



Département Évaluation des Politiques Sociales



**ETUDE AUPRES DE DEMANDEURS D'EMPLOI  
SUR LEURS ATTENTES EN MATIERE D'ACCOMPAGNEMENT  
AU RETOUR A L'EMPLOI DURABLE**

**Synthèse du Rapport final**

ALBEROLA Elodie

GUISSE Nelly

**Octobre 2014**

## Sommaire

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>1/ REFERENTIEL D'ANALYSE</b>	<b>3</b>
<b>2/ METHODOLOGIE</b>	<b>4</b>
<b>3/ CARACTERISTIQUES DU PUBLIC CIBLE</b>	<b>5</b>
<b>PARTIE I : LE RAPPORT A L'EMPLOI ET LES STRATEGIES DE RECHERCHE D'EMPLOI</b>	<b>7</b>
<b>PARTIE II : L'EXPERIENCE ET LE VECU DE L'ACCOMPAGNEMENT A L'EMPLOI</b>	<b>10</b>
<b>PARTIE III : LES ATTENTES DES DEMANDEURS D'EMPLOI VIS-A-VIS DE L'ACCOMPAGNEMENT A L'EMPLOI</b>	<b>14</b>
<b>REPONSES AUX QUESTIONS EVALUATIVES ET RECOMMANDATIONS</b>	<b>16</b>

## Introduction

### 1/ Référentiel d'analyse

En 2012, près d'un tiers des demandeurs d'emploi exerçaient une activité professionnelle réduite tout en recherchant un emploi<sup>1</sup>, soit environ 1,4 million de personnes. Par ailleurs, l'Unédic estime à environ 800 000 le nombre de demandeurs d'emploi qui alternent fréquemment des situations d'activité et de chômage<sup>2</sup>.

L'hétérogénéité des effets de l'activité réduite sur l'accès à l'emploi durable a été mise en évidence par différentes études<sup>3</sup> menées sur cette catégorie spécifique de demandeurs d'emploi. En effet, deux types d'impacts peuvent se conjuguer. Un effet tremplin, qui s'explique par une plus grande proximité avec le marché du travail, avec notamment l'acquisition de compétences et d'expériences professionnelles valorisables dans le cadre de la recherche d'emploi. A l'inverse, un risque majoré d'enfermement dans l'emploi précaire ; ces demandeurs sont moins disponibles pour la formation ou la recherche d'emploi, dont l'intensité est déterminante pour l'insertion dans l'emploi durable.

Dans le cadre de la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle Emploi 2012-2014, l'offre de service de Pôle emploi prévoit une personnalisation de l'accompagnement qui se donne pour objectif de « faire plus pour ceux qui en ont le plus besoin ». Selon la proximité du demandeur avec le marché du travail et son autonomie dans la recherche d'emploi, le conseiller évalue ses besoins et module l'intensité et le contenu de l'accompagnement (accompagnement renforcé, accompagnement guidé et suivi de la recherche d'emploi). Les demandeurs d'emploi exerçant une activité ponctuelle ou régulière, potentiellement autonomes, relèvent sans doute des catégories les moins accompagnées. Une étude récente de la DARES<sup>4</sup> suggère d'ailleurs qu'une partie de ces demandeurs ne sont pas en attente d'accompagnement : les deux-tiers des bénéficiaires du RSA activité qui ne sont pas soumis à l'obligation d'accompagnement<sup>5</sup> déclarent ne pas souhaiter être accompagnés.

Relativement proches du marché du travail, les demandeurs d'emploi qui exercent une activité ponctuelle ou régulière, sont a priori plus autonomes dans leurs recherches. Toutefois, l'enfermement d'une partie de ces demandeurs dans des emplois précaires, de faible qualité, questionne d'une part, leur vécu de ces situations d'emploi et d'autre part, la pertinence de l'offre d'accompagnement qui leur est proposée.

---

<sup>1</sup> Ourliac B., Rochut J., 2013, « Quand les demandeurs d'emploi travaillent. Avec la crise, le nombre de demandeurs d'emploi en activité atteint son plus haut niveau », *Dares Analyses*, janvier, n°002.

<sup>2</sup> Dossier de référence de l'Assurance chômage, Unédic, janvier 2014.

<sup>3</sup> Voir en particulier :

Fontaine M., Rochut J., 2014, « L'activité réduite : quel impact sur le retour à l'emploi et sa qualité ? », *Document d'études DARES*, juillet n°183

Terracol A., 2013, « L'activité réduite : frein ou tremplin au retour à l'emploi ? », Note de l'IPP, février, n°4.

<sup>4</sup> Arnold C. (DREES), Rochut J. (DARES), 2013, « L'accompagnement des bénéficiaires du revenu de solidarité active (RSA) », *Dares Analyses*, février, n°008

<sup>5</sup> Soit des bénéficiaires du RSA « activité seul » pour la grande majorité.

Quel est le point de vue des demandeurs d'emploi sur leur situation d'activité ? Comment la perçoivent-ils en termes de bénéfices et d'inconvénients ? Ont-ils le souhait de s'insérer dans un emploi durable ou cette situation d'activité ponctuelle ou réduite correspond-elle à un choix ? Si l'objectif est pour eux l'insertion dans l'emploi durable, quels seraient, de leur point de vue, les leviers qui leur permettraient d'y parvenir ? Dans quelles mesures et à quelles conditions l'offre de service de Pôle Emploi pourrait-elle contribuer à leur insertion dans l'emploi durable ?

Dans le contexte de la prochaine négociation de la convention tripartite Etat-Unédic-Pôle Emploi, et afin de nourrir les prochains échanges, l'Unédic souhaite disposer d'une compréhension fine des ressorts du retour à l'emploi durable pour ces demandeurs d'emploi et des stratégies d'accompagnement envisageables.

Ainsi, le référentiel d'analyse se centre sur l'appréhension des conditions du retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi tout en travaillant ou connaissant des allers-retours fréquents entre périodes d'activité et de chômage.

Les questions évaluatives sont les suivantes :

- **Quel est le rapport à l'emploi du public cible ?**
  - Comment caractériser les situations d'activité ?
  - Quels sont les critères de recherche et de choix d'activité ? et les stratégies à l'œuvre ?
  - Comment définir l'emploi durable ?
  - Comment définir l'emploi de qualité ?
- **Quels sont les freins à l'insertion durable sur le marché du travail ?**
- **Quelles sont les attentes des demandeurs d'emploi en matière d'accompagnement à l'emploi ?**

## **2/ Méthodologie**

Afin de développer une approche compréhensive des situations d'emploi et des trajectoires professionnelles des demandeurs d'emploi, le CREDOC a réalisé 40 entretiens semi-directifs de type récit de vie (ou entretiens autobiographiques) de 30 à 90 minutes au téléphone, ciblés sur l'accompagnement à l'emploi et la dimension professionnelle du parcours mais intégrant les principaux éléments du contexte social et personnel.

Ces entretiens se sont centrés sur deux cibles :

**20 demandeurs d'emploi en activité réduite** : des individus en activité réduite en continu entre juillet 2012 et juin 2014 (avec une alternance nulle ou modérée de mois indemnisés et de mois non indemnisés).

**20 demandeurs d'emploi en changement** : des individus avec une alternance forte de situations d'inscription et de non inscription, n'ayant pas réalisé d'activité réduite lorsqu'ils étaient indemnisables.

Le terrain d'enquête a été réalisé entre le 22 septembre et le 6 octobre 2014 à partir d'un fichier Unédic de 1000 contacts.

### 3/ Caractéristiques du public cible

#### ★ Profil des répondants

	AR	CHGT	Total
<b>AGE</b>			
J. 30 à 40 ans	6	11	<b>17</b>
M. 40 à 50 ans	10	6	<b>16</b>
V. 50 à 55 ans	4	3	<b>7</b>
<b>GENRE</b>			
Femme	13	9	<b>22</b>
Homme	7	11	<b>18</b>
<b>DIPLOME</b>			
01 Primaire/Collège/Echec lycée	7	5	<b>12</b>
02 CAP/BEP	6	5	<b>11</b>
03 BAC/ECHEC études sup	4	4	<b>8</b>
04 Diplôme du supérieur	3	6	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

	AR	CHGT	Total
<b>SITUATION FAMILIALE</b>			
En couple	15	10	<b>25</b>
Seul	5	10	<b>15</b>
<b>ENFANTS A CHARGE</b>			
Enfants à charge	9	4	<b>13</b>
Pas d'enfants à charge	11	16	<b>27</b>
<b>LOCALISATION</b>			
urbain	13	14	<b>27</b>
rural	7	6	<b>13</b>
<b>STATUT D'OCCUPATION LOGEMENT</b>			
propriétaire	5	1	<b>6</b>
locataire	8	16	<b>24</b>
logé à titre gratuit	2	1	<b>3</b>
non renseigné	5	2	<b>7</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>

Une attention particulière a été portée à la diversification des secteurs d'activité et des régions : services à la personne, santé et action sociale, hébergement et restauration, industrie manufacturière, transport, commerce, services administratifs, enseignement, construction...

★ Caractéristiques

**Des demandeurs d'emploi en situation d'activité réduite**

- Des emplois précaires sur des métiers en tension :
  - 10 « services à la personne » (aides ménagères, assistante de vie, et assistantes maternelles)
  - 7 intérimaires BTP, logistique
- Des diplômés du supérieur, secteur social ou enseignement, CDI temps partiel ou cumul de CDD

**Des demandeurs d'emploi avec une alternance de situations d'inscription et de non inscription**

- Pour la majorité, des périodes de non inscription qui ne correspondent pas à des périodes d'emploi :
  - 8 congés maternité
  - 2 formations (BP coiffure, Bac pro)
  - 2 arrêts maladie
  - 1 fin de droit, passage en ASS
- 7 alternent emploi et chômage (dont 4 avec seulement 1 passage emploi => chômage)

## Partie I : le rapport à l'emploi et les stratégies de recherche d'emploi

### Synthèse

Dans un contexte économique dégradé, le contrat à durée indéterminée est un idéal et reste un but pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, qu'ils soient en activité réduite ou dans l'alternance de périodes d'activité et de chômage. Proches de l'emploi, pour la plupart en activité et réalistes sur l'état du marché du travail, les demandeurs d'emploi se focalisent sur la recherche d'emploi, gage du maintien du niveau de vie et seul espoir d'intégrer durablement le marché du travail. Obtenir un CDI leur permettrait de s'extraire d'une précarité non transitionnelle. Tournés vers l'emploi, ces demandeurs ne développent aucune stratégie destinée à équilibrer le bénéfice de l'indemnisation et le coût de la recherche d'emploi. La nécessité d'accéder à des revenus, de maintenir son employabilité et sa dignité motive la mobilisation de la recherche d'activité. L'activité réduite est par ailleurs très mal identifiée des demandeurs d'emploi concernés. Elle ne présente qu'un faible impact sur l'accès ou le maintien à l'emploi mais étaye le niveau de vie.

### ★ Le CDI, comme espoir et objectif

Accéder à l'emploi durable est un objectif partagé par l'ensemble des DE interrogés dans le cadre de cette étude. L'activité réduite ou l'alternance de périodes d'activité et de chômage ne procède pas d'un arbitrage quant au choix d'un mode « d'organisation » (intérim ou temps partiel sécurisé par un complément de salaire) ou à un éventuel coût de la reprise d'activité. Obtenir un contrat long, dans l'idéal un CDI, et si possible un temps plein, participe de la recherche d'une stabilité financière et « statutaire » liée au salariat. **L'enjeu est de sortir d'une précarité d'autant plus mal vécue qu'elle n'est pas ou plus transitionnelle.** Ainsi, les demandeurs d'emploi les plus avancés en âge et les membres d'un foyer avec enfants se montrent particulièrement anxieux à la pensée de ne plus être en capacité un temps donné<sup>6</sup> d'assumer leurs charges à moyen ou long terme (cantine et études). **Dans les représentations des demandeurs d'emploi, le CDI reste un impératif pour recouvrer (ou atteindre) une tranquillité d'esprit et une sérénité de vie.** Le contrat à durée indéterminée permet de se projeter, de lever l'incertitude du quotidien et d'organiser sa vie : avoir des projets, être éligible à un prêt, planifier des vacances...

---

<sup>6</sup> Difficultés à retrouver une activité, un contrat, perte d'heures...

### ★ La valeur sociale du travail...

En conséquence, **la majorité de ces demandeurs d'emploi sont en tension**, investis pleinement dans leur activité ou dans la recherche de contrats. **Mobilisés par une recherche active, ils n'envisagent pas d'alternative.** Leur situation d'emploi, leur situation économique et l'image que leur renvoie l'inactivité ne les autorisent pas à modérer leur implication dans la recherche d'emploi. Travailler s'avère nécessaire pour maintenir un niveau de vie par ailleurs peu élevé, avoir une image de soi valorisante et s'éloigner de la stigmatisation du chômage. **L'activité permet ainsi de garder un lien social et de préserver l'employabilité dans l'espoir d'intégrer durablement le marché du travail.** Dans des situations d'emploi difficiles (BTP, restauration, services à la personne...), la plupart souhaitent a minima conserver ce lien avec le monde de l'emploi et espèrent améliorer cette situation par l'obtention d'un CDI ou l'augmentation de leur temps de travail.

### ★ ... prime sur d'éventuelles stratégies vis-à-vis de l'indemnisation

Dans cette dynamique, l'indemnisation ne joue qu'à la marge dans l'activation des demandeurs d'emploi. Les contraintes financières (revenus et indemnités faibles) sont trop importantes pour que la recherche d'emploi soit mise en balance avec le bénéfice de l'allocation. **De fait, l'activation de la recherche est peu liée à l'actualité du droit.** En fin de droit, et le plus souvent bien avant, les demandeurs d'emploi expriment leur anxiété à l'idée de devoir un jour basculer à l'ASS. Seul un intérêt pour la création d'entreprise semble plus marqué en fin de droits selon une logique de dernière chance. **Quant à l'activité réduite, très peu de bénéficiaires de cette disposition l'identifient clairement** comme le moyen de compléter leurs revenus d'activité. De manière générale, les bénéficiaires n'arrivent pas reconnecter l'allocation avec l'événement causal. **Ainsi, l'activité réduite ne présente qu'une faible incidence sur l'accès ou le maintien à l'emploi, mais davantage sur le niveau de vie.**

Au final, aucune stratégie n'est détectée envers l'indemnisation ou la recherche d'emploi. **Très peu de demandeurs d'emploi déclarent avoir décliné une offre d'emploi.** Les deux refus mentionnés sont liés à la nécessité de changer de département ou de région ou de devoir prendre un second logement pour une partie de la semaine. Le caractère précaire des emplois proposés n'a pas paru suffisamment sécurisant aux demandeurs d'emploi concernés pour investir un tel projet. **La crainte de perdre des droits n'a été évoquée qu'une fois.** Il s'agissait de deux jours en intérim en fin de mois.

### ★ La qualité de l'emploi, une notion relative

Ainsi, les demandeurs d'emploi sollicités dans le cadre de cette étude ne développent pas de stratégies particulières pour équilibrer au mieux dispositif d'indemnisation et recherche d'emploi même si certains soulignent qu'il serait sans doute plus intéressant financièrement de rester à la maison tout en étant indemnisés.



**Tous sont inscrits dans une dynamique d'activité et se montrent réalistes, voire résignés, quant à leurs ambitions et perspective d'emploi. La notion de recherche d'emploi de qualité est ainsi toute relative.** Ces demandeurs d'emploi sont engagés dans des secteurs d'activités rudes et peu valorisés avec de faibles rémunérations, une surreprésentation des temps partiels et peu de CDI. Ainsi, en dépit d'un attachement au collectif de travail, à la conciliation avec la vie familiale (horaires, éloignement) et à l'intérêt pour l'activité pour les plus âgés et les plus diplômés, **ces demandeurs d'emploi sont assez fatalistes** quant à la possibilité d'augmenter leurs revenus ou bénéficier de contrats plus avantageux. Pour autant, ces demandeurs d'emploi sont engagés dans une recherche active d'emploi.

#### ★ Des freins structurels à l'insertion sur le marché du travail

Les demandeurs d'emploi en activité réduite ou alternant périodes d'activité et de chômage se caractérisent par une proximité avec l'emploi et donc par une certaine « expertise » dans la recherche d'emploi et une approche réaliste du marché du travail.

**Ces atouts sont toutefois amoindris par un certain nombre de freins dits structurels particulièrement difficiles à lever.** Ainsi, certains secteurs d'activité ne semblent pas propices à l'embauche en CDI par la nature même de l'activité (chantiers déterminés dans le temps). Les contrats dits de chantiers (CDIC) par exemple participent de la flexibilité propre au secteur. En contrepoint, les services à la personne offrent plus de contrats à durée indéterminée mais sur des temps partiels, en raison essentiellement de la temporalité des interventions (sur les temps méridiens pour l'aide-ménagère chez les personnes âgées ou le soir dans les bureaux). **La circularité des parcours, notamment chez les intérimaires est ainsi à souligner.** En dépit de qualifications et d'une forte employabilité (enchaînement des contrats), les intérimaires du BTP notamment ont ainsi beaucoup de difficultés à intégrer par l'emploi durable un secteur soumis aux aléas des commandes et de l'activité.

#### ★ Le cumul de freins personnels

Quant aux demandeurs d'emploi, des facteurs ou plus justement un cumul de facteurs, se révèlent particulièrement discriminants dans un objectif d'insertion durable sur le marché du travail. **Des facteurs touchant à la disponibilité et à l'employabilité du demandeur.** Notons que ces facteurs impactant fortement les chances des demandeurs d'emploi quels qu'ils soient d'accéder à l'emploi, durable ou non, ne concernent que très peu de personnes dans notre corpus. Ainsi, le cumul d'une absence de mobilité (pas de permis, pas de véhicule), de contraintes familiales fortes (enfants à charge, parents vieillissants ou handicapés), et d'un état de santé précaire ou une reconnaissance handicap est un frein certain à l'emploi. D'autant plus que l'offre publique, sur certains territoires, ne compense que difficilement ces différentes contraintes (transports en commun peu développés dans les zones rurales ou péri-urbaines, taux d'équipements insuffisants en établissement d'accueil du jeune enfant ou en EHPAD...). La sensibilisation de l'entreprise à l'âge et au handicap est par ailleurs une problématique à part entière.

## Partie II : l'expérience et le vécu de l'accompagnement à l'emploi

### Synthèse

Le manque de disponibilité des demandeurs d'emploi en emploi (ou en recherche active) et le sentiment de ne pas être une cible prioritaire pour l'institution et donc, de n'avoir rien à en attendre, tendent à détourner les demandeurs d'emploi des services de Pôle Emploi. Ce sentiment de délaissement procède à la fois d'une prise de contact aléatoire des services avec les demandeurs d'emploi, le plus souvent en dehors de leur actualité et donc de leurs besoins, et d'une déception, chronique ou ponctuelle, quant à la pertinence de l'offre de service. Déconvenue marquant défavorablement les esprits et très difficile à dépasser par la suite. De fait, le lien avec Pôle Emploi est de nature administrative afin de maintenir la continuité des droits, les opportunités liées (accès à la formation, à une aide au cours du parcours) et de prévenir la radiation. L'absence d'information partagée renforce le caractère inopérant des réponses en termes de contenu et de réactivité, voire le sentiment d'arbitraire, en dépit d'expériences positives en matière d'accompagnement et de structuration des parcours.

### ★ Une relation distendue avec Pôle Emploi, essentiellement administrative

Les demandeurs d'emploi ciblés par la présente étude entretiennent une relation plutôt distendue avec Pôle Emploi, essentiellement en raison de leur immersion dans une activité professionnelle plutôt intense, rythmée par l'enchaînement ou la recherche de contrats. **Le manque de disponibilité, et en creux une temporalité inadaptée de l'offre de service proposée, explique pour partie cette distance entre les demandeurs d'emploi et les services de Pôle Emploi.** Une expérience malheureuse, récente ou passée, basée parfois sur une unique déconvenue tend par ailleurs à détourner les demandeurs d'emploi de l'institution, celle-ci ayant ainsi une grande difficulté à garder le lien ou à susciter chez ces demandeurs un réflexe de sollicitation en cas de besoin.

Les demandeurs d'emploi en activité réduite continue, parce qu'engagés dans une activité relativement stable, sont de fait très peu disponibles, en dehors de l'actualisation de leurs droits, pour répondre aux éventuelles requêtes de Pôle Emploi (convocation pour un entretien, une réunion d'information, un atelier, une prestation...) ou pour réfléchir leurs besoins envers l'institution (chercher de l'information sur leur indemnisation, sur une formation ou un éventuel projet de reconversion professionnelle...).

★ **Une réactivité, et plus largement une temporalité, inadaptées de l'offre de service**

Les demandeurs d'emploi en activité réduite, focus sur les intérimaires

Les intérimaires, en tension permanente pour les plus qualifiés, expriment clairement leur refus de renoncer à une mission pour un engagement vis-à-vis de Pôle Emploi, qu'ils projettent, sur la base de leur vécu de l'accompagnement, comme peu défini et peu pertinent par rapport à leur situation personnelle. **Plus que l'indisponibilité et la nécessité de trouver des contrats pour assurer la continuité des revenus, cette réticence envers l'institution souligne les attentes d'efficience et de personnalisation de la relation avec Pôle Emploi.** Ces demandeurs d'emploi sont en demande de réactivité et d'opérationnalité que l'institution selon eux ne peut leur offrir. L'institution ne les connaît pas et ne peut de plus rivaliser avec le traitement personnalisé des entreprises d'intérim. **De fait, la relation avec Pôle Emploi est essentiellement administrative** : il s'agit de ne pas perdre le lien pour disposer d'indemnités et le cas échéant bénéficier d'une prestation ou d'une hypothétique formation. **Dans la crainte de se fermer des droits ou des opportunités, par peur de la radiation, le lien avec Pôle Emploi est maintenu.**

En activité réduite, ou en cible changement, **les demandeurs d'emploi interrogés dans le cadre de la présente enquête ne se considèrent pas comme public prioritaire** de Pôle Emploi en raison de leur proximité à l'emploi.

Les demandeurs d'emploi en « changement »

Les demandeurs d'emploi en « changement » ont toutefois des contacts plus réguliers avec les services de Pôle Emploi estimés dans l'échantillon à un contact **tous les trois à six mois.**

**Ces contacts ne s'inscrivent que difficilement dans la temporalité ou l'actualité des demandeurs d'emploi.** La prise de contact Pôle Emploi ne se fait pas tout le temps au « bon moment », ne coïncide pas en fait avec le besoin du demandeur d'emploi, avec une phase de creux par exemple entre deux contrats, qui pourrait être propice à un entretien de bilan ou à une prestation. Les contacts se font bien évidemment moins fréquents lorsque le demandeur d'emploi est orienté vers un partenaire (CAP emploi, APEC). A noter, le contact par mail avec le conseiller est plutôt rare, hors réception d'offres d'emploi. Les demandeurs d'emploi semblent par ailleurs plutôt à l'aise avec leur compte Pôle Emploi et s'y réfèrent fréquemment pour déposer leur CV ou regarder les offres.

★ **Des rendez-vous manqués...**

Plus globalement, Pôle Emploi souffre d'un déficit d'image, que le demandeur d'emploi peut avoir du mal à dépasser, lié au vécu d'un raté récent ou passé à des moments potentiellement clés du parcours. **Ainsi, l'inscription ou la réinscription s'avère souvent une occasion manquée d'entrer en contact avec le demandeur d'emploi et d'installer un climat de confiance propice à la collaboration,** lorsque le demandeur d'emploi a le sentiment de n'avoir pas eu réponse à ses questions. Le discours se centre parfois sur le manque de disponibilité du conseiller et le temps estimé court de l'entretien

destiné à faire le point sur la situation et le projet de recherche. **Les demandeurs d'emploi regrettent parfois le manque de connaissance du conseiller sur le domaine d'activité du demandeur d'emploi et sa difficulté de fait à orienter ou conseiller.** Ainsi, les demandeurs d'emploi peuvent avoir le sentiment de ne pas avoir bénéficié de l'écoute nécessaire et de la totalité des informations recherchées (indemnisation et orientation de la recherche). D'autres demandeurs d'emploi, davantage ancrés dans l'action de la recherche et dans l'espoir de retrouver rapidement, ne perçoivent pas l'utilité à ce stade de se pencher sur leur parcours et n'ont pas la présence d'esprit de solliciter le conseiller sur la pertinence de leurs démarches. Ce temps réflexif n'est sans doute par ailleurs pas indiqué à ce moment du parcours mais mériterait sans doute d'être réactivé par le conseiller à moyen terme dans l'idée d'un point de bilan.

#### **★ Et parfois déconnectés du besoin du demandeur d'emploi**

**De fait, pour une partie des demandeurs d'emploi interrogés, les interactions avec Pôle Emploi relèvent plus de la contrainte que du temps d'analyse partagé ou choisi car déconnecté des besoins et préoccupations du demandeur d'emploi.** La proposition de prestations ou d'entretiens sur le temps d'activité en est un exemple pour les intérimaires notamment. Exemple qui questionne par ailleurs la pertinence de la prescription et son intégration à un accompagnement au regard de la cohérence du parcours. Les demandeurs d'emploi se montrent particulièrement déstabilisés par une offre qui n'est pas en correspondance avec les besoins ressentis. La prescription stéréotypée, car récurrente dans le parcours des demandeurs d'emploi, d'ateliers (CV, lettre de motivation) ou de prestations (STR) a pour effet de démobiliser des demandeurs d'emploi qui n'ont pas le sentiment d'être bénéficiaires d'un accompagnement personnalisé et donc de progresser dans leur parcours. Pour autant, les demandeurs d'emploi acceptent le plus souvent ces prescriptions par crainte de la radiation. La manifestation la plus concrète de ce décalage avec les besoins du demandeur d'emploi, par ailleurs dévastateur quant à l'intérêt du demandeur d'emploi pour l'institution, réside dans l'envoi d'offres d'emploi ne correspondant pas au profil ou compétences du demandeur d'emploi.

**De manière générale, les demandeurs d'emploi expriment leur gêne envers ce qui s'apparente à une boîte noire dont la compréhension leur est rendue quasi impossible en l'absence d'information partagée.** La formation, plus justement l'accès à la formation, cristallise ce sentiment de mésinformation voire d'arbitraire. Envisagée à un temps du parcours comme un levier fort d'évolution ou d'opportunités sur le marché de l'emploi, la formation est objet récurrent de questionnements ou de requêtes vis-à-vis de Pôle Emploi. Questionnements dont le traitement laisse perplexes la plupart des demandeurs d'emploi qui en soulignent l'opacité et finissent par douter de l'équité des critères d'éligibilité.

#### **★ Des expériences positives**

Ces déconvenues, ces rencontres manquées avec l'institution tendent à détourner les demandeurs des services de Pôle Emploi, qui ne s'orientent pas spontanément vers l'institution en cas de besoin, en dépit d'une offre de service pouvant leur être profitable.

Ainsi, à divers stades du parcours, l'interaction avec Pôle Emploi peut effectivement permettre de :

- De réviser les méthodes de recherche d'emploi et de rôder les techniques de prise de contact et d'entretien et d'augmenter ainsi le nombre de contacts positifs avec l'entreprise donnant suite à des entretiens d'embauche.
- De bénéficier du soutien d'un conseiller sur l'orientation de son projet dans une logique de co-construction d'un plan d'actions avec pour effet la réassurance du demandeur d'emploi sur ses choix, ses démarches, son parcours.
- D'aborder de manière partagée et argumentée un projet de formation qui peut être revu, réajusté selon la situation du demandeur d'emploi et sur les conseils et l'expertise du conseiller. Projet débouchant sur une montée en compétences et de l'emploi.
- De revoir en profondeur son projet professionnel (BCA) en testant et validant un secteur d'activité ou un métier par des prestations idoines (EMT) puis en intégrant une entreprise via une plateforme de vocation.

Ces expériences positives marquent le discours des demandeurs d'emploi, qui ont le sentiment d'avoir bénéficié d'un suivi actif et réactif aux divers événements du parcours (prestation, formation...). Le rythme du suivi est important pour le demandeur d'emploi, particulièrement sensible dans une logique d'efficience, à la réactivité du suivi proposé.

## **Partie III : les attentes des demandeurs d'emploi vis-à-vis de l'accompagnement à l'emploi**

### **Synthèse**

Les demandeurs d'emploi interrogés dans le cadre de cette étude se caractérisent par une relative autonomie quant à la recherche d'emploi et d'informations. Distants avec les services de Pôle Emploi en raison d'un manque de disponibilité ou estimant ne rien devoir en attendre, puisqu'a priori cible non prioritaire au regard de demandeurs d'emploi plus éloignés de l'emploi, ces demandeurs d'emploi expriment néanmoins un besoin et un souhait de secours. Ils ne parviennent pas en effet, en dépit d'atouts (formation, expérience professionnelle, mobilisation) à accéder à l'emploi durable, si ce n'est de qualité. L'essentiel de leurs attentes porte ainsi sur une aide à la prise de recul, au diagnostic expert de leurs forces et faiblesses et sur une démarche de co-construction pour l'élaboration d'un plan d'actions destiné à lever les freins à l'emploi durable. Le recours à l'expertise de professionnels de l'emploi et du monde économique est ainsi mis en exergue. Il s'agit de bénéficier d'un accompagnement ayant une plus-value et un sens centré sur la réactivité, la personnalisation et l'intermédiation.

#### **★ La nécessité de prendre du recul et de bénéficier d'une expertise**

**Pris dans le quotidien de l'activité ou de la recherche et dans la nécessité de maintenir leurs revenus, peu ont par ailleurs l'opportunité de prendre du recul sur la situation et la capacité à analyser les failles de leurs démarches.**

Ces demandeurs d'emploi sont ainsi en demande de « décentrage », d'un regard extérieur et analytique afin de cerner et de corriger les freins à l'intégration au marché durable de l'emploi. Ils sont en recherche de l'appui qui leur permettrait de dépasser ces difficultés et de sécuriser leur parcours.

En conséquence, l'analyse du discours recueilli met en évidence des attentes d'un public relativement exigeant centrées sur :

#### **❖ La personnalisation de la relation avec le conseiller ou l'interlocuteur en charge du dossier**

L'ensemble des demandeurs d'emploi du corpus, et sans doute les demandeurs d'emploi en général, formulent le souhait d'être considérés dans leur spécificité et de bénéficier d'un accompagnement en phase avec leur situation et non déconnecté de leurs besoins. Les notions de pédagogie de la prescription et de co-construction de la décision affleurent ; l'imposition descendante d'information ou d'actions est à proscrire. Le demandeur d'emploi souhaite comprendre la nature de ce qui lui est proposé et le bénéfice qu'il peut en tirer.

❖ **L'expertise du conseiller, compétent par son diagnostic des forces et faiblesses du demandeur d'emploi et sa connaissance du monde de l'entreprise, du secteur d'activité, du bassin d'emploi**

La cible de la présente étude est constituée de demandeurs d'emploi pour une partie avertis des techniques de recherche d'emploi, des stratégies vis-à-vis de l'entreprise et relativement réalistes sur leurs compétences et manquements. Ils sont toutefois en recherche d'une personne ressource qui leur apporte un supplément de connaissance, d'analyse et *in fine* d'expertise sur un monde économique abordé avec pragmatisme et mobilisation mais sans réelle expertise ou prise de recul. Les attentes envers le conseiller sont ainsi focalisées sur son regard critique et son point de vue d'ensemble du marché de l'emploi et si possible du secteur d'activité du demandeur d'emploi.

❖ **Le bénéfice du réseau économique du conseiller, en capacité d'assurer de l'intermédiation en faveur du demandeurs d'emploi pour susciter ou cerner l'offre d'emploi et présenter favorablement le demandeur à l'entreprise dans une logique de « coup de pouce » ou de placement.**

Dans les représentations des demandeurs d'emploi, Pôle Emploi doit apporter une plus-value, des ressources que le demandeur d'emploi ne peut mobiliser seul. La question de la proximité avec l'entreprise, de la connaissance de ses besoins, de ses critères de recrutement est au cœur des préoccupations des demandeurs d'emploi qui identifient cette connaissance comme le déterminant du succès et du dépassement des freins à l'emploi durable.

L'accompagnement idéal repose donc sur un traitement personnalisé et réactif de la situation du demandeur d'emploi axé sur un diagnostic précis des forces et faiblesses, une évaluation et orientation argumentée du projet professionnel et si ce n'est une mise en relation avec l'entreprise, une prospection partagée.

## Réponses aux questions évaluatives et recommandations

### ★ Le rapport à l'emploi du public cible

Le discours des demandeurs d'emploi, en « activité réduite » ou en « changement », se centre sur la valeur travail et la reconnaissance sociale liée à l'exercice d'une activité professionnelle qui participe d'un effort économique commun. Travailler structure l'identité sociale et citoyenne. Les demandeurs d'emploi interrogés sont ainsi particulièrement actifs dans leur recherche d'emploi. Tournés vers l'activité, ils ne développent aucune stratégie visant à arbitrer entre le bénéfice d'une indemnisation et le coût possible du retour à l'emploi. Sortir de la précarité est un objectif partagé par tous. Le CDI ou le temps plein demeure l'idéal de la situation d'emploi, nécessaire à une projection personnelle et le plus souvent familiale : obtenir un prêt, accéder à la propriété, financer les études des enfants... Si « la durabilité » de l'emploi est un critère de recherche manifeste, la qualité de l'emploi l'est moins. Engagés, parfois de longue date, dans des secteurs d'activité éprouvants d'un point de vue physique et psychologique<sup>7</sup>, les demandeurs d'emploi interviewés se montrent plutôt résignés quant à la difficulté de ces conditions d'emploi. Améliorer cet environnement de travail reviendrait pour la plupart des demandeurs d'emploi à revoir leur projet professionnel et changer de secteur d'activité. Guidés par la nécessité d'obtenir des revenus et donc enfermés dans ces situations d'emploi, sans possibilité véritable de prise de recul, quasiment aucun demandeur d'emploi ne déclare avoir refusé des opportunités d'emploi. Ils se disent tout de même attachés au collectif de travail<sup>8</sup> et à la possibilité de concilier au mieux les contraintes professionnelles et la vie familiale ; pour autant l'activité prime.

### ★ Les freins à l'insertion durable sur le marché du travail

La structuration même du marché de l'emploi, et plus précisément des secteurs d'activité dans lesquels s'inscrivent les demandeurs d'emploi sollicités pour cette étude, obère sensiblement les chances d'accéder à l'emploi durable ou à un emploi dit de qualité au regard du niveau de revenus, du volume horaire ou des conditions d'emploi. Ainsi, les CDI sont plutôt rares dans le secteur du bâtiment où les contrats de chantier sont fréquents et les CDI sont plus fréquents dans les services à la personne mais sur des temps très partiels. Le contexte économique n'étant, par ailleurs, pas particulièrement favorable. La situation des demandeurs d'emploi en activité réduite continue, et plus spécifiquement des intérimaires qualifiés et donc particulièrement « employables », questionne ainsi la circularité des parcours et la possibilité d'accéder réellement à l'emploi durable. Hors effet de structuration du marché de l'emploi et de cumul de difficultés spécifiques (contraintes familiales fortes, problèmes de santé, de handicap et absence de mobilité<sup>9</sup>), le nonaccès à l'emploi durable ressortit à la difficulté de dépasser des points de blocage nécessitant le diagnostic d'un « professionnel de l'emploi ».

---

<sup>7</sup> Services à la personne, restauration, grande distribution, bâtiment...

<sup>8</sup> Qualité des relations avec la hiérarchie, avec les collègues.

<sup>9</sup> Part très faible de l'échantillon d'étude.



### ★ **Les attentes des demandeurs d'emploi en matière d'accompagnement à l'emploi**

Les demandeurs d'emploi « activité réduite » ou « changement » caractérisés par leur activité et/ou leur proximité avec le marché de l'emploi, plutôt autonomes dans leur recherche font le constat d'une incapacité à analyser seuls les motifs de leur difficulté d'accès à l'emploi durable. Disposant d'une connaissance réaliste du marché de l'emploi, de leur secteur d'activité et d'une certaine maîtrise des techniques de recherche, ces demandeurs d'emploi expriment leur peine à identifier les failles de leurs démarches, de leur parcours. Ces demandeurs d'emploi sont en recherche de clés de compréhension. Dans le contexte de relations plutôt distendues avec Pôle Emploi, notamment pour les intérimaires, la plupart des demandeurs d'emploi formulent un besoin d'accompagnement avant tout expert, ou pour le moins averti, sur la question de l'emploi et adapté à leur situation et donc personnalisé. Confrontés aux limites de leur propre expertise, ces demandeurs d'emploi sont en attente d'un regard compétent extérieur qui puisse les guider, les orienter et donc les conseiller pour optimiser leur recherche ou les accompagner dans un projet de reconversion professionnelle. A minima, il s'agit d'un coup de pouce destiné à appuyer une candidature et rassurer l'entreprise mais également le demandeur sur son potentiel.

### ★ **Bilan et recommandations**

Compte tenu du retrait des demandeurs d'emploi vis-à-vis des services de Pôle Emploi, dont ils ne s'estiment pas être la cible prioritaire, et afin de considérer une attente forte de personnalisation de la relation et d'expertise, plusieurs points d'analyse et de prospective peuvent être proposés.

#### Des segments de l'offre de service efficaces

Le bénéfice de l'interaction avec Pôle Emploi, par l'échange avec le conseiller ou la prescription d'ateliers ou de prestations<sup>10</sup>, ainsi que les parcours ascendants<sup>11</sup> identifiés dans le corpus laissent à penser que les attentes et les besoins de cette catégorie spécifique de demandeurs d'emploi, en activité ou alternant périodes d'activité et de chômage, ne sont pas atypiques puisque satisfaits par des segments de l'offre de service existante.

**Pour autant, face à ces demandeurs d'emploi exigeants envers la qualité et la pertinence du service proposé, l'architecture de ces différents segments et le référentiel plus global de l'offre doivent sans doute être révisés pour un traitement plus en phase avec l'actualité du demandeur d'emploi.**

#### Mais une expertise à inscrire dans une temporalité adéquate

La spécificité du besoin procède davantage de l'exigence quant à la relation avec le conseiller et à la posture de celui-ci. Ces demandeurs d'emploi, dans un contexte d'urgence permanente (trouver un contrat, un emploi) et de maîtrise de leur environnement (professionnel, institutionnel) se montrent

---

<sup>10</sup> Se traduisant par exemple par l'augmentation des entretiens d'embauche ou la réassurance sur le projet et la capacité à le mener à bien.

<sup>11</sup> De la révision du projet professionnel à l'accès à l'emploi en passant par la formation et la montée en compétences.

particulièrement attentifs au sens et à la plus-value des interactions. Ils sont en recherche de conseils et d'expertise sur leur situation professionnelle et leurs éventuels projets. Le conseiller est pensé comme une personne ressource, experte des méthodes et canaux de recrutements, en lien direct avec le monde de l'entreprise et disposant d'une expertise suffisante pour orienter les démarches par un diagnostic critique de la situation. Cette expertise doit, de plus, intervenir au moment opportun au regard du besoin de la personne. L'adéquation au besoin et la réactivité sont déterminantes pour la captation et la satisfaction du demandeur d'emploi.

- **Capter le besoin du demandeur d'emploi au moment opportun** par une veille du conseiller sur son parcours ou sa situation. Prise de contact brève, par téléphone ou mail, pour sonder le besoin et proposer le cas échéant une entrevue pour faire un point. Sortir du traitement de masse et de la convocation systématique à contretemps de l'actualité du demandeur d'emploi.
- **Donner suite de manière réactive** aux demandes du demandeur d'emploi lorsqu'il se manifeste et lui donner les moyens de prendre contact en direct avec son conseiller ou un interlocuteur compétent pour prendre en charge un premier niveau d'information.
- **Considérer le champ de compétence du conseiller, expert du marché de l'emploi** et de l'entreprise, « proactif » à l'égard de l'entreprise pour l'émergence du besoin et la médiation envers le demandeur d'emploi.

#### Dans une logique de co-construction du diagnostic et du parcours

Si les attentes en matière d'expertise sont fortes, l'analyse du discours met également au jour des enjeux en termes de mobilisation et d'association des demandeurs d'emploi à ce diagnostic des situations et à l'orientation du parcours. Ces demandeurs d'emploi autonomes sont à considérer comme acteurs de leur projet et le conseiller doit être en mesure de les inclure dans la démarche d'analyse et de projection.

La notion de partage de l'information et de co-construction de la décision est centrale pour capter l'intérêt du demandeur et préserver le lien entre le demandeur d'emploi et l'institution.

- **Rendre disponible l'information sur l'offre de service** – les prestations, l'offre de formation, les dispositifs spécifiques selon les profils ou les projets des demandeurs d'emploi – afin de laisser l'opportunité aux demandeurs d'emploi de solliciter le conseiller sur une base commune d'information et contrecarrer ainsi le sentiment d'information descendante ou arbitraire.
- **L'enjeu est de donner le sentiment au demandeurs d'emploi d'être acteur de la situation** (ce qu'il est déjà dans les faits), de maîtriser pour partie l'environnement Pôle Emploi et donc de construire son projet dans une sorte de partenariat éclairé avec le conseiller.
- **Le conseiller adopte ainsi une posture de guidance**, alliant point de vue critique et conseil argumenté.