

### LE RECOURS AUX OPÉRATEURS PRIVÉS DE PLACEMENT POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN DIFFICULTÉ D'INSERTION : le retour à l'emploi à l'horizon de 8 mois

À partir de septembre 2009, Pôle emploi a eu recours à des opérateurs privés de placement (OPP) pour assurer l'accompagnement personnalisé et renforcé de certains demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion. Ceux-ci ont été orientés vers la prestation « Trajectoire emploi » (TRA) mise en œuvre par les OPP alors que d'autres étaient orientés vers la prestation « Cap vers l'entreprise » (CVE) assurée par Pôle emploi, toutes deux d'une durée de 6 mois.

8 mois après leur entrée dans le dispositif, les demandeurs d'emploi pris en charge en novembre 2009 ou mars 2010 occupent plus fréquemment un emploi lorsqu'ils ont été accompagnés par Pôle emploi (43 % contre 38 % pour les OPP) et plus fréquemment un emploi durable (28 % contre 23 %). Une fois tenu compte des différences de profil des populations accompagnées, l'avantage relatif de Pôle emploi se réduit mais persiste. Les OPP présents dans au moins trois régions ont des performances supérieures à celles des OPP implantés seulement dans une ou deux régions.

Que l'accompagnement ait été réalisé par Pôle emploi ou par un OPP, les emplois occupés par les demandeurs d'emploi à 8 mois 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 en emploi déclarent que cet emploi correspond à ce qu'elles recherchaient, environ un tiers déclare avoir dû faire des concessions pour l'obtenir, notamment sur le salaire.

Suite à la crise de 2008 et à la forte augmentation du chômage, Pôle emploi a eu recours à partir de septembre 2009 à des opérateurs privés de placement (OPP) pour l'accompagnement de demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion. La population ciblée est composée de demandeurs d'emploi en difficulté durable d'insertion dont les perspectives d'emploi sont limitées sur leur bassin d'emploi ou qui se confrontent pour la première fois au marché du travail. Ces demandeurs d'emploi se voient proposer un accompagnement personnalisé et renforcé d'une durée de 6 mois qui peut être assuré dans le cadre de la prestation « Trajectoire emploi » (TRA) confiée à des OPP, ou de la prestation « Cap vers l'entreprise » (CVE) assurée par Pôle emploi (encadré 1). Plus de 180 000 demandeurs d'emploi ont ainsi été orientés vers des OPP entre septembre 2009 et juin 2011 et 49 000 vers CVE.

En 2010, afin d'analyser la performance, l'efficacité et les conditions de mise en œuvre de ces accompagnements renforcés, une évaluation a été lancée conjointement par Pôle emploi et la Dares. Elle vise 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 entrés en accompagnement renforcé (TRA, CVE) en novembre 2009 et mars 2010 (encadré 2).

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

8 mois après leur entrée dans le dispositif, 43 % des demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un accompagnement CVE sont en emploi ou ont créé leur entreprise contre 38 % de ceux qui ont bénéficié de Trajectoire emploi (graphique 1). Si les OPP qui opèrent dans au moins trois régions (OPP « nationaux ») ont des résultats proches de ceux de Pôle emploi (41 % des personnes accompagnées sont en emploi à 8 mois), ceux qui opèrent dans une ou deux régions (OPP « locaux ») ont des résultats plus faibles : 36 % des demandeurs d'emploi qu'ils ont accompagnés sont en emploi.

50 % des demandeurs d'emploi bénéficiaires de TRA n'ont pas d'emploi et en recherchent un à 8 mois, contre 46 % pour les bénéficiaires de CVE. Qu'ils aient été accompagnés par Pôle emploi ou par un OPP, ils ne sont en revanche 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.

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

Parmi les emplois occupés, la proportion d'emplois durables (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. Lorsque l'on considère également comme durables les créations d'entreprise et tous les types de contrats de 6 mois ou plus (contrats de travail temporaire, contrats aidés...), l'écart est du même ordre : 65 % pour les bénéficiaires de CVE contre 60 % pour les bénéficiaires de TRA (tableau 2).

Au total, 28 % des bénéficiaires de CVE sont en emploi durable au sens large (1), 8 mois après le début de leur accompagnement par Pôle emploi, contre 23 % pour les bénéficiaires de TRA.

Encadré 1

### LES DISPOSITIFS « CAP VERS L'ENTREPRISE » ET « TRAJECTOIRE EMPLOI »

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 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.

Le dispositif Trajectoire emploi (TRA), mis en œuvre par un OPP, cible le même public que CVE. La durée d'accompagnement est également de 6 mois mais ne peut être prolongée. Le dispositif se décompose en trois phases : fixation d'une cible professionnelle (de 1 à 8 semaines), élaboration de la stratégie de recherche d'emploi (de 1 à 2 semaines) et accompagnement intensif de la recherche d'emploi (16 à 24 semaines). Un suivi dans l'emploi d'une durée de 3 mois est également prévu.

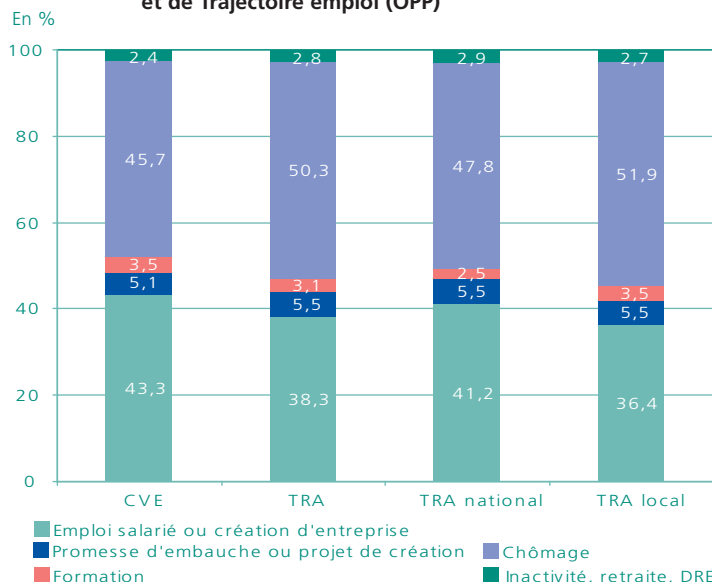
Le délai moyen entre la date du premier entretien et la date de reprise d'emploi est de 4,5 mois et de 4,1 mois pour le retour à l'emploi durable, sans distinction notable entre Pôle emploi et les OPP.

## Les écarts entre Pôle emploi et les OPP 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 % (tableau 1). La baisse du taux de retour à l'emploi entre les deux

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

Graphique 1 • Situation sur le marché du travail à 8 mois des bénéficiaires de Cap vers l'entreprise (Pôle emploi) et de Trajectoire emploi (OPP)



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

Tableau 1 • Taux d'emploi à 8 mois des bénéficiaires de CVE et de TRA, par cohorte

En %

Demandeurs d'emploi entrés en accompagnement en :	Ensemble	CVE	TRA	Écart TRA /CVE	
Novembre 2009	41,4	47,0	39,7	-7,3*	
Mars 2010	37,2	39,6	36,2	-3,4	
Évolution	-4,2*	-7,4*	-3,6		
Demandeurs d'emploi entrés en accompagnement en :	CVE	TRA national	TRA local	Écart TRA national/CVE	Écart TRA local/CVE
Novembre 2009	47,0	42,9	37,9	-4,1	-9,1*
Mars 2010	39,6	39,1	34,1	-0,5	-5,5*
Évolution	-7,4*	-3,8	-3,8		

Lecture : parmi les demandeurs d'emploi entrés en accompagnement renforcé en novembre 2009, 41,4 % sont en emploi à l'horizon de 8 mois.

Note : les écarts entre TRA national ou local et CVE, ou entre cohortes sont indiqués en gras et avec le signe \* lorsque la différence est significative à 5 %.

cohorte est plus marquée pour les demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi (-7,4 points) que pour ceux accompagnés par les OPP (-3,6 points). De ce fait, l'écart de taux de reclassement entre les bénéficiaires de CVE et les bénéficiaires de TRA se réduit entre la 1<sup>ère</sup> cohorte (+7,3 points) et la 2<sup>e</sup> (+3,4 points).

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 entre les deux cohortes pourrait 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. Cette baisse est toutefois moindre pour les OPP. Ceci laisse à penser que la performance des OPP pourrait s'être améliorée avec la stabilisation progressive du marché d'externalisation. Il est en effet vraisemblable que la mise en place sur le terrain des équipes et des pratiques ait nécessité un peu de temps. Au total, pour la 2<sup>e</sup> cohorte, l'écart de taux d'emploi entre les OPP « nationaux » et Pôle emploi devient quasiment nul alors qu'il se réduit mais persiste pour les OPP « locaux » (-5,5 points contre -9,1 points pour la 1<sup>ère</sup> cohorte).

### La probabilité de retrouver un emploi à 8 mois varie fortement selon les caractéristiques du demandeur d'emploi

Les demandeurs d'emploi accompagnés par les OPP présentent des caractéristiques individuelles différentes de ceux suivis par Pôle emploi. Ils ont ainsi plus souvent des niveaux de formation inférieurs (47 % des bénéficiaires de TRA ont un niveau de formation inférieur au Bac, contre 36 % des bénéficiaires de CVE), et des niveaux de qualification dans l'emploi précédant leur épisode de chômage plus faibles (30 % des bénéficiaires de TRA étaient manœuvres ou ouvriers, contre 24 % des bénéficiaires de CVE). Les bénéficiaires de TRA ont également plus souvent connu plusieurs épisodes d'inscription sur les listes de Pôle emploi au cours des dix dernières années et sont inscrits depuis plus longtemps à Pôle emploi (ancienneté sur les listes de 11,3 mois en moyenne pour les bénéficiaires de TRA, contre

8,7 mois en moyenne pour les bénéficiaires de CVE).

Ces différences de profil pourraient expliquer une partie de l'écart observé entre OPP et Pôle emploi.

De fait, le taux d'emploi à 8 mois varie selon les caractéristiques des demandeurs d'emploi : « toutes choses égales par ailleurs » (encadré 3), il est supérieur pour les femmes, pour les personnes ayant connu des parcours professionnels stables, pour celles disposant de moyens de locomotion privés ou d'un accès à Internet, pour les demandeurs d'emploi résidant dans les régions du sud de la France (2) ainsi que pour ceux entrés en accompagnement en novembre 2009 (1<sup>ère</sup> cohorte). Il est également plus élevé pour les ouvriers qualifiés, les techniciens et les ouvriers spécialisés 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 à 8 mois décroît fortement avec l'âge et est inférieur pour les demandeurs d'emploi de nationalité française (graphique 2).

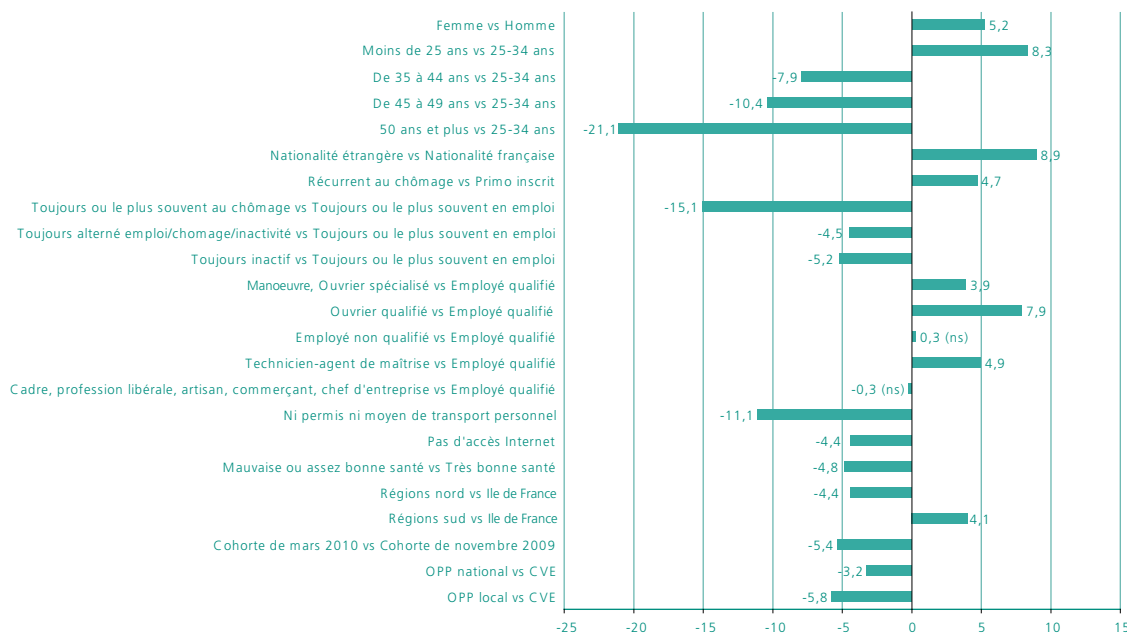
Une fois tenu compte des différences de profil sociodémographique, les demandeurs d'emploi suivis par un OPP « local » conservent un taux d'emploi inférieur, de 5,8 points, à celui des demandeurs d'emploi en CVE. Cet écart est plus réduit mais reste également significatif pour les demandeurs d'emploi suivis par un OPP « national » (-3,2 points par rapport aux demandeurs d'emploi accompagnés par Pôle emploi).

« Toutes choses égales par ailleurs », la probabilité que l'emploi occupé soit durable pour les demandeurs d'emploi en emploi à 8 mois, n'apparaît pas significativement différente selon que le demandeur d'emploi a été accompagné par un OPP ou par Pôle emploi, alors qu'elle était supérieure quand on ne tient pas compte des différences de profils. Elle est en revanche plus élevée pour les femmes, pour les cadres, pour les demandeurs d'emploi aux parcours professionnels les plus stables, pour les personnes de nationalité française et pour les résidents d'Ile-de-France. Au total néanmoins, le taux d'emploi durable des demandeurs d'emploi bénéficiaires de CVE reste plus élevé, « toutes choses égales

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

(2) Seules sont prises en compte les régions dans lesquelles le dispositif CVE est déployé (encadré 2).

Graphique2 • Probabilité d'être en emploi 8 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 de retrouver un emploi plus faible de 21,1 points par rapport à un demandeur d'emploi appartenant à la tranche d'âge 25-34 ans.



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.

par ailleurs », que celui des bénéficiaires de TRA (-3,7 points pour les OPP « nationaux », - 5,0 points pour les OPP « locaux »).

### 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 (3) (tableau 2). Les emplois occupés 8 mois après l'entrée en dispositif sont moins stables que ceux occupés avant l'inscription à Pôle emploi : alors que 54 % des personnes étaient en CDI avant leur épisode de chômage, 32 % des personnes en emploi le sont 8 mois après leur entrée en dispositif. Inversement la part des CDD passe de 30 % avant l'inscription à Pôle emploi à 41 % et celle des contrats de travail temporaire de 12 % pour les bénéficiaires de TRA et 9 % pour les bénéficiaires de CVE avant l'inscription, à 20 %.

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

Près de 70 % des emplois occupés à 8 mois le sont dans des entreprises privées ou publiques, 7 % dans l'administration publique et 9 % dans une entreprise de travail temporaire ou d'intérim.

Les demandeurs d'emploi qui ont été suivis par un OPP occupent un peu plus souvent des postes d'ouvrier spécialisé, de manœuvre ou d'employé non qualifié que ceux accompagnés par Pôle emploi (30 % contre 24 %). À l'inverse, ils occupent moins souvent des postes d'employé qualifié (31 % pour les TRA contre 38 % pour les CVE). Ces écarts reflètent pour partie les différences de caractéristiques des postes occupés avant l'épisode de chômage entre les bénéficiaires de CVE ou de TRA.

Les demandeurs d'emploi ne retrouvent pas systématiquement le même type d'emploi qu'avant leur inscription à Pôle emploi. Six personnes sur dix en emploi à 8 mois déclarent avoir changé de secteur d'activité (47 %) et/ou de métier (52 %). Les ouvriers qualifiés ont moins souvent changé de secteur ou de métier que les autres catégories socioprofessionnelles. La moitié des bénéficiaires de TRA ou de CVE ayant retrouvé un emploi ont un salaire inférieur à celui qu'ils percevaient avant leur épisode de chômage (baisse de salaire de l'ordre de -25 %) et un sur dix environ n'a pas connu d'évolution salariale. Néanmoins, près de 40 % des personnes ayant retrouvé un emploi connaissent une amélioration salariale (de l'ordre de + 21 %).

### 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 cor-

(3) La différence observée entre bénéficiaires de TRA et bénéficiaires de CVE sur l'emploi durable tient ainsi principalement à la durée des CDD retrouvés.

Tableau 2 • **Caractéristiques de l'emploi occupé 8 mois après l'entrée en dispositif et de l'emploi précédant l'inscription à Pôle emploi**

		Caractéristiques de l'emploi occupé			
		8 mois après l'entrée en dispositif		avant l'inscription à Pôle emploi	
		pour toutes les personnes en emploi 8 mois après l'entrée en dispositif (en %)		pour toutes les personnes qui étaient en emploi avant leur inscription à PE (en %)	
Demandeurs d'emploi accompagnés par.....		OPP	Pôle emploi	OPP	Pôle emploi
Dans le cadre du dispositif .....		TRA	CVE	TRA	CVE
Type de contrat	CDI : contrat à durée indéterminée .....	31,6		53,7	
	CDD : contrat à durée déterminée .....	40,7		30,4	
	Dont CDD supérieur ou égal à 6 mois .....	24,2		22,6	
	Dont CDD inférieur à 6 mois ou durée inconnue .....	16,6		7,8	
	CTT : contrat de travail temporaire .....	20,2		11,7	9,4
	Dont CTT supérieur ou égal à 6 mois .....	6,6		7,1	
Dont CTT inférieur 6 mois ou durée inconnue .....	13,6		4,0		
	Créateurs d'entreprise et personnes à leur compte .....	2,7		1,6	
	Contrat saisonnier, contrat aidé, salarié de particulier .....	5,6	2,2	3,2	
Emploi durable	Emploi durable (CDI, création d'entreprise, contrats supérieurs ou égaux à 6 mois) .....	59,6	65,5	86,9	
	Emploi non durable .....	40,4	34,5	13,1	
Temps de travail	Temps plein .....	75,8		83,0	
	Temps partiel .....	24,2		17,0	
Qualification de l'emploi	Ouvrier spécialisé / manoeuvre / employé non qualifié .....	30,2	23,7	29,3	25,2
	Ouvrier qualifié .....	15,8		18,0	14,8
	Employé qualifié .....	31,4	38,2	29,5	33,6
	Agent de maîtrise / technicien .....	8,2	13,0	9,7	13,0
	Cadre / profession libérale, artisan, chef d'entreprise .....	9,0		11,1	
	Ne sait pas .....	4,0		2,5	
Salaire mensuel moyen (euros) .....		1 301		1 419	1 523
Salaire mensuel median (euros) .....		1 200	1 280	1 260	1 300

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

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.

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

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

Environ 30 % des demandeurs d'emploi qui sont en emploi 8 mois après leur entrée en accompagnement renforcé déclarent avoir dû faire des concessions pour obtenir cet emploi. S'ils mentionnent principalement des concessions salariales (45 %), ils sont également 21 % à déclarer avoir dû accepter une durée de transport plus longue, et 14 % à avoir dû changer d'activité (4).

Malgré une forte satisfaction globale sur l'emploi retrouvé, 56 % des personnes en emploi au moment de l'enquête déclarent continuer à rechercher activement un autre emploi, qu'elles aient été suivies par Pôle emploi ou par un opérateur privé. 64 % des bénéficiaires de TRA en emploi sont toujours inscrits à Pôle emploi malgré leur reprise d'activité, et 59 % pour les bénéficiaires de CVE.

(4) 52 % des personnes ayant retrouvé un emploi ont changé de métier. Toutefois, certaines ne considèrent pas qu'il s'agit d'une concession.

Gwenn PARENT et Anne PASQUEREAU (Dares),  
Anita BONNET et Alexis GAGNON (Pôle emploi).

## MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

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. Ont été exclus du champ de l'enquête, les demandeurs d'emploi ayant déjà bénéficié d'un accompagnement renforcé (parcours Mobilisation vers l'emploi, dispositif Trajectoire emploi, Cap vers l'entreprise ou Accompagnement interne) dans les 12 mois précédant l'entrée dans le dispositif étudié, de même que les bénéficiaires du RSA. Afin de rendre possible la comparaison entre les dispositifs TRA et CVE, le champ de l'enquête se limite aux régions dans lesquelles le dispositif CVE est déployé (Aquitaine, Champagne-Ardenne, Ile-de-France, Lorraine, Midi-Pyrénées, Nord-Pas-de-Calais, PACA et Rhône-Alpes), bien que le dispositif TRA ait été déployé dans toutes les régions. Pour les deux dispositifs, le plan de sondage a été équilibré selon les variables : sexe, âge, niveau de formation et type de région (région avec OPP « national » uniquement, région avec OPP « local » uniquement, région mixte).

L'enquête à 8 mois s'est déroulée sous la forme d'un questionnaire téléphonique. 2 341 demandeurs d'emploi ont répondu pour la première cohorte, et 2 540 pour la deuxième. Les réponses ont ensuite été redressées afin d'être représentatives de la population mère.

## MODÉLISATION DE LA PROBABILITÉ D'ÊTRE EN EMPLOI À L'HORIZON DE 8 MOIS

Le modèle de régression proposé estime « toutes choses égales par ailleurs » la probabilité d'être en emploi 8 mois après l'entrée dans un dispositif d'accompagnement renforcé.

Les écarts sont mesurés par rapport à un homme de 25-34 ans, employé qualifié, ayant été toujours ou le plus souvent en emploi, inscrit pour la première fois sur les listes de Pôle emploi depuis 10 ans, résidant en Ile-de-France, 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 51 %.

Deux autres régressions ont modélisé la probabilité d'être en emploi durable (CDI, contrat de plus de six mois ou création d'entreprise) et la probabilité que l'emploi occupé soit durable pour les personnes occupant un emploi à 8 mois.