

La prise en charge individuelle et l'expérience: deux atouts pour sortir du chômage

L'Observatoire universitaire de l'emploi (OUE) a étudié, en 2012, l'influence que peuvent avoir les conseils fournis par les ORP sur les comportements et les attentes des demandeurs d'emploi en matière de réinsertion. On apprend ainsi que les personnes interrogées tendent à adapter leur comportement au fur et à mesure que la durée du chômage progresse. Leur connaissance du mode de fonctionnement des ORP et leur besoin en informations se renforcent parallèlement. Les caractéristiques individuelles ainsi que l'expérience d'un épisode de chômage antérieur récent semblent, enfin, plus décisifs pour retrouver un emploi rapidement que le contact avec les conseillers en personnel.



Pierre Kempeneers
Directeur de recherche en matière de politiques du marché du travail, Observatoire universitaire de l'emploi (OUE), université de Genève



Tamea Wolf
Observatoire universitaire de l'emploi (OUE), université de Genève

Aucune analyse portant sur les attentes des demandeurs d'emploi par rapport aux activités de conseil et de placement des ORP ne nous est connue à ce jour, probablement par manque de données qualitatives. C'est pour cette raison que l'étude entreprise en 2012 par l'Observatoire universitaire de l'emploi (OUE) doit être considérée comme novatrice mais également exploratoire, car Pour la première fois, des demandeurs d'emploi ont pu s'exprimer sur leurs attentes par rapport aux conseillers en placement (CP). Intitulée *Stratégie de réinsertion des ORP: l'influence des activités de conseil sur les comportements et les attentes des demandeurs d'emploi en matière de réinsertion*, cette étude a pour objet:

- d'identifier les comportements des chômeurs vis-à-vis de leur réinsertion de même que leurs attentes par rapport aux services de conseil et de placement des ORP;
- de mesurer l'influence des activités de conseil et de placement des ORP sur les comportements et les attentes des demandeurs d'emploi;
- d'évaluer l'impact des comportements et des attentes sur la rapidité de réinsertion, donc sur la durée du chômage.

L'enquête s'est déroulée en deux temps. Une *première collecte de données*, réalisée au début de 2012, a permis de construire un échantillon représentatif de 819 personnes parmi l'ensemble de celles qui s'inscrivaient au chômage dans le canton de Genève à ce moment-là; 249 d'entre elles avaient déjà récemment vécu un épisode de chômage. Une *seconde collecte*, réalisée six mois plus tard, a permis d'identifier, parmi la population initiale, 244 sorties du chômage, dont 140 pour emploi. L'effectif restant (575) était toujours inscrit auprès des ORP et a, de nouveau, été interrogé. Les différents relevés ont été, ensuite, croisés avec les données du Système d'information pour le placement et la statistique du marché du travail (Plasta), essentiellement quantitatives.

L'échantillon se compose de personnes des deux sexes, âgées en moyenne de 37 ans, en majorité mariées, de nationalité suisse, n'ayant généralement pas vécu d'autre épisode de chômage récemment, maîtrisant

bien ou très bien le français, plutôt qualifiées et ayant au moins accompli une formation obligatoire.

Comportement et attentes lors de l'inscription au chômage

En termes de *comportement*, la majorité des personnes interrogées savent que leurs indemnités peuvent être suspendues, accepteraient un trajet de 30 minutes au maximum jusqu'à leur lieu d'activité professionnelle, n'arrivent pas à estimer la durée nécessaire pour retrouver un emploi et affirment avoir consacré une heure par jour à cette recherche au cours de la semaine précédant leur inscription. La plupart des personnes interrogées affirment avoir informé la majorité ou toutes leurs connaissances de leur chômage, comptent essentiellement sur elles-mêmes pour retrouver un emploi, privilégient les liens faibles (réseau formel) aux liens forts (réseau informel) et pensent que la réussite dépend du travail personnel plutôt que de la chance.

En matière d'*attentes*, la majorité des chômeurs interrogés occupent en moyenne des positions intermédiaires marquées par leurs situations émotionnelle et financière, les besoins d'informations et l'employabilité. Leurs attentes sur le plan de la réinsertion sont, par contre, importantes.

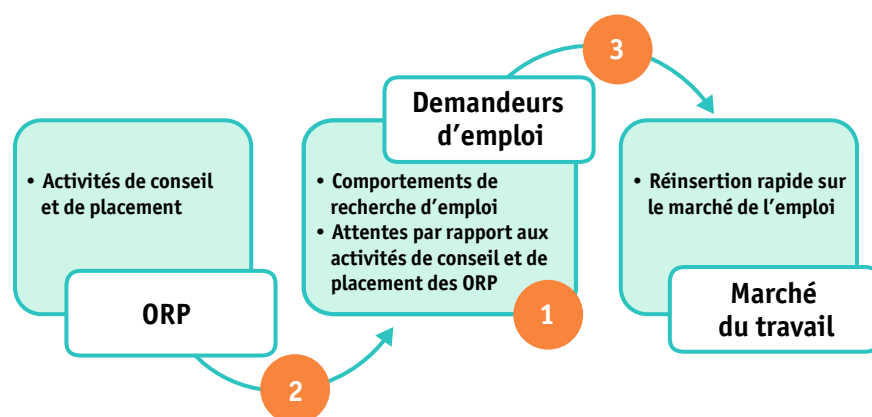
En *général*, l'ensemble des personnes interrogées comptent globalement sur elles-mêmes plutôt que sur leur CP pour retrouver un emploi, même si elles considèrent ce dernier comme plutôt performant. Elle savent, en outre, relativement peu de choses sur le fonctionnement des ORP.

Influence des activités de conseil et de placement

Une deuxième étape de l'analyse s'est focalisée sur la façon dont les activités de conseil et de placement des ORP influençaient les comportements et attentes identifiés précédemment. L'approche adoptée dans cette partie était essentiellement inductive avec des tests de significativité et des modèles multinomiaux, afin de comparer les différentes populations tout en tenant compte de certaines de leurs caractéristiques.

Graphique 1

Objectifs de la recherche



Source: OUE / La Vie économique

Chômeurs récurrents et non récurrents

Dans un *premier temps*, il s'agissait de comparer les comportements et attentes, lors de l'inscription auprès d'un ORP, des personnes ayant récemment subi un épisode de chômage (chômeurs récurrents) avec ceux des assurés qui ne se trouvent pas dans ce cas (non récurrents). Les premiers sont mieux renseignés sur les suspensions possibles d'indemnités si aucune preuve de recherche d'emploi n'est présentée. Ils sont également davantage demandeurs en matière d'informations et de respect des obligations légales. Les chômeurs récurrents connaissent, enfin, mieux le fonctionnement des ORP que les non récurrents.

Évolution après six mois de chômage

Dans un *deuxième temps*, nous avons comparé les comportements et attentes des chômeurs non récurrents au moment de leur inscription au chômage, puis environ six mois plus tard. L'évolution est significative et s'explique par le temps passé au chômage ainsi que par les contacts entretenus avec les CP. Les personnes interrogées tendent, en moyenne, à mieux vivre leur chômage. Au niveau des *comportements*, elles :

- sont prêtes à accepter des trajets plus longs pour se rendre au travail;
- réduisent leur optimisme lié au délai nécessaire pour retrouver un emploi;
- sont plus nombreuses à avoir informé la majorité ou l'ensemble de leur entourage de leur situation de chômage;
- tendent davantage à compter sur leurs liens faibles pour retrouver un emploi.

Au niveau des *attentes*:

- elles sont plus exigeantes en matière d'informations et de respect des obligations légales;
- leur position s'est assouplie en ce qui concerne leur réinsertion professionnelle.

L'évolution des attentes vis-à-vis du CP peut s'interpréter comme une adaptation à la situation. Ce constat pourrait être perçu comme un abandon en matière de réinsertion. Cependant, on constate que l'échantillon accepte des trajets plus longs pour se rendre au travail ou informe davantage l'entourage de sa situation. Il pourrait donc s'agir d'un ajustement envers les CP, dont les chômeurs attendaient trop dans un premier temps.

En *général*, les personnes interrogées :

- ont davantage tendance à compter sur elles-mêmes pour retrouver un emploi que sur leur CP;
- témoignent d'une meilleure connaissance du fonctionnement des ORP;

Encadré 1

Le demandeur d'emploi moyen au moment de son inscription au chômage

Caractéristiques individuelles:

- il a 37ans;
- est marié;
- est de nationalité suisse;
- a une bonne ou très bonne maîtrise orale et écrite du français;
- n'a pas vécu d'épisode de chômage au cours des deux dernières années (chômeur non récurrent);
- est qualifié, occupait une fonction spécialisée, a une formation obligatoire et au moins un à trois ans d'expérience;
- a été licencié pour des raisons économiques;
- vit mal le fait d'être au chômage et est financièrement affecté par la situation;
- dispose d'un accès Internet à domicile;
- a une chance sur deux d'être membre d'au moins une association.

Comportements en matière de recherche d'emploi:

- est informé des risques de suspension d'indemnités au moment de son inscription au chômage;
- accepte une durée maximale de 30 minutes pour se rendre au travail;
- n'arrive pas à estimer le délai qui lui sera nécessaire pour retrouver un emploi;
- a informé la plupart ou l'ensemble de ses connaissances de sa situation de chômage;
- a consacré une heure par jour à la recherche d'emploi au cours de la semaine précédant son inscription;
- compte principalement sur lui-même pour retrouver un emploi;
- pense que la réussite dépend du travail personnel plutôt que de la chance;
- pense plutôt diriger sa vie.

Attentes:

- a des attentes intermédiaires concernant sa situation émotionnelle/financière et en matière d'informations;
- a des attentes relativement fortes concernant l'employabilité;
- a des attentes fortes liées à la réinsertion.

Connaissances générales:

- compte sur lui-même plutôt que sur son CP pour trouver un emploi;
- a une connaissance plutôt mauvaise du fonctionnement des ORP;
- considère que les CP sont plutôt performants.

Tableau 1

Durée de chômage estimée et réelle

Délai supposé pour retrouver un emploi	Délai réel pour retrouver un emploi				Total
	[0-1] mois	[1-3] mois	[3-6] mois	≥ 6 mois	
1 mois	n=0 0%	n=10 8%	n=20 16%	n=95 76%	n=125 100%
3 mois	n=0 0%	n=21 11%	n=29 16%	n=137 73%	n=187 100%
6 mois	n=1 1%	n=6 5%	n=12 11%	n=93 83%	n=112 100%
12 mois	n=0 0%	n=1 5%	n=0 0%	n=21 95%	n=22 100%
>12 mois	n=0 0%	n=1 10%	n=0 0%	n=9 90%	n=10 100%
Ne sait pas	n=2 1%	n=13 6%	n=14 7%	n=179 86%	n=208 100%
Total	n=4 0%	n=52 8%	n=75 11%	n=534 80%	n=664 100%

Source: OUE / La Vie économique

gnificatif en ce domaine. De même, il semblerait que les attentes et connaissances générales, prises individuellement ou de manière agrégée, n'aient pas d'impact réel sur la durée du chômage.

Les caractéristiques individuelles et l'expérience d'un épisode de chômage antérieur récent semblent avoir davantage de répercussions sur la durée d'inactivité que des comportements et attentes liés au contact direct avec les CP. L'évolution constatée à ce niveau ne paraît pas avoir beaucoup d'effet direct sur la durée du chômage. Certaines variables de contrôle introduites dans le modèle peuvent, cependant, avoir un impact indirect.

Recommandations

Les principaux résultats de cette étude exploratoire réalisée à Genève peuvent être en partie traduits sous forme de recommandations à l'intention des ORP.

Étant donné que les personnes qui, au moment de leur inscription, *vivent difficilement leur chômage* se réinsèrent moins rapidement sur le marché du travail, il est extrêmement important que le CP, dès le premier contact, s'intéresse à la situation émotionnelle de son interlocuteur.

Penser que la *réussite dépend du travail personnel* plutôt que de la chance accélère la réinsertion. Il est, par conséquent, impératif que le CP fasse bien comprendre et rappelle régulièrement à l'assuré que l'obtention d'un nouvel emploi dépend de l'énergie qu'il déploiera pour y parvenir, et ce indépendamment du nombre d'offres auxquelles il doit légalement répondre par mois.

L'étude montre que les *chômeurs non récurrents retrouvent moins rapidement un emploi* que les autres. De ce fait, les CP devraient porter une attention toute particulière à cette catégorie.

Les personnes s'inscrivant au chômage *n'estiment pas correctement le délai nécessaire* pour un retour à l'emploi. Par conséquent, le CP pourrait proposer des objectifs en ce domaine tout en accompagnant et en motivant la personne concernée.

L'étude montre que *les attentes liées à la réinsertion baissent, alors que celles relatives à l'information augmentent*, ce qui reflète une tendance à se conformer au système. Le CP devrait, par conséquent, veiller à ce que le chômeur ne s'enlise pas dans la routine, ce qui peut freiner sa réinsertion. ■

- considèrent que les CP sont plus performants.

Il découle de ces résultats que les comportements en matière de recherche d'emploi et les attentes par rapport aux prestations du CP se transforment ou se modifient de manière spécifique, sur plusieurs aspects, suite à une expérience antérieure ou contemporaine avec les ORP. Il existe pourtant des constantes. Les chômeurs récurrents et non récurrents:

- ont accru leurs attentes envers l'information et le respect des règles du chômage;
- connaissent mieux le fonctionnement des ORP, ce qui pourrait témoigner de la cohérence des informations transmises.

Impact sur la rapidité de réinsertion

La troisième et dernière étape de l'analyse consiste à voir dans quelle mesure les comportements et attentes peuvent influencer la durée du chômage. Elle s'appuie sur le modèle de durée semi-paramétrique développé par Cox.

En *général*, plusieurs paramètres ont un impact négatif sur le taux instantané de sortie du chômage, comme l'âge, le fait d'être une femme ou la difficulté à vivre une telle situation. D'autres, en revanche, ont un impact positif, comme le fait d'avoir vécu une période de chômage au cours des deux années précédentes ou encore d'être marié.

Au niveau des *comportements*, la conviction que la réussite dépend du travail personnel plutôt que de la chance augmente considérablement le risque instantané de sortie du chômage alors que les autres variables de comportement n'ont pas d'effet si-

Encadré 2

Bibliographie

- Behncke S., Frölich M. et Lechner M., «Unemployed and their caseworkers: should they be friends or foes?», *Journal of the Royal Statistical Society*, vol. 173, 2010 (a), pp. 67–92.
- Behncke S., Frölich M. et Lechner M., «Caseworker Like Me – Does The Similarity Between The Unemployed and Their Caseworkers Increase Job Placements?», *Economic Journal*, vol. 120, 2010 (b), pp. 1430–1459.
- Frölich M., Lechner M., Behncke S., Steiger H., Hammer S., Schmidt N., Menegale S., Lehmann A. et Iten R., *Einfluss der Rav auf die Wiedereingliederung von Stellensuchenden. Studie im Auftrag der Aufsichtskommission für den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung, Arbeitsmarktpolitik*, 20, 2007, Secrétariat d'État à l'économie (Seco).
- Osberg L., «Fishing in Different Pools: Job Search Strategies and Job Finding Success in Canada in the Early 1980s», *Journal of Labor Economics*, vol. 11, n° 2, 1993, pp. 348–386.
- Van den Berg G.J. et Van der Klaauw B., «Counseling and monitoring of unemployed workers: theory and evidence from a controlled social experiment», *International Economic Review*, vol. 47, 2006, pp. 895–936.
- Vassiliev A., Ferro-Luzzi G., Flückiger Y. et Ramirez J., «Unemployment and employment offices' efficiency: What can be done?», *Socio-economic Planning Sciences*, vol. 40, 2006, pp. 169–186.