

Evaluation du Dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle

Rapport de synthèse - avril 2008

Béatrice Van Haeperen
Coordinatrice scientifique

1. Introduction.....	4
2. Le DIISP : acteurs et objectifs.....	5
2.1. Les acteurs.....	5
2.2. Reconstitution de la logique d'intervention.....	6
3. Objet de l'évaluation et méthodologie.....	9
3.1. Les opérateurs de formation/insertion.....	9
3.2. Les principaux acteurs au sein de FOREM-conseil.....	11
3.3. Les Commissions consultatives sous-régionales.....	12
3.4. Les bénéficiaires.....	12
3.4.1. L'évaluation réalisée par COMASE.....	12
3.4.2. L'étude du CERISIS portant sur les signataires d'un COCRI.....	13
4. Résultats.....	14
4.1. Les bénéficiaires.....	14
4.1.1. Description de la population des signataires d'un COCRI.....	14
4.1.2. Les signataires d'un COCRI ayant participé aux enquêtes.....	14
4.2. Améliorer l'adaptation des actions de formation et d'insertion aux besoins individuels.....	15
4.3. Rendre plus efficace la structure de formation.....	16
4.3.1. Facteurs favorisant la mise en place des filières et passerelles.....	17
4.3.2. Les freins à la mise en place des filières et passerelles.....	17
4.3.3. Mesures prises.....	17
4.3.4. Spécificités du DIISP.....	18
4.3.5. Organisation.....	18
4.4. Mettre en œuvre des actions favorisant le contact des bénéficiaires du DIISP avec les emplois disponibles.....	18
4.4.1. L'avis des bénéficiaires.....	18
4.4.2. Les constats.....	19
4.5. Gouvernance du DIISP.....	19
4.5.1. Ouverture.....	20
4.5.2. Participation.....	21
4.5.3. Responsabilité.....	21
4.5.4. Efficacité.....	22
4.5.5. Cohérence.....	23
4.6. Les résultats du DIISP en termes d'insertion des bénéficiaires.....	23
5. Conclusions.....	24

6. Recommendations25

1. Introduction

En application de l'article 11 du décret du 1^{er} avril 2004, l'Observatoire wallon de l'Emploi est chargé de réaliser annuellement une évaluation qualitative et quantitative du DIISP. Cette évaluation devra porter, notamment, sur les éléments suivants:

- la mise en oeuvre effective du dispositif au niveau des opérateurs et en particulier les filières et passerelles réalisées;
- la mise en oeuvre de la coordination du dispositif au sein de FOREM Conseil;
- les parcours effectués par les bénéficiaires;
- les résultats du dispositif en terme d'insertion des bénéficiaires dans un emploi durable et de qualité;
- l'implication des entreprises;
- la mise en place et le fonctionnement du dispositif d'écoute et de participation.

Après avis de la Commission consultative, cette évaluation sera communiquée au Gouvernement wallon.

Au sein de l'Observatoire, l'IWEPS a été chargé de la mise en oeuvre de cette évaluation. Dès le départ, il avait été convenu que l'IWEPS serait assisté dans cette tâche par un prestataire extérieur. Celui-ci réaliserait les enquêtes et entretiens sur la base d'un cahier de charges préparé par l'IWEPS. De son côté, l'IWEPS serait chargé de l'intégration des résultats de cette étude avec ceux d'une étude réalisée par le CERISIS en 2007, portant sur une analyse psychosociale de l'insertion en emploi de personnes participant à des dispositifs d'aide à l'emploi comportant une dimension originale, à savoir la contractualisation de la relation entre le bénéficiaire et le service public de l'emploi.

Les travaux ont commencé en mars 2007, avec la préparation du cahier des charges précisant le contexte de l'évaluation ainsi que les thèmes et questions d'évaluation. Ce cahier des charges a été discuté par les membres de la Commission consultative régionale avant d'être envoyé à plusieurs prestataires de services potentiels relevant du secteur privé ou de l'université. Les offres reçues ont été examinées par un comité de sélection, qui a retenu celle de la société COMASE.

Les travaux de COMASE ont été suivis par un comité d'accompagnement composé de membres de l'administration (DGEE), du cabinet de l'économie et de l'emploi, du cabinet de l'éducation et de la formation professionnelle, du FOREM et de l'IWEPS. Ces travaux ont débuté en juin 2007 ; le rapport final a été remis à l'IWEPS au début du mois de février 2008 et accepté par le comité d'accompagnement le 15 février 2008.

Il convient de souligner que cette évaluation est la première depuis la mise en place du dispositif, marquée par la signature des premiers contrats crédit insertion en septembre 2006. L'évaluation porte sur le fonctionnement du dispositif en phase de démarrage ; elle couvre la période allant du mois d'avril 2006 (phase de préparation) au mois de juin 2007. Il s'agit d'une évaluation « in itinere » visant à fournir une première appréciation du degré de réalisation des objectifs poursuivis et à mettre en évidence les problèmes éventuels rencontrés par les acteurs chargés de la mise en oeuvre du dispositif. L'évaluation a une portée opérationnelle : les conclusions doivent être exploitables par l'ensemble des acteurs – pouvoir politique, FOREM, Commission consultative régionale, Commissions consultatives sous-régionales et opérateurs de formation et d'insertion.

2. Le DIISP : acteurs et objectifs

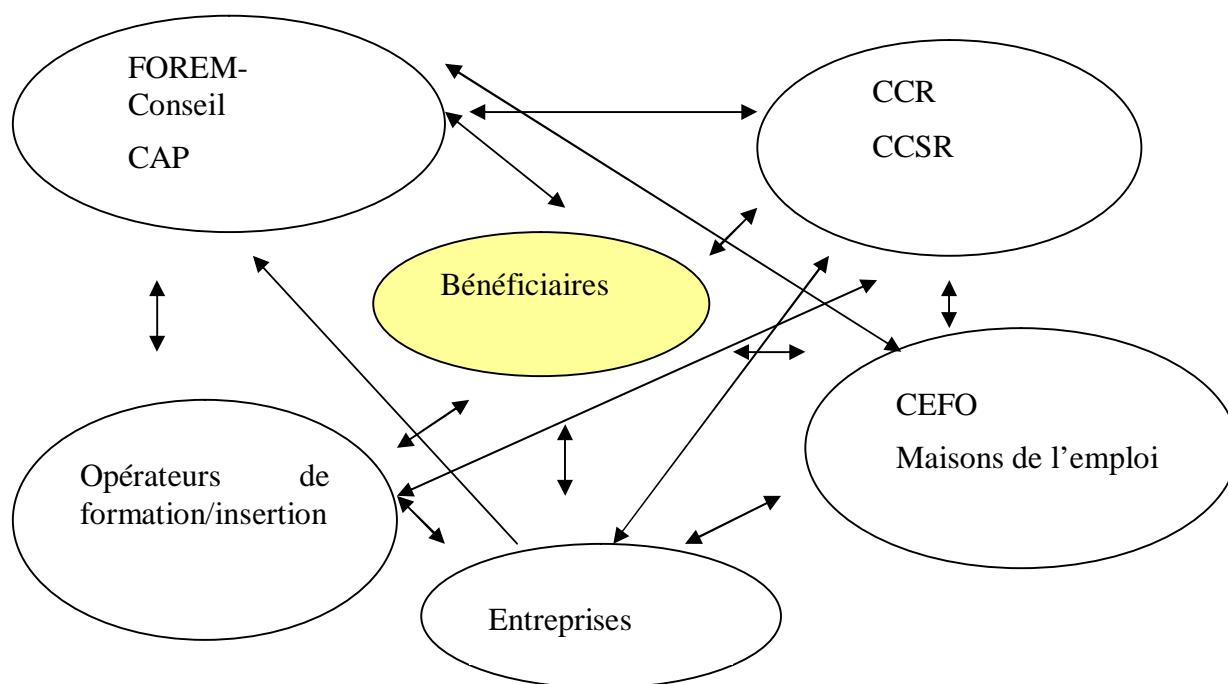
L'article 2 du décret du 1^{er} avril 2004 donne d'emblée la finalité et les fonctions du DIISP : celui-ci « organise entre différents opérateurs des actions de formation et d'insertion, intégrées, coordonnées et centrées sur les bénéficiaires visés à l'article 3, en ayant pour finalité leur accès à un emploi durable et de qualité. Le dispositif offre un ensemble de services spécifiques, tant collectifs qu'individuels, complémentaires et coordonnés, rendus par les opérateurs de formation et d'insertion, ainsi que par les instances d'accueil, d'information et de suivi telles que visées à l'article 9 ».

2.1. Les acteurs

De nombreux acteurs interviennent dans le DIISP : outre les bénéficiaires, acteurs de leur processus d'insertion en emploi, le dispositif compte de nombreux acteurs auxquels sont confiées des missions de formation, d'insertion, d'accueil, d'information et de suivi.

Le graphique 1 représente de manière schématique ces acteurs et leurs interrelations. Au centre du dispositif, les bénéficiaires : comme le stipule l'article 2 du décret repris ci-dessus, c'est vers eux que convergent les services rendus par les opérateurs de formation et d'insertion et par les instances d'accueil, d'information et de suivi. L'approche intégrée, qui est une réelle spécificité du DIISP, implique des relations structurées et coordonnées entre tous les acteurs, ce qui explique les relations entre opérateurs/instances représentées sur ce graphique.

Graphique 1 : les acteurs du DIISP



Source : IWEPS - B. Van Haeperen

2.2. Reconstitution de la logique d'intervention

La multiplicité des acteurs et la diversité des actions prévues font du DIISP un dispositif complexe. Pour les besoins de l'évaluation, nous avons structuré le DIISP en explicitant et hiérarchisant les objectifs auxquels répondent les nombreuses actions précisées dans le décret.

L'objectif final est explicité dans l'article 2 ; il s'agit d'amener à l'emploi les bénéficiaires du DIISP, en particulier les demandeurs d'emploi les plus éloignés du marché du travail. Il est en outre précisé que l'emploi doit être durable et de qualité.

Deux objectifs spécifiques – implicites dans le décret – vont permettre d'atteindre l'objectif final. Nous les formulons comme suit :

- objectif spécifique 1 : « améliorer les compétences sociales et professionnelles des demandeurs d'emploi » ;
- objectif spécifique 2 : « assurer une plus grande proximité entre les demandeurs d'emploi et les entreprises ».

Les objectifs opérationnels, qui commandent l'ensemble des actions décrites dans le décret, s'organisent autour des deux objectifs spécifiques.

Deux objectifs opérationnels sont liés à l'objectif spécifique 1 :

1. Améliorer l'adaptation des actions de formation et d'insertion aux besoins individuels

2. Rendre plus efficace la structure de formation

Un seul objectif opérationnel « mettre en œuvre des actions favorisant le contact des bénéficiaires du DIISP avec les emplois disponibles » groupe les actions destinées à atteindre l'objectif spécifique 2.

Enfin, la nécessaire coordination des actions inhérente au caractère systémique du DIISP relève de la gouvernance du dispositif. Considérant que la valeur ajoutée du DIISP réside non seulement dans la qualité des services offerts par chaque opérateur/instance aux bénéficiaires, mais aussi dans l'aptitude des acteurs à se coordonner pour assurer la complémentarité des actions et leur adaptation permanente aux besoins des bénéficiaires, nous considérons explicitement la gouvernance comme un objectif opérationnel. Cet objectif concerne l'ensemble du dispositif, il est donc transversal. Nous présentons la structure des objectifs dans le tableau 1.

Tableau 1 : la logique d'intervention du DIISP

Objectif final : Accès des bénéficiaires à un emploi durable et de qualité			
Objectifs spécifiques			
(1) Améliorer les compétences sociales et professionnelles des demandeurs d'emploi		(2) Assurer une plus grande proximité entre demandeurs d'emploi et entreprises	
Objectifs opérationnels	Actions	Objectifs opérationnels	Actions
1. Améliorer l'adaptation des actions de formation et d'insertion aux besoins individuels	- mise en place de soutien individualisé : bilan personnel, plan d'actions, suivi (FOREM-Conseil, opérateurs de formation, CEFO)	Mettre en œuvre des actions favorisant le contact des bénéficiaires du DIISP avec les emplois disponibles	- rendre plus visibles et plus accessibles les offres d'emploi destinées au public peu qualifié; - intensifier la participation des entreprises aux dispositifs favorisant l'insertion socioprofessionnelle; - accompagner le bénéficiaire en début d'emploi
2. Rendre plus efficace la structure de formation/insertion	Mise en place de filières et de passerelles (opérateurs de formation/insertion, CCSR, CCR, FOREM-Conseil)		
Objectif opérationnel transversal : mettre en place les outils nécessaires pour assurer une bonne gouvernance du dispositif			
<ul style="list-style-type: none"> - assurer la visibilité du dispositif (FOREM) - assurer une identification aisée des spécificités des acteurs (FOREM, opérateurs/instances) - améliorer l'information sur l'offre de formation (opérateurs de formation/insertion ; FOREM-Conseil) - mettre en place des référents chez les opérateurs (opérateurs de formation/insertion) - assurer une bonne transmission des informations par et vers les CAP (FOREM-Conseil, opérateurs) - assurer le bon fonctionnement du dispositif d'écoute et de participation dans les DR (CCSR) - faciliter l'accès aux offres d'emploi (CEFO, FOREM, entreprises) 			

Source : IWEPS- B. Van Haepere

3. Objet de l'évaluation et méthodologie

Avant d'aborder la méthodologie, il convient de rappeler brièvement que la demande d'évaluation portait sur l'ensemble des composantes du dispositif - instances mises en place, acteurs, services offerts, avec une intensité dépendant du degré d'opérationnalisation de la mise en œuvre des actions. Il était ainsi demandé d'évaluer de manière approfondie :

- la mise en œuvre du dispositif par les opérateurs de formation et d'insertion, et en particulier la coordination des actions de formation-insertion par les opérateurs ;
- la coordination du dispositif par FOREM Conseil ;
- la mise en œuvre du dispositif au niveau sous-régional.

En revanche, deux composantes devaient faire l'objet d'une évaluation plus légère :

- l'utilisation du DIISP par les bénéficiaires du « contrat crédit insertion »;
- la participation des entreprises.

Pour rencontrer cette demande, la société COMASE a proposé des entretiens et enquêtes auprès des opérateurs de formation, auprès des principaux acteurs du DIISP au sein du FOREM, auprès des CCSR et auprès des bénéficiaires.

Nous détaillons ci-après la méthodologie de chacune de ces enquêtes.

En ce qui concerne les bénéficiaires, nous donnerons également les principaux fondements méthodologiques de l'étude du CERISIS mentionnée en introduction.

3.1. Les opérateurs de formation/insertion

En ce qui concerne les opérateurs de formation/insertion, Comase a procédé en trois étapes :

- réalisation d'entretiens préalables auprès des catégories d'opérateurs suivantes : fédération des EFT/OISP, enseignement de promotion sociale, FOREM Formation, MIRE. Sur cette base, un questionnaire et un guide d'entretien ont été élaborés et soumis à l'IWEPS pour validation ;
- questionnement écrit auprès de 100 opérateurs ayant accueilli au minimum un DE ayant signé un *contrat crédit insertion* (COCRI) ;
- des entretiens qualitatifs auprès de 20 opérateurs.

Selon les informations transmises par le FOREM, 170 opérateurs ont accueilli, au minimum, un COCRI entre septembre 2006 et juin 2007. Le tableau 2 donne la répartition par type d'opérateurs du nombre de personnes interrogées.

Tableau 2. Répartition par type d'opérateur des opérateurs à interroger par écrit ou en face-à-face

Statut	Nombre d'opérateurs ayant accueilli au moins un signataire	Nombre à questionner par écrit	Nombre à rencontrer en face-à-face
ASBL	25	14	2
AWIPH	2	1	1
CPAS	12	7	2
EFT	5	4	1
EPS	9	5	2
FOREM FORMATION	17	11	2
IFAPME	2	1	1
MIRE	11	6	2
OISP	79	45	4
REGIE	4	3	1
SOC. COMMERCIALE	4	3	1
CEFA			1
TOTAL	170	100	20

Sources : FOREM, COMASE, rapport d'évaluation du DIISP, février 2008

La dimension géographique a été prise en compte de la manière suivante : les questionnements écrits ont été répartis proportionnellement au nombre d'opérateurs ayant accueilli au minimum un signataire dans chaque direction régionale du FOREM (11 DR) et à Bruxelles. En ce qui concerne les entretiens en face-à-face, il a été décidé de rencontrer 2 opérateurs dans les huit zones qui comptent le plus d'opérateurs ayant accueilli au moins un signataire, et 1 opérateur dans les 4 zones qui en comptent le moins (Nivelles, Mouscron, Huy et Bruxelles).

Le croisement des critères de type d'opérateurs et de localisation géographique a conduit à une liste d'opérateurs minimisant le taux de non couverture. Le taux de couverture effectif est de 95%.

L'enquête écrite porte sur la période de référence : septembre 2006-juin 2007. Elle s'est déroulée entre le 17 octobre et le 23 novembre 2007, cette période incluant une relance d'une dizaine de jours rendue nécessaire vu le faible taux de réponse obtenu dans le délai initialement prévu. Au total, 37 questionnaires ont été complétés. Par rapport à l'échantillon de départ, on constate une légère sur-représentativité des ASBL et des EFT (respectivement 18,9% et 5,4% contre 14% et 4% de l'échantillon de départ) et une sous-représentativité de CPAS et de FOREM Formation (respectivement 2,7% et 8,1% contre 7% et 11 % de l'échantillon de départ). Quant à la représentativité géographique, on observe une sur-représentation importante des opérateurs localisés dans les DR de Tournai et Arlon (respectivement 16,2% et 13,5% contre 9% et 7% de l'échantillon de départ) et une absence de répondants situés à Bruxelles et à Mouscron (respectivement 4% et 3% de l'échantillon de départ).

Les entretiens avec les opérateurs se sont déroulés entre le 25 octobre et le 20 novembre. Parmi les opérateurs sélectionnés, il s'en trouve 5 qui, lors du premier contact téléphonique, ont déclaré ne pas avoir pas accueilli de signataire COCRI. Ecartés de l'étude dans un premier temps, ils ont ensuite été réintroduits; pour l'intérêt potentiel de leur témoignage. Quatre de ces cinq opérateurs ont, in fine, pu être contactés.

3.2. Les principaux acteurs au sein de FOREM-conseil

Le rôle de coordination donné au FOREM-conseil en fait un acteur central du dispositif. Au sein de cette entité, trois types d'acteurs ont été interrogés : des conseillers CEFO, des conseillers aux particuliers, des responsables du Service des Relations Partenariales. L'objectif initial était d'interroger largement les Conseillers aux Particuliers par le biais d'un questionnaire écrit (100 personnes) et de sélectionner des responsables des CEFO et des relations partenariales en vue d'entretiens en face à face (22 entretiens). Ces enquêtes et entretiens devaient être répartis sur l'ensemble des directions régionales du FOREM. Idéalement, la répartition des questionnaires écrits par DR devait se faire proportionnellement au nombre de COCRI signés. L'information n'ayant pu être mise à disposition en temps utile, il a été décidé par le comité d'accompagnement (26 octobre 2007) de fixer le nombre de questionnaires à compléter par les CAP au prorata de la proportion des demandeurs d'emploi de la DR dans l'ensemble des demandeurs d'emploi en Wallonie.

Les questionnaires ont été envoyés par courrier électronique le 30 octobre ; les réponses étaient attendues pour le 23 novembre.

Le **tableau 3** donne les catégories d'acteurs rencontrés par DR. Le **tableau 4** concerne le questionnement écrit : il donne la répartition par DR des questionnaires envoyés, des réponses reçues, ainsi que le taux de réponse au sein de chaque DR et la part de chaque DR dans le nombre de questionnaires reçus.

Tableau 3. Répartition par DR des acteurs de FOREM Conseil rencontrés

DR	Service des relations partenariales	Conseiller aux Particuliers	CEFO
Liège		*	*
Charleroi			
Namur	*	*	
Mons	*	*	
La Louvière		*	*
Nivelles	*		
Tournai	*		*
Verviers	*	*	
Arlon		*	*
Huy			
Mouscron			
Total	5	6	4

Source : COMASE – Rapport d'évaluation du DIISP – février 2008

Au total, il a été possible de mener des entretiens en face-à-face avec des acteurs de FOREM-Conseil dans huit des onze directions régionales. Les directions dans lesquelles aucun agent

n'a pu être rencontré sont celles de Charleroi, Huy et Mouscron. Le taux de réponse est de 53%.

Tableau 4. Répartition par DR des questionnaires écrits envoyé et reçus

DR	Nombre de questionnaires envoyés (1)	Nombre de réponses obtenues au 23 novembre (2)	Taux de réponse (en %) (3) = (2)/(1)	Part de la DR dans les réponses (en %) (4) = (2)/total (2)
Liège	22	10	45	19
Charleroi	19	11	58	21
Namur	11	0	0	0
Mons	9	7	78	13
La Louvière	9	5	56	9
Nivelles	7	13	186	25
Tournai	6	0	0	0
Verviers	6	5	83	9
Arlon	5	0	0	0
Huy	4	0	0	0
Mouscron	2	2	100	4
Total	100	53	53	100

Source : COMASE – Rapport d'évaluation du DIISP – février 2008

En ce qui concerne l'enquête, quatre des onze DR n'y ont pas répondu : Namur, Tournai, Arlon et Huy. La direction de Huy est la seule pour laquelle nous manquons d'informations issues et des questionnaires écrits, et des entretiens en face-à-face.

3.3. Les Commissions consultatives sous-régionales

L'évaluation de la mise en œuvre du DIISP au niveau sous-régional s'est appuyée sur deux types de matériaux :

- consultation des plans d'actions des CCSR
- rencontres avec la CCR et les CCSR.

3.4. Les bénéficiaires

3.4.1. L'évaluation réalisée par COMASE

L'objectif poursuivi était de mieux connaître le public qui utilise le dispositif et de recueillir l'avis des signataires du COCRI sur ce dispositif.

Pour ce faire, il était prévu de procéder en deux étapes :

- élaboration d'une enquête téléphonique auprès de 100 bénéficiaires du COCRI ;
- recueil ex post, auprès du FOREM, d'informations relatives aux personnes ayant répondu à l'enquête.

A ce jour, seule la première étape a pu être menée à terme.

L'échantillon des signataires d'un COCRI a été constitué sur la base des critères suivants :

- répartition des signataires par DR du FOREM. Celle-ci est donnée dans le **tableau 5**.

Tableau 5. Répartition de l'échantillon des bénéficiaires du COCRI par DR du FOREM

DR	Nombre d'enquêtes
Liège	12
Charleroi	12
Namur	8
Mons	19
La Louvière	11
Nivelles	2
Tournai	7
Verviers	7
Arlon	5
Huy	4
Mouscron	13
Total	100

Source : COMASE – Rapport d'évaluation du DIISP – février 2008

- répartition des signataires par âge ; deux classes d'âge ont été déterminées : les moins de 30 ans (28% de l'échantillon) et les 30 ans et plus (72 % de l'échantillon)

- la répartition des signataires par niveau d'étude ; deux catégories ont été retenues : les signataires dont le niveau de diplôme le plus élevé est le certificat de l'enseignement secondaire inférieur (78 % de l'échantillon), et les signataires ayant, au minimum, un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (22% de l'échantillon). La première classe correspond à la première catégorie de public prioritaire tel que défini à l'arrêté du Gouvernement wallon du 22 décembre 2005.

L'enquête a été administrée du 6 novembre au 13 novembre 2007. L'interrogation des bénéficiaires a abouti à 100 questionnaires complétés et respecte les quotas fixés.

3.4.2. L'étude du CERISIS portant sur les signataires d'un COCRI

L'enquête du CERISIS visait à apporter un éclairage sur les questions suivantes. Première question : les personnes ayant signé un contrat crédit insertion présentent-elles un profil socio-démographique et psychosocial différent de celui des personnes qui, soit ont signé un autre type de contrat d'accompagnement (en l'occurrence, le plan d'accompagnement des chômeurs), soit n'ont rien signé ? Deuxième question : comment les personnes qui ont signé ces documents se positionnent-elles par rapport à ces différentes politiques d'accompagnement ? Pour répondre à ces questions, le CERISIS a mené une enquête portant sur 622 personnes sans emploi réparties en trois catégories : personnes n'ayant signé ni la convention d'accompagnement ni le COCRI (166 participants) ; personnes ayant signé uniquement la convention d'accompagnement (274 participants) et personnes ayant signé le COCRI (dont la plupart ont également signé la convention d'accompagnement (164

personnes). Cette enquête a été menée dans le Hainaut, en partenariat avec le FOREM de La Louvière, le FOREM de Charleroi et le FOREM central (pour les directions régionales de Mons, Tournai et Mouscron).

4. Résultats

Les résultats des enquêtes et entretiens sont présentés en suivant la structure des objectifs spécifiques et opérationnels. La logique « acteurs » qui a prévalu au moment des enquêtes est ici abandonnée au bénéfice d'une logique transversale qui favorisera, le cas échéant, la confrontation des observations, perceptions, et opinions exprimées par différents acteurs. Préalablement, nous proposons une description du public des signataires du COCRI à partir des informations à notre disposition.

4.1. Les bénéficiaires

4.1.1. Description de la population des signataires d'un COCRI

Selon les informations fournies par le FOREM, de septembre 2006 à juin 2007, on recense 1192 Contrats crédit insertion. Les principales caractéristiques socio-démographiques des signataires sont les suivantes : les signataires d'un COCRI sont en majorité des femmes ; ils sont relativement âgés : seuls 25% des signataires ont moins de 25 ans, tandis que 42% des signataires ont entre 40 et 50 ans ; au plan du niveau d'étude, 77,2% des signataires ont, au plus, un certificat de l'enseignement secondaire inférieur, 20,4% sont titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et 2,4%, d'un diplôme de l'enseignement supérieur.

Au moment de l'enquête, le taux de pénétration du DIISP, calculé par le rapport entre le nombre de bénéficiaires et le nombre de DEI, est de 0,45%. Le taux de pénétration est plus élevé pour les femmes (0,52%, que pour les hommes (0,36%) ; il est supérieur à la moyenne parmi les chômeurs âgés de 40 à 50 ans (0,82%), et inférieur à la moyenne parmi les moins de 25 ans (0,39%) ; il est supérieur à la moyenne chez les peu qualifiés (0,61% chez les personnes disposant au plus d'un certificat de l'enseignement secondaire inférieur), et inférieur à la moyenne chez les plus qualifiés (0,29 % pour les titulaires d'un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur et 0,09%, pour les titulaires d'un diplôme de l'enseignement supérieur). On notera enfin la variabilité des taux de pénétration selon les DR : c'est dans la DR de Mons qu'il est le plus élevé (1,1%), et dans les DR de La Louvière et Nivelles qu'il est le plus faible, avec 0,2% ; entre ces extrêmes, on rencontre des taux relativement élevés dans les DR de Tournai (0,7%), Namur et Verviers (0,6%), et faibles dans les DR de Liège et Charleroi (0,3%).

4.1.2. Les signataires d'un COCRI ayant participé aux enquêtes

Les bénéficiaires d'un COCRI qui ont fait partie de l'étude du CERISIS présentent des caractéristiques relativement semblables à celle de la population des COCRI et à l'échantillon de l'enquête réalisée par COMASE. L'âge moyen est de 36 ans ; ce groupe comprend une majorité de femmes (104 femmes pour 55 hommes) ; la durée moyenne de chômage est de 93 mois ; le 1/3 des participants n'a jamais signé de contrat de travail ; la majorité est faiblement qualifiée : environ deux tiers des personnes n'ont aucun diplôme ou un diplôme ne dépassant pas le certificat de l'enseignement secondaire inférieur (102 personnes), les autres ont au maximum un diplôme de l'enseignement secondaire supérieur (41 personnes) ou de l'enseignement supérieur (7 personnes). L'étude du CERISIS révèle des différences sensibles entre les trois groupes interrogés : les signataires du COCRI connaissent, en moyenne, une durée de chômage plus longue que les personnes des groupes « convention d'accompagnement » et « aucun contrat signé » ; ils sont également proportionnellement plus

nombreux à n'avoir jamais eu de contrat de travail avant leur période actuelle de chômage, et sont en moyenne moins scolarisés. Il apparaît donc que les caractéristiques du public touché par le DIISP répondent, sur plusieurs critères – durée de chômage, niveau de qualification, réintégration du marché du travail -, au public ciblé par le dispositif.

L'étude du CERISIS ; qui s'est penchée sur les caractéristiques non directement observables et relevant du domaine psychosocial des participants et non participants aux dispositifs, met en évidence des différences statistiquement significatives entre les trois groupes au plan des sentiments et perceptions relatifs à leur situation de chômeur, au marché du travail, aux dispositifs d'aide à l'emploi. On épinglera que, par rapport aux personnes qui ont signé une convention d'accompagnement ou qui n'ont signé aucun document, les signataires du COCRI :

- éprouvent un sentiment de bien-être (mesuré par un indice de satisfaction à la vie et un indice d'estime de soi) inférieur ;
- éprouvent un sentiment de culpabilité par rapport à leur situation de chômage plus fort ;
- ont une envie de se réinsérer professionnellement plus forte ;
- ont une vision plus fermée du marché du travail ;
- ont un sentiment de maîtrise de leur parcours moins élevé ;
- éprouvent un déni de leur situation de chômage moins fort ;
- manifestent une identification cognitive plus forte au groupe des chômeurs.

Les informations relatives au profil des signataires d'un COCRI nous permettent de dégager une première conclusion : les demandeurs d'emploi qui ont signé un COCRI possèdent des caractéristiques moins favorables, en termes d'insertion en emploi, que la moyenne des demandeurs d'emploi.

Avant de passer à l'analyse des résultats par objectif, il convient de noter qu'au moment de l'enquête réalisée par Comase, la majorité des signataires du COCRI sont en début du processus : ils sont en attente d'entamer une formation (32 personnes) ou viennent d'entamer leur première action de formation/insertion (28 personnes).

4.2. Améliorer l'adaptation des actions de formation et d'insertion aux besoins individuels

Interrogées sur leurs motivations, les personnes qui ont signé un contrat crédit insertion donnent comme facteur principal la perspective d'un emploi (39% des répondants, enquête Comase) ; vient ensuite l'aspect formation du dispositif, cité par 28% des répondants, suivi par l'aspect planification (comprenant l'élaboration d'une synthèse de bilan personnel et professionnel, l'élaboration d'un plan d'actions, l'existence de filières et passerelles), cité par 24% des répondants. Très peu de répondants (6%) perçoivent cette signature comme une contrainte.

Dans quelle mesure les attentes ont-elles été rencontrées ?

S'appuyant sur leur expérience, les signataires d'un COCRI estiment que les principaux atouts de celui-ci sont intimement liés aux actions individuelles, à savoir la réalisation du plan d'action individuel et l'accompagnement individualisé (35%) et le support à la recherche d'emploi et l'accompagnement en emploi (29%). Très peu de bénéficiaires estiment que le COCRI n'a aucun atout spécifique (11%).

En ce qui concerne la synthèse du bilan personnel et professionnel, environ 70% des personnes interrogées estiment que leur bilan reflète totalement ou beaucoup leur situation personnelle, leurs compétences et qualifications, leur projet personnel et attentes. Environ 15% des personnes estiment que le contenu du bilan est peu ou pas du tout fidèle à leur situation personnelle, leurs compétences et qualifications, leur projet personnel et attentes, et 15% des personnes n'expriment pas d'avis.

On observe des taux de satisfaction comparables en ce qui concerne le contenu du plan d'actions : 73% des signataires d'un COCRI sont très satisfaits ou satisfaits ; 15% sont peu ou pas satisfaits, et 12% n'expriment pas d'avis. Le niveau de satisfaction semble lié à l'intensité de l'intervention personnelle dans le choix des actions. Les chiffres suivants le montrent : 78 personnes déclarent avoir eu un degré d'intervention élevé ou très élevé ; parmi celles-ci, 65 sont satisfaites ou très satisfaites, soit un taux de 83% ; parmi les 14 personnes de l'échantillon qui ont eu une implication faible, la proportion de personnes satisfaites ou très satisfaites est de 57% ; les personnes qui ne sont pas du tout intervenues dans le choix des actions n'ont pas exprimé d'avis sur la satisfaction.

Au plan de la mise en œuvre du plan d'actions, seules les personnes qui ont entamé une action de formation/insertion, soit 66 personnes au moment de l'enquête, ont exprimé leur avis. Plus de 80% de ces personnes sont très satisfaites ou satisfaites en ce qui concerne les délais d'attente et la correspondance entre les actions et leurs attentes ; elles sont un peu moins nombreuses à se montrer aussi satisfaites de l'accompagnement individualisé réalisé par les personnes de référence chez les opérateurs (74%), aspect sur lequel environ 20% des signataires n'ont pas d'avis. Le taux de satisfaction par rapport à l'accompagnement individualisé réalisé par le conseiller du FOREM est un peu plus élevé : 78% de satisfaits ou très satisfaits.

Ces appréciations globalement positives doivent être nuancées par les informations suivantes, issues des enquêtes auprès des opérateurs de formation/insertion et instances d'accueil.

- La synthèse de bilan personnel et professionnel devait permettre un partage d'informations entre acteurs ; plusieurs acteurs pouvaient la réaliser : les opérateurs de formations/insertion, les conseillers CAP, les conseillers CEFO. En pratique, il apparaît que ce bilan est surtout réalisé par les CAP, et que ce document n'est pas transmis systématiquement entre opérateurs. Ceci témoigne d'un faible degré d'appropriation de la Synthèse de bilan personnel et professionnel par les acteurs du DIISP.
- L'élaboration du plan d'actions s'appuie surtout sur l'expérience personnelle des CAP, qui ne recherchent pas majoritairement une aide extérieure. Ainsi, les CEFO, centres de ressources dans le domaine de la formation, sont en effet peu sollicités et souhaiteraient être davantage impliqués dans la réflexion et l'élaboration du plan. Les CAP s'appuient peu sur les filières et passerelles, par manque de connaissance sur les filières existantes, ce qui pourrait nuire à leur crédibilité aux yeux des autres acteurs.
- Les modalités de suivi sont laissées à la libre appréciation du CAP ; selon les CAP, le suivi est peu différent de leur pratique habituelle. Le suivi peut prendre diverses formes – contact téléphonique, suivi administratif, entretien. Enfin, le suivi porte davantage sur le parcours de formation que sur la recherche d'emploi.

4.3. Rendre plus efficace la structure de formation

Pour atteindre ses objectifs en matière de compétences socio-professionnelles des demandeurs d'emploi, le DIISP doit pouvoir s'appuyer sur une offre de formations répondant efficacement

aux besoins des publics cibles. A cette fin, les pouvoirs publics invitent les opérateurs à organiser des séquences d'activités de formation/insertion assorties de modalités de passage d'une formation à l'autre. C'est ce processus qui est visé par les notions de filières – suite organisée d'activités de formation/insertion » et de passerelles - modalités de passage d'une formation à l'autre.

Cette idée n'est pas neuve : elle existait déjà lors de la création du parcours d'insertion. Néanmoins, de nombreux opérateurs interrogés en ont une idée imprécise : 63 % des opérateurs donnent une définition précise de la notion de filière, et seulement 38%, de la notion de passerelle.

4.3.1. Facteurs favorisant la mise en place des filières et passerelles

Dans leur pratique du DIISP, 43% des opérateurs interrogés estiment qu'il existe des situations spécifiques favorisant les filières et passerelles ; 27% expriment l'avis contraire, et 30% ne répondent pas à la question. La mise en œuvre de ces filières et passerelles repose sur de nombreuses conditions d'ordre pédagogique et organisationnel. Ainsi, en ce qui concerne les filières, les principaux prérequis sont une bonne connaissance de l'autre opérateur (connaissance des seuils d'entrée, méthodes, contenus, objectifs et référentiels notamment), évoquée par 28% des répondants, une attitude positive entre opérateurs (19%), la connaissance des besoins en emploi (17%), la connaissance du stagiaire et de ses besoins (17%). Pour les passerelles, l'attitude positive entre acteurs arrive en première position (42%), suivie par l'analyse des opérateurs (25%), l'existence d'outils d'évaluation structurés et d'un accord sur les conditions de passage (19%), et enfin la connaissance du stagiaire (8%).

4.3.2. Les freins à la mise en place des filières et passerelles

Les opérateurs sont nombreux à penser qu'il y a des freins aux filières (48,5%) et aux passerelles (57%). A côté des freins de nature pédagogique et organisationnelle (manque d'uniformisation des référentiels, imprévisibilité du flux de stagiaires, caractère auto-centré de certains opérateurs dans le but de garder ses stagiaires), on trouve aussi des freins financiers (instabilité des sources de financement, double subvention, gratuité sont des facteurs évoqués dans le cas des filières ; la perte de subsides liée à des dispenses d'heure de formation pour les stagiaires bénéficiant de passerelles est mentionnée dans le cas des passerelles), des freins liés aux dispositions légales et réglementaires (rigidité ou cloisonnement du DIISP, décret spécifique par famille d'opérateurs notamment), ou à la mobilité limitée des bénéficiaires.

Une partie seulement des opérateurs interrogés (57%) affirme recevoir un support pour mettre en œuvre les filières et passerelles. Ce support ne prend pas la forme de méthodologies formalisées et vient de divers acteurs : FOREM, CESF, autres opérateurs.

4.3.3. Mesures prises

Au cours de la période sous-revue, les opérateurs ont pris diverses mesures visant la création formelle de nouvelles filières/passerelles, la fréquentation accrue de nouvelles filières/passerelles, la fluidité des parcours, la valeur ajoutée pédagogique pour le bénéficiaire, l'accès à l'emploi. Au total, 48,6% des opérateurs ont pris des mesures dans le cadre du DIISP, et 27 % en dehors du cadre du DIISP. En ce qui concerne les actions s'inscrivant dans le cadre du DIISP, les efforts se sont portés surtout sur la valeur ajoutée pédagogique (51% des opérateurs), l'accès à l'emploi (49% des opérateurs) et la fluidité des parcours (41% des opérateurs). Les créations de filières et de passerelles sont citées respectivement par 22% et 33% des opérateurs, les mesures en faveur de la fréquentation accrue des filières et des passerelles obtiennent des scores plus élevés, avec respectivement 38% et 27% des opérateurs.

4.3.4. Spécificités du DIISP

Sous l'angle de l'offre globale de services, les opérateurs n'établissent guère de différence entre le public DIISP et hors DIISP : environ trois quarts des opérateurs affirment qu'il n'y a pas de différence en matière de fréquentation et de suivi, d'orientation, de nature de l'accompagnement, de services collectifs et individuels. En ce qui concerne le suivi, l'enquête auprès des opérateurs montre que la majorité des opérateurs (70%) ont désigné, conformément au décret, une personne de référence. Il ne s'agit pas d'un référent dédié à chaque bénéficiaire, mais généralement d'un référent désigné pour un groupe de bénéficiaires. Le suivi du bénéficiaire exercé par ce référent comprend essentiellement des prestations liées à la vie chez l'opérateur, et peu les relations externes avec le FOREM ou les autres opérateurs. L'enquête auprès des opérateurs nous apprend aussi que moins de la moitié des opérateurs mettent en œuvre des moyens, tels que le travail sur les modules de formation ou le contact avec les autres opérateurs, favorisant la gestion optimale du temps du bénéficiaire. Du point de vue pédagogique, les procédures et outils ne semblent pas faire l'objet d'une adaptation spécifique pour le public DIISP : ainsi par exemple de la pédagogie de la participation et des procédures d'évaluation. Notons, sur ce dernier point, des questions fondamentales évoquées lors des rencontres : comment intégrer concrètement l'évaluation continue¹ dans la pratique et sur quels outils d'objectivation se baser ? Que veut dire exactement réussir une formation ? La présence à une formation est-elle un critère suffisant de réussite ?

4.3.5. Organisation

Pour terminer, nous donnons l'avis des bénéficiaires qui ont terminé une action de formation (35 personnes de l'échantillon) sur l'organisation du processus de formation : à la question « Quel est votre degré de satisfaction par rapport la recherche et à l'orientation qui a été mise en œuvre pour assurer le passage d'une action de formation/insertion à l'autre ? », 14 personnes (soit 40%) déclarent qu'elles sont très satisfaites, et 9 (26%), qu'elles sont satisfaites ; 6 personnes sont peu ou pas satisfaites, et 6 personnes sont sans avis ou ne donnent pas de réponse. Ces résultats indiquent qu'une amélioration sur ce point est souhaitable.

4.4. Mettre en œuvre des actions favorisant le contact des bénéficiaires du DIISP avec les emplois disponibles

Au regard de cet objectif, nous considérerons les actions entreprises en matière d'offres d'emploi, d'accompagnement dans l'emploi, de participation des entreprises.

4.4.1. L'avis des bénéficiaires

Nous proposons d'approcher les offres d'emploi au départ de l'enquête auprès des bénéficiaires. Seules les personnes de l'échantillon qui avaient entamé une action de formation/insertion (soit 66 personnes) ont été interrogées sur les offres d'emploi. Au moment de l'interrogation, 12 personnes (soit 18%) déclarent avoir reçu une offre d'emploi de la part de FOREM Conseil ; parmi celles-ci, 10 déclarent un nombre d'offres. Au total, ces 10 personnes ont reçu 37 offres d'emploi, ce qui conduit à une moyenne de 3,7 offres par personne. Ce sont généralement les CAP qui proposent les offres d'emploi ; ceux-ci estiment que le choix du moment le plus opportun pour proposer des offres est délicat : il s'agit en effet

¹ Notons sur ce point une ambiguïté : le décret parle d'évaluation continue, alors que l'Arrêté du GW parle d'évaluations intermédiaire et finale.

de ne pas fragiliser l'insertion dans un emploi durable en proposant trop tôt dans le parcours des offres d'emploi. La fréquence et le nombre d'offres dépendront donc de la position des bénéficiaires, en particulier de leur position dans leur parcours. Les offres paraissent en rapport avec le projet professionnel : les bénéficiaires du DIISP qui ont reçu des offres (8 personnes sur 12) les trouvent parfaitement en rapport ou plutôt en rapport.

4.4.2. Les constats

Des entretiens auprès des principaux acteurs du DIISP (opérateurs, CAP, SRP, CCSR, CEFO), il ressort que les contacts directs ou indirects avec les entreprises sont très ténus. Plusieurs constats illustrent ce propos.

D'abord, il apparaît que les CAP et les opérateurs font peu appel au Service aux entreprises de FOREM Conseil : plus de la moitié des opérateurs (57%) n'ont jamais de contacts avec le Service aux entreprises ou ne se positionnent pas sur ce point.

Il ressort aussi que le plan d'actions ne prévoit pas systématiquement de stage en entreprise : 30% des CAP déclarent que le plan d'actions ne prévoit jamais de stage en entreprise. De même en ce qui concerne la mise à l'emploi : 34% des CAP prévoient toujours ou souvent une étape de mise à l'emploi, 19% n'en prévoient pas ou ne répondent pas à la question.

En ce qui concerne le tutorat en entreprise, l'enquête auprès des bénéficiaires révèle que, parmi les personnes qui ont un emploi au moment de l'enquête (8 personnes), une seule déclare qu'un tuteur a été désigné en entreprise ; une personne ne sait pas si un tuteur a été désigné, et les autres déclarent qu'il n'y en a pas. Toutefois, cinq des huit personnes en emploi sont encore suivies par un conseiller de FOREM Conseil. Ces résultats doivent être considérés avec un maximum de précaution vu la taille de l'échantillon. Il convient toutefois d'être attentif au respect du prescrit, surtout lorsqu'il s'agit de personnes particulièrement fragilisées comme cela semble être le cas dans notre échantillon : les personnes qui ont trouvé un emploi sont des chômeurs de très longue durée (10 ans) et niveau de qualification faible (au plus certificat de l'enseignement secondaire inférieur).

Enfin, il semble que les actions mises en place dans le cadre des plans d'actions sous-régionaux réalisés par les CCSR en collaboration avec les directions régionales de Forem Conseil aient davantage concerné l'axe « filières et passerelles » que l'axe « adéquation offre de formations/demandes des bénéficiaires /besoins des entreprises ». Les relations directes avec les entreprises sont à ce jour peu développées : la promotion du DIISP auprès des entreprises est, malgré certaines initiatives, peu développées par les CCSR ; de plus, les entretiens n'ont mis en évidence aucune initiative spécifique visant à rendre plus visibles et plus accessibles les offres d'emploi destinées au public peu qualifié. La faible participation des entreprises aux réunions des CCSR est un constat qui mérite ici d'être souligné et sur lequel il conviendrait de s'interroger.

On pourrait conclure ce point en disant que si l'insertion dans l'emploi est bien un but affiché du DIISP, au stade actuel, ce sont les objectifs assignés à la formation/insertion qui ont concentré le plus d'attention et de moyens.

4.5. Gouvernance du DIISP

Pour évaluer la gouvernance du DIISP, nous prendrons en considération les dimensions suivantes :

- l'ouverture : politique de communication, transparence dans le fonctionnement
- la participation : implication des acteurs

- la responsabilité : clarté sur la responsabilité des intervenants
- l'efficacité : clarté des objectifs, coordination des acteurs, politique de suivi et d'adaptation du dispositif
- la cohérence : cohérence du DIISP par rapport à d'autres dispositifs de ce type.

4.5.1. Ouverture

Les résultats des entretiens et enquêtes mettent en évidence des problèmes de communication à plusieurs étapes du dispositif : promotion du DIISP, accès au COCRI, accès aux activités de formation/insertion.

En ce qui concerne la promotion du dispositif, elle ne semble pas avoir fait l'objet d'une stratégie coordonnée. Les services des relations partenariales (SRP) ont mis en œuvre peu d'actions de promotion du DIISP auprès des services aux particuliers, opérateurs de formation/insertion, CEFO ou maisons de l'emploi ; l'intensité de ces actions est variable d'une région à l'autre. Du point de vue des ressources, on note l'absence de moyens spécifiques dédiés à la promotion. Au cours de la période sous-revue, il n'y avait pas de support formel ; un vade-mecum à destination des opérateurs était en cours d'élaboration et a pu être diffusé en juillet 2007. Interrogés sur ce point, un grand nombre d'opérateurs (75% des opérateurs interrogés par écrit, un tiers des opérateurs rencontrés) affirment ne pas disposer d'outils, de méthodologies ou de supports pour initier ou renforcer la promotion du DIISP. Il en résulte que la notoriété du dispositif auprès du public est faible : c'est l'avis partagé par près de 90% des CAP, qui expliquent cette situation par l'absence d'une réelle campagne de communication et de support à destination des bénéficiaires potentiels.

La première information au public potentiel vient généralement des instances en lien direct avec les demandeurs d'emploi : les opérateurs, les CAP, les conseillers CEFO. Parmi ceux-ci, ce sont principalement les CAP qui assurent cette fonction ; les conseillers des CEFO rencontrés ne diffusent pas de manière systématique l'information relative au DIISP aux personnes qui se présentent à eux. Les résultats de l'enquête auprès des signataires d'un COCRI confortent ces résultats : les CAP ont été le principal canal d'information pour 73% d'entre eux ; les autres canaux sont cités par moins de 10% des répondants (maison de l'emploi : 2%, CEFO : 6%, opérateurs : 7%).

Un aspect favorable de la diffusion individualisée de l'information est qu'elle permet d'établir dès le départ une relation de confiance entre le CAP et le bénéficiaire, relation de confiance nécessaire à l'engagement mutuel dans le contrat crédit insertion. Toutefois, dans la pratique, cette diffusion de l'information n'est pas satisfaisante :

- La diffusion est sélective : la moitié des CAP seulement informe de manière systématique les personnes prioritaires de l'existence du DIISP et de son contenu ; les autres informent en moyenne 40% du public prioritaire. Le choix des publics à informer s'appuie non seulement sur des critères prescrits, mais aussi sur des critères laissés à l'appréciation de l'intervenant, ce qui est problématique du point de vue de l'équité.
- L'information est partielle : l'enquête Comase auprès des bénéficiaires révèle que les personnes qui ont signé un COCRI ne semblent pas bien informées de toutes les composantes du DIISP ; on note en particulier la faible notoriété du Dispositif d'écoute et de participation : seuls 10 % des bénéficiaires en ont entendu parler.
- L'information manque de clarté : un des enseignements intéressants de l'étude du CERISIS est que, parmi les personnes qui ont signé un contrat crédit insertion, la confusion règne sur le simple fait de la signature : à la question « avez-vous signé un

contrat crédit insertion avec le FOREM », seulement la moitié des personnes répondent par l'affirmative (49%), 22% disent ne pas avoir signé un tel document, et 25% répondent ne pas savoir s'ils ont ou non signé un tel contrat.

On peut penser que ces failles dans le processus de communication sont liées, en partie, à une insuffisance de moyens : en effet, 70 % des CAP ayant répondu à l'enquête estiment que les moyens (outils, supports et méthodes) mis à leur disposition pour informer le public sont faibles, voire très faibles.

4.5.2. Participation

Globalement, les bénéficiaires manifestent un bon taux de satisfaction par rapport aux actions dont ils bénéficient dans le cadre du DIISP. Ce jugement positif sur la qualité des services témoigne d'une bonne implication des acteurs.

La question de l'implication des acteurs se pose aussi en termes de nombre de COCRI proposés. A cette question, un grand nombre de CAP interrogés (22 sur 53) ne répondent pas. Parmi ceux qui répondent, on observe une grande diversité : 40% d'entre eux ont proposé moins de 10 COCRI, 50% en ont proposé de 10 à 49, et 10%, plus de 50. La moyenne est de 18 contrats proposés par CAP. Les autres acteurs - conseillers CEFO, opérateurs - ont initié peu de signatures : ils ont rarement adressé aux CAP des demandes d'intervention pour motif de signature : les demandes d'intervention extérieures représentent environ 12% des signatures réalisées. Les enquêtes et entretiens auprès des CAP et des opérateurs ont permis d'identifier plusieurs facteurs freinant leur implication au plan de la diffusion du dispositif :

- Le faible degré d'adhésion au dispositif : c'est ce qui explique le comportement peu proactif des conseillers CEFO en matière de signature d'un COCRI.
- Le rôle ambigu de FOREM Conseil : les opérateurs relèvent un manque de proactivité de FOREM Conseil, voire des réticences ou des contradictions, ainsi qu'un manque de clarté des représentants de FOREM Conseil à leur égard.
- Le coût administratif : dispositif vécu comme obligatoire par les opérateurs, générant des charges administratives supplémentaires.
- La valeur ajoutée du dispositif : absence de valeur ajoutée perçue rapport à l'existant.

D'autres facteurs justifient une certaine prudence :

- La contrainte de durée : la durée maximale d'un COCRI, fixée à deux ans, fait craindre aux CAP et opérateurs que la personne n'atteigne pas l'insertion professionnelle dans le délai fixé. Lorsque les bénéficiaires potentiels sont déjà inscrits dans un processus d'insertion, la question se pose du moment opportun pour signer un COCRI.
- Incertitude des CAP sur le statut réservé aux bénéficiaires en cas d'abandon du dispositif
- Confusion entre DIIS et Plan d'accompagnement des chômeurs : crainte d'un système perçu comme coercitif

4.5.3. Responsabilité

A plusieurs reprises, on perçoit un manque de lisibilité du dispositif en termes de rôles des divers intervenants.

Ainsi en ce qui concerne la promotion du DIISP et l'information sur le dispositif, réalisées à la fois par les SRP, les conseillers CEFO, les CAP, les opérateurs. Que l'information vienne

de plusieurs sources n'est pas en soi un problème : ce qui pourrait causer problème, c'est le manque de cohérence de l'information résultant de cette dispersion des centres d'information et de décision.

Même remarque en ce qui concerne le bilan personnel et professionnel qui, en théorie, peut être réalisé par un opérateur, un conseiller CEFO, ou un CAP. En pratique, il est surtout réalisé par les CAP, mais on ne voit pas qui a la responsabilité de ce bilan, de la proposition d'outils standardisés et acceptés de tous les acteurs. Dernier exemple : en matière de centralisation des données en matière de formation disponibles, les rôles respectifs des SRP et des CEFO ne semblent pas clairs aux acteurs eux-mêmes : plusieurs des SRP rencontrés estiment ne pas participer à ce processus car il ne s'agirait pas de son rôle mais de celui du CEFO.

4.5.4. Efficacité

Coordination des acteurs, formalisation des outils et procédures, appropriation de ces outils par les acteurs sont les clés de l'efficacité d'un dispositif composé de nombreux acteurs poursuivant des objectifs complexes.

Les résultats des entretiens et enquêtes, dont certains ont été repris ci-avant, témoignent d'un degré de coordination perfectible entre les acteurs du DIISP, d'un manque de formalisation des outils et procédures et d'un faible degré d'appropriation des outils.

Les contacts entre opérateurs ne se mettent pas aisément en place. A propos de la constitution des filières et passerelles, les enquêtes ont mis en évidence que les prérequis ne sont pas toujours présents ; plus de la moitié des opérateurs ont cité l'un ou l'autre des freins suivants : manque (voulu ou non) de connaissance réciproque, manque d'uniformisation des outils, rigidité ou cloisonnement du DIISP, contraintes financières. L'absence de monitoring des filières, de relevé précis des filières existantes, par exemple, est préjudiciable à l'efficacité des parcours de formation/insertion.

Parmi les opérateurs qui ont accueilli au moins un signataire (18), 7 déclarent ne pas avoir de contact avec les CAP ou sont sans réponse ; 6 opérateurs ont de 2 à 4 contacts, 4 opérateurs ont un seul contact ; seul un opérateur a 10 contacts ou plus. Lorsqu'il y a contact, celui-ci est jugé utile, voire très utile par l'opérateur.

La nature informelle des contacts entre les CAP et les opérateurs est préjudiciable à la mise en œuvre des actions prévues dans le DIISP. Toute rupture dans la chaîne d'information sur le bénéficiaire constitue une entrave au bon déroulement de son parcours vers l'emploi. En l'absence de demande d'intervention officielle, les opérateurs sont dans l'incapacité d'identifier le public DIISP et, par conséquent, d'assurer un suivi spécifique. De même, l'absence de retour d'information de la part des opérateurs vers les CAP les empêche de s'acquitter de leur mission. La même remarque est d'application pour les relations CAP-CEFO.

Les opérateurs rencontrés déclarent ne pas avoir de contacts fréquents avec le service aux entreprises : plus de la moitié d'entre eux (57%) n'ont jamais de contacts ou ne se positionnent pas. Les contacts avec le CEFO sont réguliers pour 40% des opérateurs rencontrés. Ces contacts sont favorisés par les agents des opérateurs détachés dans les CEFO. Les contacts avec les Maisons de l'emploi s'effectuent, pour 62% d'entre eux, selon les besoins, mais régulièrement pour seulement 19% d'entre eux.

En ce qui concerne les outils, les opérateurs commentent de manière nuancée le document « synthèse du bilan personnel et professionnel ». Côté positif, on reconnaît l'utilité de voir précisées les interventions : cela facilite le suivi du bénéficiaire et les contacts avec le CAP ;

au plan négatif, on relève un problème éthique concernant certains éléments perçus comme potentiellement préjudiciables aux bénéficiaires dans le cadre du PAC, la lourdeur administrative, la disparité qui existerait entre des moutures différentes de la synthèse de bilan personnel et professionnel selon les DR, l'aspect incomplet des documents transmis. C'est ce qui explique la faible communication de ce document aux opérateurs/acteurs du DIISP lorsque le bénéficiaire passe d'une action à l'autre.

En matière de centralisation des données, on observe une multiplication d'outils et d'initiatives, sans véritable coordination, ce qui conduit à une perte d'efficacité du système. Ainsi, les CEFO ont constitué leur propre base de données, et il existe peu d'échange entre CEFO et SRP sur cette problématique. Autre outil important, le répertoire des offres de formation, Formabanque. Cet outil, dont la constitution est antérieure à la mise en œuvre du DIISP, a été créé dans la perspective d'optimiser la connaissance sur l'offre de formations en Wallonie. Il s'agit d'un outil partagé, dans lequel les opérateurs de formation/insertion sont invités à décrire leur offre. Il ressort de l'enquête auprès des opérateurs que 81% d'entre eux encodent leur offre dans Formabanque ; 73 % actualisent leur offre ; 25 opérateurs sur 37 citent un autre outil (électronique, type site internet de l'opérateur, site d'une plateforme, CSE, support papier, contacts directs avec les réseaux d'opérateurs CEFO). Il apparaît donc que cet outil est peu opérationnel puisqu'incomplet. Il en résulte qu'il est peu utilisé par les CAP : 70% des CAP ne l'utilisent jamais, en raison principalement de la qualité insuffisante des informations qui s'y trouvent : celles-ci sont faiblement, voire insuffisamment complètes, faiblement voire insuffisamment précises, et insuffisamment mises à jour.

4.5.5. Cohérence

L'analyse approfondie de la cohérence, qui consiste à positionner le dispositif par rapport aux dispositifs existants, dépasse le cadre de cette évaluation. Nous nous limiterons, ici, à rappeler qu'au cours des entretiens et enquêtes, tant les CAP que les opérateurs ont exprimé leur crainte de confusion entre le plan d'accompagnement des chômeurs et le DIISP. L'aspect coercitif du plan d'accompagnement des chômeurs, pourrait, par contagion, nuire à l'adhésion du public potentiel. Il est d'autant plus important de bien informer le public que le déroulement du processus vers l'emploi peut être affecté par la perception qu'ont du dispositif les bénéficiaires potentiels. L'étude du CERISIS montre en effet que percevoir le contrat crédit insertion comme *sanction ou menace* peut avoir des effets négatifs en termes de bien-être et de santé mentale ; en revanche, percevoir le contrat crédit insertion comme un outil de soutien pour faire face aux difficultés professionnelle est associé positivement à une plus grande envie de s'insérer professionnellement.

4.6. Les résultats du DIISP en termes d'insertion des bénéficiaires

Au moment de l'interrogation, 35 personnes de l'échantillon des bénéficiaires ont déjà terminé une action de formation/insertion. A la question « Estimez-vous que les actions de formation/insertion vous permettent de progresser dans votre parcours de formation vers l'emploi ou sont plutôt redondantes ? », 22 personnes (63%) estiment que la formation leur a permis de progresser de manière importante ; pour 8 personnes (23 %), les progrès sont estimés peu importants. L'opinion sur l'utilité de la formation pour obtenir un emploi est globalement plus favorable : 25 personnes sur 35 (72%) les jugent très utiles ou utiles.

Qu'en est-il de l'insertion dans l'emploi ? Seules 8 personnes de l'échantillon occupent un emploi au moment de l'enquête. Il apparaît que ces personnes sont des personnes particulièrement éloignées du marché de l'emploi : chômeurs de longue durée et/ou peu diplômées : 6 parmi elles sont au chômage depuis plus de 10 ans, 6 ne disposent pas du CESS. Vu le petit nombre de personnes, les résultats ci-dessous doivent être considérés avec

prudence (ils ne peuvent être généralisés à l'ensemble de la population DIISP). Nous les donnons à titre indicatif, sachant qu'une enquête plus approfondie serait nécessaire pour produire des résultats plus robustes.

Les bénéficiaires en emploi ont été interrogés sur l'ancienneté en emploi, le type de contrat de travail, la correspondance entre l'emploi et le projet professionnel, l'utilité des actions de formation/insertion et l'impact du CCI sur l'obtention d'un emploi.

Au moment de l'enquête, 4 personnes ont une ancienneté de 1 à 3 mois, 2 personnes, une ancienneté de 3 à 6 mois, et 2 personnes sont en emploi depuis plus de 6 mois. Cinq personnes ont un contrat à durée indéterminée, et 3, un contrat à durée déterminée. Sur ces critères, l'emploi obtenu est globalement satisfaisant. Les résultats sont plutôt négatifs sur les autres critères : seulement 3 personnes sur 8 estiment que l'emploi proposé correspond totalement à leur projet professionnel, les autres pensent que cet emploi correspond peu ou pas du tout à leur projet ; au plan de l'utilité des actions de formation/insertion, 5 personnes pensent que la fonction occupée ne nécessite pas du tout les compétences acquises au cours des actions de formation/insertion. Enfin, les avis sont partagés concernant l'impact du Contrat crédit insertion sur le fait d'avoir trouvé un travail : 4 personnes pensent que ce contrat a constitué une aide, les autres non ; toutefois, ils sont plus nombreux (6 sur 8) à penser que ce contrat a permis de trouver un emploi plus rapidement.

5. Conclusions

Au départ de ces premiers constats, nous pouvons tirer les conclusions suivantes :

- Les demandeurs d'emploi qui ont signé un COCRI possèdent des caractéristiques moins favorables, en termes d'insertion en emploi, que la moyenne des demandeurs d'emploi. Le DIISP atteint donc sa cible. Toutefois, au moment des enquêtes, le taux de pénétration du DIISP est faible : 0,45% des demandeurs d'emploi seulement ont signé un COCRI. Le taux est variable : il est compris entre 1,1% dans la DR de Mons et 0,2% et dans les DR de La Louvière et Nivelles.
- Le DIISP a davantage développé les actions liées à l'objectif spécifique 1 : « améliorer les compétences sociales et professionnelles des demandeurs d'emploi » que celles liées à l'objectif spécifique 2 : « assurer une plus grande proximité entre les demandeurs d'emploi et les entreprises ». Il convient de ne pas perdre de vue que la principale motivation des personnes qui signent un COCRI est l'emploi.
- La gouvernance du dispositif montre des faiblesses.
 - La faible notoriété du DIISP révèle un déficit de promotion du dispositif. On peut penser que ces failles dans le processus de communication sont liées, en partie, à une insuffisance de moyens : en effet, 70 % des CAP ayant répondu à l'enquête estiment que les moyens (outils, supports et méthodes) mis à leur disposition pour informer le public sont faibles, voire très faibles. Peut-être faut-il y voir aussi un partage inadéquat des actions entre opérateurs.
- - Les enquêtes et entretiens auprès des CAP et des opérateurs ont identifié plusieurs facteurs freinant leur implication au plan de la diffusion du dispositif.
 - A plusieurs reprises, on perçoit un manque de lisibilité du dispositif en termes de rôles des divers intervenants.
 - La coordination des acteurs est faible : l'informel prédomine, ce qui est peu efficace vu la complexité du dispositif. A cela s'ajoute le peu de support technique, le

manque de formalisation des documents et procédures, qui empêchent d'assurer de manière optimale la continuité des actions en faveur des bénéficiaires.

- - La confusion entre DIISP et plan d'accompagnement des chômeurs est de nature à freiner l'adhésion du public potentiel et leur engagement efficace dans la recherche d'emploi.

6. Recommandations

Les conclusions qui se dégagent de notre évaluation du DIISP appellent les recommandations suivantes.

- 1) Développer une vaste campagne de communication et de promotion pour améliorer la notoriété du DIISP.
- 2) Renforcer la proximité des demandeurs d'emploi bénéficiaires avec le monde de l'entreprise, à travers par exemple des dispositifs tels que le PFI.
- 3) En relation avec les freins à l'adhésion qui existent dans le chef de certains opérateurs, distinguer et objectiver les problèmes en vue faire des propositions concertées de solutions.
- 4) Impliquer davantage les CEFO qui ont une bonne connaissance des organismes de formation et insertion. Cela pourrait faciliter la relation entre bénéficiaires et opérateurs.
- 5) Renforcer la clarté des procédures et faire en sorte que les documents de prise en charge soient communiqués, utilisés et mis en circulation.
- 6) Renforcer la clarté des spécificités du DIISP par rapport au PAC et mettre l'accent sur la dimension de soutien.