

Les Cahiers

Études

agefiph 


pôle emploi

Evaluation du partenariat renforcé Pôle emploi / Agefiph – Cap Emploi

Synthèse transversale
et enquête statistique

Evaluation du partenariat

ANPE - Pôle emploi et

Agefiph - Cap Emploi 2007-2008

**Synthèse transversale
et enquête statistique**

GESTE

**Didier Chimento
Edwige Coureau-Falquerho
Muriel Epstein
Dominique Héraud
Martine Leygues
Jérôme Lion
Sabine Mengin**

CSA

**Sabine Meleze
Amel Samtal**

Sommaire

5	Préambule
7	Introduction
7	La convention de collaboration entre l'ANPE et l'Agefiph 2007-2008
7	Les objectifs de l'évaluation de la convention
7	La méthodologie d'évaluation
8	La déclinaison stratégique et opérationnelle de la convention par les acteurs
8	Le modèle national appliqué au niveau régional et local
8	Une diversité des modes de fonctionnement des différentes instances du pilotage de la convention
9	Des conditions de mise en œuvre du pilotage perfectibles
10	Une animation locale en progrès
11	La mise en œuvre sur le terrain
11	Un processus de coopération et de collaboration renforcé
11	L'orientation vers Cap Emploi : clé de voute de la cotraitance
15	Les conditions de prise en charge et d'accompagnement des DETH et les modalités de collaboration
18	Les placements et l'insertion professionnelle
21	Annexe : enquête statistique
23	Les profils des DETH interrogés
25	Comparaison des DETH suivis par Cap Emploi et Pôle emploi
25	Les indicateurs de résultats
27	Les conditions de suivi
32	Etude comparée des résultats selon les différents facteurs d'influence
32	Le rôle des caractéristiques des DETH
37	Le rôle des parcours professionnels
38	Le rôle des prestations perçues
41	Typologie des profils
41	Mise en évidence de profils de DETH
43	Lien entre la typologie et les métiers recherchés
45	Lien entre les profils et les résultats
48	Récapitulatif des principaux résultats

Préambule

La loi du 11 février 2005, relative à l'insertion des personnes handicapées, a accru les obligations des entreprises en les incitant à embaucher davantage et à mettre en œuvre des opérations concrètes d'intégration des personnes handicapées. Les acteurs de l'emploi ont également été concernés par ce nouveau dispositif législatif qui les appelait à intensifier leurs actions et leur coopération en faveur du retour à l'emploi des personnes handicapées.

La collaboration entre l'ANPE (puis Pôle emploi) et l'Agefiph a pris appui au cours de cette période sur une convention de partenariat renforcée signée en 2006. Celle-ci succédait à des conventions de cotraitance signées entre les partenaires depuis 2001.

La convention de partenariat renforcé de 2006 demandait aux acteurs de terrain de se mobiliser en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées, au travers d'un accompagnement assuré par Pôle emploi et le réseau spécialisé Cap Emploi et en développant des actions communes. Elle insistait également sur l'enrichissement de la gouvernance et sur un pilotage fondé sur un ensemble d'indicateurs.

L'ANPE, aujourd'hui Pôle emploi, et l'Agefiph ont souhaité, comme à l'issue de chaque convention, faire un bilan de l'effectivité du partenariat et des actions mises en œuvre.

L'évaluation de l'application de la convention 2006-2008, prorogée pour l'année 2009, a mis en évidence un ensemble de résultats qui ont aidé à la définition de la nouvelle convention 2010-2011.

L'évaluation, confiée au Cabinet Geste associé au CSA a porté sur les effets de la cotraitance et du partenariat observés en 2009. Elle s'est appuyée sur des observations de terrain menées dans six régions visant à caractériser les modalités d'organisation des services rendus, de la gouvernance et du partenariat. Elle comportait aussi une enquête statistique auprès d'un échantillon représentatif de 3 500 demandeurs d'emploi, destinée à mesurer les résultats en termes d'accès à l'emploi et à recueillir des informations sur la perception par les bénéficiaires de l'accompagnement des modes de prise en charge et de la qualité des services délivrés.

Ce cahier présente la synthèse des enseignements tirés des monographies régionales et de l'enquête statistique dont il reprend en annexe des résultats plus détaillés. Il est complété par ailleurs par un numéro de Repères et Analyses à paraître en avril 2010.

Introduction

La convention de collaboration entre l'ANPE et l'Agefiph 2007-2008

Dans le prolongement des partenariats antérieurs, le partenariat actuel entre Pôle emploi, l'Agefiph et les Cap Emploi s'appuie sur une convention signée en novembre 2006. Cette convention, couvrant les années 2007 et 2008 et prolongée par avenant pour l'année 2009, a pour objectifs de répondre à deux préoccupations complémentaires :

- Un **objectif de décroisement** : le demandeur d'emploi travailleur handicapé (DETH) est en premier lieu un demandeur d'emploi et à ce titre, doit pouvoir accéder, comme tout citoyen, à l'ensemble des offres de services de droit commun et des opportunités disponibles. Ce n'est que dans la mesure où le handicap représente un frein pour l'accès à l'emploi du DETH qu'un suivi, spécifique et adapté, réalisé par la structure spécialisée Cap Emploi, doit pouvoir être mis en œuvre ;
- Un **objectif d'efficacité** : la collaboration entre l'ANPE (Pôle emploi), l'Agefiph et Cap Emploi doit déboucher sur une valeur ajoutée avec des impacts positifs, mesurés à partir de divers indicateurs définis dans « l'objet de la convention » :
 - augmenter de 10 % les sorties pour reprise d'emploi des personnes handicapées ;
 - accroître la part des reprises d'emploi réalisées au moyen d'un contrat de travail de durée égale ou supérieure à six mois ;
 - accroître de 50 % l'effort de formation des DETH ;
 - diminuer la durée moyenne des parcours leur permettant d'accéder à l'emploi ;
 - réduire la part des offres d'emploi codifiées TH non satisfaites.

Les objectifs de l'évaluation de la convention

L'évaluation de la convention devait porter sur :

- l'analyse des conditions de collaboration entre les deux structures ;
- la caractérisation du public suivi par l'ANPE/Pôle emploi et les Cap Emploi ;
- le devenir des personnes handicapées prises en charge, avec une première mesure de l'impact du partenariat sur leur situation professionnelle ;
- l'identification des points forts et des points faibles pour les opérateurs, les DETH et les pilotes au regard des objectifs du partenariat et des résultats observés.

Elle devait déboucher sur des propositions d'amélioration et des voies de progrès sur l'ensemble des aspects étudiés.

La méthodologie d'évaluation

GESTE a réalisé en collaboration avec CSA, de mai à septembre 2009, cette évaluation du partenariat renforcé entre l'ANPE/Pôle emploi, l'Agefiph et Cap Emploi prévue dans l'article 5 de la convention de collaboration 2007-2008.

L'évaluation s'est déroulée suivant deux axes :

- une analyse qualitative auprès des acteurs nationaux, régionaux et locaux dans six sites répartis sur le territoire¹ ;
- une enquête quantitative, auprès de travailleurs handicapés ayant été inscrits à l'ANPE entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2007. Au cours de cette enquête qui a eu lieu du 3 au 20 juillet 2009, 3 134 DETH ont été interrogés, dont 1 586 suivis par Pôle emploi et 1 548 suivis par Cap Emploi.

¹ Régions (et départements) analysés pour l'étude qualitative : Ile-de-France (Yvelines), Lorraine (Moselle), Nord-Pas-de-Calais (Nord), Midi-Pyrénées (Haute-Garonne), Pays de la Loire (Sarthe) et Rhône-Alpes (Savoie) ; chacune des six régions a fait l'objet d'un rapport spécifique.

La déclinaison stratégique et opérationnelle de la convention par les acteurs

Dans le prolongement du partenariat antérieur entre l'ANPE et l'Agefiph, qui existe depuis qu'a été mis en place en 2001 un accompagnement personnalisé (PAP puis PPAE pour l'ensemble des DE y compris les DETH), la convention de collaboration de 2007/2008 avait pour objectif de faire évoluer le partenariat vers une plus grande « collaboration ».

Elle définit des instances de pilotage et de dialogue, les moyens en termes de formation et de communication, des objectifs quantitatifs de réalisation ainsi que les volumes globaux d'accompagnement des DETH au titre de la cotraitance et leur répartition selon leur distance à l'emploi.

Entre octobre 2008 et septembre 2009, le volume des offres collectées par Pôle emploi est au total de 20 % inférieur à ce qu'il avait été un an plus tôt (*cf. tableau 1*) : c'est donc une offre sur cinq qui a disparu avec la prolongation de la crise économique.

Le modèle national appliqué au niveau régional et local

La convention nationale, qui fixait un cadre de partenariat précis, a été reproduite globalement comme telle au niveau régional. Les volumes de cotraitance vers Cap Emploi ont été déterminés a priori, à l'échelon national, au regard des DEFM TH des régions. Les régions devaient ensuite effectuer la ventilation des volumes de cotraitance au niveau local.

Cette répartition au niveau départemental a été effectuée proportionnellement au nombre de DEFM suivis par les Cap Emploi.

Au niveau local, les objectifs de cotraitance sont globalisés pour certains d'entre eux, si bien que le lissage sur l'ensemble des agences se fait a posteriori. Dans d'autres départements, les objectifs sont ventilés agence par agence, afin de responsabiliser d'autant plus les directeurs de site.

On observe, dans certaines régions, quelques variantes dans les objectifs de retour à l'emploi des personnes (article 1 de la convention), avec des compléments sur des aspects spécifiques (comme le développement de l'alternance, des actions de formation et de tutorat dans le cadre des contrats aidés...) ou des modulations de l'effort de formation par rapport à la convention nationale.

Une diversité des modes de fonctionnement des différentes instances du pilotage de la convention

Les instances mises en place aux différents niveaux varient selon les régions et les départements, à la fois dans leur organisation et les fréquences de réunions.

Le pilotage de la mise en œuvre de la convention est assuré par les Comités de pilotage régionaux (CPR – pilotage du dispositif par l'Etat – DRTEFP –, la délégation régionale Agefiph et le DIH du FIPHFP et le DR Pôle emploi). Ils se réunissent trimestriellement ou semestriellement, mais aussi irrégulièrement (deux régions parmi les six régions étudiées).

Les CCR (comités de concertation régionaux, instance d'information et de concertation sur la mise en œuvre de la convention), regroupent, en plus des membres du CPR, les responsables de Cap Emploi, les DDTEFP et les référents TH départementaux de Pôle emploi. A noter que dans certains cas, CPR et CCR se sont regroupés.

La présence des représentants des Cap Emploi, même si ce n'est qu'à titre consultatif, entraîne alors un risque de voir les questions d'ordre opérationnel prendre le pas sur les questions politiques de la collaboration. Pour pallier ce risque, dans une région, les représentants des Cap Emploi ne se joignent à la réunion que lors des débats à l'ordre du jour de la CCR.

Au **niveau départemental**, des comités de régulation locaux (CRL) associent la Direction territoriale de Pôle emploi et la Direction de Cap Emploi. S'y ajoutent souvent le référent départemental TH de Pôle emploi, un représentant de l'Agefiph, et selon les cas, la DDTEFP, le PDITH.

Ces CRL assurent le suivi du nombre d'orientations (répartitions des orientations par agence, parcours, indemnisé/non indemnisé). Leur fréquence de réunions est variable. Elle est mensuelle (en Haute-Garonne), trimestrielle (dans les Yvelines), annuelle ou semestrielle (dans la Sarthe).

Au-delà des réunions formelles du CRL, des rencontres (mensuelles ou bimestrielles) peuvent avoir lieu entre le référent départemental TH de Pôle emploi et le Directeur de Cap Emploi. Ces réunions permettent des remontées régulières (mensuelles) de données, l'évocation des points d'actualité, des échanges d'expériences...

Enfin, des **référents TH** sont présents dans chaque site Pôle emploi. Ils ont un rôle essentiel de personne ressource « handicap » pour les autres conseillers comme cela apparaît dans le chapitre suivant d'analyse du terrain.

Des conditions de mise en œuvre du pilotage perfectibles

Un pilotage principalement centré sur le suivi des flux

Le pilotage de la convention est centré sur le suivi des flux de cotraitance, c'est-à-dire des volumes de DETH orientés vers Cap Emploi par les conseillers Pôle emploi au regard des objectifs chiffrés de la convention (déclinés aux niveaux régional puis départemental).

La régulation de ces flux, préoccupation principale des instances de pilotage, s'avère délicate, dans la mesure où leurs évolutions, souvent irrégulières, conduisent soit à des dépassements des objectifs, soit au contraire à des risques de ne pas les atteindre.

Dans ces conditions, les instances de pilotage prennent de fréquentes mesures d'ajustement (rééquilibrages entre agences, entre départements, reports d'orientations d'une année sur l'autre...).

Cette focalisation sur les volumes de cotraitance – base du financement de Cap Emploi – s'accompagne, parallèlement d'une absence de suivi d'autres indicateurs d'évaluation de l'impact de la convention auprès des DETH : évolution des mises en formation, des placements, de la qualité des emplois, etc. Cette situation est confortée par l'impossibilité technique de produire certains des indicateurs cités dans la convention, par ailleurs perçus comme complexes par les acteurs, ou par l'absence d'informations statistiques régulières permettant de suivre, par exemple, les impacts du partenariat sur les trajectoires des DETH, les placements.

De la même façon, les instances ne suivent pas de données relatives à la nature des parcours des DETH orientés (accompagnement, recherche active) alors que cette question est un point sensible entre Pôle emploi et Cap Emploi.

Une articulation insuffisante entre les différents niveaux, national, régional, départemental et local

Cette focalisation généralisée sur les flux a probablement pour conséquence de diluer les réflexions sur les autres objectifs de la convention.

Au-delà des échanges « descendants » et « ascendants » concernant les données sur les flux d'orientation, ou de diffusions ponctuelles d'expériences locales (notamment du fait de certaines régions), il y a une insuffisance d'articulation et d'échanges entre les différents niveaux de pilotage de la convention. Aux yeux des acteurs régionaux et locaux interrogés, le CPN (Comité de pilotage national) n'a pas eu de réelle fonction de capitalisation et de rediffusion vers le terrain des expériences innovantes ; il n'a pas impulsé de réflexions sur certains aspects stratégiques de la convention et a été essentiellement vécu comme l'instance imposant des objectifs de cotraitance aux régions.

Les rendus des CPR aux CPN concernaient principalement les chiffres de la cotraitance et peu les constats sur les autres dimensions de la convention. Les CPR qui devaient remonter les chiffres de la cotraitance à la CPN, ont souvent négligé la question stratégique de la collaboration sur le PPAE entre les partenaires et fréquemment traité ce sujet en fin de réunion.

Le niveau départemental, également plus préoccupé par le suivi des chiffres de la cotraitance provenant des sites, a peu remonté d'informations sur les réalités de la cotraitance.

Et enfin les hiérarchies sur le terrain, qui rencontrent des problèmes de disponibilité dans le contexte de la fusion au sein de Pôle emploi et de l'augmentation du nombre des DE, ont également du mal à se mobiliser sur les aspects stratégiques de la cotraitance.

Afin de renforcer l'animation transversale entre les deux réseaux, une région a créé un **poste de coordinateur opérationnel** (financé par les DR de Pôle emploi et de l'Agefiph) qui assure l'animation et le développement de la collaboration (coordination et mutualisation entre départements). Les apports de cette fonction sont multiples en termes d'animation de terrain. Elle facilite la mise en œuvre de la convention en contribuant à mobiliser des prestations spécifiques, en favorisant les échanges d'information... Elle renforce également les moyens de pilotage du CPR.

Une animation locale en progrès

De **nombreuses actions d'animation de la convention** sont organisées. Elles partent d'initiatives portées soit par les hiérarchies de Pôle emploi et de Cap Emploi et du chargé de mission territorial, soit par les référents TH et des conseillers Cap Emploi.

Ces animations, qui revêtent des modalités variées, ont souvent comme objectif l'échange et la transmission de l'information entre les deux réseaux, point clé pour la bonne fin des objectifs de la collaboration. Quelques exemples d'actions :

- des réunions locales d'information sur les offres de services respectives,
- la réalisation d'outils d'information Intranet,
- la présentation de la convention de collaboration à tous les directeurs de sites,
- des fiches de présentation de l'offre Agefiph au format Pôle emploi.

Les entretiens avec les conseillers de Pôle emploi montrent qu'ils ne s'approprient pas facilement, voire pas du tout les outils mis en place.

Des groupes de réflexion et de travail entre les référents TH des agences Pôle emploi et l'ensemble des conseillers de Cap Emploi sont également souvent organisés dans certains sites. Leurs objectifs, très divers, témoignent de la volonté des acteurs d'approfondir leur collaboration. Ils visent à enrichir les relations entre les conseillers, à échanger les pratiques et à proposer des axes de travail communs Pôle emploi/Cap Emploi (par exemple sur les offres), à dresser des bilans partagés sur les collaborations entre l'ensemble des acteurs locaux...

Les référents TH considèrent généralement insuffisant le temps qui leur est alloué pour cette mission (pour certains, une demi-journée par mois), qui s'ajoute à leur mission de conseiller.

La mise en œuvre sur le terrain

Cette seconde partie a pour objet de présenter les conditions de mise en œuvre du partenariat entre les sites de Pôle emploi et ceux de Cap Emploi, en suivant les différentes phases d'accompagnement d'un demandeur d'emploi :

- la phase d'orientation – premier contact du DETH avec Pôle emploi : les modalités de l'orientation, les profils des publics orientés vers l'une et l'autre structure... ;
- la phase de prise en charge, mettant en évidence les possibilités d'accès des DETH aux différentes offres de services disponibles, les modalités de collaboration entre les deux structures (relations avec les entreprises, échanges de données, ...)
- enfin, la phase d'insertion professionnelle, en comparant, bien évidemment les taux de placement, mais aussi en identifiant les différents facteurs favorisant cette insertion.

Cette partie reprend les diverses informations recueillies dans le cadre de la partie qualitative ainsi que les résultats tirés de l'enquête quantitative.

Il apparaît préalablement important de présenter un certain nombre d'appréciations d'ordre général, concernant l'environnement et le contexte dans lequel se positionnent les différents acteurs du partenariat.

Un processus de coopération et de collaboration renforcé

La prise de conscience collective du passage d'une situation de « sous-traitance » à la situation de « cotraitance »

L'esprit de la convention a été assimilée par la plupart des acteurs : de la sous-traitance, « un cahier des charges qui est confié à un prestataire » vers la cotraitance « un accord qui permet de traiter un certain public avec un partage d'objectifs et qui implique négociation, échanges », ce qui s'est traduit généralement par le développement de relations solides entre les équipes sur le terrain.

La légitimation de Cap Emploi comme professionnel de l'accompagnement et de l'insertion des DETH

Le **réseau Cap Emploi** est, aujourd'hui, **reconnu et légitimé** en tant que « spécialiste » du handicap et de l'accompagnement des DETH vers l'insertion professionnelle en milieu ordinaire.

Globalement, l'enquête met en évidence une meilleure appréciation des DETH de leur accompagnement lorsque celui-ci est assuré par Cap Emploi. Ceci tient au fait que les conseillers Cap Emploi sont mieux formés sur la problématique du handicap, mais aussi qu'ils disposent de plus de marges de manœuvre (portefeuille moins important, plus de souplesse dans les rendez-vous, meilleure visibilité des offres de service).

La montée en puissance de pratiques de dialogue et de coopération sur le terrain

Des pratiques d'échange et de dialogue entre les conseillers des deux structures sont de plus en plus fréquentes. Des relations interpersonnelles se sont mises en place, favorisées par l'organisation de réunions communes entre équipes, des échanges sur des dossiers spécifiques, etc. Ces pratiques sont facilitées lorsque les conseillers Cap Emploi reçoivent au sein de l'agence de Pôle emploi les DETH qu'ils accompagnent.

L'orientation vers Cap Emploi : clé de voute de la cotraitance

Les six analyses départementales et locales ont mis en évidence des pratiques d'orientation différentes, qui vont de la décision par le seul conseiller Pôle emploi à des codécisions entre les deux partenaires.

Aux termes de la convention de collaboration, le conseiller Pôle emploi doit orienter vers Cap Emploi les DETH « ayant besoin, au regard de leur handicap, d'un accompagnement spécialisé de leur parcours d'insertion professionnelle ».

Pôle emploi ayant choisi un mode d'organisation sans conseiller spécialisé sur le handicap, tout conseiller peut donc accueillir un DETH pour définir son PPAE et doit donc, théoriquement, être en mesure d'apprécier si le handicap constitue un frein à l'emploi de la personne.

L'orientation presque systématique des DETH vers Cap Emploi

La pratique la plus courante des conseillers Pôle emploi est l'orientation d'une majorité de personnes détentrices d'une RQTH vers Cap Emploi, car ils se sentent peu armés pour estimer si le handicap constitue un obstacle au retour à l'emploi de la personne. Ceci pour diverses raisons :

- Ils ne sont pas formés aux problématiques du handicap et le recours aux ressources qui pourraient éclairer leur décision pose souvent problème ;
 - le référent TH n'est pas toujours disponible pour les aider à poser leur diagnostic ;
 - les informations disponibles sur le champ du handicap sont souvent insuffisantes et celles qui existent ont peu d'impact sur le terrain car les agents ont des difficultés à se les approprier.
- L'investissement nécessaire pour appréhender ce domaine leur semble important au regard du faible poids que représente le public handicapé par rapport à l'ensemble des demandeurs d'emploi (environ 7 %).
- Les agents ne peuvent pas non plus se référer à des critères d'orientation qui auraient été clairement définis et expliqués par les pilotes ou les animateurs de la convention. Et même s'il existe des instructions écrites sur certains sites, celles-ci ne rappellent que les critères définis dans la convention de collaboration.
- Enfin, la brièveté de l'entretien, conjuguée aux motifs précédents, ne les aide pas à poser le diagnostic.

Dans ces conditions, l'existence d'une structure spécialisée, reconnue et compétente (Cap Emploi) dans la prise en charge des DETH conforte les conseillers Pôle emploi dans cette pratique d'orientation de ce public. Un certain nombre de conseillers déclare aussi utiliser les possibilités que leur offre la cotraitance (comme ils le font avec l'APec ou à la Mission locale), pour essayer de limiter, sinon ne pas accroître leur forte charge de travail.

Ceci conduit certains conseillers de Cap Emploi à émettre des réserves sur la qualification des conseillers de Pôle emploi dans leur rôle de premier diagnostic – notamment de l'évaluation des freins à l'emploi – et donc, de la fiabilité des orientations qu'ils effectuent. Ils estiment fréquemment que les DETH qui leurs sont envoyés sont ceux qui sont les plus éloignés de l'emploi, Pôle emploi « se réservant » les publics les plus aisément insérables.

Quelques pratiques plus nuancées lorsque le conseiller a une connaissance des problématiques du handicap

Un petit nombre de conseillers Pôle emploi a une expertise « handicap » du fait d'une expérience professionnelle antérieure (c'est le cas, par exemple, des agents spécialisés sur le public handicapé dans une organisation antérieure de l'ANPE). C'est aussi le cas bien sûr des référents TH, dont on doit rappeler qu'ils ont également un portefeuille de demandeurs d'emploi en suivi comme tout autre conseiller.

On observe que ces agents fondent en général leur décision d'orientation sur un faisceau de critères et non plus sur le seul critère de l'existence d'une RQTH.

Ces critères sont pragmatiques et souvent propres à chaque conseiller. Ils sont, de fait, difficilement « objectivables », même si l'on retrouve certaines similarités.

C'est ainsi que sont pris en compte le parcours professionnel antérieur du DETH, le marché du travail local, des aspects plus personnels. Par exemple, des difficultés sociales, financières, linguistiques, les addictions..., mais aussi une expérience de mobilisation régulière d'un réseau de prestataires locaux

spécialisés dans le champ du handicap en sous-traitance de Pôle emploi (par ex. pour des bilans, l'élaboration de projets professionnels...) entraînent plutôt une orientation du DETH vers Pôle emploi.

En revanche, pour l'orientation vers Cap Emploi, la motivation du DETH pour retrouver du travail est souvent un critère retenu.

Il peut arriver qu'un même critère constitue un motif d'orientation vers l'une ou l'autre structure. Le cas le plus patent est celui de l'existence ou de l'absence d'un projet professionnel du DETH qui, selon les conseillers, donne lieu à une orientation vers Cap Emploi ou vers Pôle emploi.

La facilité d'accès du site pour le DETH par rapport à son domicile est également prise en compte dans la décision d'affectation à Pôle emploi ou à Cap Emploi.

Enfin, des conseillers Pôle emploi déclarent prolonger souvent la durée de certains entretiens (avec l'accord de leur hiérarchie) ou bien définissent le parcours et les actions à mettre en œuvre après plusieurs entretiens avec la personne.

En conclusion, l'expertise propre de certains conseillers Pôle emploi dans le champ du handicap les rend plus apte à apprécier le frein potentiel lié au handicap et la distance à l'emploi du DETH et donc à effectuer une orientation plus qualifiée vers l'une ou l'autre structure.

Des démarches d'orientation partenariales

Pour pallier les difficultés d'orientation par les conseillers Pôle emploi, certains sites ont mis en place une organisation basée sur une approche partagée de l'orientation et la codécision entre Pôle emploi et Cap Emploi. Trois situations observées :

- Les décisions d'orientation sont partagées par le référent TH et Cap Emploi dans le cadre d'une réunion collective d'information des DETH (« ateliers TH »), avec possibilité pour chaque DETH d'avoir un premier entretien individuel.
- La décision d'orientation vers Cap Emploi, prise dans le cadre du 1^{er} entretien avec le conseiller Pôle emploi, n'est effective qu'après validation lors d'une réunion mensuelle de diagnostic partagé et d'une réunion d'information collective des DETH par Cap Emploi.
- Les décisions d'orientation pour les premières demandes de RQTH (et éventuellement les demandes de renouvellement) sont prises en équipe pluridisciplinaire de la CDAPH, à laquelle participent un représentant de Pôle emploi (le référent TH généralement) et un représentant de Cap Emploi. La nomination d'un référent Pôle emploi ou d'un référent Cap Emploi pour le DETH en sortie de CDAPH est déjà significative de l'orientation de la personne vers l'une ou l'autre structure. Des critères d'orientation vers Cap Emploi ont été définis par le Comité de régulation locale : handicap spécifique, éloignement de l'emploi, CRP, métiers pour lesquels Cap Emploi dispose d'offres (appelés « métiers en tension » par le Cap Emploi).

Ces démarches permettent aux équipes de mieux se connaître, de susciter des échanges sur leurs compétences, leurs offres de services respectives, de conforter le fonctionnement de la cotraitance et de créer des habitudes de collaboration.

Toutefois, elles mobilisent des moyens importants (des conseillers et du temps) et se heurtent dans certains sites à des difficultés d'organisation, si bien qu'elles ont dû parfois être abandonnées ou n'ont pu être généralisées à l'ensemble du département.

L'impact des pratiques d'orientation sur le processus de cotraitance

Les pratiques relevées ne sont pas sans conséquences non seulement d'un point de vue conventionnel, mais aussi au plan de la qualité de la prise en charge des DETH et sur les relations entre les deux structures.

Des flux et des rythmes d'orientation régulés a posteriori versus une régulation au fil de l'eau

Lorsque la décision d'orientation est prise par le conseiller Pôle emploi lors du premier entretien (cas le plus fréquent), qui applique ses critères d'orientation, quand il ne s'agit pas de la seule RQTH, on relève de

fréquentes dérives quantitatives avec dépassement du nombre de personnes orientées vers Cap Emploi par rapport à l'objectif conventionnel départemental.

Les quotas de personnes à adresser à Cap Emploi sont souvent atteints bien avant la fin de l'année. Les orientations des DETH dès le deuxième trimestre, tendent à se ralentir voire à être suspendus. La régulation des flux se fait donc a posteriori, avec des incidences importantes dans les délais de prise en charge par Cap Emploi.

Cette irrégularité des rythmes et des flux d'orientation a deux conséquences négatives majeures : d'une part une charge de travail irrégulière pour Cap Emploi avec des pics d'activité difficiles à assurer, facteur de tension entre les deux partenaires, d'autre part le maintien, par défaut, à Pôle emploi de DETH dont la prise en charge par Cap Emploi aurait été plus adaptée.

Les pratiques de diagnostic partagé observées permettent de mieux lisser les flux de DETH adressés à Cap Emploi. La régulation se fait ainsi de manière anticipée ou tout au moins au fil de l'eau. Les orientations sont aussi de meilleure qualité car prises sur la base de décisions consensuelles.

Des retours de DETH vers Pôle emploi après un premier entretien avec Cap Emploi

On relève que certaines orientations vers Cap Emploi sont des erreurs administratives (par ex. des demandeurs se déclarent handicapés, mais ne disposent pas de RQTH, d'autres ont été orientés vers le milieu protégé qui n'est pas du ressort de Cap Emploi). Ceci donne lieu à un « retour » des personnes concernées vers Pôle emploi. Ces situations exacerbent les relations entre les deux structures et sont dommageables pour les DETH car elles allongent les délais de démarrage de leur suivi.

Quels profils de DETH vers Pôle emploi ou vers Cap Emploi ?

L'enquête statistique permet de dégager des portraits de DETH suivis par l'une et l'autre structure. Une des premières questions à laquelle l'enquête doit répondre est de comparer les publics suivis respectivement par Pôle emploi et Cap Emploi. La réponse est relativement complexe, et peut se présenter comme suit :

1) si on regarde les critères de comparaison un par un, on peut conclure que les deux publics sont proches, ou présentent quelques écarts ;

Des profils « démographiques » relativement homogènes

- Des hommes et des femmes en proportion identique (57 % d'hommes dans les deux structures).
- Des âges comparables avec une concentration de la tranche 30-49 ans légèrement plus accentuée pour Cap Emploi (62 %) que pour Pôle emploi (58 %).
- Des situations de handicaps relativement comparables, avec près de 50 % de handicaps moteurs et des écarts peu significatifs pour les autres handicaps, même si Cap Emploi a légèrement plus de demandeurs d'emploi victimes de maladies invalidantes (36 %) que Pôle emploi (33 %), mais un peu moins de personnes souffrant de déficiences intellectuelles et de maladies mentales (10 % contre 13 %).
- Des CSP à peu près identiques : essentiellement des ouvriers (40 %) et des employés (32 %), légèrement plus de techniciens à Cap Emploi (11 %) qu'à Pôle emploi (7 %).

Des écarts un peu plus marqués pour les critères liés aux niveaux de formation et aux parcours professionnels antérieurs

- Une majorité de titulaires d'un CAP (29 %) parmi les deux types de publics, mais des niveaux de diplômes plus faibles pour Pôle emploi (28 % sans diplôme et 7 % avec un diplôme supérieur au Bac) que pour Cap Emploi (21 % sans diplôme et 10 % avec un diplôme supérieur au Bac).
- En moyenne, la situation antérieure par rapport à l'emploi des DETH suivis par Cap Emploi est plus favorable que celle de ceux suivis par Pôle emploi, avec :
 - 83 % des DETH (Cap Emploi) ayant travaillé au moins trois ans avant leur inscription, contre 77 % (Pôle emploi) et respectivement 6 % et 9 % à n'avoir jamais travaillé

- 52 % des DETH (Cap Emploi) ayant eu un CDI avant leur chômage contre 44 % (Pôle emploi), sachant que les CDI de Cap Emploi étaient plus souvent à plein temps.

Ces résultats reflètent bien certains critères d'orientation énoncés par des conseillers (et certainement appliqués intuitivement par d'autres sans que cela soit énoncé), à savoir le maintien à Pôle emploi de DETH qui ont le moins souvent travaillé dans les années qui précèdent leur inscription et plus souvent sur des contrats précaires.

2) néanmoins, leurs distances à l'emploi les différencient fortement, laissant supposer qu'existent en réalité, un certain nombre de données difficilement identifiables ou non mesurables (des variables « cachées ») qui expliquent, en réalité cette différence ;

Des écarts très importants concernant les distances à l'emploi

Les résultats sur les distances à l'emploi des deux populations mettent en évidence des situations très contrastées entre les deux structures : 40 % de recherche accompagnée (y compris la mobilisation pour l'emploi) et 60 % de recherche active à Pôle emploi – et une situation totalement inversée à Cap Emploi, avec 69 % de recherche accompagnée et 31 % de recherche active.

Ces données semblent donc conforter le sentiment des conseillers Cap Emploi de devoir accompagner les DETH aux parcours les plus complexes

3) cette hypothèse est confirmée par la mise en évidence d'une typologie, combinaison de plusieurs variables qui montre que, prises une à une, elles ne sont pas discriminantes mais que la combinaison l'est. La typologie fait apparaître six profils fortement contrastés qui se répartissent de façon différenciée dans l'une ou l'autre structure.

La mise en évidence de six groupes de publics répartis de façon différenciée dans l'une et l'autre structure

A partir de variables « objectivables », la typologie réalisée met en évidence six profils spécifiques fortement différenciés², qui se répartissent de façon inégale entre Pôle emploi et Cap Emploi – confortant ainsi l'hypothèse de publics différents pris en charge par chacune des structures.

Six profils ont été différenciés, dont les caractéristiques essentielles sont décrites dans la synthèse statistique de l'étude. Ces six profils se répartissent de la façon suivante :

Répartition des DETH selon les six profils (%)						
Profil 1	Profil 2	Profil 3	Profil 4	Profil 5	Profil 6	Total
30,1	15,2	16	14,3	10,3	14,1	100,0

Par exemple, le « profil 2 » , composé essentiellement de CSP supérieures, ayant principalement un handicap physique, est surreprésenté à Cap Emploi, tandis qu'à contrario, le « profil 6 », composé surtout de DETH plus jeunes que l'ensemble, n'ayant jamais travaillé et avec une proportion plus importante que la moyenne de handicap mental ou intellectuel est sous-représenté à Cap Emploi.

Au-delà de ces critères tangibles, nous l'avons vu, certains conseillers s'appuient aussi sur leurs propres perceptions de certains facteurs : par exemple l'appréciation de la motivation du DETH pour retrouver un emploi, leur représentation de tel ou tel handicap, leur approche de la mission de Cap Emploi... – autant de critères difficilement mesurables et quantifiables, qui entrent in fine en jeu dans la décision d'orientation vers telle ou telle structure.

Les conditions de prise en charge et d'accompagnement des DETH et les modalités de collaboration

On peut distinguer dans l'accompagnement, d'une part, ce qui relève de la prise en charge directe du DETH par le conseiller de Pôle emploi ou de Cap Emploi au cours des rencontres qui vont avoir lieu tout au long du parcours jusqu'à son insertion professionnelle, et d'autre part, des prestations (bilan professionnel, formation, prise en charge médicale, etc.) qui sont dispensées par une autre personne ou structure.

² La description de ces profils figure dans le rapport « synthèse statistique ».

Une programmation des entretiens plus souple à Cap Emploi

Les résultats de l'enquête auprès des DETH montrent que l'approche de Cap Emploi paraît mieux satisfaire les attentes des demandeurs d'emploi que celle de Pôle emploi. On relève pour Cap Emploi :

- Plus de souplesse dans l'organisation des entretiens :
 - des délais plus rapides : 31 % des DETH à Cap Emploi contre 24 % à Pôle emploi ont un délai de moins d'un mois entre l'inscription et le 1^{er} entretien ; cela est lié à l'organisation des deux structures, Pôle emploi prévoyant la mise en place du Suivi mensuel à partir du 4^e mois.
 - des fréquences sans doute moins rigides : 13 % des DETH à Cap Emploi contre 5 % à Pôle emploi ont eu plusieurs entretiens par mois, 19 % à Cap Emploi contre 13 % à Pôle emploi ont eu des entretiens tous les deux mois.
- Une proximité plus forte des conseillers et une meilleure identification de ces derniers (l'existence plus fréquente d'un « interlocuteur permanent »).
- Une expertise rassurante et une meilleure reconnaissance du travail réalisé par le conseiller : 60 % des DETH suivis par Cap Emploi pensent que les entretiens les ont aidés contre 37 % à Pôle emploi.

Les structures Pôle emploi et Cap Emploi n'ont évidemment ni les mêmes organisations, ni les mêmes modes de fonctionnement. Les entretiens avec le conseiller Pôle emploi sont beaucoup plus « normés » dans leur cadencement (obligation du suivi mensuel) que ceux du conseiller Cap Emploi. Avec un portefeuille souvent plus réduit en effet, et ceci malgré des volumes comparables, le conseiller Cap Emploi peut moduler le rythme et la durée des entretiens alors que l'offre de service de Pôle emploi entraîne le conseiller à respecter un calendrier et un horaire propres au fonctionnement des agences. Il est aussi fréquent que le conseiller Cap Emploi propose des rendez-vous rapprochés au démarrage de l'accompagnement lorsqu'il s'agit d'aider le DETH à bâtir un projet professionnel ; ces rendez-vous pouvant devenir plus espacés lorsque la prise en charge se prolonge.

Un recours inégal aux offres de service existantes

Des freins à la mobilisation des offres de service respectives

Du côté de Pôle emploi, les conseillers utilisent relativement peu les dispositifs Agefiph, non seulement parce qu'ils ne disposent pas en général d'une information claire sur cette offre de services, mais aussi, globalement, par manque de disponibilité pour en acquérir une connaissance opérationnelle et pour se consacrer aux problématiques d'un public dont le volume est faible par rapport à l'ensemble de leur portefeuille.

Les conseillers Cap Emploi mobilisent en revanche plus fréquemment les dispositifs Pôle emploi.

Les conseillers des deux structures insistent sur la lourdeur des procédures réciproques pour mettre en œuvre des prestations croisées. Par exemple, des conseillers Cap Emploi citent les montages compliqués de l'évaluation en milieu de travail - EMT - (prestation qu'ils apprécient), pour des raisons administratives. Les conseillers Pôle emploi, quant à eux, ne peuvent pas réaliser de prescription directe de la plupart des mesures Agefiph, même si certaines simplifications sont en cours de mise en œuvre.

Dans certains sites Pôle emploi, les conseillers Cap Emploi assurent une présence régulière et un accompagnement des DETH dans les agences Pôle emploi (Haute-Garonne, Sarthe, Savoie...). Cette présence favorise le dialogue entre conseillers, et contribue, de ce fait, à améliorer les compréhensions mutuelles entre les équipes. Les rencontres, organisées ou fortuites, entre conseillers de Pôle emploi et de Cap Emploi permettent ces échanges et améliorent la collaboration : demandes ponctuelles de conseillers Cap Emploi sur des dispositifs de droit commun, interrogations de conseillers Pôle emploi sur des dossiers de TH qu'ils suivent... autant de situations informelles qui fluidifient les relations entre les équipes.

La mobilisation de prestations d'accompagnement plus importante chez Cap Emploi

Les déclarations des DETH interrogés dans le cadre de l'enquête quantitative montrent un recours inégal aux prestations d'accompagnement :

- 32 % des DETH Cap Emploi contre 20 % des DETH Pôle emploi ont bénéficié d'une action d'évaluation ;
- 35 % des DETH Cap Emploi contre 27 % des DETH Pôle emploi ont bénéficié d'un bilan professionnel ou de compétences ;
- 48 % des DETH Cap Emploi contre 38 % des DETH Pôle emploi ont suivi ou suivaient une formation.

Ce recours plus fréquent aux prestations existantes par Cap Emploi explique sans doute, en partie, la perception de meilleures conditions de prise en charge par cette structure (relevées ci-dessus), la capacité du conseiller à mobiliser une offre de service adaptée aux besoins du DETH étant un élément déterminant de la qualité de l'accompagnement.

Une collaboration insuffisante dans l'action auprès des employeurs

La présentation des offres aux DETH : des progrès possibles

Les résultats tirés de l'enquête statistique montrent que les DETH ont une opinion relativement négative sur la question des offres d'emploi, avec 45 % de personnes déclarant n'avoir jamais reçu de propositions d'offres d'emploi, tant par Pôle emploi que par Cap Emploi. Quoi qu'il en soit, il est important de signaler que les DETH se déclarent satisfaits de l'adéquation des offres présentées à leurs attentes (65 % pour Cap Emploi et 55 % pour Pôle emploi).

Ce manque de performance peut être lié à un manque de collaboration entre les deux structures autour de la mise en commun des offres et de la relation avec les entreprises.

Peu de mutualisation des offres d'emploi

Le placement des DETH représente pour l'une ou l'autre structure, in fine, un indicateur de réussite, d'efficacité et de qualité. Cet état de fait crée, même si elle ne s'exprime pas ouvertement, une situation de concurrence qui est un frein « naturel » à la transmission spontanée d'une offre d'emploi d'une structure vers l'autre.

Chaque structure propose des offres d'emploi aux DETH à partir de la base qu'il possède et qui n'est pas organisée comme un fichier unique entre Pôle emploi et Cap Emploi. Ceci n'exclut pas que des offres d'emploi ciblées, susceptibles de répondre à un profil bien identifié, puissent être transmises au partenaire, notamment de Pôle emploi vers Cap Emploi. Nous avons aussi noté des réunions conjointes où sont croisés les fichiers Pôle emploi et Cap Emploi que le cas d'une région où les offres Cap Emploi sont visibles par Pôle emploi par le biais d'une rubrique TH dans les offres d'emploi consultables en ligne.

Des actions essentiellement ponctuelles en direction des entreprises

De façon générale, les politiques de relations et de prospections conjointes auprès des entreprises restent embryonnaires, elles ne sont ni systématiques, ni organisées. Un seul site a mis en œuvre une action systématique et permanente en direction des entreprises, avec un conseiller de Cap Emploi spécialisé sur la prospection, le traitement et la diffusion des offres d'emploi (via e-partenet).

Néanmoins, des actions communes sont ponctuellement mises en œuvre dans tous les sites analysés. Elles sont très variées. On relève l'organisation :

- de prospections communes auprès d'entreprises au moment de l'ouverture d'un site ;
- de forums d'entreprises, de semaines de l'emploi, d'opérations de « job dating » ;
- d'actions communes de prospection auprès d'entreprises Quota 0.

Les outils informatiques : des dysfonctionnements

Les outils informatiques censés faciliter les procédures et les échanges entre les deux structures posent souvent des problèmes de fonctionnement qui conduisent à des difficultés pour les DETH et un alourdissement de la gestion pour les conseillers.

Chaque structure travaille sur un système spécifique (Duo pour Pôle emploi, Parcours H pour Cap Emploi), l'outil Duda doit permettre d'échanger les données (notamment le dossier du DETH) ; dans ce contexte :

- Pôle emploi ne peut pas avoir accès aux informations Duda (notamment les contenus des entretiens et les plans d'actions) ;
- des problèmes de basculement des informations transmises par Pôle emploi vers Cap Emploi (par exemple lors des orientations) de Duda vers Parcours H ; ces pertes d'informations sur les orientations nécessitent des reprises manuelles, source de lourdeur administrative (Haute-Garonne) ;
- enfin, signalons que la Cnil a restreint la richesse (pas de texte « libre ») et l'accès des informations contenues dans Duda.

Ces difficultés d'échange ne facilitent pas la collaboration entre les deux structures.

Les informations qui sont produites par ces outils informatiques ne permettent pas de suivre de façon précise les « circuits » et les situations souvent complexes des DETH : alternance de prise en charge par Pôle emploi et Cap Emploi, changement de statut (DE et DETH)...

Les placements et l'insertion professionnelle

Autant de DETH en emploi issus de l'accompagnement de Pôle emploi et Cap Emploi

Les résultats en « taux de placement » et en « qualité » de l'insertion professionnelle (type de contrats) des deux structures sont très proches malgré les différences perçues par les DETH dans l'accompagnement entre Pôle emploi et Cap Emploi évoquées ci-dessus.

Ainsi, sur 100 DETH interrogés, 32 ayant été suivis par Pôle emploi et 33 par Cap Emploi travaillaient au moment de l'enquête, dont :

- en emploi non précaire (CDI ou CDD > 6 mois) : 17 suivis par Pôle emploi, 19 par Cap Emploi ;
- en emploi précaire : 15 suivis par Pôle emploi, 14 par Cap Emploi.

Sur les 68 personnes sans emploi au moment de l'enquête et ayant été suivis par Pôle emploi, 5 avaient eu précédemment un emploi non précaire et 9 un emploi précaire.

Sur les 67 personnes sans emploi au moment de l'enquête et ayant été suivis par Cap Emploi, 4 avaient eu précédemment un emploi non précaire et 9 un emploi précaire.

Deux préalables propices à l'insertion

L'enquête statistique montre que deux séries d'actions font la preuve de leur efficacité en matière d'insertion.

La formation

Le fait d'avoir bénéficié d'une formation augmente de 3 % à 4 % (différence statistiquement significative) le taux d'insertion des DETH, que ce soit pour Pôle emploi ou pour Cap Emploi. Pour autant, les DETH ne pensent pas spécialement que la formation les aide à trouver un emploi. La formation semble donc être un outil efficace mais dont l'effet est peu valorisé par les DETH.

La présentation d'offres

Pour les deux structures, le fait d'avoir bénéficié de propositions d'offres d'emploi a un impact positif important sur le taux d'insertion, tant pour Pôle emploi (+7 %) que pour Cap Emploi (de façon encore plus nette : +14 %).

Ceci peut apparaître comme une tautologie, elle prouve toutefois que les offres sont présentées à bon escient par les conseillers.

L'analyse des facteurs qui favoriseraient les taux d'insertion montre quelques différences entre les résultats des deux structures³.

L'âge

La probabilité d'obtenir un emploi diminue nettement pour les DETH de plus de 50 ans. Néanmoins, ce phénomène est bien plus marqué à Pôle emploi qu'à Cap Emploi, puisque les résultats en matière d'insertion, notamment en emplois non précaires, sont significativement meilleurs à Cap Emploi (3 % de CDI ou CDD supérieurs à six mois en plus).

Pour les DETH de 18-29 ans les résultats sont plutôt similaires pour les deux structures ; sur cette tranche d'âge, l'insertion vers l'emploi de qualité est la même pour les deux organismes, Pôle emploi réalisant une meilleure insertion vers l'emploi précaire sur les 30-49 ans (28 % contre 23 %).

La nature du handicap

Le type de handicap influence les résultats en matière d'insertion et le multi-handicap est très nettement lourd de conséquence. D'une manière générale, et même s'il faut être prudent avec les résultats qui peuvent porter sur des effectifs très faibles, Pôle emploi apparaît plus performant pour les handicaps physiques (auditifs, visuels, moteurs) et Cap Emploi pour les handicaps intellectuels ou mentaux. Ce dernier constat pourrait s'expliquer par la possibilité pour Cap Emploi de collaborer avec des prestataires spécialisés dans ces types de handicap, qui requièrent des accompagnements très spécifiques.

Le niveau de diplôme

L'obtention ou non d'un emploi dépend du diplôme, avec des variations nettes entre Pôle emploi et Cap Emploi.

A Cap Emploi, l'insertion des DETH progresse linéairement avec le diplôme passant de 26 % de personnes trouvant un emploi de plus de trois mois pour des personnes sans diplôme, à 42 % de personnes décrochant un emploi de plus de trois mois avec un diplôme équivalent ou supérieur au Bac.

A Pôle emploi, la différence d'insertion selon le diplôme existe mais elle est nettement moins marquée.

La CSP antérieure à l'inscription

A Cap Emploi, l'intégration des DETH dépend de leur CSP et progresse avec celle-ci. On passe ainsi de 55 % de DETH n'ayant pas eu d'emploi de plus de trois mois parmi les ouvriers, à 46 % parmi les professions intermédiaires et supérieures.

En revanche, aucune différence significative n'apparaît pour les DETH de Pôle emploi.

Le métier

On peut analyser le volet « métier » selon une double approche :

- tout d'abord, les différences de taux d'insertion selon le métier recherché : certains métiers sont-ils favorables à l'insertion, et notamment l'insertion durable, que d'autres ?
- ensuite, du point de vue du lien entre le métier initial (avant l'inscription) et le métier obtenu : le nouveau métier est-il identique, différent de l'ancien ? ; est-il possible d'identifier s'il y a eu reclassement, déclassement ?

Sur le premier point : l'insertion en emploi dépend nettement du métier recherché. En particulier les intervenants éducatifs ou sociaux et médicosociaux sont ceux qui ont le plus fort taux d'insertion en emploi de qualité et le plus faible taux « sans emploi ».

³ Il n'est pas possible de produire de résultat statistique pour certains facteurs structure par structure ou bien même globalement, en raison des marges d'erreur qui peuvent être élevées lorsque les effectifs concernés sont très faibles.

Les DETH qui cherchaient à travailler en dans les transports et la logistique sont ceux qui ont le plus fréquemment trouvé des emplois précaires (29 % contre 24 % dans l'ensemble).

Inversement, avec 21 % d'emplois précaires, les DETH qui cherchaient dans les services administratifs et commerciaux sont ceux qui ont eu le moins d'emplois de cette nature.

Les industries de process, l'agriculture et la pêche, le secteur du bâtiment et travaux publics mais aussi les cadres administratifs et commerciaux sont ceux qui ont eu le moins accès à des emplois de qualité.

Sur le second point, les différences sont très sensibles selon le métier initial ; ainsi, 84 % des DETH qui étaient dans une industrie de process et qui recherchent dans ce même secteur obtiennent un métier d'une autre famille. Ce taux descend à 38 % pour les DETH qui cherchent dans les services aux personnes et à la collectivité. Par ailleurs, on peut observer certaines situations nettes de déclassement : par exemple, alors que 31 % des « anciens » cadres administratifs et commerciaux ont retrouvé un emploi avec ce même statut, 26 % d'entre eux ont un emploi dans les « services administratifs et commerciaux » et 7 % dans la « distribution et vente » - signe très probable d'un déclassement professionnel.

Annexe : enquête statistique

Geste et CSA ont réalisé entre mai et septembre 2009 l'évaluation du partenariat renforcé entre l'ANPE/Pôle Emploi, l'Agefiph et Cap Emploi, prévue dans l'article 5 de la convention de collaboration 2007-2008.

Cette évaluation comporte une enquête quantitative pour laquelle la collecte des données a été réalisée par CSA, auprès de travailleurs handicapés ayant été suivis par Pôle emploi ou Cap Emploi entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2007.

L'enquête : la mise en œuvre de quotas

Il a été considéré comme indispensable de définir, au moment de la réalisation de l'enquête, des quotas permettant d'éliminer les éventuels « effets de structure ».

En effet, les comparaisons des exploitations des enquêtes peuvent s'avérer difficiles à interpréter directement : par exemple, les écarts des taux de placement peuvent s'expliquer soit par les caractéristiques spécifiques des DETH suivis par chaque structure, soit par les méthodes et pratiques utilisées par chacune d'entre elles.

Pour « éliminer » les effets de structure, les deux échantillons (les DETH suivis respectivement par Pôle emploi et par Cap Emploi) retenus pour les enquêtes ont été identiques, en retenant les **caractéristiques des DETH suivis par Cap Emploi comme base de comparaison** ; les personnes enquêtées suivies par Pôle emploi ont été sélectionnées en fonction d'un nombre significatif – mais nécessairement limité – de variables : obligation d'emploi, parcours, situation familiale, catégorie de chômeur (les quotas).

Une fois les enquêtes réalisées dans ces conditions, la méthode a été validée, en constatant que les deux échantillons présentaient les mêmes caractéristiques en regard des autres variables non prises en compte dans le redressement : le sexe, les tranches d'âge, le niveau de diplôme, etc. ; quelques écarts, mais faibles, ont été observés concernant la nature du handicap et la situation professionnelle avant le premier semestre 2007.

En conclusion, la méthode de sondage proposée s'est avérée valide.

Les exploitations

Les analyses tiennent compte de la population réelle

Dans ces conditions, l'exploitation directe des données issues de l'enquête permet ainsi de comparer des populations « homogènes » en regard de leurs principales caractéristiques. De ce fait, les différentes analyses permettront d'évaluer les effets des actions mises en œuvre, respectivement par Pôle emploi / Cap Emploi, en « éliminant » l'impact éventuel des spécificités réelles des deux catégories de DETH : il s'agira, dans ce cas, de résultats « sans effets de structure ».

A contrario, il est quand même nécessaire de pouvoir analyser les résultats « réels » des actions mises en œuvre (par exemple l'insertion professionnelle) par chacune des deux structures ; nous avons donc été conduit à effectuer des **redressements**, en reconstituant, en quelque sorte, les populations réelles (en l'espèce celle de Pôle emploi – celle de Cap Emploi n'ayant pas été modifiée). Ce redressement a constitué à s'appuyer sur la variable **type de parcours** qui est celle qui différencie fondamentalement les deux groupes de DETH (voir ci-dessous).

On parlera dans ces cas, d'analyses « avec effet de structure » (c'est-à-dire avec une population enquêtée qui suit la structure de la population Pôle emploi d'origine, à la suite du redressement réalisé).

On va voir que les publics DETH de Pôle emploi et de Cap Emploi sont relativement peu différents ; ceci explique largement, que dans une grande majorité des cas, les résultats « avec » et « sans » effets de structure ne présentent pas d'écarts significatifs.

Dans ces conditions, tout au long de la présentation des résultats, ne seront présentées que les données issues directement de l'exploitation des enquêtes (soit « sans effet de structure ») chaque fois que ces écarts seront non significatifs.

Bien évidemment, dans le cas contraire, les deux groupes de résultats seront présentés et interprétés.

Les sondages : marges d'erreurs et résultats significatifs

On rappelle qu'un sondage comporte toujours une marge d'erreur. Pour ce sondage, la marge d'erreur (qui dépend essentiellement du nombre de personnes interrogées mais qui dépend aussi du type de questions posées) est estimée autour de 2 %.

Ainsi, un écart de moins de 2 % entre deux populations n'est généralement pas significatif (lorsqu'il l'est, cela sera signalé explicitement).

Les profils des DETH interrogés

L'enquête, réalisée par CSA a eu lieu du 3 au 20 juillet ; 3 134 DETH ont été interrogés (1 586 suivis par Pôle emploi et 1 548 suivis par Cap Emploi).

Les publics ayant été suivis respectivement par Pôle emploi et par Cap Emploi entre le 1^{er} janvier 2007 et le 30 juin 2007 présentent les caractéristiques suivantes.

- Peu de différences entre les deux catégories de publics pour les sexes (57 % d'hommes) et les âges (une concentration de la tranche 30-49 ans légèrement plus accentuée pour Cap Emploi (62 %) que pour Pôle emploi (58 %)).
- Des niveaux de diplômes sensiblement plus bas pour Pôle emploi (28 % sans diplôme et 7 % avec un diplôme supérieur au Bac) que pour Cap Emploi (21 % sans diplôme et 10 % avec un diplôme supérieur au Bac) ; la majorité des deux types de publics étant titulaires d'un CAP (29 %).
- Des situations de handicaps relativement comparables : majoritairement des handicaps moteur (47 %), et chez Cap Emploi légèrement plus de maladies invalidantes (36 %) que chez Pôle emploi (33 %), mais un peu moins de déficiences intellectuelles et maladies mentales (10 % contre 13 %) – sans que ces écarts soient très significatifs.
- Une situation antérieure par rapport à l'emploi plutôt plus favorable pour les DETH suivis par Cap Emploi que pour ceux suivis par Pôle emploi :
 - 83 % des DETH (Cap Emploi) avaient travaillé au moins trois ans avant leur inscription, contre 77 % (Pôle Emploi), et ils étaient respectivement 6 % et 9 % à n'avoir jamais travaillé ;
 - 52 % des DETH (Cap Emploi) avaient un CDI avant leur chômage, contre 44 % (Pôle emploi)
 - Pour 67 % d'entre eux (Cap Emploi), il s'agissait d'un emploi à plein temps, contre 62 % (Pôle emploi).
- Les CSP des deux publics sont à peu près identiques : essentiellement des ouvriers (40 %), employés (32 %), et légèrement plus de techniciens à Cap Emploi (11 %) qu'à Pôle emploi (7 %)
- Des différences très significatives concernant, les conditions de prise en charge et d'accompagnement (type de parcours) ; la répartition des parcours des DETH est la suivante :
 - A Pôle emploi, recherche accompagnée (+ mobilisation emploi) : 40 % - recherche active : 60 %
 - A Cap Emploi, recherche accompagnée (+ mobilisation emploi) : 69 % - recherche active : 31 %
- Trois métiers sont particulièrement recherchés :
 - 23 % des DETH recherchent un emploi dans les services aux personnes et à la collectivité. Ce taux est légèrement supérieur à Pôle emploi par rapport à Cap Emploi ;
 - 17 % des DETH recherchent un emploi dans les services administratifs et commerciaux. Ce taux est légèrement supérieur à Cap Emploi par rapport à Pôle emploi ;
 - 12 % des DETH recherchent un emploi dans les transports et la logistique.

Métier recherché	Cap Emploi	Pôle emploi	Ensemble
Intervenant éducatif, social, médico-social	6%	4%	5%
Cadres administratifs et commerciaux	3%	3%	3%
Technicien, maîtrise ou cadre industriel	3%	2%	3%
Service aux personnes et à la collectivité	21%	25%	23%
Services administratifs et commerciaux	19%	15%	17%
Hôtellerie et restauration	3%	5%	4%
Distribution et vente	9%	9%	9%
Agriculture et pêche	4%	5%	5%
Bâtiment, travaux publics et extraction	4%	4%	4%
Transports et logistique	12%	12%	12%
Mécanique, électricité et électronique	7%	8%	7%
Industrie de process	4%	4%	4%
Personnel de type artisanal	2%	2%	2%
Maîtrise, technicien, cadres techniques hors industrie.	2%	2%	2%
Total	100%	100%	100%

Clé de lecture : 6 % des DETH inscrits à Cap Emploi recherchent un emploi comme intervenant éducatif, social ou médico-social.

Comparaisons des DETH suivis par Cap Emploi et Pôle emploi

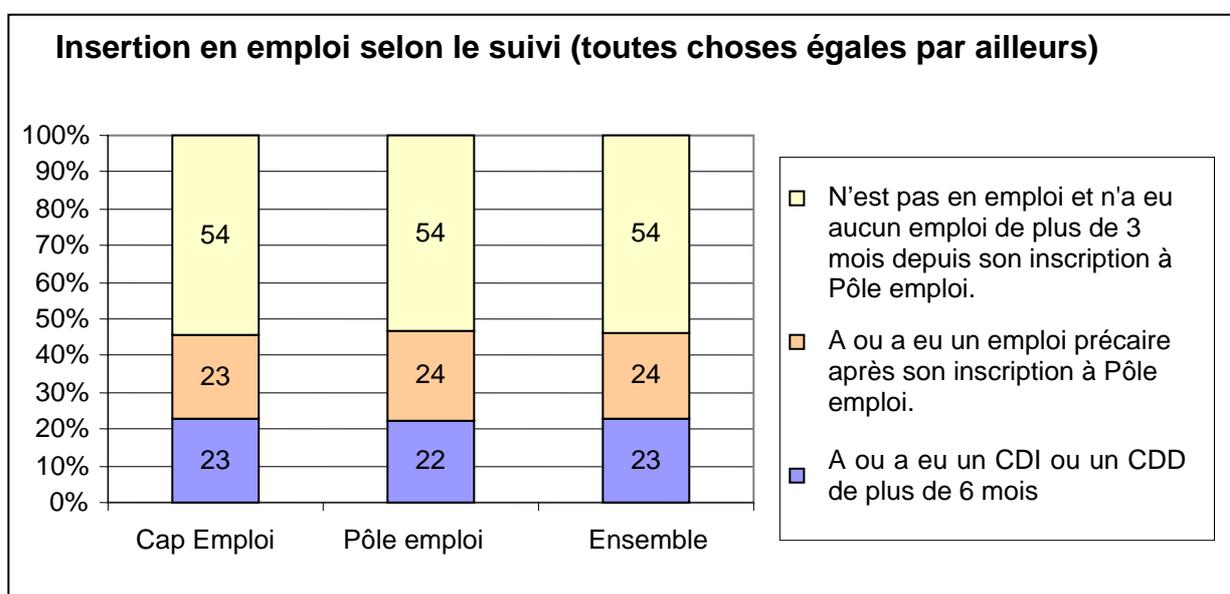
Comme expliqué précédemment, il y a très peu de différences entre les résultats, que l'on intègre ou non les différences de profils des DETH suivis par Cap Emploi et Pôle emploi. Sauf précision spécifique, la plupart des résultats sont proposés « toutes choses égales par ailleurs ». Lorsque l'on rétablit les « populations réelles », cela revient pour l'essentiel à un redressement sur les types de parcours.

Les indicateurs de résultats

Les placements

Le graphique ci-dessous met en évidence les principaux résultats des deux structures, pour lesquels on peut constater des résultats tout à fait identiques :

- Au moment de l'enquête, sur 100 DETH pris en charge, 17 suivis par Pôle emploi, et 19 suivis par Cap Emploi avaient un CDI ou un CDD de plus de six mois.
- Sur ces 100 DETH, 68 se trouvaient sans emploi au moment de l'enquête, mais 5 (Pôle emploi), 4 (Cap Emploi), avaient travaillé en CDI ou avec un CDD de plus de six mois depuis le premier semestre 2007
- Enfin, 24 DETH avaient ou avaient eu un emploi précaire – qu'ils aient été suivis par Pôle emploi ou par Cap Emploi.



Clé de lecture : 23 % des DETH suivis par Cap Emploi ont eu un CDI ou un CDD de plus de six mois depuis leur inscription en 2007. C'est le cas de 22 % des DETH suivis par Pôle emploi.

Lorsque l'on rétablit la population réelle de Pôle emploi, le taux d'insertion en emploi de qualité reste inchangé. En revanche, on note une hausse légère (mais non statistiquement significative) des emplois précaires.

On note que Pôle emploi place plus souvent en Intérim et en « Autre » que Cap Emploi.

Pour les DETH ayant eu un emploi:		CIBLE		Total
		Cap Emploi	Pôle emploi	
Type de contrat de l'emploi postérieur à 2007	CDI	38,1%	34,8%	36,4%
	CDD de 3 à 6 mois	15,4%	12,0%	13,6%
	CDD de 6 mois ou plus	12,7%	12,8%	12,7%
	Intérim	9,4%	14,3%	12,0%
	CAE	11,1%	8,6%	9,8%
	CA	2,7%	2,1%	2,4%
	Autre emploi aidé (Contrat Initiative Emploi, ...)	1,3%	1,0%	1,2%
	Contrat de professionnalisation, d'apprentissage,	1,4%	1,3%	1,4%
	Autre	8,0%	13,2%	10,7%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	

Clé de lecture : après le passage par Cap Emploi, 38,1 % des DETH ayant eu un emploi ont eu un CDI. Après le passage par Pôle emploi, 34,8 % des DETH ayant eu un emploi ont eu un CDI. Cet écart n'est pas significatif.

Remarque : les écarts entre ce tableau et le graphique précédent viennent de ce qu'on se restreint là aux DETH ayant eu un emploi.

Le type d'employeur après 2007 est déterminant pour la qualité de l'emploi. Les DETH trouvent plus d'emplois en CDI ou CDD de plus de six mois lorsqu'ils sont dans des entreprises privées (58 %) que lorsque leur employeur est un organisme public (APHP, Etat, collectivité locale) en quel cas le taux de CDI ou CDD de plus de six mois tombe à 38 %.

Or, Pôle emploi semble travailler plus que Cap Emploi avec les collectivités locales (60 % des DETH de l'échantillon ayant trouvé un travail en collectivités locales venaient de Pôle Emploi).

L'appréciation des personnes ayant ou ayant eu un emploi...

... sur le travail postérieur à 2007

Globalement, quelle que soit la structure, 84 % des personnes se déclarent « tout à fait » ou « plutôt » satisfait de leur emploi.

... sur le rôle de l'accompagnement pour trouver l'emploi

En revanche, et malgré le fait que les taux de placement entre Pôle emploi et Cap Emploi soient tout à fait comparables, les DETH estiment que Cap Emploi a joué un rôle beaucoup plus positif que Pôle emploi : ils sont 21 % (contre 14 %) à estimer que l'accompagnement dont ils ont bénéficié a été « déterminant », et 40 % (contre 52 %) qu'il a été « sans aucun effet ».

		CIBLE		Total
		Cap Emploi	Pôle emploi	
Importance de l'accompagnement de l'emploi postérieur à 2007	Déterminant	21,1%	14,3%	17,6%
	Assez utile	29,7%	24,7%	27,1%
	Plutôt pas utile	8,8%	8,5%	8,7%
	Sans aucun effet	40,4%	52,4%	46,6%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Clé de lecture : les lignes coloriées sont celles pour lesquelles l'écart entre Cap Emploi et Pôle emploi est significatif statistiquement.

Les conditions de suivi

La prise en charge des DETH

Les délais entre l'inscription et le premier entretien

Les délais de prise en charge sont plus rapides pour Cap Emploi que pour Pôle emploi: 31,2 % des DETH suivis par Cap Emploi ont attendu moins d'un mois entre l'inscription et le 1^{er} entretien. C'est le cas de 24,2 % des DETH suivis par Pôle emploi (sur sa population réelle). Cela semble normal puisque l'engagement est à quatre mois pour les DETH en recherche active qui sont majoritaires. Néanmoins, même en redressant la population, la proportion de DETH suivis rapidement reste identique.

Délais entre l'inscription et le 1er entretien	Cap Emploi	Pôle emploi	Ensemble
moins de 1 mois	31%	24%	29%
entre 1 et 2 mois	27%	27%	27%
entre 2 et 4 mois	15%	15%	15%
entre 4 et 6 mois	13%	10%	12%
plus de 6 mois (non proposé lors de l'interview)	8%	6%	7%
n'a jamais eu d'entretien de suivi : (non proposé lors de l'interview)	6%	17%	10%
Total	100%	100%	100%

Clé de lecture : 31 % des DETH suivis par Cap Emploi ont attendu moins d'un mois entre l'inscription et le 1^{er} entretien.

En fait, **c'est surtout le fait de n'avoir jamais eu d'entretiens qui est très discriminant** : cela advient presque 3 fois plus à Pôle emploi qu'à Cap Emploi (en moyenne 17 % contre 6 % à Cap Emploi !).

Pour le reste, Cap Emploi, qui s'engage sur un rendez-vous à deux mois, respecte ses engagements dans 58 % des cas et Pôle Emploi, qui s'engage sur un rendez-vous à quatre mois, respecte les siens dans les deux tiers des cas (avec ou sans effets de structure).

La fréquence des entretiens...

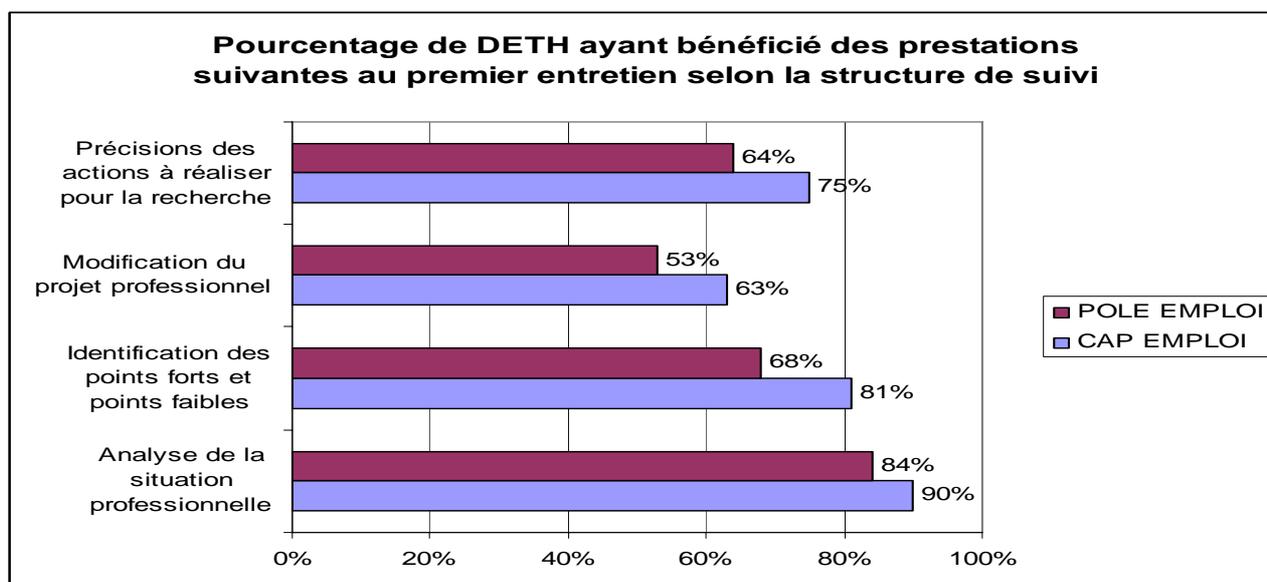
Fréquence des entretiens	Cap Emploi	Pôle emploi	Total
Plusieurs fois par mois	13%	5%	9%
Une fois par mois	35%	44%	39%
Une fois tous les deux mois	19%	13%	16%
Moins souvent	30%	33%	32%
(Jamais : ne pas citer)	3%	6%	4%
Total	100%	100%	100%

On retrouve à travers les réponses l'impact des organisations différentes des deux structures.

Les entretiens réguliers, une fois par mois, sont sensiblement plus fréquents chez Pôle emploi (44 % – contre 35 % pour Cap Emploi), ce qui est normal car Pôle emploi propose un suivi de 1 entretien par mois. Cap Emploi au contraire a plus fréquemment des entretiens plus rapprochés ou plus éloignés car cette structure propose un suivi de 8 entretiens par an gérés selon les besoins (souvent très fréquents le premier mois ou les deux premiers mois et très espacés ensuite). Les fréquences d'entretiens reflètent donc l'organisation des deux structures.

Les propositions faites au premier entretien

Comme le montre le graphique, les DETH suivis par Cap Emploi déclarent sensiblement plus fréquemment que ceux suivis par Pôle emploi avoir bénéficié de différentes prestations.



... qui aident à trouver un emploi ?

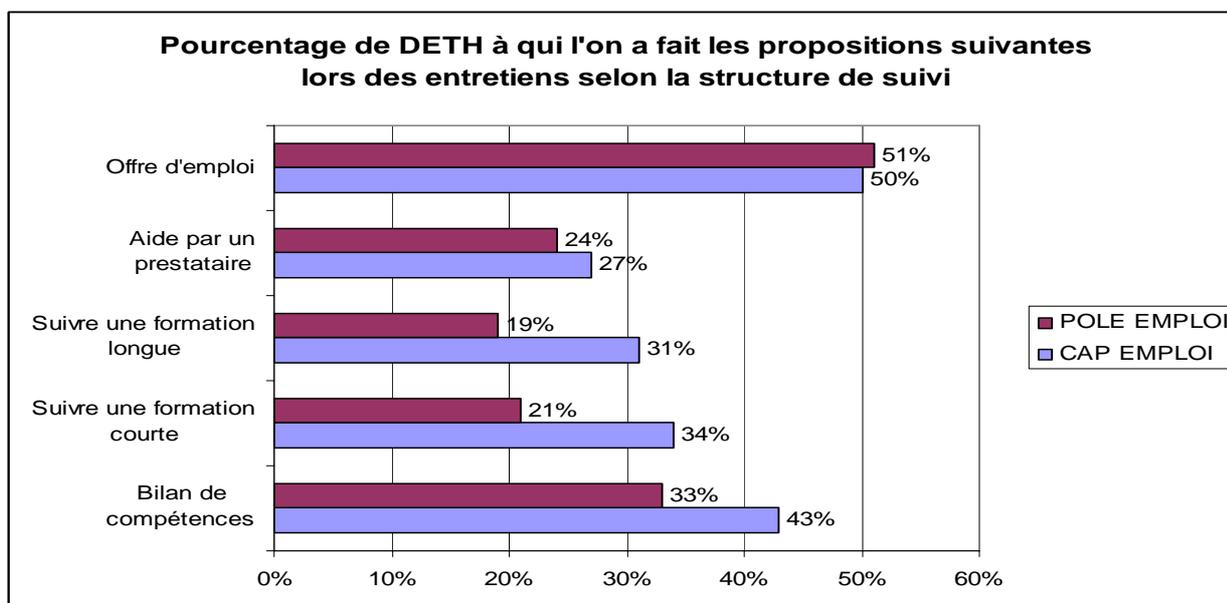
L'organisation de Cap Emploi donne au DETH une sensation de meilleure prise en charge au vu des opinions exprimées par les DETH : si dans les faits, la situation actuelle des DETH est similaire, qu'ils viennent de Cap Emploi ou de Pôle emploi, le sentiment que les entretiens les ont aidé à trouver un emploi est très différent : **60 % des DETH suivis par Cap Emploi pensent que les entretiens les ont aidé (« oui tout à fait » et « oui, plutôt ») contre seulement 37 % des DETH suivis par Pôle emploi.** Les pourcentages restent les mêmes lorsqu'on se restreint aux DETH qui ont effectivement eu un emploi.

La part des DETH qui estiment que les entretiens ne les aident pas du tout est indépendante du fait qu'ils trouvent ou non un emploi mais dépend significativement des délais entre l'inscription et le 1^{er} entretien : 31 % des DETH ayant eu un entretien en moins de un mois estiment que les entretiens les ont « tout à fait » aidé. Cette part tombe à 16 % lorsque le premier entretien a eu lieu à plus de six mois de l'inscription (et à 0 % lorsqu'il n'y a pas eu d'entretiens).

Un interlocuteur permanent ?

Alors que 82 % des DETH de Cap Emploi ont eu un interlocuteur permanent, seuls 62 % des DETH de Pôle emploi ont bénéficié (ou se rappellent avoir bénéficié) du même traitement. Cela participe vraisemblablement, avec la fréquence des entretiens et le nombre de propositions, à la satisfaction des DETH suivis par Cap Emploi en matière d'encouragements (comme nous le verrons en dernière partie du document).

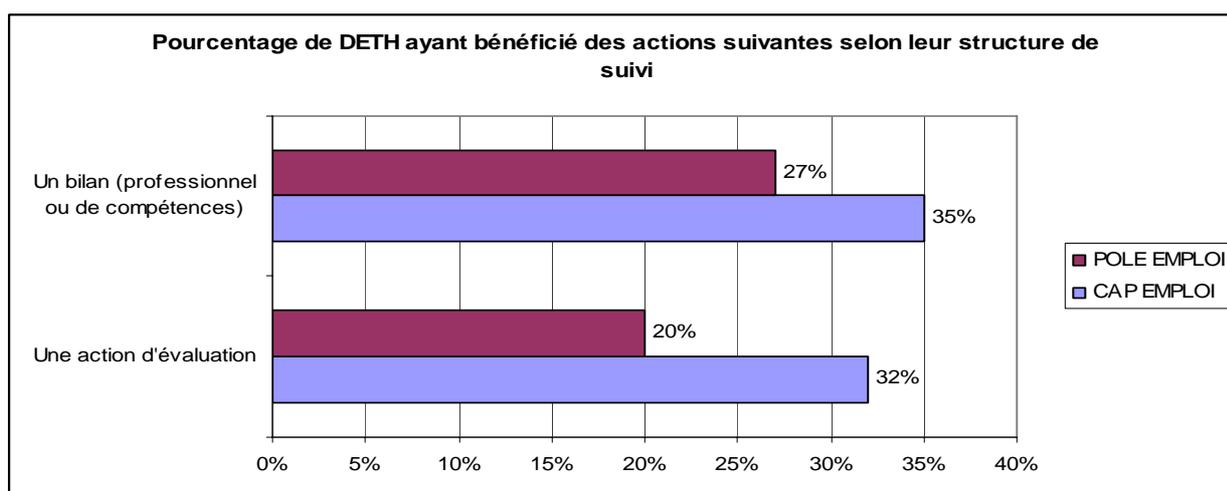
Propositions faites lors des entretiens...



Les offres d'emplois sont proposées à la moitié des DETH lors des entretiens quelle que soit la structure de suivi (pas de différence significative).

En revanche, les DETH déclarent que toutes les autres propositions sont plus fréquentes à Cap Emploi qu'à Pôle emploi⁴.

... et prestations effectivement reçues



⁴ Le test du chi-deux donne un risque d'erreur de 5% pour la différence sur l'aide par un prestataire mais un risque inférieur à 1 pour mille sur les formations et le bilan de compétence. Les offres d'emploi ne sont pas significativement différentes

Elles sont très sensiblement plus nombreuses pour Cap Emploi que pour Pôle emploi, puisque :

- 32 % des DETH-Cap Emploi ont bénéficié d'une action d'évaluation, contre 20 % des DETH-Pôle emploi ;
- 35 % des DETH-Cap Emploi ont bénéficié d'un bilan (professionnel ou de compétences), contre 27 % des DETH-Pôle emploi ;
- 48 % des DETH-Cap Emploi ont suivi une formation, ou en suivaient une au moment de l'enquête, contre 37 % des DETH-Pôle emploi.

		CIBLE		Total
		Cap Emploi	Pôle emploi	
A suivi une formation	Oui, elle est terminée	42,2%	32,2%	37,4%
	Oui, elle est en cours	5,7%	4,7%	5,2%
	Non, mais c'est en projet	10,4%	10,8%	10,6%
	Non et ce n'est pas en projet	41,7%	52,3%	46,8%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

L'appréciation des prestations

L'action d'évaluation est considérée comme aidant le DETH dans 60 % des cas quelle que soit la structure dans laquelle cette proposition est faite.

Le bilan (professionnel ou de compétences) est mieux valorisé pour les personnes suivies par Cap Emploi (60 % d'opinions positives) que pour celles suivies par Pôle emploi (51 % d'opinions positives). Cela est particulièrement vrai lorsque l'on enlève les effets de structure (respectivement 60 % et 48 % d'opinions positives) : on peut donc en déduire que l'apport du bilan dépend du type de parcours et que les DETH en parcours accompagné y sont particulièrement sensible.

La formation est perçue comme une aide sérieuse pour trouver un emploi pour environ les deux tiers des DETH qu'ils soient suivis à Pôle emploi ou Cap Emploi.

On note cependant que lorsqu'on neutralise les effets de structures de population, la perception de l'aide par la formation diminue pour Pôle emploi. Autrement dit, les personnes en « recherche active » sont sensiblement moins positives sur la formation.

Les offres d'emploi

Tant à Pôle emploi qu'à Cap Emploi, environ 45 % des DETH déclarent qu'on ne leur a jamais proposé une offre d'emploi.

Environ 25 % des DETH (Pôle emploi ou Cap Emploi) se sont vu « proposer une ou plusieurs offres à chaque entretien, ou plus souvent ».

En revanche, l'appréciation qu'ont les DETH de l'adéquation de ces offres à leurs attentes est sensiblement meilleure pour Cap Emploi que pour Pôle emploi : 65 % s'estiment « tout à fait » ou « partiellement » satisfaits (55 % Pôle emploi) et 35 % « pas tellement » ou « pas du tout » (45 % Pôle emploi).

		CIBLE		Total
		Cap Emploi	Pôle emploi	
Votre conseiller vous a-t-il proposé une ou plusieurs offres d'emploi ?	A chaque entretien	14,5%	18,5%	16,5%
	Plus souvent	9,5%	6,3%	7,9%
	Moins souvent	32,0%	29,3%	30,7%
	Jamais	44,0%	46,0%	45,0%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

L'appréciation des DETH : les notes de satisfaction

Des notes de satisfaction toutes élevées, oscillant entre 3,3 et 4,2 – les notes les plus faibles correspondant à « l'accès aux listes d'offres d'emploi ou d'entreprises », à « l'aide pour les déplacements ».

Pour chacun des items, des écarts non significatifs, sauf, en faveur de Cap Emploi, sur les « encouragements », l'accès aux offres d'emploi ou d'entreprises, et concernant les bilans réalisés.

Etude comparée des résultats selon les différents facteurs d'influence

Comme nous l'avons vu dans la partie précédente, les résultats en matière de situation d'emploi après la première inscription en 2007 (pas d'emploi de plus de trois mois, un emploi précaire ou un emploi de bonne qualité) sont globalement indépendants du fait d'être passé par Pôle emploi ou Cap Emploi.

Il s'agit dans cette partie de mettre en évidence, **indépendamment** de Pôle emploi ou Cap Emploi, les facteurs qui influencent les résultats.

En l'absence de précisions spécifiques, les données sont calculées directement sur les données brutes (sans le rétablissement des effets de structures).

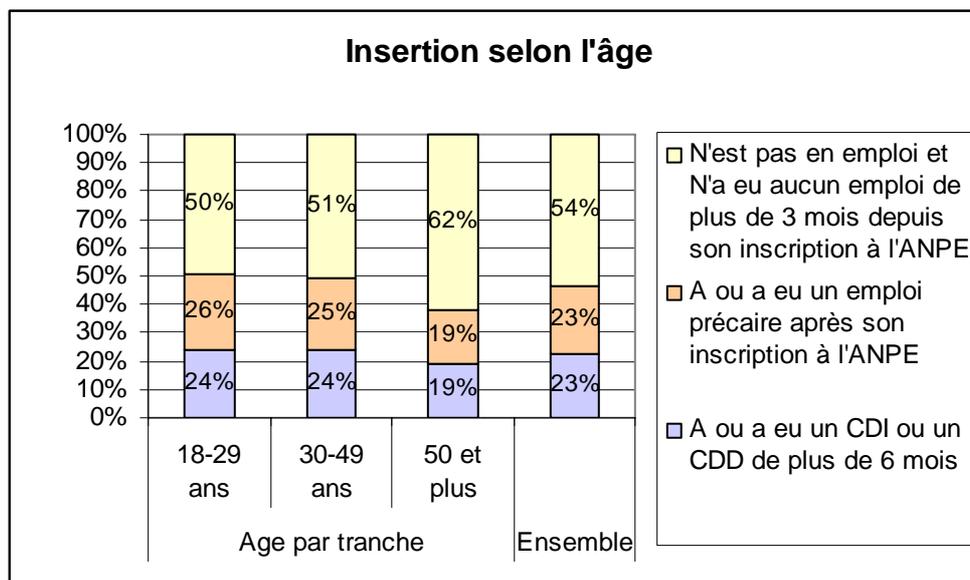
Nous analyserons successivement le rôle des caractéristiques des DETH, celui de leur parcours professionnel, enfin celui des prestations dont ils ont bénéficié.

Le rôle des caractéristiques des DETH

Le sexe et l'âge

En ce qui concerne le sexe, ni à Pôle emploi, ni à Cap Emploi, la différence n'est significative même s'il semble dans les deux structures que, comme pour la population générale, les femmes soient légèrement plus souvent sans emploi.

Pour les âges, la probabilité d'obtenir un emploi diminue nettement pour les DETH de plus de 50 ans⁵. Néanmoins, ce phénomène est bien plus marqué à Pôle emploi qu'à Cap Emploi.



De fait, à Cap Emploi et à Pôle emploi, les résultats sont plutôt similaires pour les DETH de 18-29 ans. En revanche, Pôle emploi réalise une meilleure insertion vers l'emploi précaire sur les 30-49 ans (28 % contre 23 %), alors que, sur cette tranche d'âge, l'insertion vers l'emploi de qualité est la même pour les deux organismes.

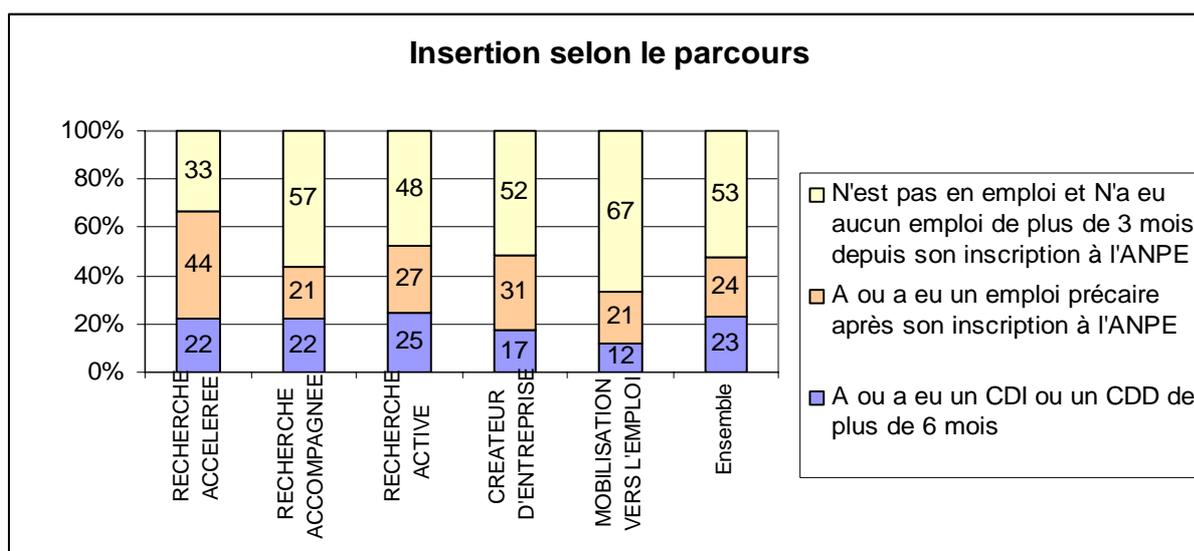
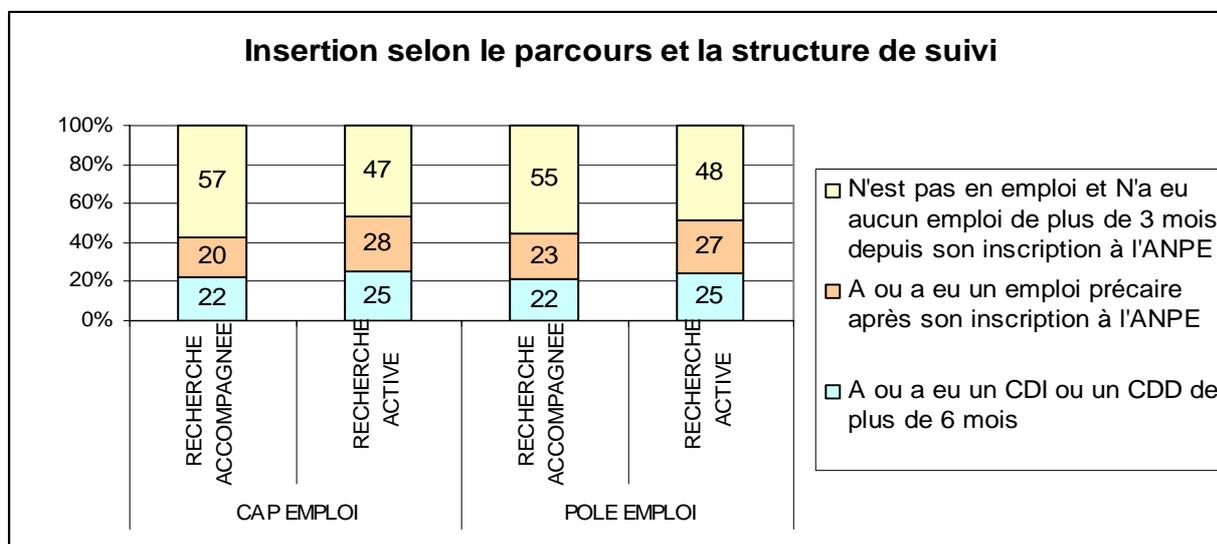
Pour les plus de 50 ans, les résultats en matière d'insertion sont significativement meilleurs à Cap Emploi qu'à Pôle emploi (3 % de CDI ou CDD de plus de six mois en plus).

⁵ Test du Khi-deux significatif avec un risque d'erreur inférieur à 1 pour mille

Parcours d'accompagnement

Le taux d'insertion dépend nettement du parcours⁶ : les DETH en recherche active sont 25 % à trouver un emploi en CDI ou CDD supérieur à six mois tandis qu'ils ne sont que 22 % en recherche accompagnée.

En revanche, à parcours égal, aucune différence n'est visible entre l'accompagnement par Pôle emploi ou par Cap Emploi.



Pour les autres parcours, les effectifs étaient trop faibles pour juger de l'insertion selon le mode de suivi. Dans l'ensemble, les taux d'échec sont assez élevés pour les parcours de « mobilisation vers l'emploi » tandis que la « recherche accélérée » permet de bons résultats, même s'il s'agit à 44 % d'emplois précaires.

CSP antérieure à l'inscription

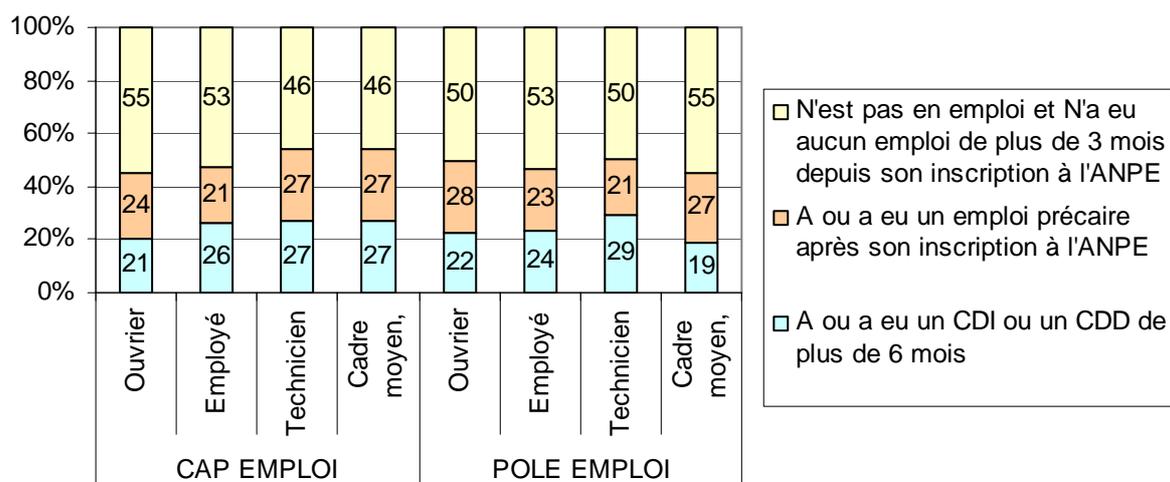
On rappelle que les deux populations de DETH sont similaires au niveau de la CSP antérieure à la première inscription d'une part, et que les personnes n'ayant jamais travaillé ne sont pas incluses dans cette analyse (puisqu'elles n'ont pas de CSP).

Les résultats ci-après sont cependant surprenants. A Cap Emploi, l'intégration des DETH dépend de leur CSP et progresse avec celle-ci : on passe ainsi de 55 % de DETH n'ayant pas eu d'emplois de plus de trois mois parmi les ouvriers à 46 % parmi les professions intermédiaires et supérieures.

En revanche, aucune différence significative n'apparaît sur les DETH de Pôle emploi.

⁶ Test du chi-deux significatif avec risque d'erreur inférieur à 1 pour mille

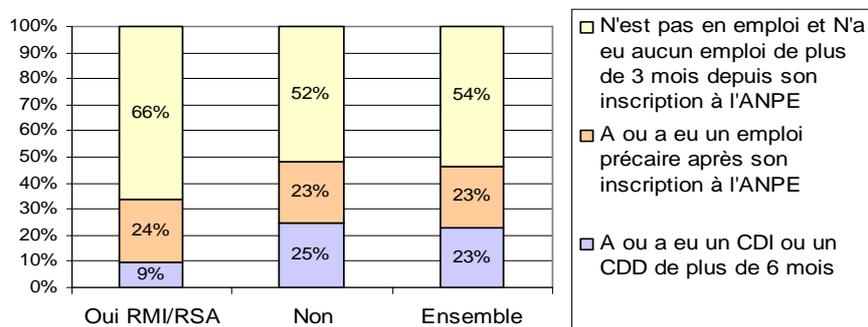
Insertion selon la CSP précédente et la structure de suivi



Ressources

Dans la mesure où les questions sur les ressources dépendent de la situation en emploi, il n'est pas étonnant de trouver un lien fort entre la situation financière et la situation face à l'emploi à Pôle emploi et à Cap Emploi (sans différence significative selon la structure d'accueil).

Lien ressources et situations d'emploi



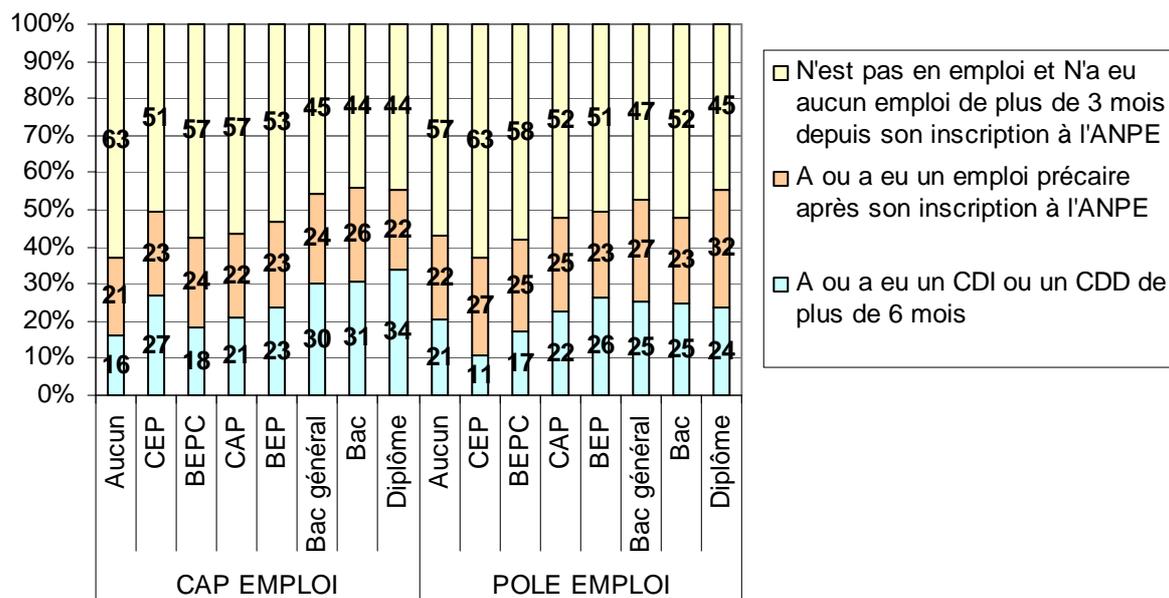
Niveau de diplôme

L'obtention ou non d'un emploi dépend du diplôme, avec des variations nettes entre Pôle emploi et Cap Emploi. En particulier, à Cap Emploi, l'insertion des DETH progresse linéairement avec le diplôme passant de 26 % de personnes décrochant un emploi de plus de trois mois pour des personnes sans diplôme, à 42 % de personnes décrochant un emploi de plus de trois mois avec un diplôme équivalent ou supérieur au Bac.

Le CEP (Certificat d'étude primaire) est un diplôme très particulier en ce sens qu'il n'existe plus depuis trente ans et ne concerne donc que les DETH de plus de 40 ans. La moyenne d'âge des titulaires de ce diplôme est de plus de 50 ans et on retrouve là une différence très nette entre Pôle emploi et Cap Emploi. Il est difficile de dire à ce niveau si les conseillers Cap Emploi valorisent mieux les CEP ou si c'est l'effet âge qui joue.

A Pôle emploi, la différence d'insertion selon le diplôme existe mais elle est nettement moins marquée (sauf précisément avec les détenteurs d'un CEP).

Insertion selon le diplôme et la structure

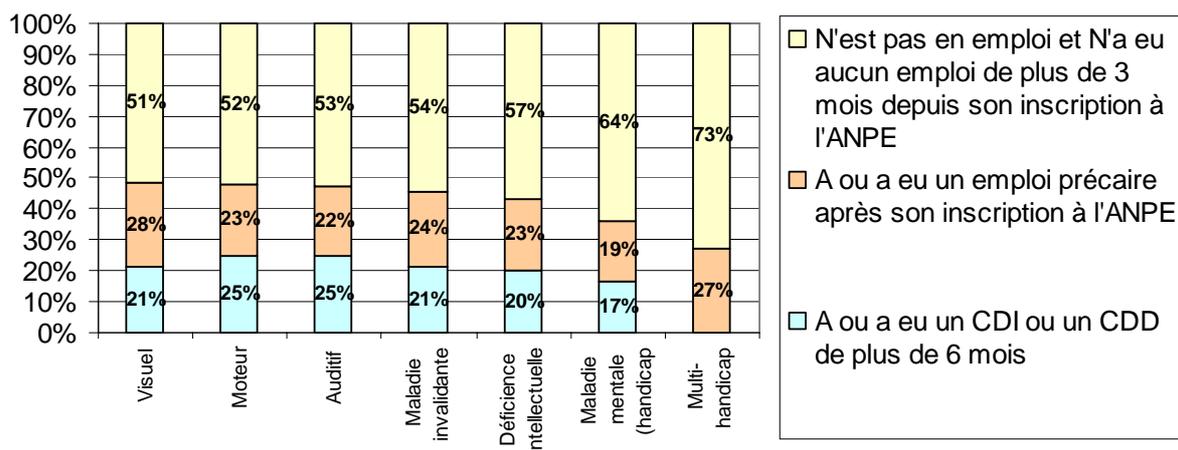


Clé de lecture : 16 % des DETH suivis par Cap Emploi n'ayant aucun diplôme ont trouvé un CDI ou un CDD de plus de six mois.

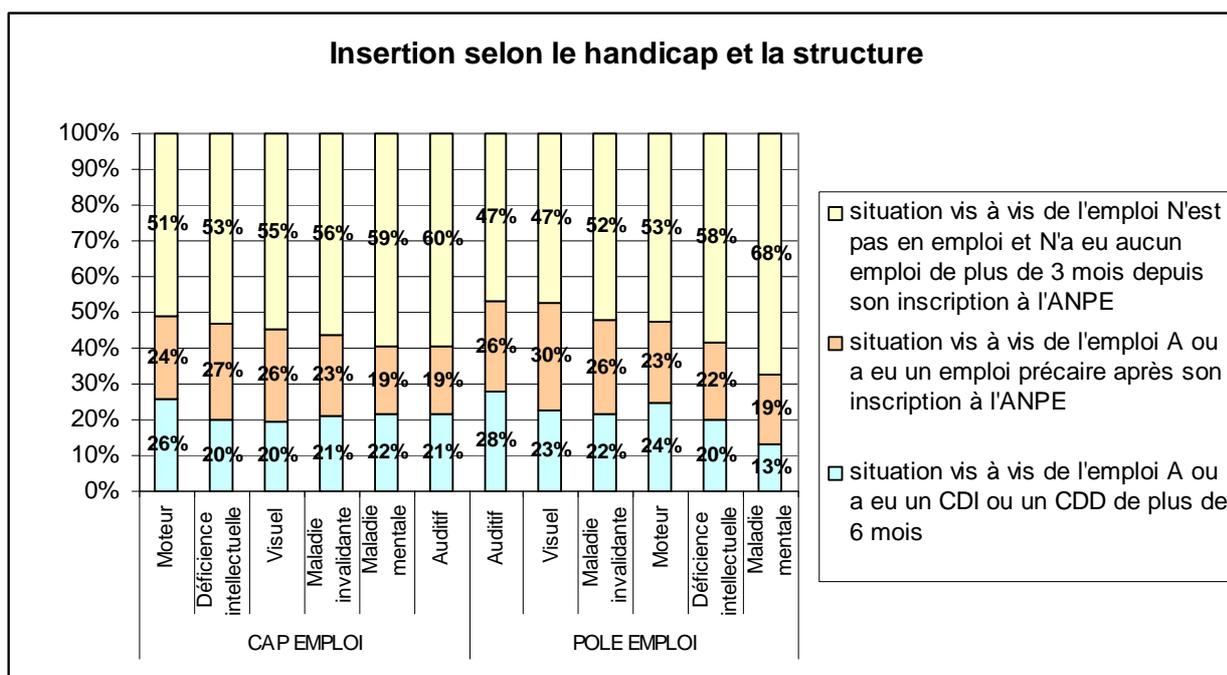
Type de handicap

Le type de handicap influence les résultats en matière d'insertion. Le multi-handicap est très nettement lourd de conséquence. D'une manière générale, les handicaps mentaux (déficience intellectuelle ou maladie mentale) sont plus pénalisants que les handicaps physiques (pour lesquels les résultats sont assez équivalents).

Insertion selon le handicap majeur



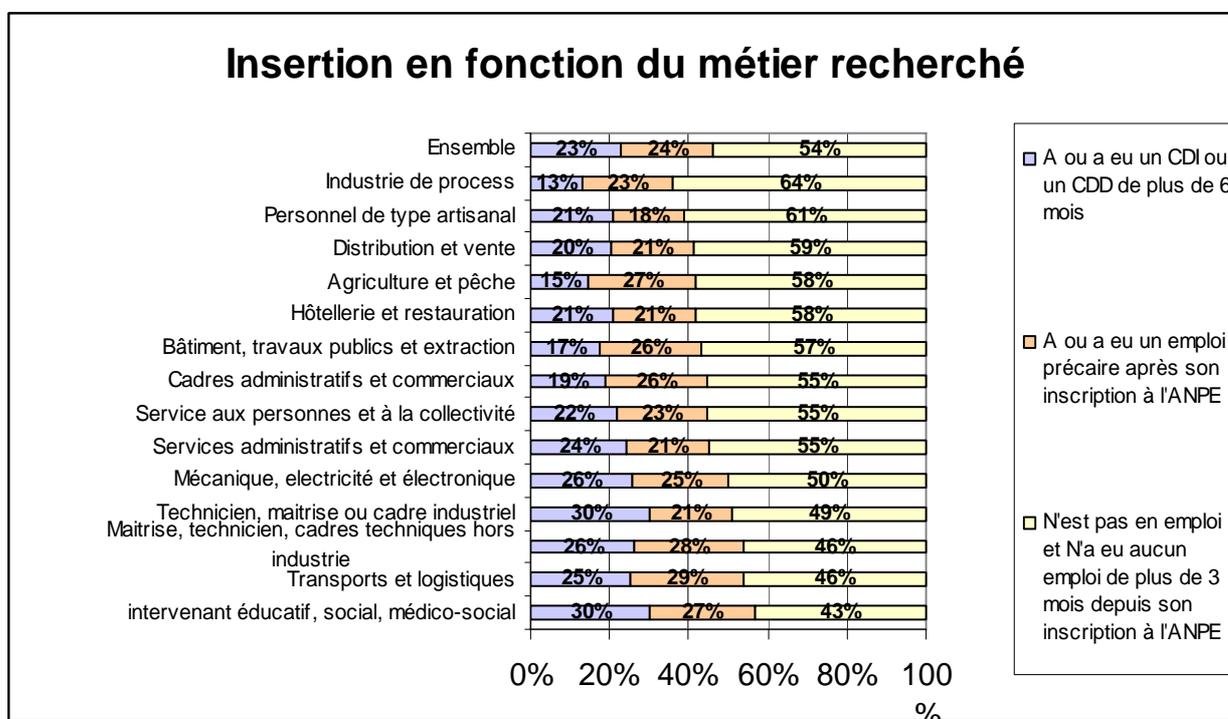
En fait, les différences selon le handicap d'une structure à l'autre sont importantes : **à Cap Emploi, on n'observe pas de différence significative dans l'insertion selon le handicap majeur** (les tests prouvent que les écarts ne sont pas significatifs). En revanche, à Pôle emploi, les DETH ayant des déficits auditifs ou visuels ont significativement plus de chance d'avoir un emploi que les DETH ayant une déficience intellectuelle ou une maladie mentale.



En conséquence, si l'on observe à même type de handicap, les divers résultats : Pôle emploi semble équivaler voire plus performant pour les handicaps « physiques » (auditifs, visuels et moteurs) et Cap Emploi semble plus performant pour les handicaps mentaux ou intellectuels.

Attention : les tests ne confirment pas ces hypothèses. Il est possible que ce soit un effet « du hasard » ou que les effectifs soient trop petits pour qu'on puisse vérifier ces éléments.

Le métier recherché



L'insertion en emploi dépend nettement du métier recherché. En particulier les intervenants éducatifs ou sociaux et médico-sociaux sont ceux qui ont le plus fort taux d'insertion en emploi de qualité et le plus faible taux « sans emploi ».

Les DETH qui cherchaient à travailler dans les transports et la logistique sont ceux qui ont le plus trouvé d'emplois précaires (29 % contre 24 % dans l'ensemble).

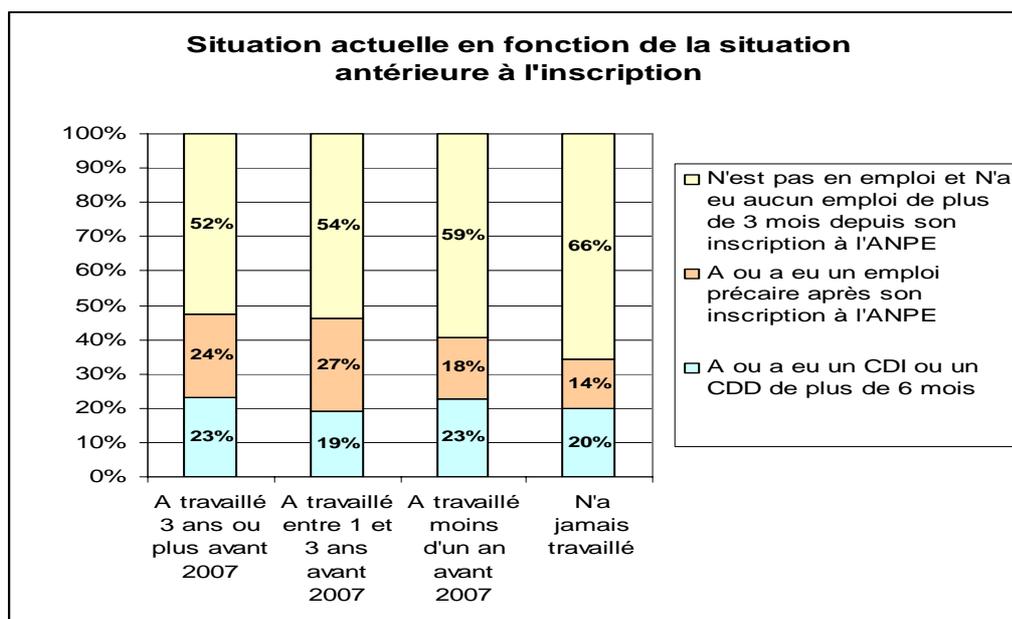
Inversement, avec 21 % d'emplois précaires, les DETH qui cherchaient dans les services administratifs et commerciaux sont ceux qui ont le moins eu d'emplois précaires.

Les industries de process, l'agriculture et la pêche, le secteur du bâtiment et des travaux publics mais aussi les cadres administratifs et commerciaux sont ceux qui ont eu le moins accès à des emplois de qualité.

Le rôle des parcours professionnels

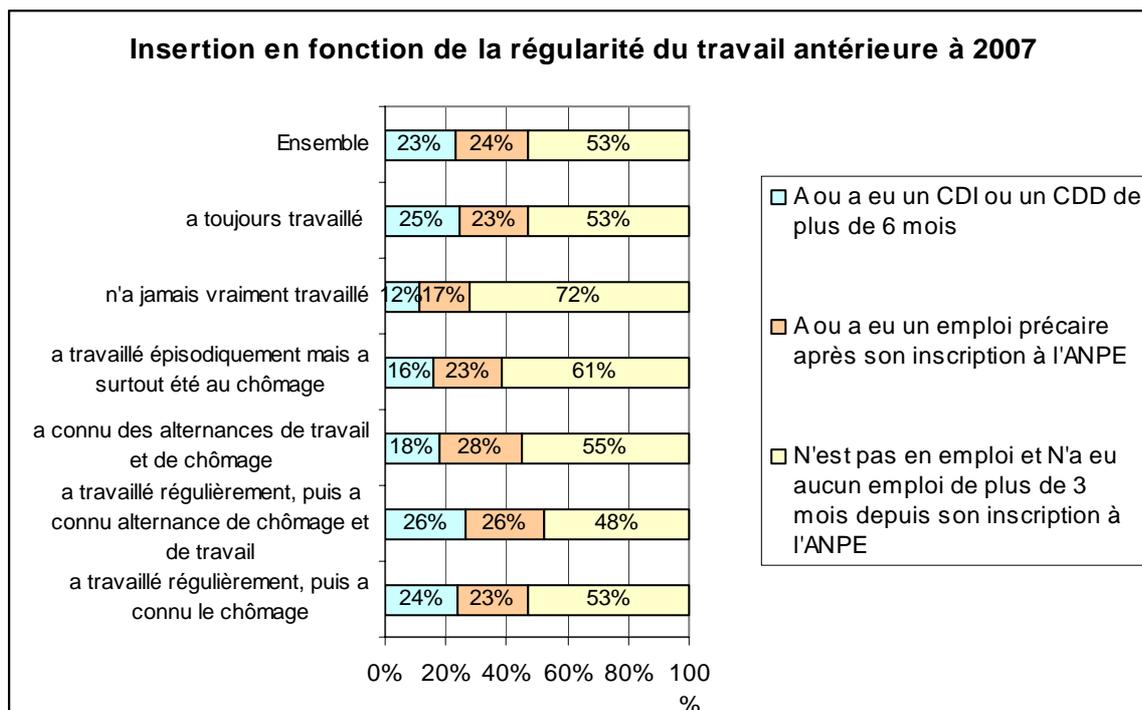
Le fait d'avoir ou non travaillé avant l'inscription est déterminant dans l'insertion. Le taux d'insertion passe de 28 % pour ceux qui n'ont jamais travaillé, à plus de 50 % pour ceux qui ont travaillé régulièrement.

On ne trouve pas d'écarts entre Pôle emploi et Cap Emploi.



La taille de l'établissement, le type d'employeur et le secteur d'activité de l'entreprise n'influence pas l'insertion.

Insertion en fonction de la régularité du travail antérieure à 2007



Plus le DETH a travaillé avant son inscription, plus il a de chance d'avoir trouvé un emploi.

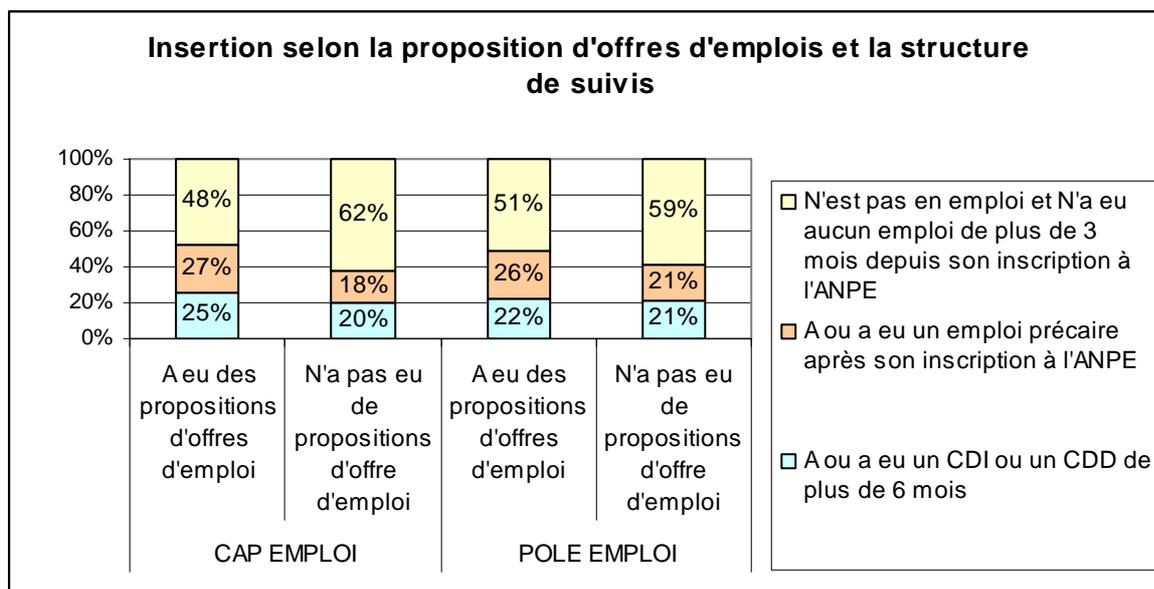
Le rôle des prestations perçues

Les prestations « efficaces »

Les offres d'emploi : la voie la plus directe pour l'emploi

Le fait d'avoir bénéficié de propositions d'offres d'emploi a un impact important sur le taux d'insertion, tant pour Pôle emploi (+7 %) que pour Cap Emploi, de façon encore plus nette (+14 %).

Près de la moitié des DETH (49 %) disent n'avoir pas eu de propositions d'offres d'emplois lors des entretiens (ce taux est le même à Cap Emploi et Pôle emploi).

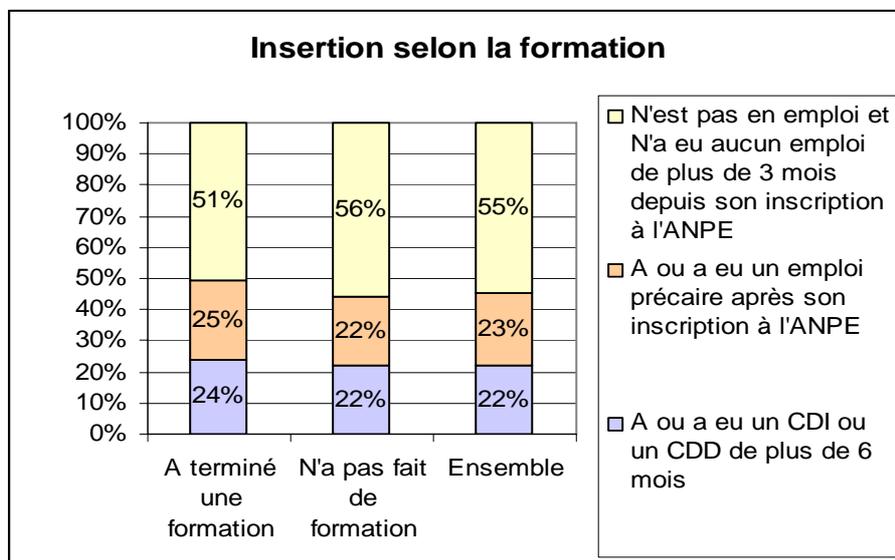


La formation... un plus pour Pôle emploi comme pour Cap Emploi

Le fait d'avoir bénéficié d'une formation augmente de façon significative le taux d'insertion des DETH, que ce soit pour Pôle emploi ou pour Cap Emploi, le taux d'insertion (personnes ayant ou ayant eu un emploi depuis la fin du premier semestre 2007) augmentant de 3 % à 4 % (différence statistiquement significative).

Pour autant, comme on l'a vu précédemment (question subjective sur le fait que la formation « aide ou non à trouver un emploi »), les DETH ne pensent pas spécialement que la formation les aide à trouver un emploi.

La formation semble donc être un outil efficace mais peu valorisé.



L'accompagnement : un plus pour Cap Emploi

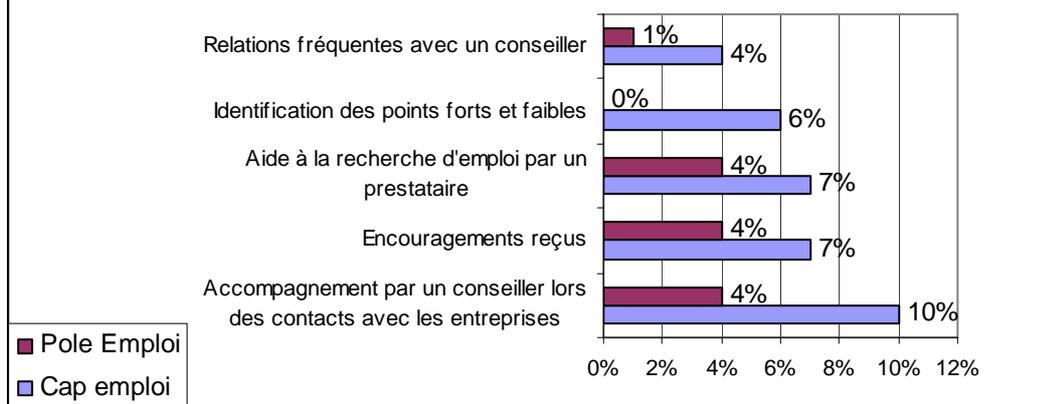
Paradoxalement, une même prestation d'accompagnement s'avère efficace (les écarts sont statistiquement significatifs) à Cap Emploi, mais pas à Pôle emploi.

Ainsi, les taux d'insertion augmentent : de 4 % (relations fréquentes avec le conseiller), de 7 % (encouragements reçus), de 6 % (identification des points forts et des points faibles), de 10 % (accompagnement par un conseiller lors des contacts avec les entreprises), de 7 % (prestation d'aide à la recherche d'emploi par un prestataire) – pour les DETH suivis par Cap Emploi ;

Les écarts, pour les mêmes prestations, sont respectivement de 1 %, 4 %, 0 %, 4 % et 4 %, mais aucun statistiquement significatif – pour les DETH suivis par Pôle emploi.

Le sentiment d'une plus grande proximité, d'une plus grande souplesse dans l'accompagnement de la part de Cap Emploi joue probablement un rôle important dans les impacts positifs observés.

Amélioration du taux d'insertion selon les propositions et la structure de suivi



Prestations sans lien direct avec les résultats

Les services suivants, probablement parce qu'ils sont relativement standards, sont indépendants des résultats en matière d'insertion (et de l'obtention ou non d'un emploi) :

- l'analyse de la situation professionnelle au premier entretien ;
- le fait d'apporter des précisions sur les actions à réaliser pour la recherche d'emploi ;
- la fréquence des entretiens (la question a été posée deux fois, une fois de façon neutre au départ, et on trouve qu'elle n'intervient pas, une fois de façon plus engagée – puisqu'on vient de demander au DETH ce qui est important pour lui - et là la fréquence des entretiens est vue comme un atout majeur) ;
- l'évaluation des compétences ou toute action d'évaluation ;
- le fait de proposer la réalisation d'un bilan de compétence et d'en réaliser n'a aucun impact ;
- le fait de proposer une formation longue n'est pas directement lié aux résultats. Cela peut s'analyser assez simplement par le fait que les DETH à qui cette possibilité est offerte peuvent être encore en formation et donc ne pas avoir eu d'emploi ;
- la présence d'un interlocuteur permanent.

Signalons enfin la situation a priori paradoxale de deux prestations pour lesquelles on observe une sorte d'effet négatif ; les taux d'insertion professionnelle diminuent de façon significative lorsqu'elles sont mises en œuvre : il s'agit de l'aide aux déplacements, et de la modification du projet professionnel.

L'interprétation qui nous paraît la plus logique est de ne pas considérer ces situations comme une relation de « cause à effet » (plus on aide... plus l'insertion est faible !), mais au contraire comme le constat que l'aide concerne des personnes a priori difficiles à insérer, et qu'elle ne suffit pas à compenser leurs difficultés.

Typologie de profils

Une typologie de profils est réalisée. Elle permet de mettre en évidence un certain nombre de profils « toute chose égale par ailleurs ».

Il est important de remarquer qu'à profil donné, aucun écart significatif sur le taux d'insertion n'est visible entre Pôle emploi et Cap Emploi.

Mise en évidence de profils de DETH

Méthodologie

La typologie est une « two-step » soit une nuée dynamique suivie d'une classification ascendante hiérarchique, réalisée sur les variables suivantes :

- âge,
- type de parcours,
- CSP avant 2007,
- dernier diplôme obtenu,
- handicap majeur.

Elle sépare la population en six catégories.

Profil 1 (Recherche active et handicap physique)

Il s'agit de DETH **en recherche active ayant pour la plupart un handicap physique** (visuel, auditif, moteur) ou éventuellement une maladie invalidante.

Ils sont ouvriers ou employés, 35 % ont un CAP et 25 % n'ont aucun diplôme.

Ils ont le même âge que la moyenne des DETH (42 ans) et sont dans le profil général des demandeurs d'emploi, 39 % d'entre eux avaient un emploi au moment de l'enquête.

Ils sont répartis équitablement entre Pôle emploi et Cap Emploi dans l'échantillon.

Profil 2 (CSP supérieures)

Il s'agit de DETH de **CSP supérieures** (pas d'ouvriers ni d'employés, essentiellement des cadres ou des techniciens). Ils sont souvent plus diplômés (20 % de diplômés du supérieur et 12 % de non diplômés).

Pour eux, comme pour le profil 1, le handicap majeur est plus souvent physique. Ils sont plus souvent en chômage de catégorie 1 (en recherche d'un CDI temps plein). 34 % d'entre eux cherchent un emploi. Il s'agit d'un profil plus fréquemment masculin. Ils sont surreprésentés à Cap Emploi dans l'échantillon.

Profil 3 (Jeunes ouvriers, problèmes mentaux)

Il s'agit de DETH plus **souvent jeunes et célibataires**, sans handicap physique ou moteur (déficience visuelle, auditive, moteur). Il s'agit essentiellement **de maladies invalidantes et de problèmes mentaux ou intellectuels**. Ces DETH sont pour les deux tiers **des ouvriers** et pour **un tiers n'ont aucun diplôme**. 88 % d'entre eux sont en recherche accompagnée. Ils cherchent souvent un CDI à temps partiel.

Ils sont répartis équitablement entre Pôle emploi et Cap Emploi dans l'échantillon.

Profil 4 (Employés, CEP, âgés)

C'est un profil plus féminin (47 % de femmes contre 43 % par ailleurs), **plus âgés** (45 ans en moyenne), **plus souvent employés** (52 % contre 36 % tous confondus), majoritairement **titulaire d'un CEP**, à 94 % en recherche accompagnée. Il s'agit de beaucoup de recherche accompagnée

Ce profil est surreprésenté à Cap Emploi dans l'échantillon

Profil 5 (Recherche accompagnée et handicap physique non diplômé)

Il s'agit de DETH **handicapés physiques, en recherche accompagnée, ouvriers à 57 % et sans aucun diplôme à 50 %**. Une part importante (73 %) de ces DETH recherche un CDI à temps plein. Mis à part le type de parcours, c'est un profil très similaire au profil 1. Ce profil est légèrement surreprésenté à Cap Emploi dans l'échantillon.

Profil 6 (jeunes n'ayant jamais travaillé)

Il s'agit de DETH nettement **plus jeunes** que l'ensemble (37 ans en moyenne). Ils sont plus rarement mariés (36 % contre 47 % pour l'ensemble des DETH). **75 % d'entre eux n'ont pas travaillé** (pas de CSP disponibles). S'ils sont majoritairement handicapés physiques (51 %), une part importante (21 %) a un handicap mental ou intellectuel. Une part relativement importante d'entre eux (12 %) a un Bac technique ou professionnel. C'est un profil relativement proche du profil 3 qui s'en distingue surtout par le fait de n'avoir pas travaillé avant 2007.

Ils sont surreprésentés à Pôle emploi.

Les 6 profils

	Profil 1	Profil 2	Profil 3	Profil 4	Profil 5	Profil 6	Ensemble
Age moyen	42 ans	43 ans	40 ans	45 ans	41 ans	37 ans	42 ans
% femmes	42%	38%	41%	47%	45%	46%	43%
% marié	52%	50%	37%	54%	53%	36%	47%
% handicap physique	61%	59%	0%	67%	100%	51%	54%
% problème mental ou intellectuel	1%	8%	37%	1%	0%	21%	11%
Part des ouvriers	55%	0 %	63%	48%	57%	58%	46%
Part des employés	45%	0%	37%	52%	43%	29%	36%
% CAP	35%	28%	28%	57%	0%	20%	30%
% aucun diplôme	25%	12%	34%	0%	50%	37%	25%
Autre diplôme le + fréquent	BEP (13%)	Diplôme sup (20%)	BEP (15%)	CEP (57%)	BEP (24%)	Bac tech ou pro (12%)	BEP (12%)
Part de recherche accompagnée	0%	61%	88%	94%	100%	69%	63%
Part de recherche active	87%	35%	11%	7%	0%	25%	32%

Lien entre la typologie et les métiers recherchés

	Profils en 6 groupes						Ensemble
	1	2	3	4	5	6	
Intervenant éducatif, social, médico-social	4%	10%	4%	6%	5%	3%	5%
Cadres administratifs et commerciaux	2%	11%	1%	2%	2%	2%	3%
Technicien, maîtrise ou cadre industriel	3%	8%	2%	2%	2%	2%	3%
Service aux personnes et à la collectivité	20%	14%	24%	27%	23%	28%	23%
Services administratifs et commerciaux	18%	19%	16%	18%	18%	16%	17%
Hôtellerie et restauration	3%	4%	5%	3%	4%	5%	4%
Distribution et vente	10%	8%	8%	8%	9%	10%	9%
Agriculture et pêche	3%	2%	8%	4%	4%	6%	5%
Bâtiment, travaux publics et extraction	4%	3%	5%	2%	4%	6%	4%
Transports et logistique	15%	7%	11%	12%	17%	8%	12%
Mécanique, électricité et électronique	9%	7%	8%	8%	6%	5%	7%
Industries de process	3%	2%	5%	4%	4%	6%	4%
Personnel de type artisanal	3%	2%	2%	2%	2%	2%	2%
Maîtrise, technicien, cadres techniques hors industrie	2%	5%	1%	2%	2%	1%	2%
Ensemble	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Clé de lecture : 30 % des intervenants éducatif, social, médico-social sont dans le profil 2. Sont surlignés en gris les cases où les métiers sont surreprésentés, en mauve, ceux où ils sont déficitaires⁷.

Le tableau précédent permet de compléter la typologie.

Ainsi dans le profil 1 (recherche active et handicap physique), les DETH cherchent plus que la moyenne des emplois dans les transports et la logistique ou dans la mécanique, l'électricité, et l'électronique.

Le profil 2 (CSP+) est marqué par la recherche d'emplois cadres ou intervenants éducatif, social ou médico-social.

Le profil 3 (profil plus ouvrier) est marqué par la faible recherche dans ces emplois.

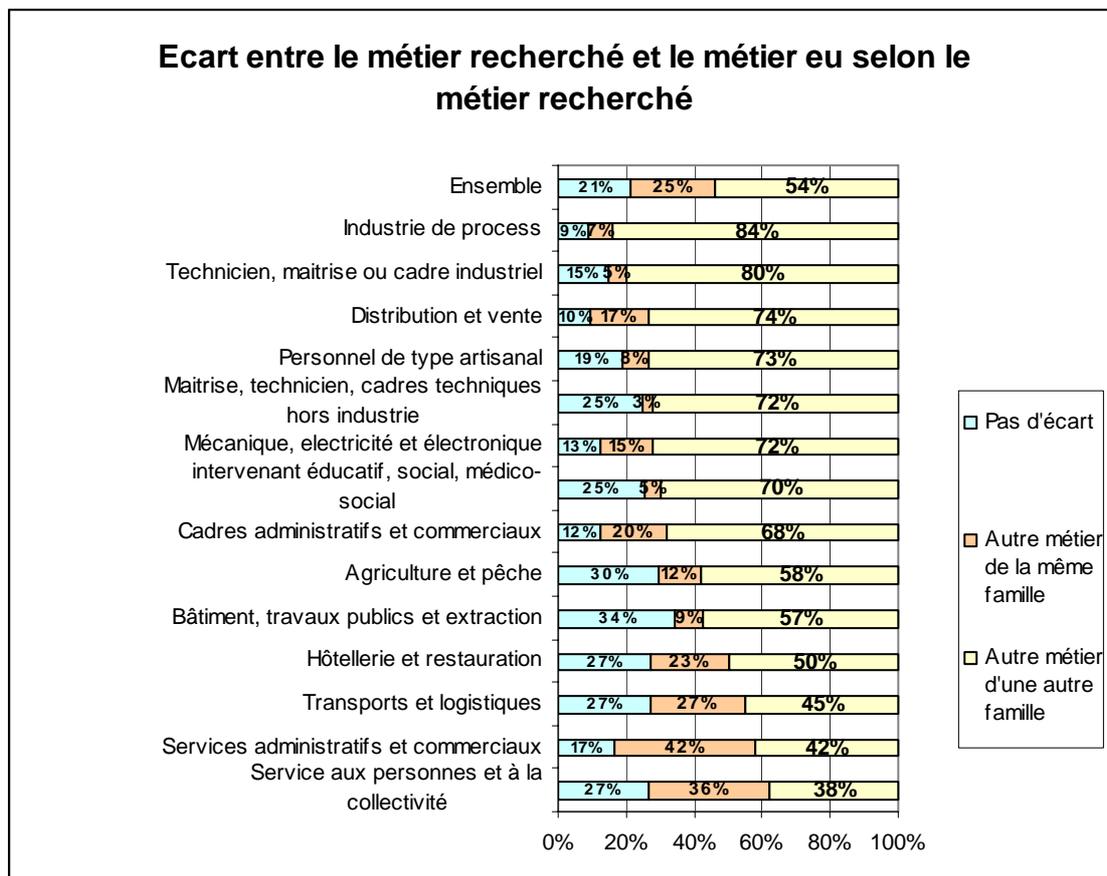
⁷ Significativement avec la contribution aux Chi-deux standardisée

Le profil 4 (employées, plus âgées) a particulièrement peu de DETH souhaitant travailler dans les bâtiment et travaux publics et au contraire, une part importante se dirigeant vers les services aux personnes et à la collectivité.

Le profil 5 (recherche accompagnée et handicap physique, peu diplômé) est surreprésenté dans les transports et la logistique.

Le profil 6 se distingue là du profil 3 avec peu de personnes cherchant dans le transport et la logistique ou la mécanique et l'électricité mais au contraire, une surreprésentation vers les services aux personnes et à la collectivité, vers l'industrie de process et vers le bâtiment et travaux publics.

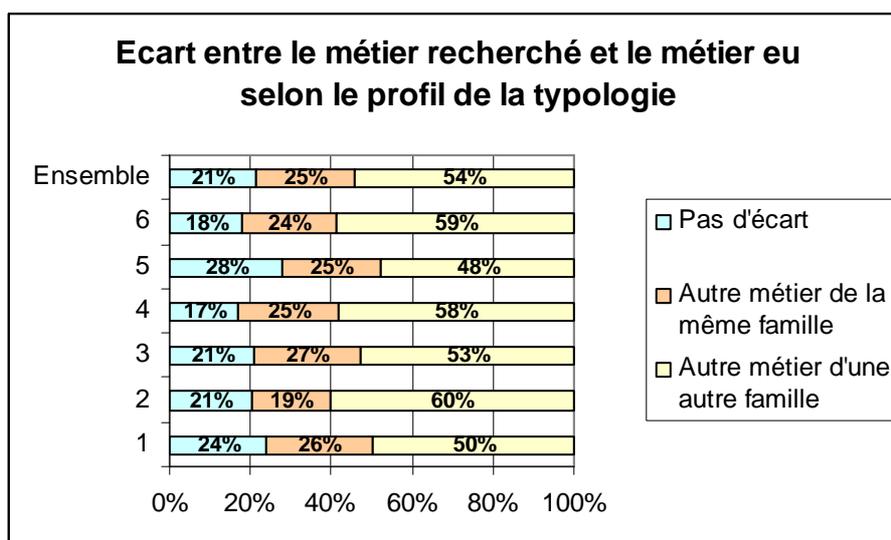
Or, selon les métiers recherchés, les réorientations sont plus ou moins fréquentes.



Clé de lecture : 84 % des DETH qui cherchent un métier dans l'industrie de process obtiennent un métier d'une autre famille. Ce taux descend à 38 % pour les DETH qui cherchent dans les services aux personnes et à la collectivité.

On remarque que c'est pour les services administratifs et commerciaux que les chances d'avoir un autre métier de la même famille sont les plus élevées.

Le profil 2 (les CSP+) est celui qui est le plus amené à changer de famille de métier, tandis que le groupe 5 (recherche accompagnée, handicap physique) est celui qui trouve le plus dans le métier recherché au départ et qui change le moins de famille de métier.



Pour autant, on ne trouve **aucun écart d'insertion spécifique entre Pôle emploi et Cap Emploi sur le plan de la réorientation**⁸.

Lien entre les profils et les résultats

Taux d'insertion

Trois constats peuvent être effectués :

- les taux d'insertion (% de DETH ayant un emploi) sont significativement différents d'un profil à l'autre ;
- la répartition de chaque profil entre Pôle emploi et Cap Emploi est, elle aussi, fortement différenciée ;
- à profil donné (donc toute chose égale par ailleurs), les taux d'insertion ne sont pas significativement différents à Cap Emploi et Pôle emploi.

	Profil 1	Profil 2	Profil 3	Profil 4	Profil 5	Profil 6	Ensemble
% a un emploi	39%	34%	29%	35%	29%	24%	32%
% Cap Emploi	49%	54%	48%	54%	53%	39%	49%
% Pôle emploi	51%	46%	52%	46%	47%	61%	51%

Les jeunes n'ayant pas du tout travaillé sont ceux qui, pour près des deux tiers, n'ont eu aucun accès à un emploi et semblent les plus difficiles à insérer.

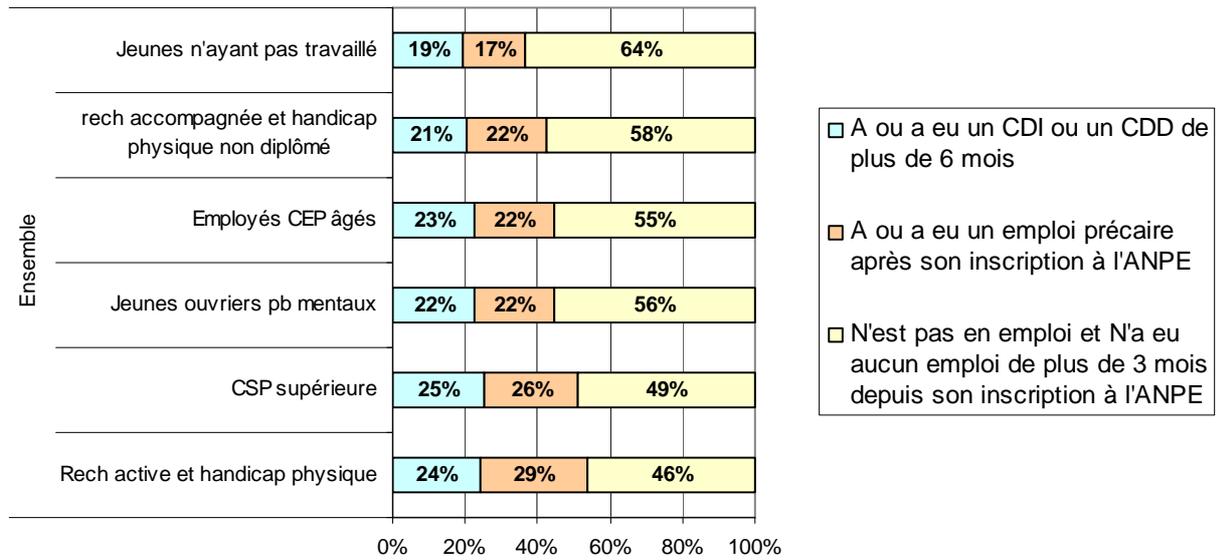
Les DETH en recherche accompagnée, ayant un handicap physique et non diplômés sont, ensuite, le profil qui présente le plus de difficultés avec 58 % de DETH qui n'ont eu aucun emploi depuis leur inscription en 2007.

Deux profils plus typés, à savoir le profil 4 (les titulaires d'un CEP, plutôt des employés plutôt âgés) et le profil 3 (plus jeunes, ayant plus souvent des problèmes mentaux, plus souvent titulaires d'un Bac technique ou pro) se trouvent dans la moyenne d'insertion avec 55 % de personnes sans emploi et 22 % de personnes ayant ou ayant eu un CDI ou un CDD de plus de six mois.

Les profils « CSP supérieures » et le profil 1 (recherche active ayant un handicap physique) sont les profils qui, en majorité, ont trouvé un emploi de qualité.

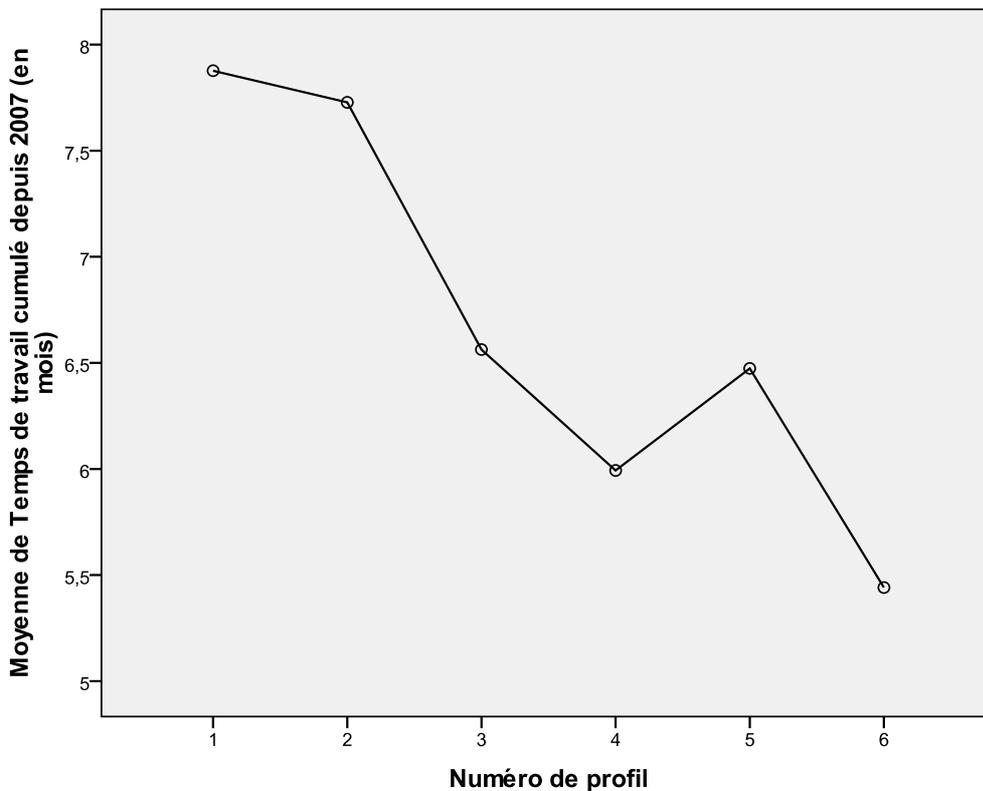
⁸ Le test du chi-deux donne un risque d'erreur de 71% à affirmer qu'il y a un lien entre la structure d'accueil et l'écart entre le métier recherché et celui obtenu

Insertion selon le profil

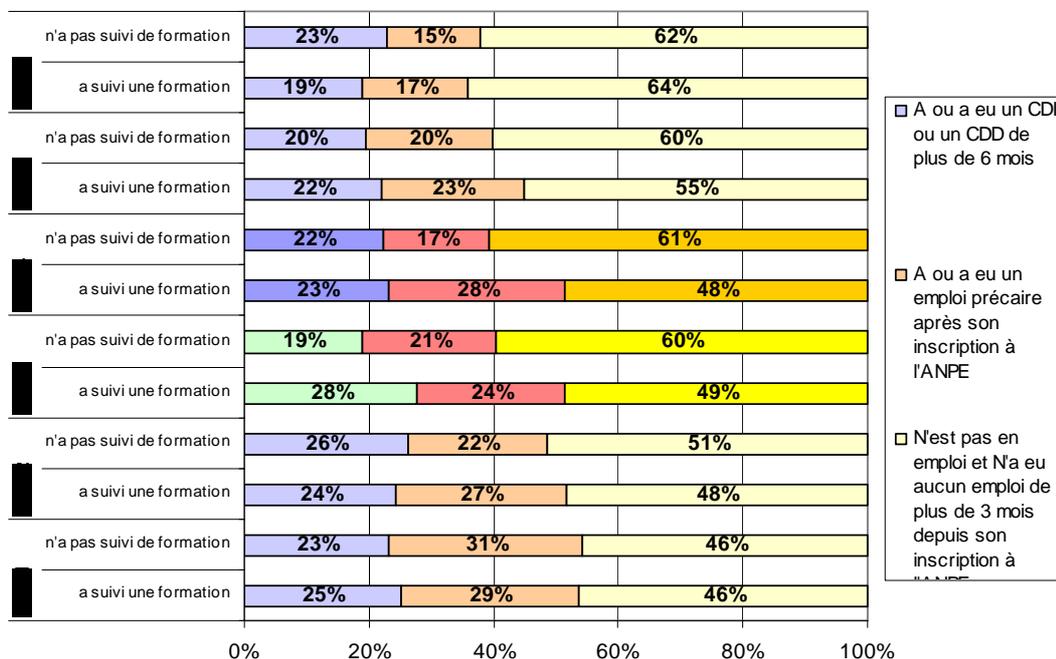


En temps de travail, ces résultats sont confirmés puisqu'on passe de presque 8 mois de travail en temps cumulé pour les profils 1(recherche active et handicap physique) et 2 (CSP supérieures) à 6,5 mois pour les profils 3 (jeunes ouvriers ayant un handicap mental ou psychologique) et 5 (recherche accompagnée et handicap physique non diplômés) et 5,5 mois pour le profil 6 (jeunes n'ayant jamais travaillé).

On remarque qu'au niveau du temps de travail, le profil 4 (DETH plus âgés, titulaire d'un CEP) a travaillé en moyenne 6 mois.



Lien entre la formation et la situation en emploi par profil



Clé de lecture : seuls les écarts pour les profils 3 et 4 sont significatifs. Pour ces deux profils, la différence de taux d'accès à l'emploi dépasse les 10 % entre ceux qui ont suivi ou non une formation. 61 % des DETH du profil 4 n'ayant pas suivi de formation n'ont pas eu d'emploi. Ce taux tombe à 48 % pour les DETH du profil 4 ayant suivi une formation.

Toute chose égale par ailleurs, on note que la formation reste un outil significativement efficace pour les profils 3 (jeunes, ouvriers, ayant surtout des problèmes mentaux) les profils 4 (employées, plus âgées en moyenne).

Récapitulatif des principaux résultats

Deux séries de prestations font la preuve de leur efficacité en matière d'insertion :

- la formation, quelle que soit sa forme, favorise à long terme une meilleure insertion professionnelle. Il est à noter que la formation, même efficace, est mal reconnue par les DETH eux-mêmes ;
- le fait de proposer le plus souvent possible et le plus possible des offres d'emploi. Cependant ce dernier point prouve surtout que les offres sont présentées à bon escient par les conseillers.

L'image de Cap Emploi est meilleure que celle de Pôle emploi auprès des DETH pour les raisons suivantes :

- plus de souplesse dans l'organisation des entretiens ;
- une proximité plus forte des conseillers et une meilleure identification de ces derniers ;
- une expertise rassurante.

Cette image conduit :

- certaines prestations à être plus efficaces lorsqu'elles sont menées par Cap Emploi que par Pôle emploi, en particulier, c'est le cas du contact avec les entreprises ;
- à une meilleure reconnaissance par les DETH du travail réalisé à Cap Emploi qu'à Pôle emploi.

Pour autant, les résultats d'ensemble (placement et insertion professionnelle) concernant les deux structures sont équivalents.

Cela s'explique par le fait que le profil du DETH est nettement un élément majeur de l'insertion en emploi. L'insertion dépend plus de ce profil que de l'action de Cap Emploi ou Pôle emploi.

A profil donné, on observe quelques différences significatives ou tendancielle entre les résultats des deux structures de suivi, en particulier :

- Cap Emploi réussit mieux que Pôle emploi sur le profil 4 (c'est-à-dire de personnes de plus de 50 ans, plus souvent des femmes, qui recherchent plus souvent un emploi au niveau « employé » et ayant comme handicap majeur un problème de maladie mentale ou de déficience intellectuelle) ;
- inversement, tendanciellement, Pôle emploi a de meilleurs résultats que Pôle emploi avec les jeunes moins diplômés ou ayant des profils plus techniques et des handicaps physiques.

Ces éléments pourraient donner des pistes suivantes :

- sur l'orientation des DETH en fonction de leur profil, tenir compte de leur âge (les plus jeunes à Pôle emploi et les plus âgés vers Cap Emploi), de leur diplôme (notamment pour le CEP vers Cap Emploi), de la nature du handicap (Cap Emploi étant tendanciellement « meilleur » sur les déficiences intellectuelles et les maladies mentales) ;
- sur l'organisation de Pôle emploi en gagnant en souplesse dans le contact avec le conseiller (adaptation des rendez-vous, personnalisation des relations, etc.) ;
- amplifier les contacts avec les entreprises privées (où les emplois apparaissent de meilleure qualité que dans le secteur public).

Les Cahiers

Études

Evaluation du partenariat renforcé Pôle emploi / Agefiph – Cap Emploi

Synthèse transversale et enquête statistique

De 2006 à 2009, la collaboration entre l'ANPE (puis Pôle emploi) et l'Agefiph a pris appui sur une convention de partenariat renforcée qui demandait aux acteurs de terrain de se mobiliser en faveur de l'insertion professionnelle des personnes handicapées, au travers d'un accompagnement assuré par Pôle emploi et le réseau spécialisé Cap Emploi et en développant des actions communes.

Pôle emploi et l'Agefiph ont souhaité faire un bilan de l'effectivité du partenariat et des actions mises en œuvre afin d'aider à l'élaboration de la nouvelle convention 2010-2011.

L'évaluation, confiée au Cabinet Geste associé au CSA, s'est appuyée sur des observations de terrain menées dans six régions et sur une enquête statistique auprès d'un échantillon de personnes accompagnées.

Ce cahier présente la synthèse des enseignements tirés de ces travaux. Il est complété par ailleurs par un numéro de Repères & Analyses à paraître en avril 2010.

www.pole-emploi.org