

Première Synthèses Informations

LES EXPÉRIMENTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ DE L'UNÉDIC ET DE L'ANPE :

Contenu des accompagnements et opinion des bénéficiaires

Les prestations expérimentales d'accompagnement renforcé mises en œuvre en 2007 par des opérateurs privés de placement (OPP) ou par des équipes de l'ANPE dans le cadre du dispositif « Cap Vers l'Entreprise » (CVE) avaient pour objectif d'offrir aux demandeurs d'emploi présentant des risques de chômage de longue durée un accompagnement vers l'emploi plus personnalisé et intensif, en particulier par rapport à l'accompagnement « classique » de l'ANPE. Dans les parcours OPP et CVE, la prise en charge des demandeurs d'emploi apparaît de fait plus rapide et le suivi plus fréquent que dans le parcours « classique ». Les demandeurs d'emploi suivis par les équipes CVE ont eu des propositions d'offres d'emploi plus nombreuses et en meilleure adéquation avec leurs attentes qu'en parcours « classique ». Ceux suivis par des OPP ont bénéficié de davantage d'actions de mise en situation professionnelle (aide au ciblage des entreprises, préparation aux entretiens d'embauche) qu'en parcours « classique ». Qu'ils aient suivi le parcours OPP ou CVE, l'opinion des demandeurs d'emploi est assez similaire : ils estiment que les parcours d'accompagnement renforcé leur redonnent confiance et leur apportent une aide substantielle dans leur recherche d'emploi, davantage que l'accompagnement « classique ».

Les prestations expérimentales d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi lancées fin 2006 et mises en œuvre par des opérateurs privés de placement (OPP) ou par des équipes de l'ANPE dans le cadre du dispositif « Cap Vers l'Entreprise » (CVE) se caractérisaient notamment par un accompagnement plus personnalisé et intensif vers l'emploi. Les textes encadrant les expérimentations prévoyaient ainsi, pour le conseiller responsable de l'accompagnement, un suivi individualisé d'un ensemble réduit de demandeurs d'emploi (60 pour CVE, 40 pour les OPP), une contractualisation avec le demandeur d'emploi d'un plan d'action comportant la définition d'étapes et d'objectifs, une fréquence d'entretiens au

moins hebdomadaire incluant notamment des entretiens en face à face et un accompagnement dans l'emploi. La prestation CVE visait par ailleurs à confronter davantage les demandeurs d'emploi aux réalités du marché du travail, en les incitant à postuler sur des offres à pourvoir. Les demandeurs d'emploi qui ne bénéficiaient pas de ces prestations renforcées étaient orientés vers un accompagnement de « droit commun » assuré par l'ANPE, désigné ici comme parcours « classique ».

Afin de mieux apprécier les éléments constitutifs de l'accompagnement et la spécificité de chacune des prestations proposées, la Dares, en collaboration avec les directions statistiques de l'Unédic et de l'ANPE, a mené en mars 2008 une enquête statistique auprès de 4 754 demandeurs d'emploi orientés aléatoirement vers l'un des trois parcours d'accompagnement (OPP, CVE ou parcours « classique » dans le cadre du suivi mensuel personnalisé de l'ANPE) au cours des mois d'avril, mai ou juin 2007 (encadré 1).

Pour créer des conditions favorables à l'évaluation, l'orientation des demandeurs d'emploi vers les divers parcours possibles d'accompagnement (OPP, CVE ou parcours « classique ») s'est effectuée, jusqu'au premier trimestre 2008, selon un protocole d'affectation aléatoire défini par une équipe de chercheurs du Crest et de l'École d'Économie de Paris [1]. Cette méthodologie, conçue pour comparer les trajectoires professionnelles des bénéficiaires à l'issue des parcours OPP, CVE et classique (voir [2], [3]), permet également de comparer, dans les mêmes conditions, le contenu des divers accompagnements. Pour que cette comparaison soit possible, il est toutefois nécessaire de construire des indicateurs spécifiques à partir des résultats bruts de l'enquête (encadré 2). En effet, si le protocole aléatoire retenu garantit que les demandeurs d'emploi orientés vers les trois parcours proposés ont en

Encadré 1

L'ENQUÊTE AUPRÈS DES DEMANDEURS D'EMPLOI BÉNÉFICIAIRES D'UN PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT

La Dares, en collaboration avec les directions statistiques de l'ANPE et de l'Unédic, a mené en mars 2008 une enquête auprès de 4 754 demandeurs d'emploi aléatoirement orientés aux mois d'avril, mai, ou juin 2007 vers un parcours OPP, CVE ou classique, dans le cadre des expérimentations conduites par l'ANPE et l'Unédic. L'enquête visait notamment à recueillir des informations précises sur le processus d'entrée en parcours d'accompagnement, sur le contenu détaillé du parcours, sur les attentes et l'opinion des demandeurs d'emploi vis-à-vis des prestations proposées.

Seuls les demandeurs d'emploi nouvellement inscrits, qu'ils soient ou non indemnisables, ont été interrogés. L'échantillon s'est décomposé en huit sous-populations : cinq indemnisables (signataires OPP et non signataires OPP, signataires CVE et non-signataires CVE, orientés parcours « classique ») et trois parmi les non indemnisables (signataires CVE et non-signataires CVE, orientés parcours « classique »). Les demandeurs d'emploi ont été interrogés par téléphone par la société ISL pendant une durée moyenne de 19 minutes. Le taux de réponse à l'enquête (incluant les impossibilités de joindre les enquêtés du fait de coordonnées de mauvaise qualité) a été de 53 %. Des redressements ont été effectués pour tenir compte de la non-réponse.

moyenne les mêmes caractéristiques, il n'en est pas de même pour ceux qui sont effectivement entrés dans ces dispositifs. L'entrée dans le parcours proposé s'effectuant sur la base du volontariat, les demandeurs d'emploi qui ont effectivement bénéficié des prestations OPP ou CVE ont des caractéristiques *a priori* différentes de ceux qui n'en ont pas bénéficié (soit qu'on ne leur ait pas proposé, soit qu'ils l'aient refusé, voir [4]). De fait, il faut reconstituer des populations qui leur soient comparables afin de comparer les contenus des différents accompagnements tels qu'ils sont perçus par les bénéficiaires. Par la suite, les « homologues » des demandeurs d'emploi en prestation renforcée de type OPP ou CVE désigneront ceux qui ont suivi un parcours d'accompagnement « classique » et qui auraient accepté de bénéficier d'une prestation renforcée (CVE ou OPP) si elle leur avait été proposée. Les comparaisons entre accompagnement renforcé et parcours « classique » seront effectuées pour trois popula-

tions : les demandeurs d'emploi indemnisables (1) suivis en OPP, les demandeurs d'emploi indemnisables (1) suivis en CVE, les demandeurs d'emploi non indemnisables (2) suivis en CVE.

Une prise en charge plus rapide et un suivi plus fréquent dans les parcours d'accompagnement renforcé OPP et CVE

Les demandeurs d'emploi indemnisables accompagnés par des opérateurs privés de placement (OPP) ou par des équipes CVE sont pris en charge plus rapidement que ceux suivis en parcours classique par l'ANPE. Plus de la moitié d'entre eux déclarent avoir eu un premier entretien au cours des deux premières semaines suivant l'adhésion et seuls 10 % (9 % en OPP et 11 % en CVE) ont attendu plus d'un mois pour avoir leur premier entretien. Un quart de leurs homologues en parcours classique sont en revanche dans ce cas (tableau 1).

Quels que soient les parcours suivis, les deux tiers environ des

(1) Demandeurs d'emploi nouvellement inscrits (depuis moins de trois mois) et ayant des droits ouverts à l'indemnisation chômage d'une durée minimale de 365 jours.

(2) Demandeurs d'emploi nouvellement inscrits (depuis moins de trois mois) et qui ne disposent pas, au moment de leur orientation en parcours, de droits ouverts à l'indemnisation chômage.

COMMENT COMPARER LES RÉPONSES À L'ENQUÊTE LES DEMANDEURS D'EMPLOI EN ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ AVEC CELLES DE LEURS HOMOLOGUES EN ACCOMPAGNEMENT CLASSIQUE ?

Du fait du processus aléatoire retenu pour l'orientation en parcours, les demandeurs d'emploi orientés vers un OPP (ou une équipe CVE) peuvent être comparés à des demandeurs d'emploi de caractéristiques identiques orientés vers les parcours d'accompagnement « classique ». En revanche, comme l'entrée effective en parcours se fait sur la base du volontariat, les demandeurs d'emploi qui ont effectivement bénéficié de la prestation (les « signataires ») ont des profils *a priori* différents des « non-signataires » et des demandeurs d'emploi auxquels la prestation n'a pas été proposée [3]. Il n'est ainsi pas possible de comparer directement les réponses des demandeurs d'emploi suivis en accompagnement renforcé avec celles des demandeurs d'emploi suivis en parcours « classique ». En effet, il faut tenir compte du fait qu'une partie de ces derniers sont des demandeurs d'emploi ayant refusé de bénéficier de la prestation proposée ou des demandeurs d'emploi qui auraient refusé la prestation si elle leur avait été proposée. Pour analyser les réponses de populations comparables deux à deux, il est nécessaire de reconstituer les réponses des demandeurs d'emploi qui auraient accepté la prestation d'accompagnement renforcé si on la leur avait proposée. Une telle comparaison implique de définir de nouveaux indicateurs (*LATE* : *Local Average Treatment Effect*) à partir des résultats bruts de l'enquête.

La méthodologie employée peut être illustrée dans le cas de la comparaison de l'accompagnement OPP avec le parcours « classique » (démarche identique pour les orientés et témoins CVE).

	Orientés en parcours OPP	Orientés en parcours classique
Signataires OPP	a	a' = 'Homologues'
Non-signataires OPP	b	b'

⇓

T

L'enquête permet de connaître les réponses des demandeurs d'emploi suivis en OPP (réponse a), des demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers les OPP mais qui n'ont pas suivi cet accompagnement (« non-signataires » qui sont donc suivis en parcours « classique », réponse b) et de demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers le parcours « classique » (réponse T). Or, on souhaite pouvoir inférer la réponse des demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers le parcours « classique » qui auraient suivi le parcours OPP si on le leur avait proposé (réponse a'), car ceux-ci sont les seuls comparables aux demandeurs d'emploi ayant effectivement suivi l'accompagnement OPP. Pour inférer ces réponses, deux hypothèses sont posées :

- La première est que les demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers les OPP et ceux aléatoirement orientés vers le parcours « classique » étant au départ statistiquement identiques, la proportion de demandeurs d'emploi en parcours « classique » qui auraient accepté d'être suivis en OPP si on le leur avait proposé (P) est la même que celle observée au sein des demandeurs d'emploi auquel l'accompagnement OPP a été proposé.

- La seconde hypothèse est que les demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers le parcours « classique » qui auraient refusé l'accompagnement OPP si on le leur avait proposé répondent de façon similaire à l'enquête que les « non-signataires » OPP (ils ont tous deux suivi le parcours « classique » et sont *a priori* statistiquement identiques ; les réponses b et b' seraient similaires).

Sous ces hypothèses, la réponse des demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers le parcours « classique » qui auraient suivi le parcours OPP est inférée de la façon suivante : $a' = (T - (1-P)*b) / P$.

Au final, six populations sont distinguées : signataires OPP (1), leurs homologues en parcours classique (demandeurs d'emploi aléatoirement orientés vers le parcours « classique » qui auraient accepté d'être suivis en OPP si on le leur avait proposé) (2), signataires CVE indemnisables (3), leurs homologues en parcours classique (4), signataires CVE non indemnisables (5), leurs homologues en parcours classique (6).

Ces sous-populations peuvent être comparées deux à deux ((1) et (2), (3) et (4), (5) et (6)), car la distribution de leurs caractéristiques sont *a priori* identiques.

Tableau 1
Prise en charge et suivi des demandeurs d'emploi pendant le parcours d'accompagnement renforcé

En %

		Demandeurs d'emploi indemnisables						Demandeurs d'emploi non indemnisables		
		Parcours OPP	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique	
		(1)	(2)	(1)-(2)	(3)	(4)	(3)-(4)	(5)	(6)	(5)-(6)
Délais avant le premier entretien	Moins de 2 semaines	57	40	**	51	46		52	49	
	De 2 à 3 semaines	20	4	***	17	11		19	14	
	De 3 semaines à 1 mois	11	28	***	18	17		12	22	
	Plus d'un mois	9	23	**	11	23		14	16	
	nsp	3	4		3	2		4	0	
Nature des entretiens	Face à face uniquement	64	58		67	76		64	68	
	Téléphone uniquement	0	3		2	1		2	2	
	Groupe uniquement	3	2		1	8	***	3	7	
	Face à face et téléphone	7	4		15	5	***	11	0	***
	Face à face et groupe	19	24		8	10		11	14	
	Face à face et groupe et téléphone	3	3		3	1	*	4	3	
Autre	3	3		5	1	*	5	5		
Fréquence des entretiens en face à face	Infra-mensuelle	64	26	***	42	22	***	43	38	
	Mensuelle	18	36	***	36	30		33	22	
	1 ou 2 entretiens	8	14		11	23	**	11	16	
	Plus de 3 entretiens	5	15	*	6	15	**	5	10	
	Non-concerné	4	7		4	9	**	6	14	**

Source : Dares, enquête auprès des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un parcours d'accompagnement.

Le terme « homologues » désigne les demandeurs d'emploi suivis en accompagnement « classique » qui auraient accepté de bénéficier de l'accompagnement renforcé (CVE ou OPP) s'il leur avait été proposé.

Lecture : 57 % des demandeurs d'emploi suivis par un OPP déclarent avoir été reçus par l'OPP au cours des deux premières semaines suivant l'adhésion. 40 % des demandeurs d'emploi en parcours « classique » qui auraient accepté d'être suivis par un OPP si on le leur avait proposé sont dans ce cas. La différence entre ces deux chiffres est significative au seuil de 5 %. Cela signifie que la probabilité de se tromper en rejetant l'hypothèse que cette différence est nulle, est inférieure à 5 %. De manière générale, le degré de significativité des différences dans les réponses est soit de 1 % (***), de 5 % (**), ou 10 % (*). Les cases blanches du tableau représentent des différences non significatives aux seuils présentés.

Champ : demandeurs d'emploi orientés vers un parcours d'accompagnement au cours du 2^{ème} trimestre 2007 dans le cadre des expérimentations.

demandeurs d'emploi déclarent avoir eu uniquement des entretiens en face à face. Pour les autres, les entretiens se font plus fréquemment en face à face conjointement à un autre mode, qui est le téléphone pour CVE et le groupe pour les demandeurs d'emploi accompagnés par les OPP ou pour leurs homologues en parcours « classique ».

Conformément aux objectifs assignés aux prestataires, le suivi apparaît plus fréquent en accompagnement renforcé OPP ou CVE. Les demandeurs d'emploi qui en ont bénéficié sont nettement plus nombreux que leurs homologues en parcours « classique » à déclarer avoir eu des entretiens plusieurs fois par mois avec leur conseiller : plus de 60 % des signataires OPP et environ 40 % des signataires CVE, contre un quart environ des demandeurs d'emploi indemnisables en parcours classique. Ces derniers déclarent plus fré-

quement avoir eu des entretiens une seule fois par mois, voire uniquement un petit nombre de fois pendant le parcours.

Entre 70 % et 78 % des bénéficiaires d'accompagnement renforcé OPP ou CVE déclarent avoir été suivis par le même conseiller tout au long de leur parcours. Les différences entre signataires CVE, indemnisables ou non, et leurs homologues en parcours « classique » sont nettement plus importantes que celles entre les signataires OPP et leurs homologues.

Les durées d'entretiens apparaissent peu différenciées selon les accompagnements. La moitié des demandeurs d'emploi, tous parcours confondus, déclarent que les entretiens avec leur conseiller ont duré entre 16 et 45 minutes. Cependant, les demandeurs d'emploi non indemnisables suivis par CVE déclarent deux fois plus souvent que leurs homologues en par-

cours « classique » avoir eu des entretiens d'une durée moyenne supérieure à 45 minutes.

Les demandeurs d'emploi ont une opinion plutôt favorable de leur suivi. Les deux tiers des demandeurs d'emploi suivis par des OPP ou des équipes CVE trouvent que les entretiens ont eu lieu à la bonne fréquence. Les écarts avec leurs homologues suivis en parcours « classique » sont faibles. Les demandeurs d'emplois indemnisables en CVE sont toutefois un peu moins nombreux à déclarer que les entretiens ne sont pas suffisamment fréquents (10 % contre 25 % en parcours « classique ») et plus nombreux à déclarer qu'ils sont trop fréquents (12 % contre 4 % en parcours « classique »).

Les trois quarts des demandeurs d'emploi indemnisables sont globalement satisfaits de la durée des entretiens, qu'ils soient en accompagnement ren-

Tableau 2
Offres d'emploi proposées pendant le parcours d'accompagnement

En %

		Demandeurs d'emploi indemnisables						Demandeurs d'emploi non indemnisables		
		Parcours OPP	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique	
		(1)	(2)	(1)-(2)	(3)	(4)	(3)-(4)	(5)	(6)	(5)-(6)
Proposition d'offres d'emploi	Oui, proposées	65	75		81	72	*	85	68	***
	Non proposées, mais aurait souhaité	29	20		17	26	*	13	29	**
	Non proposées, mais n'aurait pas souhaité	6	4		3	3		3	5	
Nombre d'offres d'emploi proposées	Pas d'offre proposée.....	36	23		20	29	*	16	33	**
	5 offres d'emploi ou moins	31	29		33	35		36	41	
	6 offres d'emploi ou plus	29	45	**	42	31	**	43	26	***
	nsp	4	4		4	4		5	-3	*
Réponse aux offres d'emploi	Pas d'offre proposée.....	36	23		20	29	*	16	33	**
	Toujours ou le plus souvent	57	67		75	59	***	76	58	**
	Rarement.....	5	7		3	6		5	9	
	Jamais	2	2		2	6		3	1	
Obtention d'un entretien d'embauche	Pas d'offre proposée ou répondu.....	44	32		27	38	*	26	41	*
	Oui	34	39		44	36		43	19	***
	Non, aucun.....	23	30		29	26		30	38	
Satisfaction vis-à-vis du nombre d'offres d'emploi	Pas d'offre proposée ou répondu.....	44	32		27	38	*	26	41	*
	Tout à fait /Assez.....	37	40		51	38	**	54	38	**
	Plutôt pas / Pas du tout	19	28		22	23		20	20	

Source : Dares, enquête auprès des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un parcours d'accompagnement.

Le terme « homologues » désigne les demandeurs d'emploi suivis en accompagnement « classique » qui auraient accepté de bénéficier de l'accompagnement renforcé (CVE ou OPP) s'il leur avait été proposé.

Lecture : 29 % des demandeurs d'emploi suivis par un OPP déclarent qu'on leur a proposé plus de six offres d'emploi au cours de leur parcours d'accompagnement. Cette part est de 45 % pour leurs homologues en parcours « classique ». La différence entre ces deux chiffres est significative au seuil de 5 %. Cela signifie que la probabilité de se tromper en rejetant l'hypothèse que cette différence est nulle, est inférieure à 5 %. De manière générale, le degré de significativité des différences dans les réponses est soit de 1 % (***), de 5 % (**), ou de 10 % (*). Les cases blanches du tableau représentent des différences non significatives aux seuils présentés. Le chiffre négatif obtenu pour les homologues en parcours « classique » des demandeurs d'emploi non indemnisables suivis par CVE s'explique par le fait que les hypothèses de l'encadré 2 ne sont pas respectées.

Champ : demandeurs d'emploi orientés vers un parcours d'accompagnement au cours du 2^{ème} trimestre 2007 dans le cadre des expérimentations.

forcé (OPP ou CVE) ou en parcours « classique ». Les demandeurs d'emploi non indemnisables suivis par CVE sont en revanche significativement plus nombreux à se déclarer satisfaits de la durée des entretiens : 65 % contre 48 % pour leurs homologues en parcours « classique ».

Davantage d'offres d'emploi proposées en CVE et une meilleure adéquation de celles-ci avec les attentes des demandeurs d'emploi

Les demandeurs d'emploi suivis par les OPP ne déclarent pas s'être vus proposer davantage d'offres d'emploi pendant l'accompagnement que leurs homologues en parcours « classique » (tableau 2). En revanche, plus de 80 % des demandeurs d'emploi suivis par les équipes CVE déclarent que leur conseiller leur a proposé des offres d'emploi, soit significativement plus que leurs homologues en parcours « classique » (environ 70 %). Un quart de ces derniers déclarent n'avoir pas eu d'offres d'emploi alors qu'ils l'auraient souhaité. Par ailleurs, plus de 40 % des demandeurs d'emploi suivis par CVE ont reçu plus de 6 offres d'emploi, contre moins d'un tiers en parcours « classique ».

Les demandeurs d'emploi suivis par CVE sont plus nombreux que leurs homologues en parcours « classique » à avoir eu des offres d'emploi et à y avoir toujours ou le plus souvent répondu. Les demandeurs d'emploi, notamment ceux non indemnisables, ont plus souvent obtenu des entretiens d'embauche quand ils ont répondu aux offres. La prestation CVE semble ainsi plus apte à répondre aux fortes attentes de retour à l'emploi des demandeurs d'emploi non indemnisables, dont le parcours professionnel antérieur a été souvent marqué par l'inactivité et le chômage (3).

Plus de la moitié des demandeurs d'emploi suivis en CVE ont eu des offres d'emploi et se déclarent assez voire tout à fait

satisfaits de leur nombre, alors qu'ils ne sont que 38 % parmi leurs homologues en parcours « classique ». Les demandeurs d'emploi en CVE sont également plus nombreux à avoir eu des offres et à se déclarer satisfaits des conditions d'emploi proposées, en particulier en termes de temps de travail et de lieu de travail. Les demandeurs d'emploi non indemnisables se déclarent par ailleurs plus souvent satisfaits de la nature du contrat et du salaire, alors que le salaire proposé est généralement la source majeure d'insatisfaction vis-à-vis des offres d'emploi.

Au final, il semble que les demandeurs d'emploi accompagnés par CVE se soient vus proposer des offres d'emploi en plus grand nombre et en meilleure adéquation avec leurs attentes que leurs homologues en parcours « classique ». Les demandeurs d'emploi suivis par les OPP ne se différencient pas en revanche du suivi « classique » par l'ANPE sur cet aspect. Les enquêtes monographiques [5] ont souligné du reste que la prospection du marché « caché » (c'est-à-dire la recherche directe d'offres d'emploi auprès d'entreprises qui n'en déposent pas spontanément) restait insuffisamment développée, en particulier dans les OPP. Le réseau d'entreprises mobilisé par ces derniers est encore souvent constitué majoritairement de grandes entreprises alors que l'approche en termes de marché caché permettrait d'atteindre des PME, voire de très petites entreprises (TPE) présentes dans le bassin d'emploi.

Davantage d'actions d'appui méthodologique à la recherche d'emploi dans les accompagnements sous-traités à des opérateurs privés de placement

Les textes de mise en œuvre des parcours OPP et CVE prévoient la définition d'un plan d'action permettant de préciser les étapes du parcours d'accompagnement et les objectifs à atteindre, en particulier en termes de retour à l'emploi. Dans environ les trois quarts des cas, les demandeurs d'emploi en OPP ou CVE déclarent effectivement avoir établi un plan d'action avec leur conseiller. Pour les demandeurs d'emploi indemnisables, ces dispositions ne sont toutefois pas sensiblement différentes de celles observées pour leurs homologues suivis en parcours « classique ». Seuls les demandeurs d'emploi non indemnisables suivis par CVE déclarent avoir établi un tel plan d'action plus fréquemment que ceux suivis dans le parcours « classique » (75 % contre 58 %).

Quel que soit le parcours suivi, le choix du contenu des parcours résulte majoritairement d'un accord entre le demandeur d'emploi et son conseiller. Dans le dispositif CVE, le contenu des parcours est un peu moins fréquemment défini à l'initiative du demandeur d'emploi que dans le parcours « classique » (un quart des demandeurs d'emploi en CVE contre près de 40 % pour leurs homologues en parcours « classique »).

Les aides à la préparation de CV ou à la rédaction de lettre de motivation sont les prestations les plus souvent proposées et suivies dans le cadre des différents parcours (tableau 3).

(3) Au moment de l'orientation en parcours d'accompagnement, les demandeurs d'emploi non indemnisables ont eu un parcours professionnel davantage marqué par l'inactivité ou le chômage (un sur cinq déclare ne jamais avoir travaillé). Ils recherchent des postes moins qualifiés et déclarent plus fréquemment souhaiter définir un projet professionnel ou travailler au plus vite. Quasiment la moitié d'entre eux considèrent que retrouver un emploi leur paraît difficile voire très difficile (contre un tiers pour les indemnisables, voir [4]).

Tableau 3
Prestations spécifiques d'accompagnement
En %

		Demandeurs d'emploi indemnisables						Demandeurs d'emploi non indemnisables		
		Parcours OPP	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique	
		(1)	(2)	(1)-(2)	(3)	(4)	(3)-(4)	(5)	(6)	(5)-(6)
Évaluation des compétences professionnelles	Proposée et acceptée	37	44		32	36		39	47	
	Proposée et refusée	11	-1	**	15	5	**	15	7	
	Non proposée mais aurait aimé en bénéficiaire	30	35		29	39	*	26	29	
	Non proposée mais n'aurait pas aimé en bénéficiaire	22	22		23	19		20	17	
Aide à la préparation de CV	Proposée et acceptée	74	66		51	60		59	59	
	Proposée et Refusée.....	15	4		25	18		26	30	
	Non proposée mais aurait aimé en bénéficiaire	5	10		6	7		5	7	
	Non proposée mais n'aurait pas aimé en bénéficiaire	6	20	**	18	13		10	4	
Aide à la rédaction de lettre de motivation	Proposée et acceptée	66	55		43	54	**	47	59	
	Proposée et refusée	16	12		27	27		28	26	
	Non proposée mais aurait aimé en bénéficiaire	8	15		11	9		12	10	
	Non proposée mais n'aurait pas aimé en bénéficiaire	10	18		19	9	*	13	6	
Aide au ciblage des entreprises	Proposée et acceptée	55	31	***	42	46		41	50	
	Proposée et refusée	14	12		15	18		16	13	
	Non proposée mais aurait aimé en bénéficiaire	19	50	***	26	29		28	18	
	Non proposée mais n'aurait pas aimé en bénéficiaire	12	7		17	7	*	15	19	
Aide à la préparation aux entretiens d'embauche	Proposée et acceptée	55	36	***	37	32		42	42	
	Proposée et refusée	18	10		19	28	*	23	23	
	Non proposée mais aurait aimé en bénéficiaire	17	46	***	24	17		21	17	
	Non proposée mais n'aurait pas aimé en bénéficiaire	11	8		22	15		15	19	
Aide à la recherche d'emploi sur internet	Proposée et acceptée	48	45		32	47	***	41	54	*
	Proposée et refusée	24	23		27	30		23	22	
	Non proposée mais aurait aimé en bénéficiaire	12	15		13	5	*	14	5	
	Non proposée mais n'aurait pas aimé en bénéficiaire	16	18		29	19	*	22	19	
Satisfaction vis-à-vis des actions réalisées	Tout à fait /Assez.....	77	63	*	69	60		69	77	
	Plutôt pas / Pas du tout	23	37	*	31	40		31	23	

Source : Dares, enquête auprès des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un parcours d'accompagnement

Le terme « homologues » désigne les demandeurs d'emploi suivis en accompagnement « classique » qui auraient accepté de bénéficier de l'accompagnement renforcé (CVE ou OPP) s'il leur avait été proposé.

Lecture : 55 % des demandeurs d'emploi suivis par un OPP déclarent qu'on leur a proposé et qu'ils ont accepté la prestation « aide au ciblage des entreprises ». Cette part est de 31 % pour leurs homologues en parcours « classique ». La différence entre ces deux chiffres est significative au seuil de 1 %. Cela signifie que la probabilité de se tromper en rejetant l'hypothèse que cette différence est nulle, est inférieure à 1 %. De manière générale, le degré de significativité des différences dans les réponses est soit de 1 % (***), de 5 % (**) ou 10 % (*). Les cases blanches du tableau représentent des différences non significatives aux seuils présentés. Le chiffre négatif obtenu pour les homologues en parcours « classique » des demandeurs d'emploi indemnisables suivis par un OPP s'explique par le fait que les hypothèses de l'encadré 2 ne sont pas respectées.

Champ : demandeurs d'emploi orientés vers un parcours d'accompagnement au cours du 2^{ème} trimestre 2007 dans le cadre des expérimentations.

Lorsqu'elles ne sont pas proposées, les demandeurs d'emploi ne manifestent pas toujours une attente forte vis-à-vis de ces prestations (seuls la moitié des demandeurs d'emploi suivis en OPP auraient souhaité qu'on leur propose cette prestation et un tiers seulement de leurs homologues en parcours « classique »). L'aide à la recherche d'emploi sur Internet est une prestation davantage proposée et suivie dans le cadre de l'accompagnement « classique ». Toutefois, une part importante des demandeurs d'emploi la

refusent ou ne souhaitent pas se la voir proposer (entre 40 % et 55 % selon les parcours) (tableau 3).

Les demandeurs d'emploi suivis par des OPP ont plus fréquemment bénéficié que leurs homologues en parcours « classique » d'aide au ciblage des entreprises ou de préparation à des entretiens d'embauche. Plus de la moitié déclare avoir eu cette aide, contre environ un tiers de leurs homologues suivis par l'ANPE. Par ailleurs, près de la moitié de ces derniers ne se sont pas vus proposer cette aide alors

qu'ils auraient aimé en bénéficier.

Au final, il semble que les OPP développent davantage d'actions d'appui méthodologique à la recherche d'emploi dans une optique de reprise rapide d'emploi (aide au ciblage, préparation aux entretiens). Les monographies [5] avaient du reste souligné certaines actions spécifiques telles que les simulations d'entretiens organisées avec des responsables des ressources humaines. Les trois quarts des demandeurs d'emploi suivis par des OPP se déclarent satisfaits

Tableau 4
Formations proposées et suivies pendant le parcours d'accompagnement

En %

		Demandeurs d'emploi indemnisables						Demandeurs d'emploi non indemnisables		
		Parcours OPP	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique	
		(1)	(2)	(1)-(2)	(3)	(4)	(3)-(4)	(5)	(6)	(5)-(6)
Formation pendant le parcours	Une ou plusieurs	8	21	**	11	19	*	13	15	
	Pas de formation mais intéressé	37	27		35	40		37	39	
	Pas intéressé par la formation	43	25	**	38	30		39	30	
	Pas de formation pour d'autres raisons.....	12	28	**	15	11		13	17	

Source : Dares, enquête auprès des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un parcours d'accompagnement.

Le terme « homologues » désigne les demandeurs d'emploi suivis en accompagnement « classique » qui auraient accepté de bénéficier de l'accompagnement renforcé (CVE ou OPP) s'il leur avait été proposé.

Lecture : 8 % des demandeurs d'emploi suivis par un OPP déclarent avoir suivi une ou plusieurs formations au cours de leur parcours d'accompagnement. Cette part est de 21 % pour leurs homologues en parcours « classique ». La différence entre ces deux chiffres est significative au seuil de 5 %. Cela signifie que la probabilité de se tromper, en rejetant l'hypothèse que cette différence est nulle, est inférieure à 5 %. De manière générale, le degré de significativité des différences dans les réponses est soit de 1 % (***), de 5 % (**), ou de 10 % (*). Les cases blanches du tableau représentent des différences non significatives aux seuils présentés.

Champ : demandeurs d'emploi orientés vers un parcours d'accompagnement au cours du 2^{ème} trimestre 2007 dans le cadre des expérimentations.

des actions réalisées pendant leur parcours, soit significativement plus que leurs homologues en parcours « classique ». Les prestations d'accompagnement décrites dans l'enquête ne semblent pas en revanche distinguer nettement l'accompagnement CVE de l'accompagnement classique. Les demandeurs d'emploi en CVE ne se déclarent du reste pas plus satisfaits des prestations réalisées que leurs homologues en parcours « classique ». Les enquêtes monographiques soulignent néanmoins que les référents CVE ont la possibilité de recourir à la vaste palette des outils et prestations de l'ANPE, et mobilisent de fait davantage des actions connexes à la recherche d'emploi, telles que des actions d'appui social (aide à la réalisation de certaines démarches administratives ...).

Des formations peu proposées dans le cadre des parcours d'accompagnement renforcé OPP ou CVE mais, du reste, peu souhaitées

Seuls 8 % des demandeurs d'emploi suivis par des OPP et un peu plus de 10 % de ceux suivis par les équipes CVE déclarent avoir bénéficié d'une ou de plusieurs formations pendant leur accompagnement. La fréquence de recours à la formation est sensiblement supérieure pour les demandeurs d'emploi en

accompagnement « classique » (tableau 4).

Les demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé, en particulier dans les OPP, déclarent plus fréquemment que leurs homologues ne pas être intéressés par la formation. Les formations suivies sont généralement assez courtes (moins de trois mois) et n'ont pas, pour la grande majorité, vocation à préparer un changement de métier. Pour autant, les demandeurs d'emploi ayant suivi une formation déclarent en être tout à fait ou assez satisfaits, et ce quelque soit l'accompagnement suivi.

OPP comme CVE apparaissent comme des dispositifs redonnant confiance aux demandeurs d'emploi et leur apportant une aide substantielle dans leur recherche d'emploi

L'opinion des demandeurs d'emploi sur l'accompagnement dont ils ont bénéficié en OPP ou en CVE présente bien des similitudes (tableau 5). Pour les uns comme pour les autres, l'accompagnement renforcé permet de reprendre confiance en soi, de dynamiser la recherche d'emploi grâce notamment aux conseils prodigués et aux offres d'emploi proposées. Invités à résumer le

rôle de l'OPP en une seule phrase, plus de 40 % des demandeurs d'emploi déclarent en premier lieu que l'OPP aide les demandeurs d'emploi à se sentir en confiance, à se remotiver, soit nettement plus que leurs homologues ayant suivi un parcours « classique » à l'ANPE. Les bénéficiaires d'accompagnement renforcé sont également plus nombreux à estimer que l'OPP ou les équipes CVE conseillent les demandeurs d'emploi dans leurs démarches que ne le pensent, de l'ANPE, leurs homologues en parcours « classique ». Ces derniers estiment en revanche plus fréquemment que l'ANPE contrôle plus qu'elle n'aide les demandeurs d'emploi.

L'intensification et la personnalisation de la relation d'accompagnement (référént unique joignable par le demandeur d'emploi), la signature, à travers le plan d'action, d'un « contrat » entre l'accompagné et l'accompagnant précisant les étapes du parcours d'accompagnement vers l'emploi durable, la relative similitude dans la mise en œuvre des accompagnements renforcés sont autant d'éléments susceptibles d'expliquer cette convergence d'opinion.

Céline GRATADOUR,
en collaboration avec Thomas LE BARBANCHON (Dares).

Tableau 5
Opinion générale des demandeurs d'emploi sur le rôle de l'OPP ou de l'ANPE
dans le cadre soit de CVE soit du suivi mensuel personnalisé

En %

Phrase citée par les demandeurs d'emploi afin de décrire le rôle de l'OPP ou de l'ANPE	Demandeurs d'emploi indemnisables					Demandeurs d'emploi non indemnisables			
	Parcours OPP	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique		Parcours CVE	Homologues en parcours classique	
	(1)	(2)	(1)-(2)	(3)	(4)	(3)-(4)	(5)	(6)	(5)-(6)
En premier									
Conseille les demandeurs d'emploi dans leurs démarches.....	23	33		21	21		23	10	**
Propose un grand nombre d'offres d'emploi	7	1		11	8		12	7	
Aide les demandeurs d'emploi à se sentir en confiance.....	42	25	**	36	27	*	34	41	
Contrôle plus qu'ils n'aident les demandeurs d'emploi.....	6	17	**	5	18	***	4	9	
Permet d'avoir accès à des moyens pratiques (Internet, photocopieur.....)	10	5		11	14		11	18	
Se contente de faire un travail administratif de gestion de dossier	12	20		16	12		17	18	
En second									
Conseille les demandeurs d'emploi dans leurs démarches.....	27	15	*	30	15	***	23	23	**
Propose un grand nombre d'offres d'emploi	10	10		12	13		17	5	
Aide les demandeurs d'emploi à se sentir en confiance.....	23	25		19	20		20	24	
Contrôle plus qu'ils n'aident les demandeurs d'emploi.....	9	9		8	7		7	9	
Permet d'avoir accès à des moyens pratiques (Internet, photocopieur.....)	24	31		21	29		28	32	
Se contente de faire un travail administratif de gestion de dossier	8	11		10	16		6	8	

Source : Dares, enquête auprès des demandeurs d'emploi bénéficiaires d'un parcours d'accompagnement.

Le terme « homologues » désigne les demandeurs d'emploi suivis en accompagnement « classique » qui auraient accepté de bénéficier de l'accompagnement renforcé (CVE ou OPP) s'il leur avait été proposé.

Lecture : 42 % des demandeurs d'emploi suivis par un OPP déclarent que le rôle de l'OPP est, en premier, d'aider les demandeurs d'emploi à se sentir en confiance. Cette part est de 25 % pour leurs homologues en parcours « classique ». La différence entre ces deux chiffres est significative au seuil de 5 %. Cela signifie que la probabilité de se tromper en rejetant l'hypothèse que cette différence est nulle, est inférieure à 5 %. De manière générale, le degré de significativité des différences dans les réponses est soit de 1 % (***), de 5 % (**), ou 10 % (*). Les cases blanches du tableau représentent des différences non significatives aux seuils présentés.

Champ : demandeurs d'emploi orientés vers un parcours d'accompagnement au cours du 2^{ème} trimestre 2007 dans le cadre des expérimentations.

Pour en savoir plus

[1] Behaghel L., Crépon B., Klein D., Guitard J., Gurgand M., Gratadour C., Clément S. (2008), « L'évaluation des expérimentations », *L'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi*, n°1, janvier.

[2] Note d'étape de juin 2008 « Les expérimentations d'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi conduites par l'Unédic et l'ANPE », ANPE, Unédic, Dares.

[3] Behaghel L., Crépon B., Guitard J., Gurgand M. (2008), « Évaluation d'impact de l'accompagnement des demandeurs d'emploi par les opérateurs privés de placement et le programme Cap Vers l'Entreprise », *Rapport intermédiaire*, juin.

[4] Gratadour C. (2009), « Les expérimentations d'accompagnement renforcé de l'Unédic et l'ANPE : Analyse du processus d'entrée en parcours d'accompagnement », *Premières Synthèses* n° 41.1, Dares, octobre.

[5] Capelier T., Mizrahi R. (2008), « L'évaluation qualitative de la mise en œuvre des expérimentations », *L'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi*, n°2, juin.

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES
sont éditées par le Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville
Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES),
39-43, quai André Citroën, 75902 Paris Cedex 15.
www.travail.gouv.fr (Rubrique Études, Recherche, Statistique de la DARES)
Directeur de la publication : Antoine Magnier.

Téléphone Publications : 01.44.38.22. (60 ou 61) Documentation : 01.44.38.23. (12 ou 14) / Télécopie : 01.44.38.24.43
Réponse à la demande : e-mail : dares.communication@dares.travail.gouv.fr

Rédactrice en chef : Alice Guerber-Cahuzac. Secrétariat de rédaction : Evelyn Ferreira et Francine Tabaton.

Maquettistes : Daniel Lepesant, Guy Barbut, Thierry Duret.

Conception graphique : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville.

Impression : Ateliers Modernes d'Impression, 19, rue Latérale, 92404 Courbevoie.

Abonnements : dares.communication@dares.travail.gouv.fr

Publicité : Ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et Ministère du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville.

Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 1253 - 1545.

