

PREMIER BILAN APRÈS 18 MOIS DE MISE EN ŒUVRE LES EFFETS DES NOUVELLES MODALITÉS DE SUIVI ET D'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI

YANNICK GALLIOT, ERIC RENARD – DIRECTION DES STATISTIQUES, DES ÉTUDES ET DE L'ÉVALUATION

La nouvelle offre de services aux demandeurs d'emploi est la déclinaison des priorités assignées à Pôle emploi par la convention tripartite 2012-2014 (Etat, UNEDIC et Pôle emploi). Elle vise à favoriser le placement des demandeurs d'emploi par une personnalisation accrue de l'accompagnement et des services.

Pour répondre à cette ambition, l'offre de services introduit d'importants changements, avec d'une part trois nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi (le « Suivi », l'accompagnement « Guidé » et l'accompagnement « Renforcé »), et d'autre part un élargissement sensible des marges de manœuvre dont disposent désormais les conseillers pour personnaliser leur accompagnement au sein de chacune des trois modalités.

LES PRINCIPES DE LA NOUVELLE OFFRE DE SERVICES AUX DEMANDEURS D'EMPLOI

TROIS NOUVELLES MODALITÉS DE SUIVI ET D'ACCOMPAGNEMENT

Les modalités « Suivi », « Guidé » et « Renforcé » ont vocation à répondre à des besoins distincts des demandeurs d'emploi par la mise en œuvre d'un accompagnement différencié en termes de nature et d'intensité des services proposés. Ainsi, la modalité « Suivi » est destinée aux demandeurs d'emploi les plus proches du marché du travail et dont l'autonomie est la plus grande. Les modes de contact dématérialisés (téléphone et mail) sont donc, en principe, privilégiés pour les échanges avec leurs conseillers. La modalité « Renforcé » s'adresse aux personnes ayant besoin d'un accompagnement intensif.

Elle repose donc sur des contacts plus fréquents avec les conseillers, et les entretiens physiques sont privilégiés. La modalité « Guidé » est dédiée aux demandeurs se trouvant dans une situation intermédiaire. Le nombre de demandeurs d'emploi pouvant être accompagnés par un conseiller varie selon la modalité : 200 à 300 pour le « Suivi », 100 à 150 pour le « Guidé » et 70 pour le « Renforcé ».

Au mois de juin 2014, la répartition de l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi (DEFM en catégories ABC) est la suivante : la modalité « Suivi » regroupe 36% des demandeurs d'emploi, le « Guidé » 48% et le « Renforcé » 16% (Cf. Tableau 1).

Cette répartition est légèrement différente si l'on considère les seuls demandeurs d'emploi « en portefeuille », c'est-à-dire en accompagnement actif par le conseiller, à l'exclusion de ceux confiés pour l'accompagnement à des opérateurs externes ou des partenaires « co-traitants » (missions locales pour les jeunes et réseau des Cap emploi pour les personnes handicapées), de ceux non immédiatement disponibles (pour cause notamment de maladie ou d'activité d'au moins 78 heures au cours du mois), et de ceux qui n'ont pas encore eu leur premier entretien avec leur conseiller référent (au plus tard quatre mois après l'inscription sur les listes de demandeurs d'emploi).

Une nouvelle offre de services aux demandeurs d'emploi, reposant notamment sur la mise en place de trois modalités de suivi et d'accompagnement (« Suivi », « Guidé » et « Renforcé ») a été déployée pendant le 1^{er} semestre 2013. Au cours des 18 premiers mois de mise en œuvre, ces modalités ont permis de mieux graduer l'intensité et la nature des services délivrés en fonction des besoins et attentes des demandeurs d'emploi. Cette plus grande personnalisation des services va de pair avec une satisfaction élevée exprimée par les demandeurs d'emploi vis-à-vis de l'accompagnement de Pôle emploi dans son ensemble, même si leurs jugements sont plus critiques concernant les prestations et les offres d'emploi proposées, la fréquence des échanges avec le conseiller et son expertise sur le marché du travail. En matière de retour à l'emploi, un effet redynamisant de la modalité « Renforcé » est observé : malgré un éloignement initial de l'emploi plus important des demandeurs d'emploi de cette modalité, ils sont aussi actifs dans leur recherche d'emploi que les demandeurs d'emploi du « Guidé », et présentent un même niveau d'accès à l'emploi durable que ceux-ci.

73%

DES DEMANDEURS D'EMPLOI
DÉCLARENT ÊTRE SATISFAITS
DE L'ACCOMPAGNEMENT
DE PÔLE EMPLOI
DANS SON ENSEMBLE¹

¹ Enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi mars 2014, France métropolitaine.

La décision de positionner un demandeur d'emploi sur l'une des trois modalités intervient au moment de l'entretien d'inscription et de diagnostic (EID). Elle dépend principalement du diagnostic² effectué par un conseiller lors de cet entretien, mais aussi des places disponibles dans les différents « portefeuilles ». C'est aussi lors de l'inscription que le conseiller détermine au moins un « axe de travail » du demandeur d'emploi, traduction des besoins prioritaires du demandeur d'emploi et permettant de déterminer les actions à entreprendre pour y répondre. Est défini pour chaque demandeur d'emploi au moins l'un des six axes de travail suivants : « Retour direct à l'emploi », « Techniques de recherche d'emploi », « Stratégie de recherche d'emploi », « Adaptation au marché du travail », « Élaboration du projet professionnel » et « Levée des freins périphériques ».

Le conseiller référent en charge de l'accompagnement du demandeur d'emploi est désigné dans les quinze jours qui suivent son inscription³. Lors des entretiens ultérieurs, il pourra redéfinir l'axe de travail du demandeur d'emploi, voire le repositionner sur une autre modalité d'accompagnement (et donc un autre portefeuille), s'il le juge nécessaire.

DE NOUVELLES MARGES DE MANŒUVRE POUR LES CONSEILLERS

Pendant l'accompagnement, les conseillers réalisent deux types d'entretiens avec les demandeurs d'emploi : les entretiens obligatoires et les entretiens personnalisés.

Ces entretiens ont lieu durant les « plages de gestion de portefeuille » des conseillers, c'est-à-dire les demi-journées dédiées à l'accompagnement des demandeurs d'emploi. En moyenne, les conseillers disposent de deux plages de gestion de portefeuille par semaine (soit deux demi-journées), qui viennent s'ajouter aux plages prévues respectivement pour l'accueil, l'inscription, le traitement des dossiers d'indemnisation des demandeurs d'emploi, ainsi que pour le recueil et le traitement des offres d'emploi des entreprises. Toutefois, il est relativement fréquent que les agences différencient le nombre de plages de gestion de portefeuille en fonction de la modalité d'accompagnement, avec par exemple des conseillers en « Renforcé » disposant de plus de deux plages de gestion de portefeuille par semaine (jusqu'à cinq).

Quelle que soit la modalité d'accompagnement, les entretiens obligatoires interviennent au 4^{ème} et au 9^{ème} mois d'inscription des demandeurs d'emploi. L'entretien du 4^{ème} mois marque généralement le début du suivi effectif du demandeur d'emploi par son conseiller référent.

TABLEAU 1

RÉPARTITION DE LA DEFM ABC DE JUIN 2014 PAR MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

	Suivi	Guidé	Renforcé
DEFM ABC de juin 2014, France métropolitaine	36%	48%	16%
Dont DEFM en portefeuille ¹ en juin 2014, France métropolitaine	37%	56%	7%

Source : FHA, DEFM ABC de juin 2014, France métropolitaine.

Il sert à actualiser le diagnostic réalisé lors de l'entretien d'inscription du demandeur d'emploi, à faire le point sur le projet professionnel, à examiner les actions que la personne a entreprises depuis son inscription et à déterminer celles qu'il paraît nécessaire d'engager au cours des mois à venir. Il concerne tous les demandeurs d'emploi « en portefeuille »⁴.

L'entretien du 9^{ème} mois est pour sa part un bilan approfondi de la situation et de l'accompagnement du demandeur d'emploi visant à prévenir le chômage de longue durée. Il s'adresse aux demandeurs d'emploi disponibles, non suivis par un prestataire, et continuent inscrits en catégorie A ou B depuis leur inscription⁵.

Aux côtés des entretiens obligatoires, les conseillers ont désormais la possibilité de réaliser des entretiens dits « personnalisés » pour lesquels la fréquence, la durée, le contenu et le mode d'échange (à l'agence, par téléphone et par mail) sont laissés à l'initiative des conseillers en fonction des besoins des demandeurs d'emploi.

Directement en lien avec la possibilité des entretiens personnalisés, les conseillers disposent d'une autonomie plus importante dans l'organisation de leurs plages de gestion de portefeuille. Ainsi, ils sont maintenant responsables des convocations aux entretiens de leurs demandeurs d'emploi, qui étaient anciennement dévolues aux équipes locales de direction. De plus, au-delà de la réalisation des entretiens avec les demandeurs d'emploi, ils sont également incités à utiliser cette plage pour analyser les profils des demandeurs d'emploi présents dans leur portefeuille, de manière à mieux planifier leurs entretiens ou contacts et proposer des services plus adaptés à leurs besoins.

Après 18 mois de mise en œuvre, un premier bilan de l'offre de services peut être fait. Il repose sur un ensemble d'observations et d'analyses : enquêtes de terrain dans les agences, enquête Web auprès des

conseillers, enquêtes téléphoniques auprès des demandeurs d'emploi, exploitation des données administratives (cf. *quelques repères méthodologiques*). Soulignons que ces analyses ne prennent pas en compte une quatrième modalité d'accompagnement, introduite progressivement en 2014, destinée aux demandeurs d'emploi éprouvant des difficultés « périphériques à l'emploi » importantes (en matière de logement, de santé...). Cet « accompagnement global », prenant en compte de façon simultanée les besoins sociaux et ceux liés à l'emploi, est mis en œuvre en partenariat avec les conseils généraux.

UNE PERSONNALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT EN PROGRESSION

UNE NOUVELLE OFFRE DE SERVICES BIEN ACCUEILLIE ET EN COURS D'APPROPRIATION PAR LES CONSEILLERS

Selon les observations et enquêtes réalisées, la nouvelle offre de services aux demandeurs d'emploi a reçu un accueil favorable en agence. Les conseillers ont le sentiment de pouvoir davantage personnaliser leur relation avec les demandeurs d'emploi, en comparaison de l'offre de services antérieure qui prévoyait un rythme d'entretiens mensuels pour tous les demandeurs d'emploi (le « suivi mensuel personnalisé »). Quant aux équipes locales de direction, elles adhèrent au principe de l'autonomie accrue des conseillers dans la définition des services à mettre en œuvre selon les besoins et profils des demandeurs d'emploi. Elles considèrent généralement que cette organisation permet de recentrer les conseillers sur leur cœur de métier. Les conseillers s'approprient progressivement les marges de manœuvre laissées par la nouvelle offre de services. Ainsi, en avril 2014, près de 90% des conseillers déclarent consacrer du temps de gestion de portefeuille aux entretiens personnalisés (en complément des « jalons obligatoires »).

1 - Sont en portefeuille les demandeurs d'emploi affectés à un conseiller référent, qui ont réalisé leur 1^{er} entretien obligatoire et qui sont disponibles (c'est-à-dire non suivis par un prestataire, pas dans une période d'indisponibilité (ex : arrêt maladie...) et n'ayant pas exercé d'activité réduite supérieure à 78h sur le dernier mois actualisé.

2 - Pour réaliser ce diagnostic, le conseiller a recours à un faisceau d'indices comme le degré d'autonomie du demandeur d'emploi dans sa recherche d'emploi, son profil, le métier qu'il recherche (par exemple, un demandeur d'emploi positionné sur un métier en tension sera plus fréquemment orienté vers la modalité « Suivi »).

3 - Ce conseiller est affecté à une seule des trois modalités d'accompagnement.

4 - C'est-à-dire à l'exception des demandeurs d'emploi indisponibles (arrêt maladie, formation, activité réduite de plus de 78 heures dans le mois...) ou accompagnés par un prestataire ou un partenaire co-traitant.

5 - C'est-à-dire n'ayant pas travaillé plus de 78h durant au moins un mois pendant les neuf mois après leur inscription.

De manière générale, le contenu des entretiens personnalisés s'adapte davantage aux besoins des demandeurs d'emploi, avec des fréquences, des modes de contact, des durées et des motifs variés (réalisation d'un bilan des actions prescrites, préparation d'un dossier pour une formation ou d'un entretien d'embauche...), tandis que les entretiens obligatoires apparaissent plutôt normés, prenant souvent la forme d'entretiens physiques de 30 minutes.

LE POSITIONNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI SUR LES MODALITÉS D'ACCOMPAGNEMENT EST COHÉRENT AVEC LEURS BESOINS ET ATTENTES ...

Le positionnement des demandeurs d'emploi sur les différentes modalités d'accompagnement apparaît corrélé à la nature et à l'intensité des besoins et attentes que ceux-ci expriment. En effet, les demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre de la modalité « Renforcé » sont ceux exprimant le plus souvent une attente vis-à-vis de Pôle emploi, à l'opposé des demandeurs d'emploi en « Suivi » : par exemple, 60% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » attendent une aide à la recherche d'emploi, au lieu de respectivement 56% et 48% des demandeurs d'emploi en « Guidé » et « Suivi » (Cf. Tableau 2).

Une gradation similaire est observable sur d'autres attentes, comme la maîtrise des techniques de recherche d'emploi⁶, l'accès à la formation et la résolution des difficultés personnelles.

Les profils des demandeurs d'emploi apparaissent différenciés selon leur modalité d'accompagnement. En termes de niveaux de formation, 65% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » ont un niveau de formation inférieur ou égal au CAP-BEP, alors que cela ne concerne que 59% des demandeurs d'emploi en « Guidé » et 49% de ceux en « Suivi ». Les travailleurs handicapés représentent une part plus importante des demandeurs d'emploi en « Renforcé » (16%, contre 9% en « Guidé » et 5% en « Suivi »), tout comme les bénéficiaires du RSA (35%, contre 28% en « Guidé » et 20% en « Suivi »).

Des écarts de même sens sont aussi constatés concernant la part des demandeurs résidant dans des zones urbaines sensibles (12% pour le « Renforcé », contre 10% en « Guidé » et 8% en « Suivi ») ou s'inscrivant à Pôle emploi lors d'une reprise d'activité⁷ (18% des demandeurs d'emploi en « Renforcé », 14% en « Guidé » et 11% en « Suivi »).

TABLEAU 2

ATTENTES DES DEMANDEURS D'EMPLOI SELON LA MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

	Suivi	Guidé	Renforcé	Total
Des offres d'emploi qui leur correspondent	75%	80%	78%	78%
Une aide à la recherche d'emploi (atelier CV, entretien d'embauche)	48%	56%	60%	53%
Un accès à une formation	46%	52%	56%	50%
Une information sur l'indemnisation	41%	36%	32%	38%
Un accompagnement à l'élaboration d'un projet professionnel	33%	40%	46%	38%
Une aide à la résolution de difficultés personnelles	21%	24%	31%	24%
Une aide pour reprendre confiance en soi	18%	21%	26%	20%

Source : enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi, mars 2014, France métropolitaine.

MAIS LE NOMBRE DE PLACES EN ACCOMPAGNEMENT « RENFORCÉ » APPARAÎT TROP LIMITÉ

Si les demandeurs d'emploi présents en modalité « Suivi », en principe plus autonomes, sont moins nombreux à exprimer des besoins et attentes que les autres demandeurs, il n'en reste pas moins qu'une part non négligeable d'entre eux sont en attente d'une aide de Pôle emploi pour l'élaboration de leur projet professionnel (33%) et la résolution de difficultés personnelles (21%).

Ce constat illustre une difficulté identifiée par les conseillers : selon eux, tous les demandeurs d'emploi ne sont pas positionnés sur la modalité d'accompagnement leur correspondant le mieux. Ainsi, 90% des conseillers déplorent la présence dans leurs portefeuilles de demandeurs d'emploi affectés à une modalité inadaptée à leurs besoins. Parmi ces conseillers, 35% en moyenne (49% des conseillers de la modalité « Suivi ») considèrent que plus de 25% des demandeurs d'emploi de leurs portefeuilles sont dans ce cas.

Le manque de places disponibles en accompagnement « Renforcé » peut être un élément d'explication de cette difficulté (la taille maximum des portefeuilles de cette modalité ne devant pas dépasser 70 demandeurs d'emploi). Les dispositions prises au niveau national en 2014 pour accroître le nombre « d'équivalents temps plein » au contact direct des demandeurs d'emploi visent à répondre à ces enjeux.

UN AXE PRINCIPAL DE TRAVAIL COHÉRENT AVEC LES ATTENTES DES DEMANDEURS D'EMPLOI

L'axe de travail principal convenu avec les demandeurs reflète aussi leurs attentes (Cf. Tableau 3). En effet, 72% des demandeurs d'emploi de la modalité « Suivi » ont un axe de travail principal attaché au « Retour direct à l'emploi » (25% en « Guidé » et 19% en « Renforcé »), tandis que l'axe de travail « Levée des freins périphériques à l'emploi » concerne plus souvent les personnes en « Renforcé » (15%, contre 5% des personnes en « Guidé » et 2% en « Suivi »).

TABLEAU 3

AXE DE TRAVAIL PRINCIPAL DES DEMANDEURS D'EMPLOI PAR MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

	Suivi	Guidé	Renforcé	Total
Retour direct à l'emploi	72%	25%	19%	41%
Techniques de recherche d'emploi	9%	16%	11%	13%
Stratégie de recherche d'emploi	5%	24%	15%	16%
Adaptation au marché du travail	3%	11%	12%	8%
Elaboration du projet professionnel	4%	13%	20%	11%
Levée des freins périphériques à l'emploi	2%	5%	15%	6%
Axe à approfondir	5%	5%	6%	5%
Sans axe de travail	0%	0%	0%	1%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : FHA, SISF, DEFM ABC, mars 2014, France métropolitaine.

6 - Les techniques de recherche d'emploi renvoient notamment à la rédaction de CV et de lettres de motivation ainsi qu'à la préparation d'entretiens d'embauche.

7 - Demandeurs d'emploi sortis d'une période d'inactivité (ex : arrêt maladie...).

L'ENTRETIEN À L'AGENCE EST LE MODE DE CONTACT LE PLUS UTILISÉ

Pour les entretiens personnalisés, les conseillers ont la possibilité d'utiliser des modes de contact différents : l'entretien physique en agence, le téléphone ou le mail. L'entretien physique en agence est le mode de contact le plus utilisé, quelle que soit la modalité d'accompagnement : interrogés en mars 2014, 88% des demandeurs d'emploi déclarant avoir eu des échanges avec leur conseiller au cours des six derniers mois indiquent les avoir réalisés par un entretien physique (39% par téléphone et 44% par e-mail).

Cette prédominance de l'entretien en agence trouve un écho dans la préférence affichée par les demandeurs d'emploi et les conseillers pour ce mode de contact. Ainsi, 61% des demandeurs d'emploi le considèrent comme préférable pour échanger avec leur conseiller, tandis que le téléphone et le mail n'ont la préférence que de 20% et 18% des demandeurs d'emploi respectivement (20% et 21% pour les demandeurs d'emploi en « Suivi »).

LA FRÉQUENCE DES ENTRETIENS ET DES CONTACTS EST GRADUÉE SELON LA MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Pour une meilleure prise en compte des besoins des demandeurs d'emploi, les modalités d'accompagnement se différencient en termes de nature et d'intensité des services délivrés. Il apparaît tout d'abord que les demandeurs d'emploi en « Renforcé » bénéficient plus fréquemment des entretiens (obligatoires et personnalisés) et des contacts⁸ avec leur conseiller que les demandeurs d'emploi des autres modalités (Cf. Tableau 4). Ainsi 67% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » ont eu au moins trois entretiens ou contacts sur une période de six mois, ce qui n'est le cas que de respectivement 52% et 41% des personnes en « Guidé » et en « Suivi ». De plus, 25% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » ont bénéficié d'au moins cinq entretiens ou contacts, pour 13% des demandeurs d'emploi en « Guidé » et 8% de ceux en « Suivi ».

CHAQUE MOIS, EN MOYENNE, LES DEMANDEURS D'EMPLOI EN « RENFORCÉ » SONT CEUX QUI BÉNÉFICIENT DU NOMBRE DE SERVICES LE PLUS ÉLEVÉ

En dehors des mois correspondants aux entretiens obligatoires, on observe que chaque mois, en moyenne 10% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » se sont vu préconiser une action⁹, ce qui n'est le cas que de 5% des demandeurs d'emploi en « Guidé » et de 3% de ceux en « Suivi » (cf. graphique 1).

TABLEAU 4

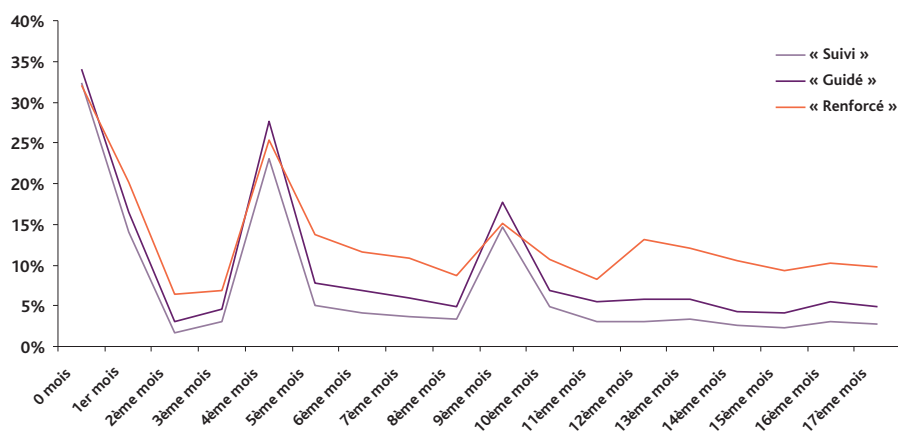
RÉPARTITION DES DEMANDEURS D'EMPLOI PAR NOMBRE D'ENTRETIENS ET DE CONTACTS POUR LA PÉRIODE SEPTEMBRE 2013 À FÉVRIER 2014

	Suivi	Guidé	Renforcé	Total
0 entretien ou contact	0%	0%	0%	0%
1 entretien ou contact	7%	4%	5%	5%
2 entretiens ou contacts	52%	45%	28%	46%
3 entretiens ou contacts	23%	26%	25%	24%
4 entretiens ou contacts	10%	13%	17%	12%
5 entretiens ou contacts et plus	8%	13%	25%	12%
Total	100%	100%	100%	100%

Source : FHA. Demandeurs d'emploi entrés au chômage en septembre 2013 et restés inscrits dans la même modalité et en portefeuille de septembre 2013 à février 2014.

GRAPHIQUE 1

PROPORTION MENSUELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN PORTEFEUILLE BÉNÉFICIAIRE D'UNE PRÉCONISATION D'ACTION, SELON L'ANCIENNETÉ AU CHÔMAGE



Source : FHA.

Exemple de lecture : au 8^{ème} mois de chômage, 9% des demandeurs d'emploi en modalité « Renforcé » de la cohorte ont eu une préconisation d'action par leur conseiller, contre 5% des demandeurs d'emploi du « Guidé » et 3% de ceux du « Suivi ».

De plus, la mise en œuvre de la nouvelle offre de services va de pair avec des initiatives locales relativement fréquentes, portant notamment sur la réalisation d'ateliers collectifs ou de formations spécifiques (cf. encadré 1).

Dans une moindre mesure, des différences entre modalités sont aussi constatées sur les mises en relation¹⁰ entre les demandeurs d'emploi et les offres d'emploi (cf. graphique 2).

8 - Les contacts regroupent les échanges d'informations ponctuels ayant lieu entre les demandeurs d'emploi et leur conseiller. Ces contacts peuvent se faire en agence, par téléphone ou par mail.

9 - Les actions englobent les ateliers et les prestations proposés aux demandeurs d'emploi par leur conseiller. Les propositions de formation ne sont pas prises en compte.

10 - La mise en relation est un acte métier du conseiller consistant à rapprocher un demandeur d'emploi avec une offre d'emploi, après vérification auprès du demandeur d'emploi de son adhésion à l'offre proposée (ex : transmission d'une offre d'emploi à un demandeur d'emploi lors d'un entretien ou par un mail, soumission du CV d'un demandeur d'emploi à un employeur...).

En effet, à partir du 4^{ème} mois de chômage, ce sont en moyenne chaque mois 20% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » qui bénéficient d'une mise en relation, pour 15% des demandeurs en « Guidé » et 14% de ceux en « Suivi ».

LES EFFETS SUR LE RETOUR À L'EMPLOI ET LA SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI

DES SERVICES PLUS ADAPTÉS AUX ATTENTES DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN « RENFORCÉ »

Les demandeurs d'emploi en « Renforcé » sont plus nombreux à juger les services de Pôle emploi adaptés à leurs attentes (cf. tableau 5).

Ainsi, parmi les demandeurs d'emploi interrogés en mars 2014 et déclarant avoir eu au moins une proposition de prestation au cours des six derniers mois, 67% des demandeurs du « Renforcé » jugent la prestation qui leur a été proposée adaptée à leur situation, pour 56% des demandeurs d'emploi en « Guidé » et 46% de ceux en « Suivi ». Cette meilleure adaptation des services aux attentes apparaît aussi pour les formations et les offres d'emploi proposées.

L'EFFET REDYNAMISANT DE LA MODALITÉ « RENFORCÉ »

Les personnes en « Renforcé » sont un peu plus nombreuses à se porter candidates auprès d'entreprises. Ainsi, en mars 2014, 61% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » et 60% en « Guidé » déclarent avoir postulé à des offres d'emploi au cours des deux derniers mois qui ont précédé l'enquête (au lieu de 53% des personnes en « Suivi »). Un écart similaire s'observe pour les candidatures spontanées. En revanche, les demandeurs d'emploi en « Suivi » obtiennent un peu plus fréquemment des entretiens d'embauche, ce qui corrobore leur plus grande proximité avec le marché du travail (cf. tableau 6).

LE TAUX DE RETOUR À L'EMPLOI¹¹ EST ÉQUIVALENT POUR LES DEMANDEURS D'EMPLOI EN « RENFORCÉ » ET EN « GUIDÉ »

Sur la période étudiée, il n'est pas possible d'objectiver un effet positif global de la nouvelle offre de services sur le placement des demandeurs d'emploi. Cependant, l'analyse du taux de retour à l'emploi par modalité révèle que les personnes en « Renforcé » retrouvent aussi fréquemment un emploi durable (CDI ou CDD d'au moins six mois) que celles en accompagnement « Guidé ».

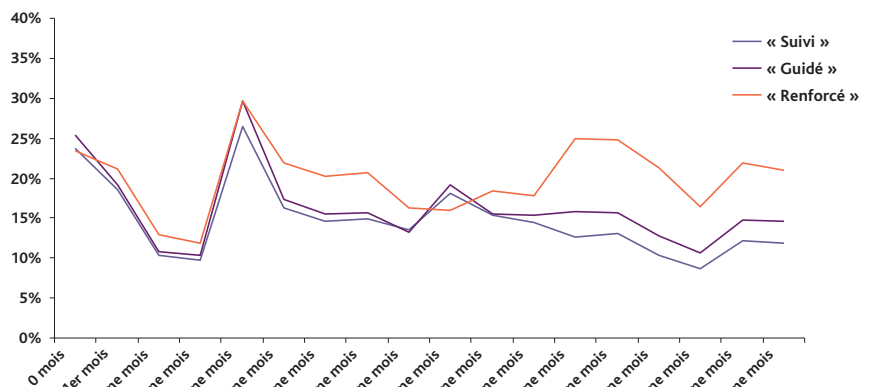
ENCADRÉ 1

DES INITIATIVES LOCALES POUR UNE PLUS GRANDE PERSONNALISATION

Des initiatives variées ont pu émerger dans les agences Pôle emploi pour permettre une personnalisation accrue des services aux demandeurs d'emploi. Ainsi, des agences ont créé des ateliers collectifs thématiques rassemblant des demandeurs d'emploi suivis par des conseillers différents, positionnés sur la même modalité d'accompagnement ou non. Il peut s'agir, par exemple, d'ateliers d'aide à la création de l'espace emploi sur pôle-emploi.fr, de présentation du « marché caché » d'un secteur particulier pour les demandeurs d'emploi en « Suivi » ou encore de présentation des acteurs de l'insertion sociale pour les demandeurs d'emploi en « Renforcé ». Par ailleurs, dans une agence, les conseillers en charge de l'accompagnement « Renforcé », suite à l'identification d'un réel manque de confiance en soi et d'une démotivation de demandeurs d'emploi n'ayant pas travaillé depuis plusieurs années, ont proposé à leur direction territoriale l'achat d'une formation adaptée, intitulée « Coaching et communication », qui permet une redynamisation par le groupe et une meilleure prise en compte des besoins des demandeurs d'emploi.

GRAPHIQUE 2

PROPORTION MENSUELLE DES DEMANDEURS D'EMPLOI EN PORTEFEUILLE AYANT UNE MISE EN RELATION, SELON L'ANCIENNETÉ AU CHÔMAGE



Source : FHA.

En effet, 6% des demandeurs d'emploi présents en décembre 2013 (DEFM ABC) en modalité « Guidé » ou « Renforcé » ont retrouvé un emploi durable entre janvier et juillet 2014 (cf. graphique 3).

Les personnes en « Suivi » retrouvent un peu plus fréquemment un emploi que celles des deux autres modalités : ainsi, entre janvier et juillet 2014, 7% des demandeurs d'emploi en

« Suivi », inscrits en décembre 2013, ont un emploi durable, pour 6% des personnes des deux autres modalités.

Il faut souligner que ces constats ne peuvent être, en l'état, considérés comme directement imputables aux modalités d'accompagnement. Les publics concernés, comme cela a été souligné plus avant, ont en effet des profils et des besoins relativement différents.

11 - Le taux de retour à l'emploi se définit ici comme la proportion de personnes concernées par une déclaration préalable à l'embauche (DPAE) à la fin d'une période. La DPAE est une déclaration d'embauche transmise par l'employeur aux Urssaf (ou à la MSA dans le secteur agricole) dans les 8 jours qui précèdent l'embauche. Elle concerne tous les contrats de travail, à l'exception des contrats de droit public et des embauches de salariés de particuliers employeurs.

TABLEAU 5

PERSONNALISATION DES SERVICES SELON LA MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

Part des demandeurs d'emploi pour qui la...	Suivi	Guidé	Renforcé	Ensemble
...prestation proposée est adaptée	46%	56%	67%	54%
...formation proposée est adaptée	60%	59%	75%	62%
...l'offre d'emploi proposée est adaptée	53%	57%	70%	58%

Source : enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi, mars 2014, France métropolitaine.

TABLEAU 6

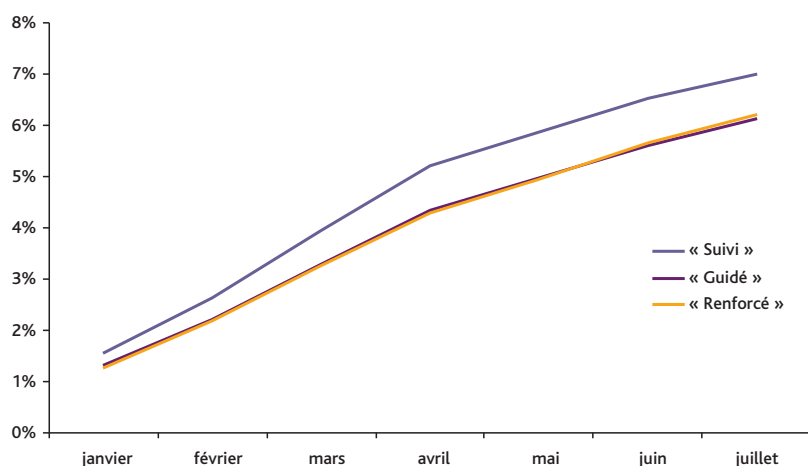
DÉMARCHES DES DEMANDEURS D'EMPLOI AU COURS DES DEUX DERNIERS MOIS SELON LA MODALITÉ D'ACCOMPAGNEMENT

	Suivi	Guidé	Renforcé	Ensemble
Postuler à des offres d'emploi	53%	60%	61%	57%
Faire des candidatures spontanées	51%	56%	56%	54%
Passer des entretiens d'embauche	28%	26%	26%	27%

Source : enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi, mars 2014, France métropolitaine.

GRAPHIQUE 3

PROPORTION DE DEMANDEURS D'EMPLOI AYANT EU UNE DÉCLARATION PRÉALABLE À L'EMBAUCHE (DPAE) DURABLE EN CUMUL PAR MOIS DE JANVIER À JUILLET 2014



Source : FHA.

ENCADRÉ 2

UNE AMÉLIORATION DES SERVICES DE PÔLE EMPLOI

Les résultats du baromètre national de satisfaction des demandeurs d'emploi IPSOS de décembre 2013 apportent des éclairages complémentaires sur la satisfaction des demandeurs d'emploi. Tout d'abord, l'indicateur sur la satisfaction des demandeurs d'emploi vis-à-vis des services rendus par Pôle emploi connaît une hausse de 3 points par rapport à 2012, avec 69% des demandeurs d'emploi satisfaits des services de Pôle emploi. Cette augmentation peut être expliquée par la hausse de l'indicateur de satisfaction sur l'adaptation des services à la situation des demandeurs d'emploi. En effet, ce sont maintenant 57% des demandeurs d'emploi qui considèrent que Pôle emploi offre des services adaptés à leur situation, contre 52% en 2012. Les demandeurs d'emploi en « Renforcé » sont 60% à trouver les services adaptés. Toujours pour expliquer cette hausse de la satisfaction des demandeurs d'emploi, il est à noter que 65% des demandeurs d'emploi considèrent leur suivi par Pôle emploi comme utile à leur recherche d'emploi (72% des demandeurs d'emploi en « Renforcé » expriment cette opinion).

LES DEMANDEURS D'EMPLOI SE DÉCLARENT GLOBALEMENT SATISFAITS DE L'ACCOMPAGNEMENT MAIS SONT EN ATTENTE SUR CERTAINS POINTS

En mars 2014, les demandeurs d'emploi se déclarent relativement satisfaits de l'accompagnement de Pôle emploi pris dans son ensemble. Ainsi, sur une échelle de 0 (pas du tout satisfait) à 10 (très satisfait), ils expriment un niveau de satisfaction moyen de 5,7 vis-à-vis de l'ensemble des services de Pôle emploi, 73% d'entre eux exprimant un niveau de satisfaction compris entre 5 et 10.

Pour certaines composantes de l'offre de services, les demandeurs d'emploi expriment une satisfaction plus forte que la moyenne. Il en est ainsi du contenu des entretiens avec leur conseiller (satisfaction moyenne : 6,2), du temps consacré par le conseiller durant les échanges (6,2), de la qualité d'écoute du conseiller (6,5), des modes de contact proposés pour réaliser les entretiens (6,1) et des informations données sur l'indemnisation (6,1).

En revanche, la satisfaction est moins élevée sur d'autres éléments constitutifs de l'offre de services, comme la fréquence des contacts (5,4) et les prestations (5,1). L'expertise du conseiller quant à sa connaissance du marché du travail local, la pertinence des offres d'emploi et les formations proposées obtiennent une note inférieure à 5¹² (cf. tableau 7).

La comparaison¹³ des notes de satisfaction obtenues par ces services avec les notes données pour l'ensemble de l'accompagnement de Pôle emploi a permis de définir un niveau d'importance (compris entre 0 et 10) de chacun de ces éléments, mesurant sa contribution à la satisfaction globale. Celle-ci permet d'identifier des leviers pour améliorer la satisfaction globale des demandeurs d'emploi.

Le graphique 4 qui croise le degré de satisfaction et l'importance accordée au service rendu met en évidence quatre quadrants : les « points forts » (quadrant en haut à droite) sont les éléments qui donnent satisfaction aux demandeurs d'emploi et contribuent le plus fortement à la satisfaction globale. Il s'agit du contenu des entretiens et du temps consacré par le conseiller lors des échanges.

Les points figurant dans le quadrant du bas à droite du graphique est celui qui appelle des améliorations de l'offre de services, car suscitant des attentes de la part des demandeurs d'emploi. Il s'agit notamment des prestations proposées, de la fréquence des contacts, de l'expertise du marché du travail local du conseiller et du ciblage des offres d'emploi. Ces éléments constituent des « leviers d'action » pour accroître la satisfaction globale des demandeurs d'emploi.

TABLEAU 7

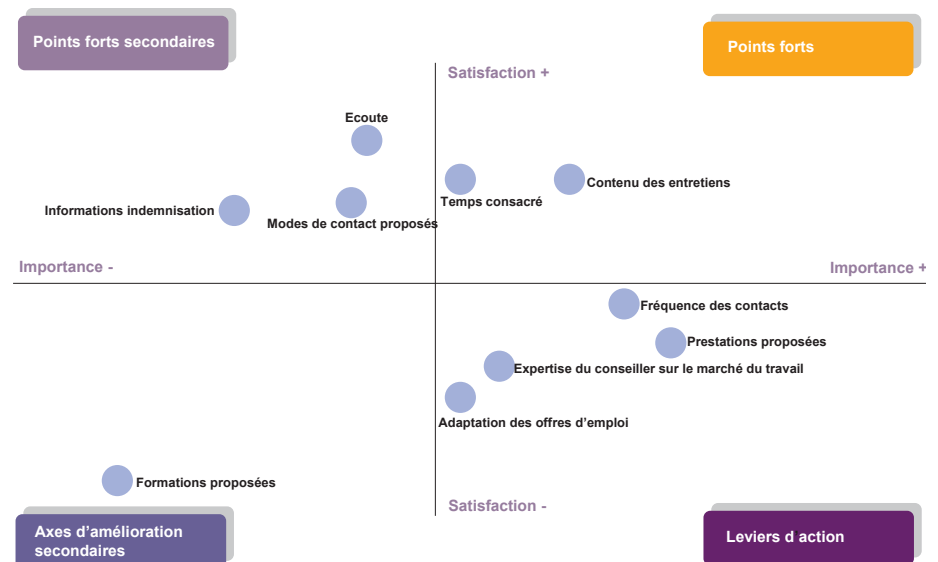
SATISFACTION ET IMPORTANCE ACCORDÉES PAR LES DEMANDEURS D'EMPLOI AUX SERVICES DE PÔLE EMPLOI

	Satisfaction	Importance
Satisfaction globale vis-à-vis de Pôle emploi	5,7	
Temps consacré lors des échanges avec le conseiller	6,2	6,4
Contenu des entretiens	6,2	6,7
Prestations proposées	5,1	6,9
Fréquence des contacts	5,4	6,8
Expertise du conseiller sur le marché du travail	4,9	6,6
Adaptation des offres d'emploi	4,8	6,5
Formations proposées	4,2	5,7
Informations sur l'indemnisation	6,1	6,0
Modes de contact proposés	6,1	6,2
Ecoute du conseiller	6,5	6,3

Source : enquête téléphonique auprès des demandeurs d'emploi, mars 2014, France métropolitaine.
Exemple de lecture : sur une échelle comprise entre 0 et 10, les demandeurs d'emploi déclarent un niveau de satisfaction de 6,5 sur l'écoute de leur conseiller. En étudiant la corrélation entre les notes de satisfaction obtenues sur les différents items et la note de satisfaction globale, on détermine l'importance de l'item dans la satisfaction globale.

GRAPHIQUE 4

SATISFACTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI SUR LES ÉLÉMENTS DE L'OFFRE DE SERVICES ET LEUR CONTRIBUTION À LA SATISFACTION GLOBALE



Source : enquête téléphonique sur l'offre de services auprès des demandeurs d'emploi, mars 2014, France métropolitaine.

12 - Les questions de satisfaction ont été posées à tous les demandeurs d'emploi, qu'ils aient ou non bénéficié des services.

13 - Par le biais d'un coefficient de corrélation.

QUELQUES REPÈRES MÉTHODOLOGIQUES

Les résultats présentés sont issus de la mobilisation de quatre sources distinctes et complémentaires :

Des entretiens semi-directifs auprès de 58 conseillers, 19 responsables d'équipe et 11 directeurs d'agence, ont été effectués dans 12 agences de 4 régions : Centre et Champagne-Ardenne en mai 2013, Bretagne en novembre 2013 et Rhône-Alpes en décembre 2013. Ils ont permis de comprendre comment les conseillers et les équipes locales de direction se sont appropriés la nouvelle offre de services et de mesurer son degré de mise en œuvre.

Deux enquêtes téléphoniques auprès des demandeurs d'emploi ont été réalisées. La première, en novembre 2013, a permis le recueil des réponses de 6400 demandeurs d'emploi (DEFM ABC de septembre 2013) de France métropolitaine. La deuxième, réalisée en mars 2014, a compté 3800 répondants (DEFM ABC de décembre 2013) de France métropolitaine. Ces enquêtes ont permis de recueillir l'avis des demandeurs d'emploi sur leur suivi et des informations sur la délivrance de l'offre de services. Les demandeurs d'emploi ont été interrogés indépendamment de leur rattachement à un portefeuille ou non et de leur ancienneté de chômage.

Une enquête web auprès des conseillers a été réalisée en avril 2014 et a compté 852 répondants. Elle a permis de caractériser les pratiques et le vécu des conseillers, ainsi que de compléter les entretiens semi-directifs.

Enfin, l'exploitation des sources administratives a permis d'apporter des éléments statistiques relatifs au profil des demandeurs d'emploi, ainsi qu'à l'accompagnement et aux services délivrés par modalité d'accompagnement.



EN SAVOIR PLUS

Pôle emploi, *Éclairages et Synthèses n°7*, septembre 2014 « Les effets de la spécialisation des conseillers à l'emploi sur la relation à l'entreprise. Les enseignements d'une expérimentation menée au sein de Pôle emploi ».

Pôle emploi, juillet 2014 « Les modalités d'accompagnement des demandeurs d'emploi au 1^{er} Juillet 2014 ».

- Directeur de la publication :
Jean BASSÈRES
- Directeur de la rédaction :
Stéphane DUCATEZ
- Réalisation :
Service communication siège