

L'accompagnement personnalisé des demandeurs d'emploi : de l'accès aux prestations aux sorties du chômage vers l'emploi

*Stéphane Jugnot, Éric Renard, Thara Traversier **

Le projet d'action personnalisé est entré en application en juillet 2001. Il met l'accent sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi et sur la prévention du chômage de longue durée. Un entretien initial permet d'orienter le demandeur d'emploi vers un niveau de service donnant droit à une gamme de prestations diversifiées. L'orientation est différenciée selon le profil des chômeurs. Ainsi, les anciens cadres et agents de maîtrise sont plus souvent orientés vers un niveau de service leur laissant une plus grande autonomie. C'est le contraire pour les demandeurs d'emploi plus éloignés du marché du travail comme ceux qui touchent le RMI ou les allocations du régime de solidarité. Un demandeur d'emploi sur trois bénéficie au moins d'une prestation, dans la moitié des cas en participant à un atelier.

Le projet d'action personnalisé (PAP) généralise le service personnalisé pour un nouveau départ vers l'emploi (SPNDE) mis en place fin 1998.

Celui-ci ne concernait qu'une partie des demandeurs d'emploi appartenant à des « publics cibles » (par exemple, les chômeurs de longue durée).

Désormais, avec le PAP, tous les demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, bénéficient d'un entretien individualisé dès leur inscription, puis d'un suivi régu-

* Stéphane Jugnot fait partie de la direction de l'Animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, Éric Renard et Thara Traversier font partie du département des Études, de l'évaluation et des statistiques de l'Agence nationale pour l'emploi.

lier, soit à l'ANPE, soit auprès d'un « cotraitant » (missions locales pour les jeunes, Cap emploi pour les handicapés, ou Apec pour les cadres).

Après son entretien, d'une durée moyenne de trente minutes, le demandeur d'emploi est ensuite

orienté vers un niveau de service : le libre accès, l'appui individualisé, l'accompagnement renforcé ou l'accompagnement social. Au sein des trois premiers niveaux de service, sont distinguées les démarches de « recherche » et de « projet » : démarches de recherche si le de-

mandeur d'emploi a un projet professionnel crédible et qu'il s'agit juste de l'accompagner dans ce projet ; démarches de « projet », s'il est nécessaire de l'aider à définir ou redéfinir un projet professionnel.

Le libre accès laisse le demandeur d'emploi autonome dans sa recherche. Il accède aux offres reçues par l'ANPE, via l'internet ou dans l'Agence, mais aussi à des documentations sur les métiers, sur les formations ou encore à des ordinateurs lui permettant de faire ses *curriculum vitae*.

À l'opposé, le niveau de service « accompagnement social » permet d'orienter certains demandeurs d'emploi vers des structures spécialisées, qui peuvent aussi prendre en charge un accompagnement médical ou psychologique, avant qu'il soit concevable d'envisager un retour à l'emploi.

Entre les deux extrêmes, une gamme de services variés est proposée. Cinq grands types de prestations seront plus particulièrement étudiés par la suite : les ateliers (pour apprendre à rédiger un CV, à définir un projet, etc.), les évaluations, les bilans de compétences approfondis (BCA), les accompagnements pour la recherche d'emploi et les accompagnements pour la définition du projet professionnel (*encadré 1*).

L'orientation vers un niveau de service correspond ainsi à une orientation vers une gamme de prestations possibles. Les prestations ne sont pas proposées systématiquement et celles qui sont proposées ne sont pas toujours mises en œuvre, faute de temps, faute de motivation ou de disponibilité du demandeur d'emploi ou, simplement, en raison d'une reprise d'emploi.

Encadré 1

Sources et champs

Les données présentées sont issues du fichier historique de l'ANPE. Elles portent sur toutes les entrées dans le dispositif du projet d'action personnalisé (PAP) entre le 1^{er} janvier 2002 et le 31 décembre 2004 (Dom compris).

Seules les actions qui correspondent à des prestations proprement dites sont prises en compte. Ainsi, les recommandations ou les conseils qui peuvent intervenir au cours d'un entretien ne sont pas retenus dans le champ d'étude. Cela ne signifie pas qu'ils n'aient pas leur utilité. Ils constituent, eux aussi, un appui au demandeur dans sa recherche d'emploi et mobilisent pleinement l'expertise du conseiller en matière de prospection d'emploi et de secteur d'activité.

Les prestations que l'ANPE regroupe sous le terme générique d'« envoi du demandeur d'emploi vers un partenaire » ne sont pas non plus retenues. Ces prestations sont très hétérogènes, de la simple visite à la prise en charge totale du suivi individualisé du demandeur.

Enfin, les formations ne sont pas non plus prises en compte ici. À titre d'information, 650 000 demandeurs d'emploi ont été orientés et ont suivi une formation au cours de l'année 2003 (soit, en moyenne, 200 000 demandeurs d'emploi en formation à une date donnée).

Cinq grands types de prestations sont donc étudiés ici :

– les ateliers : prestations collectives d'une demi-journée. Il existe une trentaine de thèmes d'ateliers allant de « mettre en valeur ses sa-

voir-faire et ses qualités » à « réussir son intégration dans l'entreprise » ;

– les évaluations : dispositif permettant au demandeur d'emploi de faire le point sur ses compétences et ses capacités professionnelles. Selon sa nature, une évaluation peut s'étaler de quatre à quatre-vingt heures ;

– les bilans de compétences approfondis (BCA) : cette prestation intensive, nécessairement individuelle, d'une durée moyenne de vingt heures permet au demandeur d'emploi de réorienter son projet professionnel et de redéfinir son parcours de retour à l'emploi ;

– les prestations d'accompagnement pour la recherche d'emploi : de nature collective ou individuelle, de trois mois maximum, ces prestations passent par un travail sur les cibles professionnelles, les méthodes de prospection, la création d'un réseau de relation et la sélectivité du marché du travail ;

– les prestations d'accompagnement pour la définition du projet professionnel : de nature collective ou individuelle, de trois mois maximum ; ces prestations offrent au demandeur d'emploi la possibilité de définir ou de consolider son projet professionnel au regard de ses compétences professionnelles et de la situation du marché du travail.

Une partie de ces prestations est délivrée par des partenaires de l'Agence. Mais l'ANPE réalise toujours le diagnostic et l'évaluation des besoins des demandeurs d'emploi, puis effectue la préconisation des prestations.

Figure 1 - Orientations des demandeurs d'emploi à l'issue de l'entretien initial du PAP (premier entretien en 2002, 2003 ou 2004)

	Effectifs (en milliers)	Répartition des demandeurs d'emploi par niveau de services (en %)				
		Libre accès	Appui individualisé	Accompagnement renforcé - projet	Accompagnement renforcé - recherche	Appui social
Ensemble	8 833	42,7	43,6	6,6	6,2	0,9
Moins de 25 ans	2 846	38,8	45,5	8,1	6,8	0,8
26-35 ans	2 726	44,1	43,8	6,3	5,0	0,7
36-49 ans	2 350	42,0	43,7	6,4	6,8	1,2
50-54 ans	449	45,2	41,0	4,8	7,8	1,2
55 ans ou plus	462	58,8	33,6	2,4	4,6	0,7
Supérieur à « bac + 2 »	976	50,2	37,0	5,6	7,0	0,2
DEUG, BTS, IUT	1 053	46,9	41,7	5,7	5,5	0,2
Baccalauréat	1 663	41,9	44,9	7,7	5,0	0,4
BEP, CAP	3 280	41,1	44,9	6,9	6,2	1,0
BEPC, collège	652	37,0	45,3	9,1	6,9	1,7
Études primaires	1 209	41,2	44,6	4,9	7,3	2,0
Hommes	4 275	44,0	43,6	5,7	5,9	1,0
Femmes	4 558	41,5	43,7	7,6	6,5	0,8
Recherche d'un CDI à temps complet	7 235	41,6	44,3	6,7	6,5	0,9
Recherche d'un CDI à temps partiel	928	41,4	43,6	7,8	6,1	1,2
Recherche d'un CDD, d'une mission d'intérim, etc.	670	56,1	36,9	4,3	2,3	0,5
Ouvriers non qualifiés	947	37,6	46,3	6,8	7,3	2,0
Ouvriers qualifiés	1 062	47,6	42,8	3,6	5,0	0,9
Employés non qualifiés	1 809	33,1	47,7	11,1	6,8	1,3
Employés qualifiés	3 390	45,1	43,2	5,9	5,3	0,5
Techniciens	549	50,1	40,8	4,4	4,6	0,2
Agents de maîtrise	244	51,6	38,5	5,3	4,4	0,2
Cadres	665	50,8	33,6	4,7	10,8	0,1
Indemnisés Unédic dont :	5 147	46,8	41,9	5,5	5,3	0,5
– filières courtes (moins de 7 mois)	1 352	47,6	42,5	4,8	4,5	0,6
– filières de 15 à 23 mois	1 738	46,5	41,4	5,6	5,9	0,6
– filières longues (plus de 30 mois)	1 971	45,8	42,5	6,0	5,3	0,4
Indemnisés « solidarité »	214	33,7	46,1	6,8	10,5	2,9
RMistes à la date d'inscription	544	31,3	50,5	6,8	8,1	3,3
Non indemnisés	3 471	37,1	46,1	8,3	7,2	1,3
Reconnus handicapés à l'inscription	346	29,1	47,5	9,8	11,7	1,9
Licenciement économique	548	48,1	41,3	5,0	5,4	0,3
Autre licenciement	1 407	45,2	41,6	7,1	5,6	0,4
Démission	582	43,3	43,7	6,9	5,6	0,6
Fin de contrat	2 583	47,5	41,7	4,9	5,2	0,7
Fin de mission d'intérim	676	47,5	42,9	4,9	4,2	0,5
Première entrée	857	31,4	48,4	10,4	8,7	1,1
Reprise d'activité	266	32,3	48,2	9,6	7,7	2,1
Fin de convention de conversion	1 832	36,9	46,1	7,7	7,6	1,6
Autres cas	82	45,8	41,4	5,0	7,3	0,5

Champ : ensemble des demandeurs d'emploi, Dom compris, ayant eu un premier entretien PAP en 2002, 2003 ou 2004.

Source : ANPE, fichier historique statistique, échantillon au 1/12.

Tous les six mois, un entretien d'actualisation permet de réévaluer la situation du demandeur d'emploi. En dehors de ces rendez-vous périodiques, il continue d'être suivi à l'occasion de la mise en œuvre ou de bilans des prestations proposées.

Le projet d'action personnalisé a été mis en place progressivement au second semestre 2001 sur la base du volontariat pour les demandeurs déjà inscrits. Les nouveaux inscrits ont, quant à eux, bénéficié systématiquement du dispositif. Sur la France entière, 2,3 millions de premiers entretiens PAP ont ainsi été réalisés sur le second semestre 2001, dont 45 % concernaient des demandeurs déjà inscrits. À titre de comparaison, l'Agence avait réalisé 1,8 million d'entretiens au cours des 18 mois qui ont précédé la mise en place du PAP. Entre 2002 et 2004, 9 millions de premiers entretiens PAP et 11,1 millions d'entretiens d'actualisation ont été effectués. Le PAP est donc un dispositif de masse par le nombre de bénéficiaires, mais aussi par les moyens qu'il mobilise : les effectifs de l'ANPE ont augmenté de plus de 4 000 personnes équivalent temps plein.

Une orientation individualisée selon le profil du demandeur d'emploi

À l'issue des premiers entretiens réalisés entre 2002 et 2004, 43 % des demandeurs d'emploi ont été orientés vers le libre accès, 44 % vers l'appui individualisé, 13 % vers l'accompagnement renforcé et 1 % vers l'appui social (figure 1). Les démarches « projet » concernent 28 % des demandeurs d'emploi.

Seul un tiers des ouvriers non qualifiés et des employés non qualifiés a été orienté vers le libre accès contre la moitié des cadres, des techniciens, des agents de maîtrise et des ouvriers les plus qualifiés. Les chômeurs indemnisés ont davantage été placés en libre accès que les chômeurs non indemnisés (47 %

contre 37 %). En effet, le fait de ne pas être indemnisé traduit un éloignement plus important de l'emploi : la trajectoire professionnelle passée n'a pas été suffisante pour se constituer des droits à indemnisation, ou ces droits sont épuisés en raison d'épisodes antérieurs de chômage.

Figure 2 - Les entretiens d'actualisation du projet d'action personnalisé

en %

	Entretien initial PAP	Entretiens d'actualisation			
		1 ^{er} entretien	2 ^e entretien	3 ^e entretien	4 ^e entretien
Part des demandeurs d'emploi concernés	100,0	55,8	37,5	24,7	14,8
Situation à l'issue de l'entretien pour ces demandeurs :					
– toujours en libre accès depuis le début	42,2	20,9	12,2	7,3	4,7
– avec au moins un accompagnement social depuis le début	1,1	2,8	4,2	5,7	7,3

Champ : ensemble des demandeurs d'emploi ayant eu un entretien initial PAP en 2002 (France métropolitaine et départements d'outre-mer).
Lecture : sur 100 demandeurs d'emploi ayant passé leur premier entretien PAP en 2002, 56 ont connu un premier entretien d'évaluation (les 44 autres sont sortis durablement du chômage avant la date de celui-ci). Parmi ces 56 demandeurs, à l'issue de cet entretien, 20,9 sont restés en libre accès depuis l'entrée en PAP.
Source : ANPE, fichier historique statistique, échantillon au 1/12, calcul des auteurs.

Figure 3 - Des prestations préconisées différentes selon le niveau de service

en %

Niveau de service	Prestations préconisées					
	Atelier	Évaluation	Bilan de compétences	Accompagnement recherche	Accompagnement projet	Toutes prestations confondues
Libre accès	23,2	18,6	13,4	12,0	9,6	16,6
Appui individualisé	61,4	62,0	28,1	23,1	24,2	42,5
Accompagnement recherche	8,4	9,1	8,8	59,6	5,7	21,7
Accompagnement projet	6,0	9,1	49,3	4,5	59,8	18,3
Accompagnement social	1,0	1,2	0,5	0,8	0,7	0,9
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Champ : ensemble des demandeurs d'emploi ayant eu un entretien initial PAP en 2002, 2003 ou 2004 (France métropolitaine et départements d'outre-mer).
Lecture : 23,2 % des préconisations d'ateliers l'ont été au profit de demandeurs d'emploi en libre accès. Au total, toutes prestations confondues, 16,6 % des prestations ont été préconisées pour des demandeurs d'emploi orientés vers ce niveau de service.
Source : ANPE, fichier historique statistique, échantillon au 1/12.

Les demandeurs d'emploi à la recherche de leur premier emploi ou souhaitant reprendre une activité bénéficient d'un suivi plus intensif : un tiers d'entre eux sont orientés vers le libre accès contre la moitié de ceux qui se sont inscrits à l'ANPE à la suite d'un licenciement économique, une fin de mission d'intérim ou une fin de contrat à durée déterminée. Les personnes allocataires du régime de solidarité, qui assure à certains demandeurs d'emploi la poursuite d'une indemnisation par l'État après qu'ils ont épuisé leurs droits dans le régime d'assurance-chômage, sont moins souvent en libre accès que les autres.

Les demandeurs d'emploi âgés bénéficient de moins d'accompagnement que les autres : 59 % des 55 ans ou plus sont orientés vers le libre accès, contre 45 % des 50-54 ans et 42 % des 36-49 ans. Certains demandeurs d'emploi âgés, bien qu'inscrits à l'ANPE, sont de fait déjà en retrait du marché du travail ; ils attendent une dispense de recherche d'emploi qui permet, sous certaines conditions, de continuer de percevoir une indemnisation jusqu'à l'âge légal de la retraite.

Au cours des entretiens d'actualisation, de six mois en six mois, la situation du demandeur d'emploi est réexaminée. Par exemple, parmi les demandeurs d'emploi entrés dans le PAP en 2002, 42 % ont été orientés vers le libre accès après l'entretien initial. Parmi eux, 56 % ont eu un premier entretien d'actualisation. Les autres sont sortis des listes au moins six mois consécutifs, condition nécessaire pour avoir un nouvel entretien initial. À l'issue du premier entretien d'actualisation, plus d'un tiers a été orienté vers le libre accès. Les demandeurs

Figure 4 - Des préconisations suivies de réalisations dans six cas sur dix en %

	Total	Femmes	Allocataires du RMI	Handicapés	Chômeurs de longue durée	Pratique fréquente d'activités réduites
Évaluation	54,4	56,2	50,1	56,9	57,6	57,0
Bilan de compétences	68,9	69,4	60,9	65,5	70,9	67,9
Accompagnement recherche	56,9	56,8	51,8	65,2	58,5	60,0
Accompagnement projet	62,0	61,7	54,8	68,3	63,9	63,0
Toutes prestations confondues	59,1	59,6	53,0	65,2	61,1	61,0

Champ : ensemble des demandeurs d'emploi ayant eu un entretien initial PAP en 2002, 2003 ou 2004 (France métropolitaine et départements d'outre-mer).
 Lecture : 60,9 % des bilans de compétences approfondis préconisés à des demandeurs d'emploi allocataires du RMI ont été réalisés.
 Source : ANPE, fichier historique statistique, échantillon au 1/12.

d'emploi toujours en libre accès depuis le début sont de moins en moins nombreux, au fur et à mesure des actualisations : 21 % au premier entretien, 12 % au deuxième et 5 % au quatrième entretien (figure 2).

Près des deux tiers des prestations préconisées sont réalisées

Les prestations sont d'abord « préconisées » par le conseiller de l'ANPE avec l'accord du demandeur d'emploi. Elles sont ensuite mises en œuvre (ou « réalisées ») dans un délai plus ou moins rapproché, en fonction du type de prestations et de la disponibilité du demandeur d'emploi. 3,6 millions de préconisations ont été faites aux demandeurs d'emploi entrés en PAP entre 2002 et 2004 (ateliers exclus : les préconisations d'ateliers ne sont pas connues quand ils ne sont pas réalisés).

Selon le profil du demandeur d'emploi et le diagnostic établi par le conseiller ANPE, le

nombre et le type de prestations préconisées peuvent être très différents, même au sein d'un même niveau de service (figure 3). Plus de 60 % des prestations d'atelier et d'évaluation sont prescrites dans le cadre du niveau de service appui individualisé. Les prescriptions de prestations d'accompagnement recherche interviennent à 60 % pendant un niveau accompagnement recherche. La moitié des bilans de compétence approfondis (BCA) et 60 % des prestations accompagnement projet sont préconisées à des demandeurs du niveau de service accompagnement projet.

Les allocataires du RMI accomplissent moins souvent que les autres demandeurs d'emploi les prestations qui leur ont été proposées (figure 4). Ceci est particulièrement le cas pour les BCA. Les taux de réalisation des bilans de compétences et des prestations d'accompagnement (recherche ou projet) augmentent avec le niveau d'études du demandeur.

Comme attendu, les préconisations sont d'autant plus souvent

réalisées que le demandeur d'emploi reste inscrit assez longtemps après la prescription : 47 % des préconisations ne sont suivies d'aucune réalisation pour les personnes restées moins de trois mois au chômage après la date de préconisation, contre 39 % pour les personnes restées plus d'un an au chômage. En général, les demandeurs d'emploi de longue durée ont connu, plus souvent que la moyenne, une préconisation suivie d'une réalisation.

Les demandeurs d'emploi qui reprennent un emploi peuvent, sous certaines conditions, rester inscrits sur les listes de l'ANPE. On parle alors d'« activité réduite ». Elle peut être plus ou moins fréquente en fonction du nombre de mois d'activité réduite au cours de la période d'inscription, et plus ou moins intense, en fonction du nombre d'heures d'activité réduite par mois. Plus les demandeurs d'emploi ont une activité réduite fréquente et intense, moins ils réalisent les prestations prescrites. Pour les personnes qui ont passé moins

de trois mois au chômage après la préconisation et qui ont exercé fréquemment et intensément des activités réduites, 61 % des préconisations n'ont pas été réalisées. Le nombre de mois avec une activité réduite joue un rôle plus important que le nombre d'heures effectuées au cours du mois dans la moindre réalisation des prestations préconisées.

Les prestations réalisées : en majorité dans le mois qui suit la préconisation

L'atelier est la prestation la plus rapidement réalisée après sa préconisation : 79 % dans les deux semaines et 92 % dans le mois (figure 5). Puis viennent les prestations d'accompagnement projet et recherche : les deux tiers d'entre elles sont réalisées dans le mois. Enfin, les bilans de compétences approfondis et les prestations d'évaluation ferment la marche : la moitié d'entre eux sont effectués dans le mois.

Ces différences renvoient à la nature même des prestations. Le temps nécessaire à leur mise en place, tant à l'ANPE que chez ses sous-traitants, étant variable, les délais de réalisation sont différents.

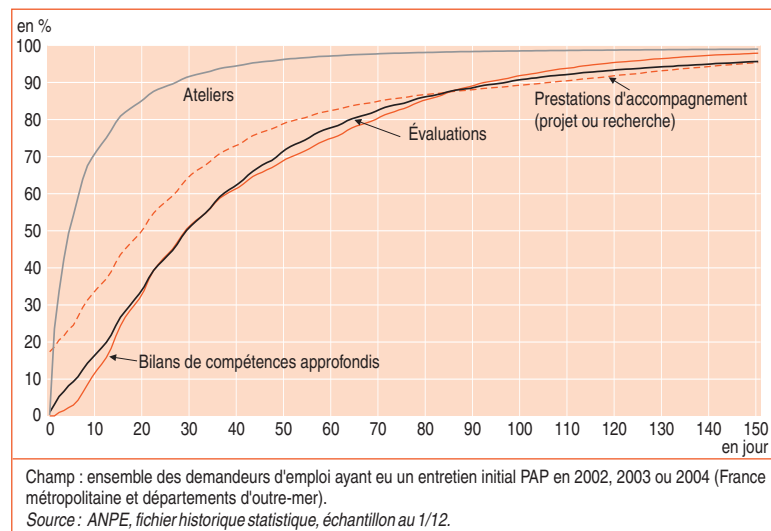
Un demandeur d'emploi sur trois a bénéficié d'au moins une prestation

L'ANPE, ses cotraitants et ses prestataires, ont réalisé 4,3 millions de prestations pour les demandeurs d'emploi entrés dans le dispositif entre 2002 et 2004 pour celles qui relèvent des cinq types de prestations étudiées ici. La moitié de ces prestations sont des ateliers, 20 % relèvent de l'accompagnement pour la recherche d'emploi, 14 % de l'accompagnement à la définition de projet professionnel, 9 % de prestations d'évaluation et 7 % de bilans de compétences.

Entre 2002 et 2004, 2,8 millions de demandeurs, soit un tiers des nouveaux inscrits, ont bénéficié d'au moins une prestation au cours de leur période de chômage (figure 6). Les prestations se répartissent selon les besoins des demandeurs : le profil de ces derniers joue un rôle essentiel, ainsi que la nature du chômage auquel ils sont confrontés (chômage durable, activité réduite).

Excepté pour les ateliers et *a fortiori* pour les BCA, les allocataires du RMI bénéficient un peu plus souvent de prestations que l'ensemble des chômeurs, en particulier d'accompagnements à la recherche d'emploi. Les femmes bénéficient également davantage de prestations que les hommes. La différence n'est pas toujours importante mais cette

Figure 5 - Distribution du délai entre la prescription et la réalisation de la prestation



sur-représentation existe pour chacun des types de prestations. Les demandeurs d'emploi handicapés sont plus souvent accompagnés dans leur recherche d'emploi et dans la définition de leur projet professionnel.

Le temps passé au chômage joue naturellement un rôle déterminant sur la réalisation des prestations. Les chômeurs de longue durée sont quatre fois plus nombreux à avoir bénéficié d'au moins une prestation que ceux

qui ont passé moins de trois mois au chômage. Cette tendance est particulièrement marquée pour les prestations d'évaluation.

Les demandeurs d'emploi qui pratiquent des activités réduites pendant plus de la moitié du temps passé au chômage sont moins souvent bénéficiaires de prestations que ceux qui en exercent moins ou pas du tout. Par ailleurs, ceux qui exercent des activités réduites de façon intensive (plus de 78 heures par mois) bénéficient moins souvent de prestations que les autres : ils sont moins disponibles et les prestations leur sont aussi moins nécessaires. Les BCA sont plus souvent réalisés par les anciens cadres et agents de maîtrise (6 % contre 3 % en moyenne). Les cadres sont aussi davantage concernés par les prestations d'accompagnement recherche.

De façon assez peu différenciée selon le type de prestations, les réalisations se concentrent plutôt sur les classes d'âge intermédiaires. La seule exception concerne les jeu-

Figure 6 - Un tiers des demandeurs d'emploi ont eu au moins une prestation

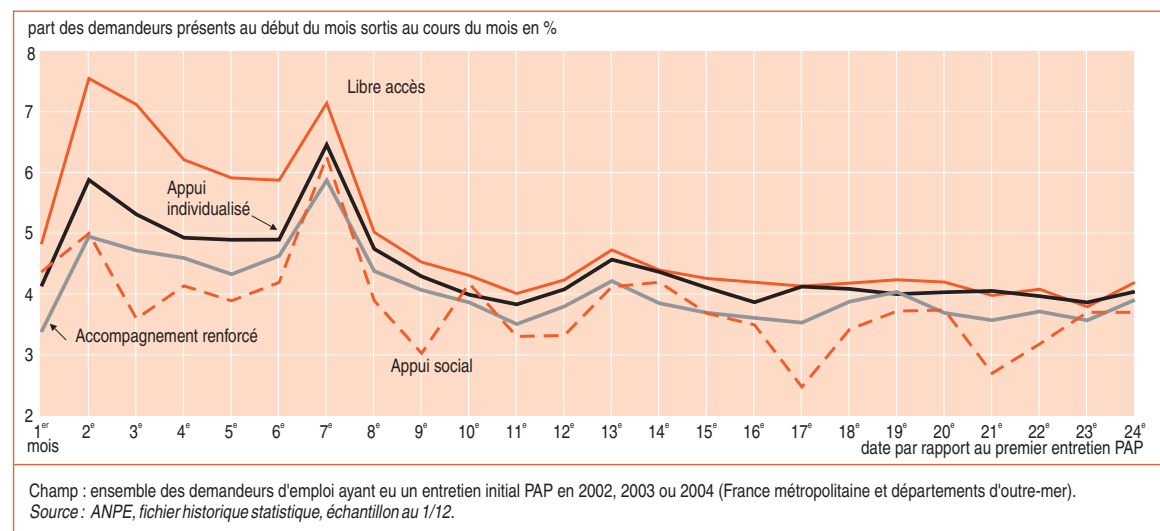
	en %					
	Total	Femmes	Allocataires du RMI	Handicapés	Chômeurs de longue durée	Pratique fréquente d'activités réduites
Atelier	17,3	18,5	16,7	16,8	25,1	15,2
Évaluation	3,9	4,3	4,1	4,4	6,5	3,2
Bilan de compétences	3,1	3,6	2,3	3,1	4,8	2,1
Accompagnement recherche	8,9	9,5	10,9	18,2	14,8	6,5
Accompagnement projet	6,4	7,2	6,9	13,1	9,9	4,2
Toutes prestations confondues	31,3	33,6	32,3	42,8	45,6	25,9

Champ : ensemble des demandeurs d'emploi ayant eu un entretien initial PAP en 2002, 2003 ou 2004 (France métropolitaine et départements d'outre-mer).

Lecture : parmi les demandeurs d'emploi qui ont eu un entretien initial PAP en 2002, 2003 ou 2004, 31,3 % ont eu au moins une prestation.

Source : ANPE, fichier historique statistique, échantillon au 1/12.

Figure 7 - Les demandeurs d'emploi orientés vers le libre accès sortent plus vite dans les premiers mois



nes inscrits de moins de 20 ans : ils bénéficient plus souvent d'un accompagnement à la définition du projet professionnel (10 % contre 6 % pour l'ensemble).

Les chômeurs orientés vers le libre accès sortent plus vite du chômage

Dans les mois qui suivent le premier entretien, les demandeurs d'emploi orientés vers les niveaux de services supposant une plus grande autonomie sortent plus souvent du chômage : 37 % des demandeurs d'emploi orientés vers le libre accès lors de leur premier entretien en 2002 sont sortis du chômage avant la fin du septième mois suivant leur premier entretien, et pendant au moins six mois. C'est le cas de 52 % d'entre eux avant la fin du treizième mois. Pour ceux qui ont été orientés vers l'accompagnement renforcé, ces taux de sortie sont de 28 % (au lieu de 37 %) et 44 % (au lieu de 52 %). C'est au cours des premiers mois que les différences dans la vitesse de sortie sont les plus élevées. Au-delà, les vitesses de sortie

convergent, avec de moins en moins d'écart selon l'orientation initiale réalisée (figure 7). Ces deux résultats témoignent à la fois de l'utilité et de la difficulté de l'orientation initiale.

En moyenne, à niveau de service équivalent, les demandeurs d'emploi bénéficiant de services de type « projet » sortent moins vite dans les premiers mois que ceux bénéficiant de services de type « recherche ». Ce constat est logique car les prestations de type « projet » sont plus longues par nature, puisqu'il s'agit d'aider la personne à redéfinir son projet professionnel.

De nombreuses sorties vers l'emploi, avec des différences selon les profils

Les demandeurs d'emploi portent globalement un jugement très positif sur l'utilité des prestations de l'ANPE dans leur recherche d'emploi. Mais la contribution effective de ces prestations à l'éventuelle reprise d'emploi est difficile à déterminer.

Le projet d'action personnalisé soutient davantage certains demandeurs d'emploi, *a priori* les plus éloignés du marché du travail. Ce faisant, il raccourcit potentiellement leur durée de chômage au détriment d'autres, modifiant ainsi la « file d'attente » des demandeurs d'emploi. Cet effet micro-économique peut être mis en évidence en comparant les trajectoires des demandeurs d'emploi qui ont bénéficié de telle ou telle prestation à celles de demandeurs dont les caractéristiques sont comparables mais qui n'en ont pas bénéficié.

Une étude récente (Crépon, Dejemeppe et Gurgand (2005)) a tenté d'évaluer l'effet net de quatre types de prestations de l'ANPE, toutes choses égales par ailleurs, sur les vitesses de sortie et de retour au chômage (la récurrence). Les prestations étudiées (évaluations, bilans de compétence approfondis, accompagnement recherche et projet) augmentent un peu le retour à l'emploi, mais surtout diminuent la probabilité de retour au chômage : un an après la sortie, la récurrence au chômage diminue de 13 à 23 points selon le type de prestation reçue.

Plus précisément, les prestations d'accompagnement recherche accélèrent, dès le début, le retour à l'emploi. Les bilans de compétences approfondis et les prestations d'accompagnement projet auraient plutôt un effet inverse dans les premiers mois qui suivent la prestation, ce qui peut s'expliquer par le fait que ces prestations supposent une démarche de plusieurs semaines. Les quatre types de prestations étudiées semblent permettre au demandeur d'emploi de trouver un travail mieux adapté à son profil puisqu'elles réduisent le retour au chômage.

Encadré 2

L'enquête « PAP à 12 mois »

Une enquête sur le devenir des demandeurs d'emploi douze mois après leur entrée en PAP, déjà menée en 2004, a été reconduite en 2005 par l'Institut Louis Harris à la demande de l'ANPE. Au mois de juin 2005, 2 200 personnes ont été interrogées. Cette population est représentative des personnes entrées en PAP au mois de mai 2004, hors celles qui ont été orientées vers l'accompagnement social.

L'enquête porte sur la situation professionnelle du demandeur avant son inscription à l'ANPE ain-

si que sur les raisons de celle-ci. Les demandeurs sont aussi invités à décrire leur activité de recherche d'emploi, tant qualitativement que quantitativement, et à porter un jugement sur l'ANPE et ses prestations. En outre, cette étude caractérise, lorsqu'elle a lieu, la sortie du chômage ; elle permet de savoir si cette sortie correspond à une reprise d'emploi et de préciser, le cas échéant, le type de contrat. Cette enquête permet ainsi de recueillir l'opinion des chômeurs sur les services de l'Agence et d'évaluer la stabilité des emplois retrouvés.

Les effets globaux du PAP sur la vitesse de sortie du chômage sont plus difficiles à évaluer. Le dispositif s'adresse à tous les demandeurs d'emploi ; il n'y a donc pas de population « témoin » pour servir de référence. De plus, la mise en œuvre du PAP a été concomitante au retournement conjoncturel de mi-2001 qui s'est traduit par une hausse du chômage et un allongement des durées de chômage, à l'encontre des effets attendus du PAP.

Pour connaître notamment la nature et la stabilité des emplois retrouvés, une enquête a été réalisée en juin 2005, sur le devenir d'une cohorte de demandeurs d'emploi une année après leur premier entretien PAP (*encadré 2*). Douze mois après cet entretien, 42 %

travaillent et 19 % ont travaillé mais n'ont plus d'emploi. À l'opposé, 11 % n'ont jamais travaillé et ont arrêté de rechercher un emploi. Pour ceux qui travaillent ou ont travaillé durant ces 12 mois, 94 % des premiers emplois retrouvés étaient des emplois salariés. Un tiers de ces emplois était en contrat à durée indéterminée ou à durée déterminée de plus de six mois, et 20 % des missions d'intérim d'au moins un mois.

Les caractéristiques des demandeurs, et en particulier leur parcours initial, exercent une influence sur leur capacité à retrouver un emploi. Un an après l'entrée en PAP, 51 % des hommes de 25 à 34 ans ont un emploi, alors que ce n'est le cas de

39 % des femmes du même âge : 28 % d'entre elles n'ont pas travaillé au cours de cette année, contre 16 % des hommes.

Le motif d'inscription se révèle lui aussi déterminant quant à la propension à retrouver un emploi : 39 % des licenciés économiques ont un emploi un an après leur inscription à l'ANPE, autant que les entrées faisant suite à une fin de CDD (38 % en emploi), mais moins souvent que ceux qui se sont inscrits après une mission d'intérim (55 %). En 2005, l'indemnisation ne semble pas avoir d'effet sur la reprise d'emploi : une année après l'entrée dans le dispositif, 43 % des chômeurs indemnisés ont un emploi, contre 42 % des non-indemnisés. ■

Pour en savoir plus

Crépon B., Dejemeppe M. et Gurgand M., « Un bilan de l'accompagnement des chômeurs », *Connaissances de l'emploi*, CEE, n° 20, septembre 2005.

Debauche E., Jugnot S., « Le projet d'action personnalisé du demandeur d'emploi : un accompagne-

ment individualisé de masse », *Premières Synthèses*, Dares, n° 30.2, 2005.

Fleuret A., Zamora P., « La formation professionnelle des chômeurs », *France Portrait social 2004-2005*, *Insee Références*, octobre 2004.

Rack C., « L'Agence nationale pour l'emploi et ses clients entre 1999 et 2003 : quelques enseignements du rapport de l'évolution du troisième contrat de progrès », *Premières Synthèses*, Dares, n° 30.3, 2005.