0.045	0.068	0.018		0.050	0.051	0.055
Cadre, prof. lib., artisan, commerçant, chef d'ent. vs Employé		0.074***	0.075*	0.064**		0.110***	0.184***	0.042		0.103***	0.162***	0.051
Ni permis ni moyen de transport personnel		-0.089***	-0.058	-0.107***		-0.124***	-0.133**	-0.101***		-0.104***	-0.077	-0.115***
Pas d'accès Internet		-0.014	-0.019	-0.000		-0.040	-0.001	-0.089***		-0.069**	-0.063	-0.079**
Mauvaise ou assez bonne santé vs Très bonne santé		-0.009	-0.004	-0.011		-0.051**	-0.041	-0.057***		-0.067***	-0.048	-0.087***
Taux de chômage dans la zone d'emploi		-0.010***	-0.015***	0.001		-0.013***	-0.019***	-0.006		-0.016***	-0.022***	-0.012**
Cohorte de mars 2010 vs novembre 2009		0.028*	0.059**	-0.020		0.053***	0.060*	0.042**		-0.000	-0.015	0.020
Observations	5,548	5,543	1,771	3,772	4,447	4,442	1,423	3,019	3,606	3,602	1,144	2,458
R2	0.006	0.040	0.040	0.043	0.004	0.055	0.070	0.042	0.001	0.053	0.061	0.057
val ref	0.291	0.296	0.248	0.269	0.425	0.485	0.443	0.443	0.496	0.601	0.574	0.574

Robust standard errors in parentheses

\*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1

Avantage OPP

Avantage PE

Note : 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 opérateur privé est de 6,8 points de pourcentage à 13 mois. Une fois prises en compte les différences de caractéristiques individuelles 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 opérateur privé, 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 opérateur privé (-3,1 points de pourcentage par rapport aux hommes) que lorsqu'elles ont été suivies par Pôle emploi (- 10,0 points de pourcentage).

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.