
UNEDIC

*Radiographie de la demande et du vécu
du Contrat de Sécurisation Professionnelle (CSP).*

Etude qualitative 2014



GATARD & ASSOCIÉS

Profession Études /

Market Research

3, rue Aumont-Thiéville

75017 Paris

Tél. : +33 1 44 09 95 95

Fax. : +33 1 44 09 95 88

www.gatardresearch.com

christiangatard@gatardresearch.com

thierrytricard@gatardresearch.com

S.A.S. au capital de 150 000 €

R.C. PARIS B330 045 493

SIRET 330 045 493 000 21

TVA FR 67 330 045 493



*Auteurs :Thierry Tricard,
Elisabeth Gorges, Pascal Mongénie*

CONTEXTE, OBJECTIFS, METHODOLOGIE, STIMULI	p	3
A. Choix du CSP	p	10
A-1 CONTEXTE DE LA PRISE DE DECISION	p	11
A-2 MOTIVATIONS A CHOISIR LE CSP	p	16
A-3 FACTEURS DE NON CHOIX DU CSP	p	25
B. Mise en route du CSP	p	33
C. Déroulement du CSP	p	38
C-1 ARTICULATION ACCOMPAGNEMENT / SOUTIEN A LA PERSONNE	p	42
C-2 ARTICULATION EMPLOYABILITE / FORMATION	P	49
C-3 ARTICULATION ACCOMPAGNEMENT / RECHERCHE D'EMPLOI	p	63
D. BILAN – OPTIMISATIONS	p	75

CONTEXTE, OBJECTIFS, METHODOLOGIE, STIMULI

- ❑ Depuis le 1er septembre 2011, les salariés visés par un licenciement pour motif économique, dans les entreprises non soumises au congé de reclassement (moins de 1000 salariés et les entreprises en redressement ou liquidation judiciaire), peuvent adhérer au contrat de sécurisation professionnelle (CSP).
- ❑ La finalité du dispositif est de proposer aux licenciés économiques qui optent pour le CSP un accompagnement personnalisé et renforcé sur une période de 12 mois. Le dispositif comporte des bilans de compétences ou de reconversion, ainsi que des actions d'accompagnement (coaching) et de formation devant permettre un retour plus rapide à l'emploi.
- ❑ L'ARE est versée sans différé et son montant sur la période de 12 mois, varie selon l'ancienneté du salarié : pour accéder au dispositif le licencié économique renonce à sa période de préavis, et à la rémunération liée à ce préavis.
- ❑ L'Unédic a souhaité avoir à sa disposition un retour d'expérience du CSP de la part de ses bénéficiaires qui sont actuellement au nombre de 100 à 110 000 personnes. L'objectif était d'identifier avec soin les forces et les limites du dispositif actuel, dans la perspective d'accroître sa performance auprès des demandeurs d'emploi et de répondre aux objectifs qui lui ont été impartis.

1. Approfondir les motivations et la décision des bénéficiaires à opter pour le CSP.
2. Analyser le vécu de l'accompagnement des bénéficiaires pendant le CSP: fonctionnement et bilan personnel.
3. Dégager des pistes d'amélioration du CSP.

❑ Nous avons mené notre étude sur un échantillon total de 47 participants, se décomposant ainsi :

- 37 bénéficiaires en cours ou en fin de CSP;
- 10 licenciés économiques n'ayant pas opté pour le CSP.

❑ Méthodologiquement, nous avons réalisé :

- 35 interviews individuels ;
- 2 réunions de groupe, de 6 participants chacune, mélangeant des bénéficiaires du CSP et des participants n'ayant pas opté pour le CSP.

Il est à noter que la très grande majorité (80%) des bénéficiaires du CSP que nous avons interrogés est ou a été suivie par un conseiller d'un organisme autre que Pôle Emploi.

ECHANTILLON	AGES	GENRES	NIVEAUX DE FORMATION	CSP
Bénéficiaires du CSP	≤ 30 ans : 6 31-49 ans : 22 ≥ 50 ans : 9	H : 18 F : 19	- Collège/Lycée : 4 - CAP/BEP : 9 - BAC : 10 - BAC+ : 14	- En cours 24 - Sortis: 13
Participants n'ayant pas opté pour le CSP	≤ 30 ans : 1 31-49 ans : 5 ≥ 50 ans : 4	H : 6 F : 4	- CAP/BEP : 6 - BAC : 1 - BAC+ : 3	

COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DES CSP INTERROGES

Paris/RP : 14
Lille : 6
Tours : 3
Limoges : 3
Strasbourg: 3
Chambéry : 2
Montpellier : 4
Lyon : 12



RESULTATS DETAILLES

A- CHOIX DU CSP

A-1 CONTEXTE DE LA PRISE DE DECISION

- ❑ **Les futurs CSP ont le plus souvent, reçu les premières informations et leurs premiers échanges au sujet du CSP sur leur lieu de travail.**

(dirigeant, RH, assistante /secrétaire, comptable/ expert comptable, collègues, liquidateur judiciaire, membres du CE, syndicats).

- Le document de présentation du CSP remis par l'employeur, est jugé bien conçu . Il a été déterminant pour ceux qui ont choisi le CSP. .

- ❑ **Ceux-ci font également en parallèle** (voire ont pu faire en amont) **des recherches sur Internet** (Pôle Emploi, et autres (syndicats...), **et sur les forums** (qui les sensibilisent sur des questions comme les conseillers extérieurs à Pôle emploi, la possibilité de travailler pendant le CSP ...).

- L'entourage familial ou amical peut être aussi sollicité, s'il peut donner un avis.
- Les CSP sont eux-mêmes prêts à jouer ce rôle. Leur avis est favorable au CSP.

□ **La prise d'information de tous auprès de Pôle emploi est assez systematique.**

- Elle peut exiger des efforts.

« La première fois que je suis allée à Pôle emploi, l'employé ne connaissait pas le CSP... J'ai vu 3 personnes avant de trouver, grâce à une amie qui travaillait là, quelqu'un qui connaissait le CSP »; « Je me suis rapproché de Pôle Emploi qui m'ont dit qu'ils n'étaient pas reliés directement au CSP ... je m'y suis repris à plusieurs fois ».; J'ai dû revenir plusieurs fois » ;

- Les informations données peuvent être complètes et fiables (fréquents ateliers collectifs d'information organisés sur le CSP), mais sont aussi parfois limitées, et pas toujours actualisées.
- Au 3949, il est parfois difficile d'accéder à quelqu'un de compétent sur le CSP.

- ❑ **De manière générale, l'information issue de Pôle emploi conforte le choix, plus qu'il ne nourrit véritablement la décision.**
 - La décision est le plus souvent déjà très engagée : positivement ou négativement.;
 - Les points clés sont facilement confirmés : ARE versée sans différé et comparable à son salaire; accès facilité à la formation; renoncement à son préavis; accompagnement ...
 - D'autres points importants restent malheureusement souvent flous : cumul CSP / activité occasionnelle; CSP et création d'entreprise, conseillers extérieurs à Pôle Emploi ...;
 - L'attitude de Pôle emploi peut être soit enthousiaste, soit négative (« *Au pôle emploi où je suis allé, il y avait un ressenti qui n'était pas positif vis-à-vis du CSP* »).
 - L'information reste insuffisamment personnalisée pour qu'une décision engagée puisse s'inverser, ou que la méfiance ressentie soit chassée.

- ❑ **L'employeur peut chercher lui-même à influencer positivement, ou négativement le choix vis-à-vis du CSP.**
 - Lorsque son avis est bienveillant, il joue un rôle dans l'adhésion au CSP, et s'implique avec bonne volonté, dans la transmission des documents requis.
 - A l'inverse, ce sont les questions de l'absence de préavis, et du versement de la somme correspondante qui pèsent de manière latente sur son attitude, et peuvent compliquer la donne pour la personne licenciée.

- ❑ Il arrive aussi que l'employeur ne parle pas du tout du CSP lors de l'entretien, et ne remette pas non plus la brochure.
 - Des interviewés n'ont pas pris le CSP, parce qu'il ne leur a pas été présenté.

(En cas de licenciement collectif, il peut se créer une dynamique « groupale » où l'un des deux choix (CSP ou non CSP) va l'emporter très majoritairement sur l'autre).

A-2 MOTIVATIONS A CHOISIR LE CSP

CHOIX DU CSP – Motivations 1/4

	Matérielles	Psychologiques
1. Rémunération	<p>80% du salaire brut, soit l'équivalent du salaire net</p> <p><u>Pas de période de carence</u></p>	<p>Il n'y a pas de rupture. C'est rassurant. « On est payé comme si on travaillait encore ». « On n'est pas vraiment au chômage ». « On va retrouver rapidement du travail, donc c'est tout bénéfice ».</p>
2. Formation	<p>La possibilité d'accéder facilement à des formations, sans « plafond ».</p> <p>L'opportunité de se qualifier, d'avoir une formation diplômante payée, de se réorienter, de mener à bien un projet, d'accroître son employabilité, de se reconvertir à un autre métier</p>	<p>Projection vers l'avenir : se qualifier, progresser, se valoriser, avoir un métier choisi, qui plaise.</p> <p>Mise en mouvement et en action, position active et proactive face à un événement « qui vous tombe dessus ».</p>

CHOIX DU CSP – Motivations 2/4

	Matérielles	Psychologiques
3. Accompagnement	Un accompagnement régulier, suivi, personnalisé, donnant plus de chances de retrouver un CDI, de concrétiser un vieux rêve, d'être plus efficace dans la recherche d'emploi.	La possibilité de se sentir écouté, considéré; de bénéficier d'une assistance; d'être stimulé, cadré, encouragé, de sortir de chez soi, d'avoir des RV fixes, des relances.
4. Pas de préavis	Acceptation de la perte de la rémunération du préavis, et soulagement de partir instantanément de l'entreprise, de se libérer de la pression, de ne pas rester dans un "placard" sous le regard des autres.	Position active de l'intéressé qui veut se tourner vers l'avenir le plus vite possible. « <i>On tourne la page rapidement</i> ». « <i>On ne reste pas à se morfondre dans une ambiance plombée</i> ».

1. Rémunération

« La qualité du CSP, c'est d'abord **le salaire assuré pendant un an. J'ai cette sécurité là** ». « ça donne **l'esprit libre** »

2. Formation

« Mon employeur m'a vaguement décrit le CSP, il m'a dit que c'était bien parce que je pouvais faire des formations »

« Mon patron m'a conseillé le CSP parce que **je voulais changer d'activité professionnelle** ».

« Le CSP, c'est **une chance pour s'améliorer** », « pour rebondir », « pour évoluer », « pour se qualifier », « pour avoir un diplôme ».

« Quand on enchaine les boulots basiques, c'est l'occasion de viser un plan de carrière et de trouver **un métier qui nous plaise, pas seulement du travail** ».

« Le CSP nous donne une chance de pouvoir nous **construire par rapport à un projet professionnel** ».

« J'ai choisi le CSP pour faire la formation poids lourd, pour trouver un bon travail, dans une grosse boîte »

« Dans mon secteur, ça allait être difficile de trouver du travail, je voulais refaire une formation, et par rapport au CSP, ça cadrerait bien. L'accès à une formation, c'est un gros plus. »

« je l'ai pris comme une année où j'allais pouvoir réfléchir à mon avenir, avoir de la formation ».

« Celui qui a envie de se former, de se rediriger »

3. Accompagnement

« **Je me suis dit que le CSP allait m'accompagner réellement. J'aurai un interlocuteur quand je veux pour parler de mon projet. Je ne suis pas tout seul, il y a quelqu'un, un bureau..** »

« **J'ai vu des contraintes qui étaient bénéfiques pour moi : un suivi individuel et collectif pour moi, c'est le bonheur** ».

« **On ne se sent pas tout seul** », « **Ca peut nous aider à ne pas basculer** ».

« **On n'est pas lâché dans la nature** ».

« **Pour avoir une aide et un suivi et ne pas se sentir perdue** »

« **Le CSP, ça a un côté très rassurant. Ca donne un suivi et un encadrement** »

« **Ce qui m'a attiré c'est un accompagnement** »

« **je savais que ce n'est pas le CSP qui allait m'aider à trouver du travail, mais effectivement rester dans une dynamique** »

CHOIX DU CSP – Freins dépassés 1/2

	Matériels	Psychologiques
Accompagnement	- Régulier, consommateur de temps et contraignant	
Contraintes liées aux règles de cumul d'une activité occasionnelle avec le CSP	- Peu intègrent ces contraintes à la lecture du livret d'informations sur le CSP. Ils l'intègrent plus ou moins et jamais de manière précise, en passant du temps sur les forums (avec des infos parfois erronées), ou en allant à des réunions d'informations organisées par Pôle emploi.	Acceptation des contraintes et d'un droit de regard, voire de contrôle, au nom des bénéfices attendus.

CHOIX DU CSP – Freins dépassés 2/2

	Matériels	Psychologiques
Avis négatifs sur l'aspect financier du CSP	Le fait que certains collègues leur aient dit de se méfier, « <i>que c'était une arnaque</i> »,	Perception différente. Pas non plus de dissonance cognitive.
Rumeurs sur les contraintes liées à l'accompagnement	Considéré par la rumeur comme du flicage, du contrôle (« <i>un Rv tous les 3 jours</i> »), avec le risque « <i>d'être obligé de prendre des boulots qu'on veut pas sous peine de perdre son argent</i> ». - Avis négatifs sur le principe d'un accompagnement hors Pôle emploi	Malgré les rumeurs, les personnes interviewées ont étudié le document CSP, assisté à des réunions d'information sur le CSP à Pôle emploi, consulté les forums sur Internet pour se faire leur propre idée et choisir le CSP.



- ❑ **Le CSP est ainsi projeté par ceux qui y adhèrent, comme un catalyseur de changement - une exigence de changement qui a souvent fait son chemin bien avant le licenciement lui-même.**
 - Changer de métier, de secteur ou de statut (par ex faire une formation diplômante);
 - Changer son profil de compétences;
 - Mûrir un projet (par ex création d'entreprise).

- ❑ Un changement s'opère d'autant mieux, qu'il y a des éléments de non-changement sur lesquels il peut s'appuyer.
 - Le licenciement économique est une rupture majeure qui génère des **changements** à différents niveaux : financier, comportemental, social, identitaire, appartenance.
 - **Le CSP promet la stabilité de rémunération, et une relative continuité « sociale »** du fait des interactions régulières attendues avec le conseiller et son réseau.

- **Des cadres diplômés vont privilégier le CSP** (dans le cas bien sûr, où ils n'ont pas de perspectives immédiates d'un nouvel emploi).
 - Ils ont le plus souvent apprécié leurs études,
 - Ils comprennent bien les compétences utiles à acquérir et en connaissent le prix et la valeur,
 - Ils projettent de bénéficier de formations sans être limités,
 - ils appréhendent bien la nécessité et l'intérêt de se former (internet, logiciels, management...).

A-3 FACTEURS DE NON CHOIX DU CSP

	Matériels	Psychologiques
Méconnaissance de son existence	Pas d'information donnée par l'employeur, selon les interviewés. Ou étaient ils trop perturbés pour prendre en compte une information trop discrète ?	Passivité de l'intéressé qui ne se renseigne pas par lui – même

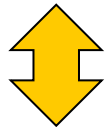
REJET DU CSP – Facteurs 2/5

	Matériels	Psychologiques
1. Perte financière résultant de l'abandon du préavis	Paramètre auquel les plus bas salaires sont plus sensibles. Les préavis sont parfois payés sans avoir été effectués	Sentiment que c'est moins avantageux.
2. Possibilité de quitter l'entreprise du jour au lendemain	Sans attendre la fin du délai de réflexion lié au CSP	Colère exacerbée contre l'employeur, qui induit un besoin de couper le plus vite possible tout lien
3. Travailler tout de suite /un projet sur les starting blocks	Les opportunités de travail / d'activité sont là, il ne faut pas les rater. Pas besoin de phase de maturation et de formation.	Sentiment de relative sécurité donné par des perspectives de retrouver un emploi, dans la continuité du précédent, ou de créer une entreprise. La visibilité / prévisibilité que se donne ainsi la personne licenciée peut faciliter l'acceptation du délai de carence.
4. Trop de contraintes dans le cumul CSP activité occasionnelle	Pas de contrats de moins de 2 semaines ; Pas de possibilités de créer une activité d'auto-entrepreneur pendant le CSP; Pas de contrats d'intérim de moins de 2 semaines	
5. Accompagnement	Trop de suivi, trop de contraintes, trop prenant	Pas de besoin, mais aussi peur de ne pas pouvoir profiter en toute liberté des premiers mois de chômage (« <i>poser les bagages</i> »)

(Méconnaissance de son existence)

« La comptable qui faisait les paies pour la société qui m'a licenciée n'était pas au courant du CSP. Elle ne m'a parlé de rien. J'ai essayé ensuite par l'ANPE de faire une formation, mais je ne l'ai pas eue. J'ai voulu avoir un suivi personnalisé avec eux, mais ça n'a pas été possible. C'est dommage. Mais c'est comme ça. Les employeurs, si on ne leur dit pas, ils ne connaissent pas nos droits ».

1. Perte financière résultant de l'abandon du Préavis



*« je ne voulais pas leur offrir mes 2 mois de préavis »
« Quand vous prenez le CSP vous renoncez à votre préavis »*

« De toute façon, si j'avais à refaire le choix, je ne prendrai pas le CSP, à cause de l'indemnité supplémentaire et la possibilité de quitter l'entreprise sur le champ ».

2. Possibilité de quitter l'entreprise du jour au lendemain

3. Travailler tout de suite dans ce qu' on sait faire



4. Trop de contraintes dans le cumul CSP / activité occasionnelle (intérim)

« je voulais **travailler tout de suite** ... et on perdait notre préavis aussi »

« je ne voulais pas refaire des stages, je voulais travailler ».

« Le projet de retrouver du travail tout de suite »

« **Ça ne garantit pas un travail à la personne** »

« Quand j'ai refusé le CSP , je me suis dit que je **retrouverais un travail dans mon métier** »

« Le liquidateur nous avait dit qu'on avait moins que le chômage, et qu'on avait accès à des formations. La formation ne m'intéressait pas plus que ça »

« J' avais demandé si on pouvait travailler pendant le CSP, on m'avait dit oui mais il y avait **un nombre d'heures à ne pas dépasser** »

« il y a un effet pervers, parce que vous n'avez **pas le droit d'accepter des missions** »

« On m'avait dit aussi qu'un conseiller allait nous suivre. Est-ce que je n'allais pas perdre plus de temps qu'autre chose en me mettant ça en plus ? **Et puis, je n'avais pas du tout envie d'être suivie** ».

« J'avais envie de **faire ce que je voulais**. Je n'ai pas creusé plus que ça ».

« On a peut être plus de comptes à rendre sur nos recherches d'emploi avec le CSP. C'est peut être **ça qui m'a fait peur**. Je me suis dit , si j'arrive et que je dis que j'ai envoyé 2 CV, elle ne va pas être contente. »

« **Moi l'accompagnement, je n'en ai pas besoin**. Si j'avais 30 ans, oui, mais à l'heure actuelle je ne vois pas l'intérêt »

« Le sentiment que **le CSP est trop cadrant** »

« **Les gens ont peur d'être fliqués**, devoir rendre des comptes tous les 15 jours, c'est des gens qui ont eu des longues périodes de travail, qui ont envie de poser les bagages »

5. Accompagnement

REJET DU CSP – Rupture assumée



- ❑ **Ceux qui ne choisissent pas le CSP acceptent d'autant mieux la rupture (de rémunération, de statut), qu'ils se projettent dans une continuité de leur activité, ou dans un projet sans rapport dans leur esprit avec le CSP.**
 - Elles peuvent avoir des pistes concrètes pour un nouvel emploi, ou un projet de création d'entreprise quasiment sur les rails;
 - Ou elles pensent que dans leur secteur d'activité, elles retrouveront sans problème (ex contrats d'intérim).
 - Elles pensent avoir moins besoin d'être sécurisées par le « maintien du salaire » et par l'assurance d'un accompagnement personnalisé régulier

- ❑ **Le risque chez les non CSP est aussi de prendre une décision sur la base d'une seule optimisation financière de court terme, en méconnaissant leurs réels besoins de formation et les coûts associés.**
 - Ce défaut de diagnostic préalable peut se révéler préjudiciable (non accès à la formation projetée au titre de leur DIF);
 - L'entretien d'information – lorsqu'il est proactif - à Pôle emploi peut manquer.
 - Le manque de recul et de vision globale est sensible;
 - Au moment de la décision, la personne est en état de choc et en fragilité émotionnelle.
 - Une information plus « personnalisée » serait nécessaire.

B- MISE EN ROUTE DU CSP

-
- ❑ **Il est à noter que sur notre échantillon final des personnes ayant bénéficié d'un CSP, la grande majorité (80%) est ou a été suivie par un conseiller d'un organisme autre que Pôle emploi**

- ❑ **La mise en route du CSP est plus ou moins facile et rapide. Elle dépend essentiellement de 2 choses :**
 - L'existence ou pas de problèmes au niveau du dossier rempli par l'employeur. Un dossier erroné ou incomplet peut générer des délais très longs (2 voire 3 mois), particulièrement lorsque l'entreprise a fait faillite.
 - La plus ou moins grande réactivité du Pôle emploi concerné (par ex. période de vacances d'été ou de pont de fin de printemps).

- ❑ **Les délais entre la date du début du CSP et le premier rendez-vous à Pôle emploi varient entre une semaine et 2 mois, et le plus souvent, s’il n’y a pas de problèmes sur le dossier aux environs de 3 semaines.**
 - Le plus souvent, le RV avec un conseiller CSP qui accompagnera le stagiaire pendant son CSP est pris pendant le premier RV à Pôle emploi.
 - Le délai entre ce premier RV à Pôle emploi et le RV (individuel ou collectif) avec le conseiller dédié est généralement d’une dizaine de jours, avec un minimum d’une semaine et un maximum d’un mois.
 - Lorsque les personnes sont licenciées en juin, il est difficile et rare pour le bénéficiaire du CSP d’avoir un rendez vous avec son conseiller CSP avant début ou mi septembre.

- ❑ **Les processus d'information et de lancement des CSP sont plus ou moins complets et formalisés.**
 - Le CSP a la particularité de poser une échéance à un an.
 - Cela modifie le rapport au temps de ses bénéficiaires qui veulent tout faire pour en profiter au mieux dans le délai imparti : « *On sait que ça ne dure qu'un an, les mois défilent. Sachant qu'on est limité, qu'on doit trouver nos formations, ça oblige à se bouger. On n'est pas dans l'attente.* »
 - Tout délai supplémentaire frustre terriblement : « *Le temps court, vous n'avez pas de report pour le CSP. Je n'avais pas de temps à perdre* ».

C- LE DEROULEMENT DU CSP

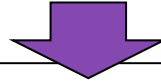
-
- ❑ **Une fois le contact avec le conseiller CSP établi, la première étape est d'élaborer ou de valider, avec le CSP, son ou ses projets professionnels.**

L'élaboration et la validation du projet professionnel

- ❑ **La plupart du temps, lorsque les CSP rencontrent pour la première fois leur conseiller, ils ont déjà une idée de ce qu'ils veulent faire et du type de formations qu'ils veulent suivre.**
 - Le rôle du conseiller CSP est alors de les aider à préciser, compléter
 - Et surtout à concrétiser leurs projets.

- ❑ **Parfois, les CSP n'ont que des idées assez vagues, et le conseiller joue alors un rôle actif.**
 - Il donne des fiches métiers. Il conseille de prendre des contacts, de se renseigner sur tel ou tel poste, de faire des stages, même pendant 2 ou 3 jours seulement, pour mieux se rendre compte.
 - Un ou deux projets en parallèle peuvent ainsi être élaborés et donner lieu à des actions de formation, de préparation de concours, voire de création d'entreprise.

Les enjeux conditionnant le bon déroulement du CSP



- ❑ **A partir de là, trois enjeux clés vont déterminer le bon déroulement du CSP.**
 1. L'articulation accompagnement / soutien à la personne.
 2. L'articulation employabilité / formation et stages.
 3. L'articulation accompagnement / recherche d'emploi ou création de projet.

**C-1 ARTICULATION
ACCOMPAGNEMENT / SOUTIEN A LA
PERSONNE**

- ❑ **Les modalités de l'accompagnement proposé par les conseillers CSP varient beaucoup d'un conseiller à l'autre, et sans doute, d'un stagiaire à l'autre.**
 - La fréquence des entretiens en face à face varie entre 2 fois par semaine et une fois tous les 2 mois (avec une fois au téléphone entre deux RV face à face). Leur durée varie entre 20 mn et une heure.
 - De nombreux échanges ont lieu également par téléphone , par mail.
 - Pendant les périodes de formation, les contacts se raréfient, et ne se font plus qu'à distance. Certains conseillers prennent des nouvelles, vérifient que tout se passe bien. D'autres pas du tout.

- ❑ **La grande majorité des CSP sont satisfaits de la relation humaine qui s'instaure avec leur conseiller**
 - « *Le CSP, c'est plus au niveau de l'humain* »
- ❑ **Dans de rares cas, ils se plaignent d'un manque d'empathie, de disponibilité, d'écoute, de réactivité.**
 - Des changements de conseiller pendant le CSP sont mal vécus - le premier n'étant pas toujours remplacé rapidement ; ou le 2ème pouvant donner l'impression de repartir de zéro...
 - Aucun mécanisme de recours ne semble exister pour les cas de dysfonctionnement; et les CSP ne s'accordent pas par eux-mêmes le pouvoir d'informer des responsables pour obtenir des solutions immédiates (« *on ne dit rien parce qu'on a la frousse de perdre ses indemnités* »).

- ❑ **Grâce à l'accompagnement par leur conseiller, lorsque la relation fonctionne bien, les CSP se sentent considérés, écoutés, soutenus, encouragés, reconnus.**
 - Par le biais de l'élaboration d'un projet;
 - Par le biais des formations;
 - Par le biais d'une relation interpersonnelle d'écoute et d'accompagnement, visant à développer leur potentiel et leur autonomie.

- ❑ **La valorisation semble devoir fonctionner moins bien auprès de deux profils :**
 - Les CSP peu qualifiés : qui se heurtent à de nombreuses barrières dans la mise en œuvre du processus;
 - Les CSP très qualifiés pour lesquels l'apport marginal du processus est plus faible, et moins apprécié si les résultats en terme d'emploi ne sont pas au rendez vous..

- **« Quelqu'un qui est au chômage sans le CSP, il n'est pas suivi comme moi. Je ne pense pas que, lui, on l'appelle. »**
- **« On a des personnes à l'écoute ». « On ne se sent pas tout seul ».**
- **« Ca fait plaisir de voir des organismes qui vous soutiennent, qui vous aident et qui se bougent, parce qu'on a le stress du chômage et qu'on se demande ce qu'on va devenir ».**
- **« C'est bien les ateliers collectifs. On peut partager. On s'aperçoit qu'on n'est pas tout seul à vivre ces difficultés ».**
- **« On vous motive, on ne vous laisse pas dans votre coin. Tous les 15 jours, on passe au bureau, on se sent motivé. »**
- **« Il y a une proximité quand même, pour te rassurer et te mettre en confiance. Ma conseillère est très sympathique. »**
- **« Je me suis sentie rassurée parce que ma conseillère m'a dit qu'elle allait tout mettre en œuvre pour que ma formation marche ».**

Articulation accompagnement / soutien à la personne 5/6

- *« C'est bien d'avoir un contact régulier, parce que l'autre fois, j'ai eu un souci. Le centre de formation a dit que je n'étais pas encore pris en FIMO. Elle a appelé et c'était réglé. C'est un vrai plus. **Psychologiquement, je ne me sens pas seul.** ».*
- *« Quand je cherchais du travail avant, j'avais l'impression d'être laissé à l'abandon. Quand tu as un référent, tu as un suivi, des comptes à rendre. Du coup, tu ne peux pas de toi-même aller à un rendez vous en disant : « désolé, je n'ai rien fichu ». **Ca te cadre, ça t'oblige. Il ne faut pas prendre ça comme un truc négatif. C'est très bien** ».*
- *« Dans 2 ans, je suis à la retraite. Les patrons, ça ne les motive pas. Au début, elle ne me l'a pas dit, ça démoralise. **Si elle n'était pas là, je ne courrais pas autant pour trouver du travail** ».*
- *« **J'ai eu une trentaine d'entretiens depuis que je suis en CSP. Je suis toujours en contact par mail avec ma conseillère, elle me répond dans la journée ou le lendemain** »*



- **Par delà les disparités, le dispositif CSP présente une homogénéité : c'est le stagiaire qui est acteur de son projet et est au cœur de sa mise en œuvre. C'est une logique d'empowerment.**
 - C'est à lui qu'il revient de vouloir, de pouvoir, de mobiliser ses connaissances, d'apprendre et d'agir. Et le positionnement des conseillers CSP est assez homogène à cet égard. Ils sont dans une posture de coachs.
 - Dans cette mesure, on peut penser que le processus du CSP lui-même est facteur d'apprentissage et de développement des compétences de la personne accompagnée.
 - Coïncidence ou pas : il y a peu de défection dans les rendez vous pris.

C-2 ARTICULATION EMPLOYABILITE / FORMATION

- ❑ **La logique présentée aux CSP, est que c'est à eux, de réfléchir à leur projet, avec la formation en son cœur.**
 - Déterminer les formations pertinentes;
 - Identifier, avec l'aide éventuelle de leurs conseillers les organismes de formation adéquats,
 - Et constituer, avec leur soutien, leur dossier pour l'Unedic.

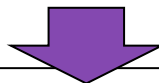
- ❑ **Ceux qui n'arriveront pas à s'adapter à cette logique se révéleront en difficultés au sein du CSP.**

- ❑ **Le bilan de compétences (et la VAE) semble(nt) peu mis en avant par les conseillers - au motif que cela risque d'être de la perte de temps et d'obérer les possibilités de financer des formations à l'issue du bilan.**
 - Un bilan de compétences existant (qui a servi pour mûrir un projet de reconversion ou de formation) n'est d'ailleurs pas nécessairement sollicité : « *Ma conseillère n'a pas voulu voir le bilan de compétences que j'avais fait avant de quitter mon entreprise* ».
 - Le bilan de compétences peut ouvrir « à l'excès » une palette de reconversions possibles qui ne sont pas toujours à la portée de la personne concernée ou qui dépassent largement le cadre du CSP (ex études plus ou moins universitaires, longues).

- ❑ **De nombreux conseillers font faire à leurs CSP un bilan rapide assez opérationnel de leurs savoirs faire et savoirs être.**
 - Ce bilan est principalement utilisé par le conseiller pour décider de l'orientation à donner aux actions d'accompagnement à la recherche d'emploi, pour proposer un cursus personnalisé, notamment au niveau des ateliers collectifs, et pour prioriser des actions de formation « de base ».

- ❑ **L'articulation employabilité / formations métier est assez élaborée.**
 - ❑ Elle est portée par le stagiaire CSP lui-même, qui se montre proactif dans le choix de ses formations, et, lorsqu'il le peut, dans le choix du cabinet de formation.
 - ❑ Elle est soutenue de manière décisive par son conseiller, qui valide la ou les formations souhaitées; qui constitue le dossier administratif en vue d'obtenir le financement.

- ❑ Lorsque c'est le conseiller qui en a l'initiative, cela concerne plutôt des formations de base pour populations faiblement diplômées : formations au français ou à Excel/Word.

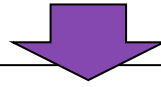


- **C'est bien sur l'articulation entre employabilité et formation que la complémentarité entre les parties prenantes du CSP (Unedic, stagiaire, conseiller, et accessoirement, organismes de formation) est jugée la plus satisfaisante.**
 - Elle légitime chacun dans son rôle, valorise leurs compétences et leurs apports.
 - Elle renforce leurs alliances, tout particulièrement celle entre le conseiller et le stagiaire CSP qu'il accompagne.

Articulation employabilité / formation 6/13

CONSEILLERS	CSP
<ul style="list-style-type: none">▪ Le conseiller valorise sa connaissance des organismes de formation en donnant quelques conseils avisés à son stagiaire.▪ Il valorise surtout sa capacité à constituer le dossier d'inscription et de financement, et à le défendre pour obtenir les financements désirés. – au-delà même du possible.	<ul style="list-style-type: none">▪ Le stagiaire CSP, généralement dans un sentiment de passivité par rapport au marché (difficile) de l'emploi, devient acteur de la réussite de son projet professionnel.▪ Celui-ci valorise sa connaissance des métiers / secteurs qui l'intéressent en identifiant les compétences/ diplômes clés à acquérir. Il choisit des organismes.▪ Il se valorise en développant ses compétences et en acquérant le cas échéant des diplômes.▪ Il apprécie de revenir à un emploi du temps structuré par le travail, qui lui donne l'opportunité et la nécessité de sortir de chez lui, et de renouer des relations sociales.▪ Il donne du sens et « rentabilise » ainsi le choix du CSP.

- « **Le CSP m'a beaucoup apporté puisqu'il m'a permis de faire une formation de 2500 euros sans payer** ».
- « **Les formations, elles étaient géniales, professionnelles. Superbes formateurs, vraiment à côté de nous pour nous aider, franchement super. Tous les jours, 35h par semaine. J'ai obtenu mon premier permis, je ne m'inquiète pas trop pour le deuxième** »
- « **Pour moi, c'est un cadeau d'avoir pu faire cette formation. Parce que c'est 9000 euros, et je n'aurai jamais pu me la payer toute seule. J'ai eu mon diplôme. J'avais envie de l'encadrer. J'étais fière de moi.**».
- « **La seule chose importante pour moi dans le CSP, c'est de faire valider des formations. Il ne faut pas que ça dépasse 15 euros de l'heure, mais c'est illimité à partir du moment où c'est justifié. J'ai eu une formation d'anglais intensive pendant 5 semaines, 5 jours par semaine, en septembre, avec passage du TOEIC à la fin. Et deux formations au marketing Web, de novembre à janvier : 3 semaines au global. La formation en Anglais m'a remis à niveau, j'ai eu 925 sur 990 au TOEIC.** »

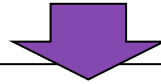


- ❑ **Les CSP sont plutôt satisfaits de leur(s) formation(s), mais des limites sont repérables.**
 1. Certains problèmes administratifs rendent difficiles voire impossibles des formations : délais de validation des dossiers, notamment pendant l'été, et parfois, formations annoncées au catalogue jusqu'au dernier moment mais non assurées in fine, formations ne débutant qu'en début de trimestre ou n'ont lieu que deux fois / an qu'on est contraint ainsi d'attendre.
 2. Les formations sont d'autant mieux choisies par les stagiaires et se révèlent d'autant plus utiles à leur parcours qu'ils connaissent bien le métier / secteur qu'ils visent.
 3. Lorsqu'il s'agit de reconversion, les stagiaires faiblement diplômés ne font pas toujours les bons choix, et sont peu aidés par leurs conseillers (C'est typiquement le cas des formations de conducteurs (poids lourds, chariot..) , conducteurs de travaux).



4. Un mauvais diagnostic initial porté sur les besoins du stagiaire en matière de formations, est parfois difficile à rattraper, compte tenu du délai d' un an qui passe très vite.
5. Pour les populations cadres, le plafond de 15 euros de l'heure pour les formations peut poser problème. Certains organismes de formation consentent à réduire leurs prix pour des CSP dans la mesure où il leur reste des places. D'autres rééquilibrent peut être l'équilibre financier en comptant plus d'heures. Un cadre voulait cofinancer une formation coûtant 25 euros de l'heure, mais cela lui a été refusé. Il a du la prendre en charge totalement.

- « *Il y avait des postes dans le désamiantage, mais ce n'est pas évident sans voiture d'aller travailler loin. Les employeurs ne veulent pas vous prendre si vous n'avez pas le permis et une voiture. Pourtant, j'ai toujours réussi à être à l'heure en prenant le bus à 5h du matin. J'avais un patron qui a monté une boîte de désamiantage. Il m'a dit que si j'avais une aide pour le permis, il pourrait peut être m'embaucher. **Mais mon conseiller Axis m'a dit qu'il me fallait une promesse d'embauche de la part de cet employeur si je voulais de l'aide, mais il n'a pas voulu me faire ça** ».*
- « *Mon conseiller m'a dit qu'il faudrait que j'apprenne le français. Ils m'ont dit qu'ils allaient m'envoyer dans une association, mais ça risquait de coûter cher. **Le contrat CSP s'est terminé avant. On s'y est pris trop tard.** »*
- « ***J'ai gâché mon CSP à m'obséder sur une formation qui finalement n'a pas eu lieu.** Si on me repropose le CSP, je dirai oui. Mais je n'attendrai pas après l'Afpa. Je ferai le poids lourd direct, avec la formation du FIMO ».*



- ❑ **L'articulation formations / stages / emplois n'apparaît pas optimale.**
 - Un certain nombre de formations longues suivies ne comportent pas de stages, ou alors si elles en comportent en principe, l'organisme de formation ne semble pas suffisamment actif pour en proposer aux stagiaires ou pour les aider à en trouver.
 - Or les quelques exemples de stages qui ont pu être réalisés par des stagiaires CSP au cours de leur formation montrent que cela accroît sensiblement leur capacité à retrouver un travail pendant ou à l'issue du CSP.
 - Les stages de découverte ne fonctionnent pas bien du point de vue des ouvriers et artisans. « *Si tu fais un stage et que tu travailles, tu es rémunéré. Si tu es rémunéré, tu perds le CSP .* »
 - Dans le bâtiment, il y a fréquemment des missions d'intérim d'une semaine ou dix jours, que le CSP ne permet pas de prendre, au grand regret des intéressés.

- « *J'ai un ami dans une boîte de géologie qui aurait pu me prendre pour faire des études de terrain. Mais ils fonctionnent au rythme d'une semaine de terrain pour 3 semaines de bureau. **On aurait pu considérer que 4 fois une semaine, ça faisait un mois.** Mais si je me blessais en dehors des périodes déclarées, cela aurait été de sa responsabilité. Ca n'a pas pu marcher ».*
- « *Je suis électricien de bâtiment. J'ai choisi le CSP pour passer le permis poids lourd et avoir mon camion. **Des fois, je trouvais des bonnes opportunités de travail en intérim, mais je n'osais pas prendre pour ne pas casser mon CSP** ».*
- « ***Pourquoi on ne peut pas faire un CSP avec une formation en alternance, améliorée au niveau du salaire ?** Ma conseillère m'a proposé de faire un contrat d'apprentissage. Mais j'ai une maison, 2 enfants. Toucher 800 euros par mois, je ne peux pas. »*

- **« Le règlement du CSP est difficile à comprendre. Ils ont plein de sortes de stages avec différents statuts. C'est trop compliqué. Quand j'avais des propositions, j'appelais ma conseillère. Je lui demandais si je pouvais prendre l'offre ou pas. Elle, elle avait bien compris. Par téléphone, elle me disait , oui, non, possible, pas possible. »**
- **« Je ne comprends pas pourquoi je n'aurais pas le droit d'aller bosser le temps que je veux. Pourquoi quand j'ai un trou dans la formation, je ne peux pas aller travailler ? Ca me rend fou de rester à la maison sans rien faire. J'ai moins de peps »**
- **« Je me considère comme un ouvrier en formation. Par contre pendant les trous, oui , je peux dire que je suis chômeur»**

**C-3 ARTICULATION
ACCOMPAGNEMENT / RECHERCHE
D'EMPLOI**

□ **Le conseiller CSP apporte généralement trois types d'accompagnement:**

1. Une aide

- Outils et méthodes de recherche d'emploi,
- Présentation,
- Préparation et gestion d'un entretien de recrutement;

2. Un apport d'informations et de conseils

- Sites à consulter
- Contacts métier/ secteur à actionner
- Offres d'emploi à candidater.

3. Appui administratif à l'inscription (dossier et financement)



- ❑ **Beaucoup de CSP reconnaissent les bénéfices de l'appui apporté par leur conseiller ...**
 - Sur l'élaboration et la validation de leur projet;
 - Sur les méthodes de recherche d'emploi : comment mobiliser ses réseaux, les différentes techniques de prospection, notamment celles favorisant les contacts personnels directs?;
 - Et sur les manières de valoriser sa candidature et son profil : bien rédiger sa lettre, adapter son CV en fonction de l'offre d'emploi, bien se présenter à l'entretien, poser les bonnes questions ...

- Certains ateliers collectifs sont particulièrement appréciés. « *Les ateliers de simulation m'ont beaucoup aidée parce que je me suis sentie à l'aise lors des entretiens à l'agence d'intérim* »
- Quelques organismes aident concrètement, les stagiaires qui en ont besoin : espace réservé sur leur site internet, envoi pour eux de mails, stagiaire accompagné par un proche ...

- « *C'est bien dans les entretiens au départ, le conseiller explique bien la réalité du monde du travail* ».
- « *J'ai eu un accompagnement, quelqu'un qui m'a écouté, aidé, conseillé, donné des pistes. Toute seule, je ne sais pas si j'y serais arrivée. Elle m'a dit d'aller sur tel site, d'aller toquer à telle porte* ».
- « *Ma conseillère m'a incité à m'inscrire à des agences d'intérim parce que cela débouche parfois sur des emplois. J'ai pu passer plein d'entretiens. Ma conseillère m'a dit de ne pas hésiter à passer sans arrêt les voir, qu'il ne faut pas croire qu'ils se souviennent de nous* ».
- *Ma conseillère m'a dit : vous avez 55 ans , mais vous avez l'air en bonne santé et en pleine forme. Il faut que vous poussiez les portes pour aller voir les personnes en direct* ».
- « *A la fin de l'année, elle m'a dit de rassembler toutes les adresses des entreprises auxquelles j'avais envoyé un CV et de leur envoyer mes vœux de bonne année.* »

- « *Ma conseillère m'a proposé un atelier pour l'entretien d'embauche. Elle m'a demandé d'imprimer une annonce qui me plaisait et de me comporter comme si j'étais face à un patron. On était 4 et tout le monde me posait des questions. C'est stressant, mais c'est un bon entraînement. On avait 5mn chacun, et les autres notaient les qualités et les défauts de chacun. Ensuite, on a dû préparer chez nous l'atelier suivant, où la conseillère a joué le rôle du patron, pour voir si on avait bien assimilé. Ca m'a beaucoup aidé. Le groupe faisait des remarques, donnait des conseils. Ensuite on a repris rendez vous. **J'ai eu une simulation d'entretien, comme si elle ne me connaissait pas, pour me mettre en situation** ».*
- « *Les ateliers collectifs sont très bénéfiques. **C'est utile de rencontrer d'autres gens qui sont en CSP.*** »



- ❑ **Les informations et conseils plus spécialisés portant sur des secteurs / métiers sont eux couramment jugés à peu près trop faibles, voire même inexistantes.**
 - Les stagiaires CSP s'attendent plus ou moins consciemment à accroître leurs chances de retrouver un travail grâce au suivi rapproché de leur conseiller CSP.
 - Celui-ci n'a pas de meilleures offres d'emploi ou de références de site que celles qu'ils ont déjà pu se procurer par les sources traditionnelles.
 - Les entretiens portant sur la recherche d'emploi sont jugés souvent peu fructueux par les intéressés, et leur fréquence au bout d'un certain temps dénuée de sens.
 - Lorsque les stagiaires CSP se sentent en échec dans leur projet ou leur recherche de travail, la relation avec leur conseiller peut devenir pénible. Ils peuvent inconsciemment lui en faire grief, ressentir de la honte et en concevoir une certaine agressivité.

- « *Des fois, je me demandais pourquoi j'étais venu, **elle essayait de combler avec le rien qu'il y avait** ».*
- « *Mon conseiller m'a beaucoup aidé sur le plan administratif. Il m'a permis de gagner beaucoup de temps. Je me suis senti soutenu. On peut vraiment se reposer sur des gens comme ça. **Mais j'aurais aimé avoir plus d'informations et de conseils au niveau technique et professionnel** »*
- « *Tous les 2 mois, j'y vais. Je signe. **Elle me dit : qu'est ce que je peux faire pour vous aider ?** J'aurais besoin de quelqu'un qui connaisse mon métier, mon secteur, qui ait de l'expérience, qui soit malin, qui ait un carnet d'adresses, qui perçoive ce que je peux faire et qui m'aide à rencontrer les bonnes personnes, les chasseurs de tête ».*
- « *C'est un truc purement administratif. Ca fait partie du CSP que je vienne voir ma conseillère. On n'a rien à se dire. Elle me montre quelques offres d'emploi, pour la forme. Elle me demande où j'en suis. C'est vide. C'est triste. C'est tellement rien, tellement dur ».*

- « *Il faut que je fasse acte de présence, que je vienne, que je montre que je suis là. Ce n'est pas drôle pour la conseillère, et pas drôle pour moi. **Il ne se passe rien, pas d'échange, pas de construction.** La dernière fois, elle m'a montré une offre : 30 000 euros, 3 ans d'expérience. J'ai 44 ans, 20 ans d'expérience et je gagnais 90 000 euros. Elle m'a donné ça parce qu'il fallait qu'elle me donne quelque chose ».*
- « ***L'accompagnement serait plus efficace s'il y avait des gens compétents au niveau métiers,** internes à Pôle Emploi ou appartenant à des structures professionnelles. Par secteur d'activités, vraiment, que les gens soient pointus. Quelqu'un dans la profession, au cœur du métier, qui seraient de bon conseil pour les formations et pourraient nous éviter de faire des erreurs ».*

❑ **Stagiaires et conseillers font ainsi face à 2 défis majeurs :**

1. **Conseillers** = il s'agit d'apporter une aide à la recherche d'emploi, dans un contexte économique défavorable, et pour des emplois ou dans des secteurs qu'ils connaissent peu ou pas du tout.

Cela peut les amener, par ignorance, ou en désespoir de cause, à proposer à leurs stagiaires des offres qui ne leur correspondent pas du tout, ce qui a tendance à les décourager ou à les offusquer.

2. **CSP** = il s'agit d'arbitrer au mieux entre le temps et l'énergie passés à valoriser leur profil passé, et ceux consacrés à préparer l'avenir.

Les ouvriers, techniciens et employés, dont le profil intéresse les agences d'intérim ont à faire face tout particulièrement à ce dilemme exacerbé par les règles de cumul emploi – CSP.



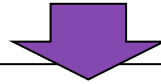
- Lorsqu'il y a peu de formations en jeu, ou qu'elles sont finies, et lorsque le projet initial de retour à un emploi ne se concrétise pas, les stagiaires se sentent partagés entre la poursuite du projet initial, et une approche plus opportuniste et pragmatique, que le lien à leur conseiller rend plus difficile à exploiter.



- ❑ **Il conviendrait de réfléchir aux moyens d'apporter une compétence/ un regard technique « métier » à l'accompagnement du conseiller**
 - Facilitant la recommandation de parcours de formation / professionnalisation optimisés
 - Pour des propositions en matière de veille à effectuer ou de réseaux à contacter ...

- ❑ **Cela permettrait d'optimiser certains parcours de formation-professionnalisation, et d'éviter quelques bévues.**
 - ❑ confusion dans des formations techniques, recherche d'emplois dans la laque industrielle pour un ébéniste avec 15 ans d'expérience de magasinier, etc..)

D- BILAN – OPTIMISATIONS



- ❑ **Le choix d'un CSP révèle chez beaucoup, une réelle exigence de changement (de métier, secteur, profil de compétences, perspectives) – un changement qui peut être subi, volontariste, ou aspirationnel.**
 - La motivation est de se donner à terme les moyens d'un retour au travail plus sûr, pérenne, satisfaisant, voire épanouissant.
 - Le retour à l'emploi (non sans inquiétudes parfois) est mis entre parenthèse pendant la boucle des 12 mois du CSP.
 - La formation y est projetée comme catalyseur : « *Je l'ai pris comme une année où j'allais pouvoir rester dans une dynamique, réfléchir à mon avenir, me rediriger, avoir de la formation pour ça.* »
 - La continuité de la rémunération pendant le CSP est essentielle, car elle constitue un élément fondateur de stabilité et de liberté d'esprit

- ❑ **A l'opposé, ceux qui n'adhèrent pas au CSP exprime par là, leur volonté, tout à fait assumée, et même parfois leur confiance, dans le fait de retrouver par leurs propres moyens, et rapidement du travail.**
 - Il s'agit de ne pas se résoudre au sacrifice financier de son préavis.
 - Il est question spécifiquement de ne pas se couper des opportunités qui se présenteront (ce que le CSP ne permet pas), qui pourraient compléter son revenu, et permettre un retour à l'emploi durable:
 - Le CSP est vu comme un cadre très contraignant : remise en question inutile, voire dangereuse, accompagnement assujettissant.
 - La formation n'est pas jugée prioritaire, ou jugée inappropriée (âge, métier, compétences) : « *Je voulais travailler tout de suite dans mon métier, pas avoir à refaire des stages, avoir liberté d'accepter les missions qu'on me proposait.* »
 - Le retour à l'emploi n'est pas garanti.



□ **Le vécu du CSP concrétise en général assez bien les attentes de ceux qui l'ont choisi.**

- Avantage financier du CSP : continuité de salaire;
- Formations : accès privilégié; financement souple et assuré; extension; compétences acquises, contacts;
- Suivi rapproché : interaction; valorisation, confiance en soi, recul.
- « *Le CSP ne m'a pas donné un travail, mais il m'a donné le moral, permis de me reconstruire, de rester dans le monde actif, de reprendre confiance pour ouvrir des portes* »

... ceci même lorsqu'ils se sont heurtés à certains dysfonctionnements réels:

1. Dysfonctionnements

- Délais de mise en route (une vraie préoccupation du fait de la finitude du CSP)
- Défection d'un conseiller en cours de route;
- Formation pas totalement conforme à l'attente;
- Formation annulée ou pas financée;
- Qualification/Diplôme non obtenus;
- Pas de recours proposé.
- Formation choisie, période d'attente, puis finalement non validée en terme administratif pour des raisons obscures et recommencement du processus

... et traversées de vraies frustrations:

2. Frustrations/Incompréhensions

- Entretiens avec le conseiller portant sur la recherche d'emploi peu fructueux et qui finissent par tourner à vide (pas de réseaux; de contacts, de connaissances des métiers ...) - notamment pour les seniors (> à 50 ans) pour lesquels le marché du travail est très fermé...
- Problèmes des seniors pour lesquels les consultants sont désarmés face aux manques de possibilités concrètes.
- Formations ou offres inopportunes;
- Opportunités de travail restreintes, voire découragées par le conseiller .



- ❑ **Les stagiaires CSP vivent à l'aulne de l'échéance des 12 mois, au-delà de laquelle ils ne jouiront plus de cet accompagnement rapproché et des possibilités de formation.**
- 1. Cela nourrit leur incitation à se mobiliser, à se montrer très actifs dans leur démarches.
 - La dynamique, en général; positive qui s'instaure s'organise de manière cohérente autour de la construction et de la réalisation d'un projet de qualification, de formation, de reconversion : « *Avec le CSP, je peux évoluer dans ma vie alors, je vais jusqu'au bout* »;
 - Le vécu est ainsi souvent celui d'une transition entre un emploi / un profil d'employabilité passé, et un emploi / un profil d'employabilité futur : « *Grâce à mes rendez vous avec mon conseiller, j'ai confiance que je retrouverai un jour du travail* »; « *Si je n'avais pas pris le CSP, je me serai précipité sur n'importe quel emploi; Mais il n'aurait pas correspondu à mes qualifications et à mes souhaits surtout* ».

2. Cela tend à inscrire une partie d'entre eux dans une parenthèse qui peut les éloigner du monde du travail (pressenti par ceux qui n'ont pas retenu l'option CSP)
- « *il ne faut pas accepter les propositions, il faut attendre un an, sauf que maintenant l'année est passée et je n'ai toujours pas de travail* ».
 - « *le CSP ça coupe un peu de la réalité du monde du travail. On essaye de nous faire croire qu'après le CSP, tout est possible* »
 - « *On nous met un peu en dehors de la réalité, de la difficulté à retrouver un emploi* ».

3. Et sans transition définie ensuite au terme des 12 mois

- au sortir du CSP : simple validation WEB et pas de RV avant longtemps avec Pôle Emploi

- « *mon CSP est fini, que va t il se passer pour moi ? J'ai droit à quoi ? j'ai l'impression de retomber dans l'anonymat, alors qu'il est censé y avoir une suite* »
- « *on est relâché dans le nature, du coup, il ne se passe plus rien. Je suis passé d'un an où je voyais quelqu'un tous les 15 jours, j'étais en ébullition, je faisais des choses, je préparais des choses...* »
- « *Quand ça s'est terminé, je me suis dit « tu vas recevoir un mail » et rien du tout* ».



- ❑ **L'évaluation objective du dispositif CSP doit aller au-delà du diagnostic de retour à l'emploi au terme du CSP car la recherche d'emploi ne commence réellement qu'à l'issue de cette année de CSP.**

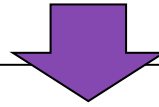
 - ❑ **Plusieurs paramètres doivent ainsi être pris en compte :**
 - Le niveau de motivation/confiance de la personne qui a été engagée en CSP;
 - Le niveau de compétences acquis et à venir (compétences métiers, mais aussi compétences en matière d'organisation, de communication, de gestion de projet, que le CSP contribue à renforcer);
 - Le retour à l'emploi à terme, et les postes occupés (degré de stabilité de la situation professionnelle consécutive au CSP).
- VS
- Coût total des formations, bilans de compétences, VAE financés grâce au CSP.



□ **Plusieurs axes d'optimisation du CSP mériteraient d'être étudiés:**

1. **Valoriser la relation Pôle Emploi / Prestataires extérieurs**

- Contrôle, bilan, recours (si dans l'ensemble, les interviewés sont satisfaits de l'accompagnement de leur conseiller, quelques uns ont eu des motifs d'insatisfaction liés à une défection du conseiller, ou à des insuffisances qu'il serait bon de tracer pour réguler les choses avec l'organisme concerné);
- Synergies et complémentarités (notamment en début et en fin de CSP);
- Communication efficace sur les règles de possibilités de cumul CSP – activité à temps partiel des CSP;



2. **Formation**

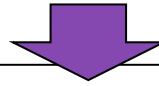
- Les moins diplômés profitent moins bien que les autres des formations (manque de dialogue initial, connaissances limitées de leurs problématiques professionnelles par les conseillers, handicaps intellectuels et culturels qui nécessiteraient plus de formations, mieux pensées, mieux articulées).

3. **Timing**

- Dans la logique du CSP, il est important de veiller à éviter les délais de mise en route du CSP, trop souvent constatés dans les entretiens et fortement regrettés par ceux qui en sont « victimes ».

4. **Echanges et rencontres à développer entre CSP**

- Ateliers (qui ont un impact favorable sur le moral et l'appréciation de soi)
- Informations sur les formations pertinentes identifiées par d'autres CSP.



5. Contacts avec des « experts » métiers référents

→ qui pourraient dans des entretiens ponctuels avec le stagiaire CSP, ou avec le conseiller, ou dans des ateliers collectifs, donner un avis sur les profils d'employabilité actuels et futurs dans ce métier, l'intérêt de tel ou tel type de formation etc...

6. Contacts avec les entreprises

→ Les stagiaires CSP généralement se montrent actifs, tant au niveau de leurs formations qu'au niveau de leurs recherches d'emploi. Ils ont tendance à se mobiliser et à prendre les choses en main.

Il conviendrait de voir dans quelle mesure il est possible, côté Pôle Emploi et organismes prestataires, de renforcer les liens avec les entreprises à la faveur de stages ou d'ateliers métiers.