

# L'accompagnement des demandeurs d'emploi longue durée post-formation. Quels sont les effets du suivi à distance ou physique et du soutien perçu sur le retour à l'emploi ?

## Support for Long-Term Job Seekers Post-Training. What Are the Effects of Remote or Physical Monitoring and Perceived support on the Return to Work?

Louiza Boudraa et Rawad Chaker

Volume 31, numéro 1, 2023

Évaluation des stagiaires en enseignement : de l'introspection à la prospection

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1112655ar>  
DOI : <https://doi.org/10.18162/fp.2023.742>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Centre de recherche interuniversitaire sur la formation et la profession enseignante (CRIFPE)

ISSN

1718-8237 (imprimé)  
2368-9226 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Boudraa, L. & Chaker, R. (2023). L'accompagnement des demandeurs d'emploi longue durée post-formation. Quels sont les effets du suivi à distance ou physique et du soutien perçu sur le retour à l'emploi ? *Formation et profession*, 31(1), 1–20. <https://doi.org/10.18162/fp.2023.742>

Résumé de l'article

Les demandeurs d'emploi de longue durée (DELD) voient leur chance de retrouver un travail s'amincir au fur à mesure que leur durée de non-emploi croît. En France, seuls 43 % d'entre eux parviennent à retrouver un travail après avoir suivi une formation. Nous enquêtons sur les facteurs favorisant le soutien perçu lors de l'accompagnement ainsi que le retour à l'emploi par le biais d'une méthodologie d'enquête mixte. Nous démontrons le rôle central de l'accompagnement fréquent et physique sur le soutien perçu, qui favorise à son tour le retour à l'emploi. Ce sentiment de soutien favorise la motivation, la confiance et la persévérance du DELD, en vue de retrouver un emploi.





# L'accompagnement des demandeurs d'emploi longue durée post-formation. Quels sont les effets du suivi à distance ou physique et du soutien perçu sur le retour à l'emploi ?

Louiza **Boudraa**  
Université Lyon 2 (France)

Rawad **Chaker**  
Université Lyon 2 (France)

Support for Long-Term Job Seekers Post-Training.  
What Are the Effects of Remote or Physical Monitoring and  
Perceived support on the Return to Work?

doi: 10.18162/fp.2023.742

## Résumé

Les demandeurs d'emploi de longue durée (DELD) voient leur chance de retrouver un travail s'amoinrir au fur à mesure que leur durée de non-emploi croît. En France, seuls 43 % d'entre eux parviennent à retrouver un travail après avoir suivi une formation. Nous enquêtons sur les facteurs favorisant le soutien perçu lors de l'accompagnement ainsi que le retour à l'emploi par le biais d'une méthodologie d'enquête mixte. Nous démontrons le rôle central de l'accompagnement fréquent et physique sur le soutien perçu, qui favorise à son tour le retour à l'emploi. Ce sentiment de soutien favorise la motivation, la confiance et la persévérance du DELD, en vue de retrouver un emploi.

### Mots-clés

accompagnement, soutien,  
chômage, suivi, distance

### Abstract

Long-term job seekers (LTJS) see their chances of finding a job diminish as their period of non-employment increases. In France, only 43% of them manage to find a job after a professional training. We are investigating the factors likely to promote perceived support during guidance and return to employment, via a mixed survey methodology. We demonstrate the central role of physical and frequent support, as well as the mediating role of perceived support towards return to employment. Perceived support latter fosters motivation, confidence and perseverance of the LTJS, in their effort to finding a job.

### Keywords

guidance, support, unemployment,  
distance, remote

## Introduction

L'apparition d'un chômage structurel dans nos sociétés a remis au premier plan des analyses le problème de l'emploi. Les recherches en sociologie économique et du travail présentent notamment deux approches pour aborder les notions de professionnalisation et d'employabilité : la structuration des activités par les employeurs, mais également les trajectoires et stratégies d'emploi des individus (Forrier, De Cuyper & Akkermans, 2018). En France, le Service Public pour l'Emploi est chargé de favoriser le retour à l'emploi des chômeurs. Le travail d'accompagnement, qui est l'une de ses principales missions, est réalisé par les conseillers professionnels. Leur rôle consiste à accueillir, à orienter et à accompagner toute personne désireuse de (re)trouver un emploi, et ils doivent composer avec un public hétérogène. Néanmoins, il appert que les demandeurs d'emploi de longue durée (DELD) parviennent plus difficilement à retrouver un emploi (Insee, 2017). Ils bénéficient comme tous les chômeurs d'un accompagnement personnalisé plus ou moins intense. La dimension relationnelle est essentielle, car les deux parties, l'accompagnant et l'accompagné, sont liées, pour une durée indéfinie, jusqu'à l'atteinte du projet préalablement établi. Dans cette perspective de proactivité individuelle en vue du retour à l'emploi, le rôle du soutien social perçu apparaît alors comme crucial (Ślebarska et al., 2009). En moyenne, 57 % des DELD ne parviennent pas à retrouver un emploi dans les six mois qui ont suivi leur formation (Pôle Emploi, 2017). Les DELD constituent un type de public dit « spécifique ». Comme en témoignent les données mensuelles nationales produites par la Direction de l'Animation de la Recherche, des Études et des Statistiques et Pôle Emploi, le nombre de DELD est en constante hausse. Ils représentaient 33% de l'ensemble des demandeurs d'emploi en 1996, et 44% en mars 2022, soit une progression de 11 % en 22

ans (Pôle emploi, 2022). À l'inverse donc, 43% des DELD parviennent à retrouver un emploi dans les six mois suivant leur formation. Dans cette recherche, nous cherchons à savoir si les différentes modalités d'accompagnement, ainsi que d'autres facteurs potentiels tels que le type de formation suivi ou le soutien perçu, favorisent leur retour à l'emploi. Pour ce faire, nous avons mené une enquête auprès de ce public en nous interrogeant sur les déterminants du retour à l'emploi après un éloignement du travail de longue durée. Notre question de recherche principale est la suivante : quels sont les facteurs qui contribuent au retour à l'emploi des DELD ? Nous concluons par des recommandations à l'égard des décideurs ainsi que par des propositions de recherches futures.

### ***La formation professionnelle***

Les difficultés à retrouver un emploi chez les demandeurs d'emploi (DE) tirent en partie leurs origines d'un manque d'expériences professionnelles. En outre, certains DE sont confrontés à une faible employabilité qui, au-delà d'un manque d'expériences professionnelles, se traduit par un manque conséquent de compétences (Cour des comptes, 2018). De la simple remise à niveau à la qualification la plus spécifique, les formations qui sont susceptibles d'être suivies par les DE peuvent englober divers contenus en fonction des besoins de ces derniers. Il est constaté que certaines formations sont plus profitables que d'autres en matière de retour à l'emploi. Dans les travaux de Roques (2008, 2011), il apparaît que le type de dispositif peut avoir une incidence sur le réemploi : les actions liées explicitement au retour à l'emploi sont plus efficaces que les actions plutôt destinées au développement personnel. Toutefois, comme l'indiquent Creed et al. (1998), les programmes qui ne contiennent pas au minimum une dimension orientée vers le développement personnel connaissent une efficacité faible. En écho, les résultats de Dagot (2007) montrent que l'accès à l'emploi se fait plus aisément lorsque les dispositifs englobent les deux types d'actions. Dans les deux cas de figure, une formation seule, sans un accompagnement durant le processus de retour à l'emploi, ne saurait être efficace (Ślebarska et al., 2009).

### ***L'accompagnement***

L'acte d'accompagner revêt plusieurs formes en fonction de la manière dont il est pratiqué : coaching, tutorat, conseil, parrainage, compagnonnage. Le terme accompagnement est alors un terme générique, mais, bien qu'il existe différentes formes, le fondement est le même (Paul, 2012). Une base relationnelle forte et la dimension de cheminement réunissent toutefois toutes ces pratiques. L'auteure indique que « la définition minimale de toute forme d'accompagnement est : être *avec* et aller *vers*, sur la base d'une valeur symbolique, celle du partage. » (p.5). La période d'accompagnement est une période transitoire qui se conclut une fois le but atteint. Il n'y a donc pas d'accompagnement sans objectif établi dès le départ. L'accompagnement est une pratique professionnelle inscrite dans l'article L. 115-1 du Code de l'action sociale et des familles, réformé avec la loi du 1<sup>er</sup> décembre 2008. Comme le rappelle Petit (2012), l'accompagnement est mis au service de l'insertion sociale et professionnelle. Dans perspective, « les "accompagnants" ou "guidants" seraient des facilitateurs de projets, mettant à la disposition des "accompagnés" des ressources (outils, techniques, moyens) ainsi que leurs compétences pour assurer le succès de l'action entreprise » (Boulayoune, 2012, paragr.4). L'accompagnement devient alors une activité exercée par des professionnels (Roquet, 2012, paragr.3). Ainsi, en vue du retour à l'emploi, quatre modalités d'accompagnement sont proposées par Pôle emploi :

- Le « suivi » est proposé aux DE plus autonomes et toujours en lien avec le marché du travail. Les échanges sont généralement dématérialisés.
- L'accompagnement « guidé » propose un accompagnement régulier aux demandeuses et demandeurs d'emploi dans leurs recherches. Les échanges sont physiques, téléphoniques et par courriel.
- L'accompagnement « renforcé » s'adresse aux DE les plus éloignés du marché de l'emploi et qui sont peu autonomes. Les échanges physiques sont réguliers.
- L'accompagnement « global » combine l'action du Service Public pour l'Emploi (SPE) à celles des correspondants sociaux. Les DE orientés vers cette modalité ont également besoin d'une assistance sociale. Les échanges physiques avec différents acteurs sont réguliers.

Mis à part la modalité « accompagnement global », qui fait intervenir des professionnels de l'action sociale, ce qui différencie les différents types d'accompagnement au-delà de la fréquence des entretiens est leur modalité : lorsque l'accompagnement est soutenu, c'est-à-dire renforcé ou global, les entretiens sont « physiques ». À l'inverse, lorsque l'accompagnement est moins soutenu, c'est-à-dire suivi ou guidé, les entretiens ont tendance à se faire à distance. C'est pourquoi nous pouvons considérer qu'il existe deux modalités générales d'accompagnement : il peut être physique ou distanciel. Ainsi, pour Pôle Emploi, l'accompagnement est soit renforcé en présentiel, soit atténué en distanciel. Il n'existe pas, par exemple, de modalité d'accompagnement se déroulant à distance de manière régulière.

L'étude de Pedersen et al. (2012) note un taux de retour à l'emploi plus important lorsque le niveau d'accompagnement est plus soutenu. D'après plusieurs études, il semble que plus l'accompagnement est intense, plus les effets sur le retour à l'emploi sont positifs (Van den Berg et al., 2012 ; Fougère et al., 2010 ; Blasco et al., 2015). Ainsi, selon Blasco et al. (2015) , « l'accompagnement renforcé des demandeurs d'emploi est, en effet, l'un des rares dispositifs pour lesquels les évaluations dont on dispose montrent l'efficacité » (paragr.29). L'accompagnement renforcé faciliterait donc le retour à l'emploi (Parent et Sautory, 2014). Enfin, il semble que le suivi des DE par un conseiller référent s'avère bénéfique (Fontaine et Malherbet, 2013).

Nous nous sommes donc intéressés aux effets de ces différentes modalités d'accompagnement proposées par Pôle Emploi. D'après Galliot et Renard (2014), les modalités d'accompagnement suivies, guidées et renforcées, sont caractérisées notamment par des entretiens à l'agence (type de rendez-vous le plus utilisé). Plus l'accompagnement est soutenu, plus le nombre d'entretiens est important. Par ailleurs, les DE en accompagnement renforcé sont les plus satisfaits, ce qui provoque un effet redynamisant (on observe davantage de démarches auprès des entreprises). Néanmoins, le taux de retour à l'emploi est presque équivalent entre les différentes modalités.

Nous avons réalisé un tableau de comparaison des deux modalités que nous avons synthétisées plus haut (présentiel et distanciel) :

**Tableau 1***Analyse comparative entre la modalité en présentiel et la modalité à distance*

	<b>Modalité d'accompagnement en présentiel (renforcé + global)</b>	<b>Modalité d'accompagnement à distance (suivi + guidé)</b>
<b>Modalité d'échange</b>	Rendez-vous individuel à l'agence avec le conseiller	Rendez-vous individuel par téléphone avec le conseiller Rendez-vous individuel par courriel avec le conseiller
<b>Fréquence des entretiens</b>	Entretiens fréquents réalisés majoritairement en présentiel	Entretiens moins réguliers et réalisés majoritairement à distance
<b>Nombre d'entretiens</b>	67 % des demandeuses et demandeurs d'emploi bénéficient au minimum de 3 entretiens, dont 25 % d'au minimum 5 entretiens (sur 6 mois)	54 % des demandeuses et demandeurs d'emploi bénéficient au maximum de 2 entretiens (sur 6 mois)

Ainsi, si l'accompagnement proposé peut être plus ou moins soutenu en fonction des profils et des besoins des demandeurs d'emploi, comment ces derniers perçoivent-ils cet accompagnement, et quelle influence cette perception peut-elle avoir sur leur retour à l'emploi ?

### ***Le soutien perçu***

Le soutien reçu ou perçu durant la période d'accompagnement semble constituer un facteur d'efficacité déterminant dans de nombreux domaines. Le soutien reçu consiste « en des interactions plus ou moins fréquentes qui engendrent des sentiments forts et positifs et sont relatives à la disponibilité de soutiens émotionnels et instrumentaux dont on peut, à certains moments, avoir besoin » (House & Wells, 1978, cités par Vonthron et al., 2007, parag.10). Le maintien en formation des apprenants dépendrait en partie du soutien social de l'entourage et des formateurs (Vonthron et al., 2007). Au travail, il protège de l'épuisement (Doudin et al., 2011) et favorise la satisfaction des employés (Allen et al., 2003). Herman et al. (2007) montrent les effets positifs du soutien sur la santé mentale et les attitudes au regard du travail de la part des DE. L'étude de Razurel et al. (2011), réalisée auprès des mères primipares en période de transition stressante, indique également que le soutien perçu influence favorablement le sentiment de compétence. Doucet et al. (2008) ont démontré que le soutien des supérieurs agit fortement sur la confiance sur le plan individuel. Par ailleurs, le sentiment de soutien paraît dépendre de la distance ressentie entre l'accompagnant et l'accompagné. Une distance trop grande conduit au sentiment d'abandon (Grelley, 2012). Selon Tousignant (1988), le sentiment de soutien permettrait de mieux composer (*cope*) avec les situations difficiles rencontrées. Nous nous intéressons donc au sentiment de soutien perçu par les DE de la part de leur conseiller.

### ***Le retour à l'emploi en fonction du profil sociodémographique***

Il a été montré que le profil des demandeurs d'emploi (DE) pouvait expliquer en partie leur situation de chômage et qu'il influence leur ancienneté dans celle-ci (Sidibe, 2016). Les recherches montrent des effets de trois caractéristiques spécifiques :

- La catégorie socioprofessionnelle (CSP) (87% des DE sont employés ou ouvriers).
- Le niveau d'étude : le niveau de formation des DE est de plus en plus élevé (Sidibe, 2016). En 1996, 29% de chômeurs avaient un niveau égal ou supérieur au BAC. En 2015, ils étaient 46% (Pôle Emploi, 2016).
- La durée du chômage : selon l'INSEE (2017), plus la durée de chômage est importante, moins le DE aura de chance de retrouver un emploi rapidement.

### ***Question de recherche et hypothèses***

Quels sont les déterminants du retour à l'emploi des DELD ? À cette question de recherche, nous soumettons cinq hypothèses de travail :

- H1 : Le retour à l'emploi est en fonction du profil.

En lien avec les études précédentes, nous cherchons à vérifier si le profil peut contribuer à déterminer le retour à l'emploi des DELD.

- H2 : Le retour à l'emploi dépend de la formation suivie.

Nous avançons comme seconde hypothèse que c'est grâce à la formation suivie que les DELD ont pu retrouver un emploi dans les six mois qui ont suivi leur formation. Comme nous l'avons précédemment vu, certaines formations ont un taux d'accès à l'emploi post-formation plus important. Plus précisément, nous cherchons à vérifier si le type de formation, ou le choix à l'origine de cette formation, peut contribuer à mener au retour à l'emploi.

- H2a : Le retour à l'emploi dépend du type de formation suivie.
- H2b : Le retour à l'emploi dépend de la raison du choix de la formation suivie.

Notre troisième hypothèse propose que le retour à l'emploi des DELD dépend en partie du type d'accompagnement.

- H3 : Le retour à l'emploi dépend du type d'accompagnement reçu

Nous savons que l'accompagnement peut mener vers l'emploi (Parent et Sautory, 2014 ; Fougère et al., 2010). Nous avançons l'idée qu'il en est de même lorsqu'il s'agit de retour à l'emploi à la suite d'une formation. Dans notre étude, nous faisons le choix d'aborder uniquement les accompagnements proposés par le service public de l'emploi. En effet, diverses études (Parent et Sautory, 2014 ; COE, 2014) montrent que l'externalisation de l'accompagnement, soit l'accompagnement par des partenaires extérieurs, est moins efficace. Nous vérifierons ainsi les hypothèses suivantes :

- H3a : Le retour à l'emploi dépend du nombre d'entretiens physiques.
- H3b : Le retour à l'emploi dépend du nombre d'entretiens à distance.
- H3c : Le retour à l'emploi est favorisé par le fait d'avoir été suivi par le même conseiller.

Enfin, nous nous interrogeons sur l'effet du soutien perçu sur la démarche de retour à l'emploi post-formation. Nous émettons l'hypothèse suivante :

- H4 : Le sentiment de soutien perçu influe positivement sur le retour à l'emploi des DELD

Comme nous l'avons vu précédemment, le soutien peut jouer un rôle clé dans le cadre d'une formation, ou encore au travail. Pour ce faire, nous cherchons à vérifier de manière inductive quels déterminants peuvent favoriser le soutien perçu :

- H5 : La modalité d'accompagnement influe sur le soutien perçu.

Nous proposons que le soutien dépende du type d'accompagnement reçu et du fait d'être suivi par le même conseiller référent :

- H5a : L'accompagnement physique favorise le soutien perçu.
- H5b : L'accompagnement à distance favorise le soutien perçu.
- H5c : Être accompagné par le même conseiller influence positivement le soutien perçu.

## Méthode

Afin de répondre à notre question de recherche principale et de vérifier nos hypothèses, une enquête mixte (quantitative et qualitative) a été réalisée.

### *Participants*

La première enquête est quantitative (questionnaire fermé). Nous sommes entrés en contact avec une personne travaillant au sein d'une agence Pôle Emploi de la région SUD qui a accepté de diffuser le questionnaire auprès d'anciens DELD, tous conseillers confondus, de manière aléatoire. Nous avons obtenu un total de N = 60 réponses (50% de femmes). Parmi cet échantillon, trente personnes ont retrouvé un emploi dans les six mois qui ont suivi leur formation, et trente personnes n'ont toujours pas retrouvé d'emploi.

### *Mesures*

Les données recueillies ont respecté l'anonymat des participants. Nous avons constaté que les statistiques et analyses réalisées par Pôle Emploi, concernant le retour à l'emploi, s'appuient généralement sur des durées charnières de six ou douze mois (pour exemple, l'étude « L'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi en décembre 2018 », 2019). D'autres études utilisent également une durée de six mois dans leurs travaux, comme Jasaroski et Poujouly (2016) qui ont fixé ce délai pour étudier le taux d'accès à l'emploi après une formation. Pour ces raisons, mais également afin d'éviter les biais dus au passage du temps, nous avons choisi aussi pour notre étude d'utiliser cette durée de six mois comme période charnière.

*Données démographiques.* Nous avons recueilli les données démographiques : sexe, âge, niveau d'études, durée du chômage et catégorie socioprofessionnelle (CSP). Pour cette dernière, nous appliquons la nomenclature de l'Insee qui comprend : 1. Agriculteurs exploitants, 2. Artisans, commerçants et

chefs d'entreprise, 3. Cadres et professions intellectuelles supérieures, 4. Professions intermédiaires, 5. Employés, et 6. Ouvriers.

*Durée de chômage.* Elle est renseignée en choisissant entre : « 1 à 2 ans » ; « 2 à 3 ans » ou « 3 et plus ».

*Type de formation suivie.* Nous avons repris la classification de Pôle Emploi pour lister les différentes catégories de formations : « Certifiantes » (sanctionnée par un diplôme), « Professionnalisantes », « Adaptation au poste de travail », « Remise à niveau, savoir de base et initiation », « Mobilisation, aide au projet professionnel », « Perfectionnement, élargissement des compétences », et « Création d'entreprise ».

*Raison du choix de formation.* Nous avons listé cinq raisons : évolution, adaptation, opportunité, intérêt ou suggestion du conseiller, qui pourraient pousser les DELD à entrer en formation.

*Type et modalité d'accompagnement reçu.* Nous avons posé des questions portant sur le nombre d'entretiens physiques et le nombre d'entretiens à distance dans les six mois qui ont suivi la formation : « Physiquement avec un conseiller professionnel ? » (accompagnement renforcé ou global) et « A distance (Téléphone et mail) avec un conseiller professionnel ? » (accompagnement dit « suivi »). Quatre réponses étaient possibles chaque fois (score numérique équivalent entre parenthèses) : Aucun entretien (0), 1 entretien (1), 2 à 3 entretiens (2) et 4 entretiens et + (3).

La question est « Vous avez été suivi(e) par le même conseiller ». La variable est dichotomique : les réponses possibles sont « Oui » ou « Non ».

*Le soutien perçu.* Nous avons posé la question suivante : « À la suite de votre formation, votre conseiller vous a soutenu(e) dans votre recherche d'emploi ». Les répondants devant indiquer leur degré d'accord de 1 (pas du tout d'accord) à 5 (tout à fait d'accord).

*Retour à l'emploi.* Il s'agit de déterminer « avec emploi ou sans emploi ». La variable est dichotomique : les réponses possibles sont « Oui » ou « Non ».

### **Procédure**

Le questionnaire a été réalisé et mis en ligne avec Google Forms. Nous avons utilisé le logiciel IBM-SPSS-23 pour les analyses statistiques descriptives et inférentielles (régressions logistiques).

### **L'entretien**

Nous terminons cette première enquête quantitative par une enquête qualitative. Cette enquête par entretien semi-directif comporte plusieurs visées : essayer d'obtenir des données explicatives et compréhensives (Schurmans, 2009) des phénomènes mis en évidence dans la partie quantitative ; vérifier la cohérence des réponses aux questionnaires et aider à les interpréter (Couvreur et Lehuede, 2002) ; comprendre le phénomène sous-jacent dans une relation causale éventuelle entre deux variables mise en évidence statistiquement. Ainsi, cette dimension inductive de l'entretien pourrait nous permettre de proposer par la suite des pistes de recherches futures. Même s'il n'est pas possible d'assurer sa représentativité statistique, cette démarche permet d'enrichir le travail statistique (Couvreur et Lehuede, 2002).

Dans cette perspective, nous avons cherché à entrer en contact avec un ancien DELD, ayant bénéficié d'un accompagnement à Pole Emploi, et ayant retrouvé un emploi, afin de comprendre son vécu et les facteurs qui ont pu, selon lui, contribuer à sa réinsertion professionnelle. Nous interrogeons un homme, à l'issue de l'élaboration complète de son projet, ancien DELD, âgé de 34 ans, sans diplôme avant de suivre sa formation et qui a retrouvé un emploi à l'issue de celle-ci. Après avoir perdu contact avec sa première conseillère durant cette formation, il a changé de conseiller à deux reprises. Il n'a jamais rencontré ces derniers. Deux nouvelles conseillères sont intervenues pour l'élaboration de son nouveau projet. Il n'a vu qu'une seule fois l'une d'elles. Il a abordé son nouveau projet avec la conseillère n°1. Puis, lors d'un entretien plus approfondi, qui a eu lieu avec la conseillère n°2, le projet a été lancé. Après avoir validé sa formation, il a obtenu des entretiens avec des recruteurs.

Le but de cet entretien semi-dirigé est de mieux comprendre, de manière exploratoire, la qualité de la relation avec ses différents conseillers, et de quelle manière celle-ci a pu influencer, de son point de vue, son retour à l'emploi. L'entretien compréhensif ne s'oppose pas à l'entretien semi-directif, mais le prolonge (Fugier, 2010). Étant donné que nous n'avons pu rencontrer davantage de personnes dans des situations similaires à la personne interrogée, cet entretien avait donc surtout pour but de contrôler les résultats de l'enquête par questionnaire, sans avoir de visée de généralisation. Pour constituer notre guide d'entretien, nous nous sommes appuyés sur nos questions de départ ainsi que sur les résultats de notre enquête par questionnaire. Nous avons structuré nos questions autour de cinq thèmes, comme suit :

**Tableau 2**

*Thématiques abordées durant l'entretien*

<b>Thèmes</b>	<b>Sous-thèmes, questions de relance</b>
<b>Profil/Formation suivie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sexe</li> <li>- Age</li> <li>- Niveau d'étude</li> <li>- Niveau d'étude après formation</li> <li>- CSP</li> </ul>
<b>Accompagnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre d'entretiens suffisant</li> <li>- Démarches pour avoir un entretien</li> <li>- Préférence entretien physique/entretien à distance</li> <li>- Accompagnement du conseiller dans toutes les démarches</li> <li>- Sentiment d'avoir eu un accompagnement personnalisé</li> </ul>
<b>Suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi par le même conseiller</li> <li>- Importance du suivi par le même conseiller</li> <li>- Ressenti par rapport au suivi</li> </ul>
<b>Relation/Soutien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Types d'échanges avec le conseiller</li> <li>- Relation d'aide</li> <li>- Soutien de la part du conseiller</li> <li>- Disponibilité du conseiller</li> <li>- Ressenti vis-à-vis du conseiller</li> <li>- Sentiment de soutien</li> </ul>
<b>Retour à l'emploi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Propositions d'emploi</li> <li>- Propositions régulières</li> <li>- Propositions adaptées</li> </ul>

Notre entretien a duré 1h et 12 min et s'est déroulé par téléphone. Pour le traitement des données, nous avons procédé à une analyse thématique des unités de langage (Bardin, 2013) (voir détails et extraits de l'analyse thématique en annexes). Celle-ci nous a permis de dégager quatre thèmes principaux : Accompagnement, Suivi, Relationnel et Confiance.

## Résultats

### Vérification des hypothèses 1 à 4

Nos hypothèses 1 à 4 placent le retour à l'emploi comme variable dépendante. Celle-ci étant une variable dichotomique (réponses possibles « oui » ou « non »), nous avons réalisé une régression logistique binomiale unique pas-à-pas avec la méthode Wald, permettant de vérifier chacune de ces hypothèses (tableau 3).

**Tableau 3**

*Résumé de la régression logistique binomiale avec le « retour à l'emploi » comme variable dépendante*

Variables prédictives	Modalités	Hypothèse à vérifier
CSP	Les 8 catégories	H1
Niveau d'étude	5 niveaux (de sans diplôme à Bac+5)	H1
Durée du chômage	3 durées possibles	H1
Type de formation suivie	7 types de formation	H2a
Raison du choix de la formation	5 raisons différentes	H2b
Soutien perçu	Échelle de 1 à 5	H3
Fréquence d'entretiens physiques	Échelle de 0 à 3	H4a
Fréquence d'entretiens à distance	Échelle de 0 à 3	H4b
Suivi par le même conseiller	Oui/Non	H4c

Pour des raisons de présentation, nous n'indiquons dans le tableau 4 que les résultats significatifs.

**Tableau 4**

*Régression logistique binomiale (variable dépendante : retour à l'emploi)*

	B	E.S.	Wald	ddl	p	OR
<b>Soutien perçu</b>	0,980	0,423	5,378	1	0,020	2,665
<b>Constante</b>	-3,096	1,414	4,795	1	0,029	0,045

Le résultat de la régression logistique nous indique qu'une seule variable prédit le retour à l'emploi de manière significative. Il s'agit du *soutien perçu* :  $B = 0,980$  ;  $p = 0,020$  ; OR (*Odds Ratio*) = 2,665 ; Nagelkerke  $R^2 = 0,281$ . Toutes les autres variables indiquent un lien non significatif avec le retour à l'emploi ( $p > 0,05$ ). Autrement dit, chaque fois que la variable *soutien perçu* augmente de 1, la probabilité de passer de *non* à *oui* pour la variable retour à l'emploi est multipliée par 2,7. Le modèle statistique explique  $R^2 = 28,10\%$  de la variance de la variable retour à l'emploi, ce qui représente une part importante.

Le tableau 5 synthétise ces résultats : nous constatons qu'une seule hypothèse (H3) est acceptée : le soutien perçu influence positivement le retour à l'emploi.

**Tableau 5**

*Synthèse de la vérification des hypothèses 1 à 4 (variable dépendante : retour à l'emploi)*

Variables prédictives	Hypothèse à vérifier	Résultat
CSP	H1	Réfutée
Type de formation suivie	H2a	Réfutée
Raison du choix de la formation	H2b	Réfutée
Soutien perçu	H3	Acceptée
Fréquence d'entretiens physiques	H4a	Réfutée
Fréquence d'entretiens à distance	H4b	Réfutée
Suivi par le même conseiller	H4c	Réfutée

### Vérification de l'hypothèse 5

Nous avons ainsi mis en évidence que seul le *soutien perçu* favorise le retour à l'emploi. La suite logique serait d'enquêter sur les prédicteurs du *soutien perçu*, puisqu'il apparaît comme étant un levier décisif en vue du retour vers l'emploi. L'hypothèse 5 positionne effectivement le sentiment de soutien comme variable prédite. Afin de vérifier H5, nous avons réalisé une régression linéaire, avec les modalités d'accompagnement en variables prédictives (tableau 6).

**Tableau 6**

*Résumé de la régression linéaire avec le « soutien perçu » comme variable dépendante*

Variables prédictives	Modalités	Hypothèse à vérifier
Fréquence d'entretiens physiques	Échelle de 0 à 3	H5a
Fréquence d'entretiens à distance	Échelle de 0 à 3	H5b
Suivi par le même conseiller	Oui/Non	H5c

**Tableau 7**

*Régression linéaire avec le « soutien perçu » comme variable dépendante*

Variables prédictives	B	t	p
Constante		3,85	0,001
Fréquence entretiens physiques	0,453	2,79	0,010
Fréquence entretiens à distance	0,173	1,06	0,297
Suivi par le même conseiller	0,423	2,76	0,010

Le modèle régressif montre une relation significative entre *soutien perçu* et *fréquence d'entretiens physiques* ( $B = 0,453$  ;  $p = 0,010$ ), et *suivi par le même conseiller* ( $B = 0,423$  ;  $p = 0,010$ ). À l'inverse, la *fréquence d'entretiens à distance* ne prédit pas significativement le *soutien perçu* ( $B = 0,173$  ;  $p = 0,297$ ). Ces résultats indiquent que le *soutien perçu* par les DE est uniquement associé au suivi physique et non distanciel, et par le fait de bénéficier du même conseiller référent. Le modèle statistique explique  $R^2 = 36,70\%$  de la variance de la variable *soutien perçu*, ce qui représente une part importante. Le tableau 8 synthétise ces résultats : nous acceptons H5a et H5c, et réfutons H5b.

**Tableau 8***Synthèse de la vérification de H5 (variable dépendante : « soutien perçu »)*

Variables prédictives	Hypothèse à vérifier	Résultat
Fréquence d'entretiens physiques	H5a	Acceptée
Fréquence d'entretiens à distance	H5b	Réfutée
Suivi par le même conseiller	H5c	Acceptée

**Résultats de l'enquête par entretien**

L'analyse thématique des verbatims issus de l'entretien semi-directif confirme les résultats de l'enquête par questionnaire en mettant de l'avant l'influence positive des *entretiens physiques* et du *suivi par le même conseiller* sur le soutien perçu. Le soutien paraît constituer un élément central :

« (...) le plus important c'est la confiance et la relation entre le conseiller et la personne (...) »

Il apparaît que le DE perçoit le soutien de sa conseillère comme une marque de confiance le rendant à son tour confiant et motivé :

« Tu seras confiant dans ton projet, dans ta recherche d'emploi. Tu seras plus motivé »

En outre, cela semble influencer sur sa persistance à retrouver un emploi.

« Ben oui, si [le conseiller] croit en toi, en ton projet, et qu'il ne te lâche pas, toi de ton côté ça te motive dans ta recherche même si tu refais les mêmes trucs, comme déposer des cv dans telle entreprise ».

Comme nous pouvons le constater, « la confiance » est mise en évidence comme étant une variable incontournable dans une démarche de retour à l'emploi. Elle apparaît dans notre analyse thématique comme étant une variable émergente grâce à la liberté permise par la semi-directivité de l'entretien :

« Le relationnel est très important, s'il y a cette confiance qui se met en place, le conseiller ne lâchera pas la personne, et la personne le suivra » ;

« Elles se sont montrées confiantes pour mon projet » ;

« C'est là que tu as confiance ».

Sans prétendre à généraliser à partir de ce seul entretien, ces résultats tendent à confirmer les éléments relevés lors de notre première enquête. Il s'avère que le soutien est davantage ressenti lorsque les entretiens sont physiques et réalisés par le même conseiller. De plus, l'entretien vient consolider les analyses statistiques réalisées en mettant en évidence le fait que le *soutien perçu* peut participer favorablement au retour à l'emploi.

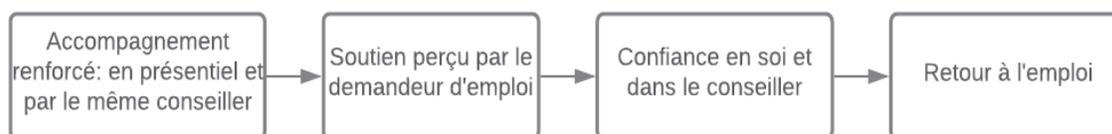
Enfin, cet entretien nous apporte quelques éléments de réponses quant aux liens existants entre le soutien perçu et le retour à l'emploi : la confiance issue d'un accompagnement renforcé en présentiel peut influencer positivement la motivation et la persévérance des DELD dans leurs démarches en vue du retour vers l'emploi.

## Discussion

Les résultats de notre enquête par questionnaires suggèrent que le retour à l'emploi des DELD ne dépend pas spécifiquement du type de formation suivie. De même, le type d'accompagnement reçu, à savoir renforcé/global et en présentiel, ou suivi/guidé et à distance, n'est pas directement lié au retour à l'emploi. Toutefois, la modalité d'accompagnement physique influe sur le sentiment de soutien perçu. Ce résultat est mis en évidence d'abord par les résultats du questionnaire, mais également d'après l'analyse de notre entretien semi-dirigé. Plus encore, le fait d'être suivi par le même conseiller favorise d'autant plus le soutien perçu, résultat là encore mis en évidence d'après nos deux méthodes d'enquête.

Parmi les différents facteurs à prendre en compte dans l'accompagnement, notre étude démontre l'importance de la dimension relationnelle comme résultante de l'accompagnement renforcé. Selon une étude de Pôle emploi (2014), 72% des demandeurs d'emploi en accompagnement renforcé sont en effet satisfaits de leur accompagnement. La valeur ajoutée de ce type de modalité proviendrait de la personnalisation de la relation avec le conseiller (Conseil d'Orientation pour l'Emploi, 2016). En conséquence, il semble que la régularité et la fréquence des contacts représentent des éléments essentiels dans la mise en place d'une relation de qualité. Selon notre entretien, la qualité d'une relation se définit par une bonne communication et une confiance mutuelle. Les travaux de recherche du COE (2016) mènent au même constat. Toutefois, cette confiance se développerait davantage grâce au fait d'être suivi par le même conseiller. Ainsi, comme l'indiquent Croity-Belz et al. (2006), la source cruciale de soutien que peut procurer un conseiller existe dans une relation de qualité qui passe par l'écoute et un lien de confiance. Comme notre étude l'a démontré, tout cela est rendu possible grâce à un accompagnement « renforcé » et un suivi « unique ».

Enfin, nos résultats montrent que le soutien perçu prédit favorablement le retour à l'emploi : dans notre échantillon, un DELD qui se sent soutenu a presque trois fois plus de chance de retrouver un emploi dans les six mois. Pour Guérolé et al. (2012), le soutien social en situation difficile est une variable aux effets importants. D'après l'analyse du discours de la personne interrogée, le soutien agirait sur la confiance et la motivation du chômeur : le soutien « rendrait tout possible ». Ces résultats font écho aux travaux de Jézégou (2010) montrant l'importance de la notion de « présence à distance » pour le sentiment de soutien dans les formations à distance, qui paraît influencer sur la motivation (Decamps et Depover, 2011). D'après nos résultats statistiques complétés par l'analyse de notre entretien, il apparaît que le sentiment de soutien perçu par le DELD joue le rôle d'une variable médiatrice entre l'accompagnement du DELD (modalité de suivi, même conseiller) et le retour à l'emploi. Nous pouvons alors illustrer nos résultats selon le schéma suivant :



**Figure 1**

*Chemin causal de l'accompagnement vers le retour à l'emploi des DELD*

La figure 1 met en évidence le lien causal entre l'accompagnement physique et fréquent et le soutien perçu, qui à son tour favorise la confiance en soi du DELD et dans le conseiller, qui favorise à son tour le retour à l'emploi. Le fait d'être suivi par le même conseiller contribue également au sentiment de soutien perçu par le DE. Il est important de souligner que l'accompagnement, qu'il soit fréquent ou non, en présentiel ou non, n'établit pas de lien direct avec le retour à l'emploi. Le sentiment de soutien apparaît donc comme un facteur médiateur.

Pour un public fragilisé, les facteurs socioaffectifs (Landès et Lefevre, 2014) jouent donc un rôle déterminant dans l'efficacité des dispositifs d'accompagnement mis en place par Pôle Emploi. Nos résultats confirment l'analyse de Blustein (1992) qui souligne qu'un soutien jugé satisfaisant a de bonnes répercussions sur les démarches de recherche d'emploi d'une personne, en matière de persévérance. La confiance perçue et la motivation engendrées peuvent entraîner un effort de recherche plus important, comme l'ont souligné Blache et Prokovas (2019) dans leur étude portant sur l'accompagnement intensif des jeunes chômeurs.

## Conclusion

Le but de notre étude était de déterminer les facteurs participant au processus de retour à l'emploi des DELD dans les six mois post-formation. Nous avons pu mettre en exergue le soutien perçu comme élément déterminant dans une démarche de retour à l'emploi. Alors que le type d'accompagnement reçu n'exerce pas d'influence directe sur le retour à l'emploi des DELD, il apparaît dans nos analyses que le soutien perçu agit comme variable explicative. Notre recherche indique que c'est la modalité de suivi en présentiel, par sa nature et sa fréquence, qui, dans un premier temps, favorise le sentiment de soutien perçu. Un autre résultat met en évidence que le fait d'être suivi par le même conseiller contribue fortement au sentiment de soutien perçu par le DELD. Enfin, la confiance, la motivation et la persévérance dans la recherche d'emploi après une formation semblent apparaître comme d'autres facteurs induits par le soutien perçu du conseiller et la recherche active d'emploi. Par conséquent, il semble que le soutien se révèle déterminant pour l'efficacité des dispositifs d'accompagnement mis en place par Pôle Emploi, du fait des facteurs psychosociaux qu'il semble favoriser auprès des DELD.

N'ayant pu trouver une échelle de mesure validée du soutien perçu de la part du conseiller, autrement dit correspondant à la situation qui nous intéresse, nous avons opté pour un item unique. Ce choix a pu constituer une limite méthodologique à notre travail. Par ailleurs, l'enquête quantitative se limite à soixante sujets et l'enquête qualitative à un seul sujet. Une taille d'échantillon plus importante pourrait peut-être mettre en avant d'autres résultats. Toutefois, nous l'avons complétée par une enquête par entretien, confirmant les résultats de notre première étude, qui révèle une nouvelle variable de « confiance ». Néanmoins, vis-à-vis de cette dernière, les résultats d'analyse de ce seul entretien sont à nuancer. Il s'agit évidemment de la vision d'une seule personne, mais d'autres entretiens futurs pourraient apporter des perspectives différentes et davantage de nuances quant à la compréhension des phénomènes étudiés. En outre, notre recherche ne prend pas en compte l'ensemble des causes structurelles et conjoncturelles du phénomène du chômage, qui ne saurait évidemment s'expliquer et se comprendre par le seul prisme des conduites individuelles. De la même manière, nous névoquons pas le rôle des employeurs ou des éventuels recruteurs. La notion de compétence possède un caractère conventionnel et nécessitant à ce titre un accord sur ce qui fait sa valeur sur le marché de l'emploi

(Marchal et Rieucou, 2006). Par exemple, en fonction de la nature des compétences en jeu, une reconnaissance spécifique de celles-ci selon le contexte pourrait être favorisée, comme nous l'avons montré dans une recherche précédente sur l'effet des compétences numériques sur la reconnaissance et le capital social professionnels (Chaker, 2020). Ainsi, les activités « des intermédiaires du marché » n'ont pas la neutralité que leur prête l'analyse économique classique (Eymard-Duvernay et Marchal, 2000). Ces derniers influencent en effet le fonctionnement du marché, ses formes de déséquilibre et d'exclusion (Marchal et Rieucou, 2006).

Il serait alors pertinent dans le cadre de recherches futures d'examiner de manière plus approfondie les facteurs psychosociaux et psychoaffectifs favorisés par un accompagnement renforcé et un soutien perçu accru. Ces facteurs, tels que la confiance, la motivation et le sentiment de compétence, agiraient ainsi dans un potentiel schéma causal à vérifier comme variables médiatrices entre le soutien perçu et la recherche active d'emploi.

Comme implications pratiques, nous avons constaté dans cette étude que pour Pôle Emploi, le suivi en distanciel n'est pas renforcé. En effet, aucune modalité d'accompagnement ne comporte un suivi renforcé à distance. Sachant que le nombre de demandeurs d'emploi est de plus en plus important, que les conseillers sont surchargés, que certaines situations, telles que le contexte sanitaire (COVID-19, confinements), favorisent les échanges à distance, il semble intéressant de se pencher sur un possible accompagnement renforcé à distance. Nous pouvons en outre avancer, comme propositions pour les décideurs publics, qu'il est nécessaire de se pencher sur la possibilité de renforcer la personnalisation de l'accompagnement. Ce dernier devrait donc se faire :

- Par le même conseiller ;
- En présentiel ;
- Si l'accompagnement ne peut se faire constamment en présentiel, déployer et proposer des environnements et outils numériques permettant de renforcer la présence à distance.

Il apparaît donc comme une nécessité de pouvoir conjuguer la notion d'accompagnement renforcé à celle d'accompagnement à distance. En effet, certaines contraintes conjoncturelles (comme la pandémie de COVID-19 l'a démontré) ou personnelles (personnes empêchées, ou en situation de handicap) peuvent rendre difficiles les déplacements physiques du demandeur d'emploi dans le but d'intégrer un système d'accompagnement renforcé, qui ne peut rester synonyme de « physique ». Il s'avère ainsi essentiel de mener des réflexions sur la manière dont les environnements numériques d'accompagnement (ENA) peuvent médier entre l'institution accompagnatrice (Pôle Emploi, le conseiller, la Mission Locale, etc.) et le demandeur d'emploi dans son projet d'insertion ou de réinsertion socioprofessionnelle. Outre la réflexion à mener sur les ENA, nous pensons qu'une analyse approfondie des besoins du demandeur d'emploi, quant à ses attentes tant du point de vue de l'orientation professionnelle que de son accompagnement, devrait être réalisée afin d'améliorer la personnalisation et la proximité de l'accompagnement vers l'insertion professionnelle.

## Références

- Allen, D. G., Shore, L. M., & Griffeth, R. W. (2003). The role of perceived organizational support and supportive human resource practices in the turnover process. *Journal of management*, 29(1), 99-118. <https://doi.org/10.1177/014920630302900107>
- Bardin, L. (2013). *L'analyse de contenu*. Presses Universitaires de France.
- Blache, G. et Prokovas, N. (2019). L'accompagnement intensif des jeunes chômeurs : quels effets sur leur insertion ? *Formation emploi*, 148(4), 25-46. <https://doi.org/10.4000/formationemploi.7775>
- Blasco, S., Fontaine, F. & Malherbet, F. (2015). Améliorer l'efficacité du service public pour l'emploi. *Revue française d'économie*, XXX, 67-97. <https://doi.org/10.3917/rfe.151.0067>
- Boulayoune, A. (2012). L'accompagnement: une mise en perspective. *Informations sociales*, (1), 8-11. <https://doi.org/10.3917/inso.169.0008>
- Blustein, D. L. (1992). Applying current theory and research in career exploration to practice. *The Career Development Quarterly*, 45, 260-274. <https://doi.org/10.1002/j.2161-0045.1992.tb00368.x>
- Chaker, R. (2020). Digital Skills Are Predictors of Professional Social Capital Through Workplace and Social Recognition. *Italian Journal of Sociology of Education*, 12(2), 23-50. <https://doi.org/10.14658/pupj-ijse-2020-2-2>
- Conseil d'Orientation pour l'Emploi (2014). *L'accompagnement des demandeurs d'emploi*. [http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/Presentation\\_COE\\_Accompagnement\\_23092014.pdf](http://www.coe.gouv.fr/IMG/pdf/Presentation_COE_Accompagnement_23092014.pdf)
- Conseil d'Orientation pour l'Emploi (2016). *L'accompagnement vers et dans l'emploi, rapport de juin 2016*. <https://www.strategie.gouv.fr/sites/strategie.gouv.fr/files/atoms/files/coe-rapport-accompagnement-vers-dans-emploi-juin-2016.pdf>
- Cour des Comptes (2018). *La formation des demandeurs d'emploi*. <https://www.ccomptes.fr/sites/default/files/2018-07/20180704-formation-demandeurs-d-emploi.pdf>
- Creed, P.A., Hicks, R.E. & Machin, M.A. (1998). Behavioural plasticity and mental health outcomes for long-term unemployed attending occupational training programmes. *Journal of Occupational and Organisational Psychology*, 71(2), 171-191. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00671.x>
- Croity-Belz, S., Gaudron, J. P., Baudin, P., & Simonet, M. H. (2006). Rôle des relations interpersonnelles lors d'une phase de transition professionnelle. *Carriérologie*, 10(3-4), 565-585. [https://www.carrierologie.uqam.ca/wp-content/uploads/2006/02/Volume10\\_3-4\\_11\\_role\\_des\\_relations.pdf](https://www.carrierologie.uqam.ca/wp-content/uploads/2006/02/Volume10_3-4_11_role_des_relations.pdf)
- Couvreur, A., & Lehuède, F. (2002). *Essai de comparaison de méthodes quantitatives et qualitatives à partir d'un exemple : le passage à l'euro vécu par les consommateurs*. CRÉDOC : Département Consommation. <https://www.credoc.fr/download/pdf/Rech/C176.pdf>
- Dagot, L. (2007). Menace du stéréotype et performance motivationnelle : le cas des demandeurs d'emploi. *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 36(3), 343-356. <https://doi.org/10.4000/osp.1452>
- Decamps, S. & Depover, C. (2011). La perception du tutorat par les acteurs de la formation à distance. In Christian Depover éd., *Le tutorat en formation à distance* (pp. 109-124). De Boeck Supérieur.
- Doucet, O., Simard, G., & Tremblay, M. (2008). L'effet médiateur du soutien et de la confiance dans la relation entre le leadership et l'engagement. *Relations industrielles*, 63(4), 625-647. <https://doi.org/10.7202/019540ar>
- Doudin, P. A., Curchod-Ruedi, D., & Moreau, J. (2011). Le soutien social comme facteur de protection de l'épuisement des enseignants et enseignantes. *La santé psychosociale des enseignants et des enseignantes*, 11-37. [https://extranet.puq.ca/media/produits/documents/2100\\_9782760530058.pdf](https://extranet.puq.ca/media/produits/documents/2100_9782760530058.pdf)
- Eymard-Duvernay, F., & Marchal, E. (2000). Qui calcule trop finit par déraisonner : les experts du marché du travail. *Sociologie du travail*, 42(3), 411-432. <https://doi.org/10.4000/sdt.36922>
- Fontaine, F., Malherbet, F. (2013). *Accompagner les demandeurs d'emploi : Pour en finir avec le retard français*. Presses de Sciences Po.

- Forrier, A., De Cuyper, N., & Akkermans, J. (2018). The winner takes it all, the loser has to fall: Provoking the agency perspective in employability research. *Human Resource Management Journal*, 28(4), 511–523. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12206>
- Fougère, D., Kamionka, T. & Prieto, A. (2010). L'efficacité des mesures d'accompagnement sur le retour à l'emploi. *Revue économique*, 61(3), 599–612. <https://doi.org/10.3917/reco.613.0599>.
- Fugier, P. (2010). Les approches compréhensives et cliniques des entretiens sociologiques. *Interrogations*, 11. <http://www.revue-interrogations.org/Les-approches-comprehensives-et>
- Galliot, Y., & Renard, E. (2014). Les effets des nouvelles modalités de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi. *Éclairage et synthèse*, 9, 1-8. [https://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/pdfs/e\\_ets\\_n09\\_2014\\_services\\_aux\\_demandeurs30417.pdf](https://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/pdfs/e_ets_n09_2014_services_aux_demandeurs30417.pdf)
- Grelley, P. (2012). Contrepoint - Découvrir le care. *Informations sociales*, 1(1), 99–99. <https://doi.org/10.3917/inso.169.0099>
- Guérolé, N., Bernaud, J. L., & Guilbert, L. (2012). L'accompagnement à la recherche d'un emploi : enjeux, modèles, et perspectives de recherche. *Psychologie du Travail et des Organisations*, 18(3), 193–214. [https://doi.org/10.1016/S1420-2530\(16\)30080-2](https://doi.org/10.1016/S1420-2530(16)30080-2)
- Herman, G., Bourguignon, D., Stinglhamber, F. & Jourdan, D. (2007). Chapitre 6. Résister au chômage : rôle du soutien social et de l'identification. Dans : Ginette Herman éd., *Travail, chômage et stigmatisation : Une analyse psychosociale* (pp. 215-252). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.herma.2007.01.0215>
- INSEE (2017). *Quitter le chômage*. <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2905681#titre-bloc-6>
- Jasaroski, E., Poujouly, C. (2016). Formation des demandeurs d'emploi. Les publications sur la formation des demandeurs d'emploi. *Éclairage et synthèse n°26*, Retour à l'emploi. <http://statistiques.pole-emploi.org/formation/formpub?col=2>
- Jézégou, A. (2010). Créer de la présence à distance en e-learning : Cadre théorique, définition, et dimensions clés. *Distances et savoirs*, 8(2), 257–274. <https://www.cairn.info/revue-distances-et-savoirs-2010-2-page-257.htm>
- Landès, L., et Lefeuvre, G. (2014). Les pratiques d'accompagnement individualisé des jeunes au sein des Missions de Lutte contre le Décrochage scolaire. *Les Sciences de l'éducation-Pour l'Ère nouvelle*, 47(2), 95–126. <https://doi.org/10.3917/lse.472.0095>
- Marchal, E., & Rieucou, G. (2006). Les a priori de la sélection professionnelle : une approche comparative. *L'économie des conventions, méthodes et résultats*, 2, 93–110.
- Parent, G. & Sautory, O. (2014). L'accompagnement des demandeurs d'emploi : Effets du renforcement et de l'externalisation du suivi. *Travail et emploi*, 139(3), 75–89. <https://www.cairn.info/revue-travail-et-emploi-2014-3-page-75.htm>
- Paul, M. (2012). L'accompagnement comme posture professionnelle spécifique: L'exemple de l'éducation thérapeutique du patient. *Recherches en soins infirmiers*, (3), 13–20. <https://doi.org/10.3917/rsi.110.0013>
- Pedersen, J., Rosholm, M., Svarer, M. (2012). Experimental Evidence on the Effects of Early Meetings and Activation. *IZA DP No. 6970*. <http://ftp.iza.org/dp6970.pdf>
- Petit, F. (2012). Le droit à l'accompagnement : émergence d'un concept juridique. *Informations sociales*, (1), 14–21. <https://doi.org/10.3917/inso.169.0014>
- Pôle emploi. (2014). *Pourquoi l'accompagnement renforcé de Pôle emploi augmente le taux de satisfaction*. <https://www.pole-emploi.org/accueil/actualites/pourquoi-laccompagnement-renforc.html?type=article#:~:text=Des%20effets%20positifs%20confirm%C3%A9s%20par,France%20m%C3%A9tropolitaine%20%2D%20mars%202014>
- Pôle Emploi, (2017). *Les sortants de formation et retours à l'emploi*. <https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/r/6449c69d-90e6-47b4-a56c-0204ae6b072f>
- Pôle Emploi (2018). *Chômage et demandeurs d'emploi*. <https://statistiques.pole-emploi.org/stmt/publication>
- Pôle Emploi (2019). *L'accès à l'emploi des demandeurs d'emploi inscrits à Pôle emploi en décembre 2018*.

<https://www.pole-emploi.org/statistiques-analyses/demandeurs-demploi/trajectoires-et-retour-a-lemploi/laces-a-lemploi-des-demandeurs-demploi-inscrits-a-pole-emploi-en-decembre-2018.html?type=article>

- Pôle Emploi (2022). *Demandeurs d'emploi inscrits en fin de mois à Pôle emploi par Ancienneté d'inscription - France métropolitaine - Janvier 1996 à Mars 2022 - Données brutes*.  
<https://statistiques.pole-emploi.org/stmt/defm?fh=1&clg=0&css=1>
- Razurel, C., Desmet, H. & Sellenet, C. (2011). Stress, soutien social et stratégies de coping : quelle influence sur le sentiment de compétence parental des mères primipares ? *Recherche en soins infirmiers*, 106(3), 47-58.  
<https://doi.org/10.3917/rsi.106.0047>
- Roques, M. (2008). Les dimensions psychologiques et psychosociales dans l'évaluation de l'efficacité des dispositifs d'insertion. *Pratiques Psychologiques*, 14(3), 375-388. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2008.05.005>
- Roques, M. (2011). Les dispositifs d'accompagnement à destination des publics de « bas niveau de qualification » : évaluation et proposition d'actions. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 40(3). <https://doi.org/10.4000/osp.3476>
- Roquet, P. (2012). Comprendre les processus de professionnalisation : une perspective en trois niveaux d'analyse. *Phronesis*, 1(2), 82-88. <https://doi.org/10.7202/1009061ar>
- Schurmans, M. N. (2009). L'approche compréhensive et qualitative dans la recherche en formation. *Éducation permanente*, 177, 91-103. <https://archive-ouverte.unige.ch/unige:37460/ATTACHMENT01>
- Sidibe, A. (2016). Portrait statistique du demandeur d'emploi : 20 ans d'évolution. *Éclairage et synthèse n°25*.  
[https://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es\\_25\\_statistiques\\_demandeur\\_emploi29869.pdf](https://www.pole-emploi.org/files/live/sites/peorg/files/documents/Statistiques-et-analyses/E%26S/es_25_statistiques_demandeur_emploi29869.pdf)
- Ślebarska, K., Moser, K., & Gunnesch Luca, G. (2009). Unemployment, social support, individual resources, and job search behavior. *Journal of employment counseling*, 46(4), 159-170. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2009.tb00079.x>
- Tousignant, M. (1988). Soutien social et santé mentale : une revue de la littérature. *Sciences sociales et santé*, 6(1), 77-106.  
<https://doi.org/10.3406/SOSAN.1988.1087>
- Van den Berg, G., Kjaersgaard, L., et Rosholm, M. (2012). To Meet or Not to Meet (Your Case Worker) – That is the Question. *IZA DP 6476*. <http://ftp.iza.org/dp6476.pdf>
- Vonthron, A, Lagabrielle, C, et Pouchard, D. (2007). Le maintien en formation professionnelle qualifiante : effets de déterminants motivationnels, cognitifs et sociaux. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 36(3), 401-420.  
<https://doi.org/10.4000/osp.1481>

# Annexes

## Guide d'entretien

GUIDE D'ENTRETIEN		
<b>CONTEXTE</b>	Entretien téléphonique avec un individu qui a été demandeur d'emploi de longue durée ayant suivi une formation. Cet entretien fait suite à une enquête quantitative.	
<b>OBJECTIFS</b>	Compléter notre travail quantitatif par une petite enquête exploratoire via un entretien semi-directif.	
<b>INFORMATIONS TRANSMISES, PAR L'ENQUÊTEUR, AVANT LE DÉBUT DE L'ENTRETIEN</b>	Nous réalisons cet entretien dans le cadre d'une recherche portant sur les demandeurs d'emploi de longue durée. Cette étude a pour but la réalisation d'un mémoire dans le cadre d'un master 2 Ingénierie et conseil en formation. Cet entretien est anonyme. Il sera semi-directif. En effet, nous souhaitons aborder des thèmes précis en lien avec la période de chômage que vous avez rencontré, et durant laquelle vous avez suivi une formation. Pour se faire, une liste de questions a été préalablement établie. La durée de l'entretien est estimée à 45 minutes. L'entretien sera enregistré. L'intérêt d'un enregistrement a déjà été abordé en amont et accepté par vous-même (l'interviewé), à la condition que l'enregistrement ne soit utilisé que par moi-même (l'intervieweur). Si vous le souhaitez, les résultats de ce travail de recherche pourraient vous être transmis lorsque celui-ci sera terminé. (Test d'enregistrement).	
<b>PROFIL</b>	Homme ; 34 ans ; Sans diplôme avant de suivre la formation, passé niveau V (CAP, BEP) après formation ; Employé	
<b>THÉMATIQUES ABORDÉES</b>	<b>Généralités</b>	- À la suite de votre formation avez-vous retrouvé un emploi dans les 6 mois qui ont suivi ? - Est-ce important d'être accompagné par un conseiller dans une démarche de retour à l'emploi ?
	<b>Accompagnement</b>	<u>Entretiens</u> - Considérez-vous avoir eu suffisamment d'entretiens ? - Avez-vous démarché votre conseiller pour avoir un entretien ? - Avez-vous une préférence pour les entretiens physiques ou à distance ? Pourquoi ? <u>Autres</u> - Votre conseiller vous a-t-il accompagné dans toutes vos démarches ? - Avez-vous eu l'impression d'avoir bénéficié d'un accompagnement personnalisé ? Pourquoi ? <u>Relance si nécessaire</u> - Qu'est-ce qu'un accompagnement personnalisé selon vous ?
	<b>Suivi</b>	- Avez-vous été suivi par le même conseiller ? - Le fait d'être suivi par le même conseiller est un élément important selon vous dans une démarche de retour à l'emploi ? En quoi ? <u>Suivi oui</u> - Vous êtes-vous senti rassuré, en sécurité ? <u>Suivi non</u> - Quels manques avez-vous ressenti ? - Si vous aviez été suivi par le même conseiller, pensez-vous que cela aurait eu un effet dans votre parcours ? En quoi ?
	<b>Relationnel Soutien</b>	- De quoi avez-vous parlé durant vos échanges avec votre conseiller ? - Avez-vous eu l'impression d'être dans une relation d'aide ? En quoi ? - Avez-vous rencontré des moments de doute durant votre recherche ? - Votre confiance en vous a-t-elle été ébranlée durant votre chômage ? - Votre conseiller a su vous rassurer ? - Si non, votre conseiller aurait-il pu influencer ce ressenti ? Comment ? - Votre conseiller se montrait-il disponible ? - À l'écoute ? - Durant vos échanges, vous êtes-vous senti à l'aise ? Pourquoi ? - Aviez-vous l'impression de pouvoir tout aborder ? - Avez-vous eu l'impression d'être compris ? Que vos attentes soient comprises ? En quoi ? - Vous êtes-vous senti soutenu ? - Dans quelles mesures ? - Si non, qu'aurait-il fallu selon vous pour vous sentir soutenu ?
	<b>Retour à l'emploi</b>	<u>Propositions d'emploi</u> - Avez-vous eu des propositions d'emploi ? - Si oui, est-ce que c'était régulier ? - Ces propositions étaient-elles adaptées ? - Si non, en quoi ?

### Analyse thématique

THÈMES	DESCRIPTIF SUCCINCT DES VARIABLES	EXTRAITS D'ENTRETIEN	INTERPRÉTATIONS
<b>Accompagnement</b>	<b>Entretien Physique</b>	« (...) on ne peut jamais aussi bien exprimer ce qu'on veut que quand on est en face. » ; « C'est plus précis en face à face. Il y a moins de chance d'être jugé à tort en face, même si tu seras probablement plus jugé en face qu'au téléphone. » ; « (...) je peux voir s'il (le conseiller) me prend au sérieux. »	Les entretiens physiques permettent de se sentir plus soutenu.
<b>Suivi</b>	<b>Modalité d'accompagnement</b>	« Être suivi par le même conseiller développe le sentiment de confiance lors du suivi. On ose plus s'ouvrir, dire ce qu'on veut, ce qu'on pense, sans avoir peur d'être jugé trop sévèrement. Une relation de confiance s'établit ».	Le suivi unique permet de créer une complicité entre le DELD et le conseiller.
<b>Relationnel</b>	<b>Soutien perçu</b>	« (...) le plus important c'est la confiance et la relation entre le conseiller et la personne (...) » ; « Une bonne communication. Le conseiller pourra plus facilement expliquer les choses, comme par exemple, quand le projet n'est pas bon, sans frustrer la personne. » ; « S'il y a un bon feeling, il y a plus de possibilités de rebondir derrière, de diriger la personne sur autre chose de plus adaptée, et la personne suivra ».  « (...) plus le conseiller sera proche, au plus il saura orienter la personne. Plus il y a d'affinité, plus il connaît la personne, et plus il se sent dévoué dans sa mission. ».  « [la conseillère] te montre que ton projet est concret, que c'est faisable » ; « (...) [la conseillère] te montre qu'elle aussi elle va se bouger pour toi ».	Le soutien paraît être un élément central.  Le soutien semble intervenir comme facilitateur en créant une affinité.  Le DE perçoit le soutien de la conseillère comme une marque de confiance.

<p><b>Confiance</b></p>	<p><b>Nouvelle variable</b></p>	<p>« Tu seras confiant dans ton projet, dans ta recherche d'emploi. Tu seras plus motivé » ;  « Ben oui, si [le conseiller] croit en toi, en ton projet, et qu'il ne te lâche pas, toi de ton côté ça te motive dans ta recherche même si tu refais les mêmes trucs, comme déposer des cv dans telle entreprise ».</p> <p>« Le relationnel est très important, s'il y a cette confiance qui se met en place, le conseiller ne lâchera pas la personne, et la personne le suivra » ;  « Elles se sont montrées confiantes pour mon projet » ;  « C'est là que tu as confiance ».</p> <p>« Il faut que tu sentes qu'elle va t'apporter des choses, pas juste remettre en question, rentrer tes critères de recherche, remettre en question tes demandes, c'est juste bon pour te faire douter » ;  « Le conseiller pourra plus facilement expliquer les choses, comme par exemple, quand le projet n'est pas bon, sans frustrer la personne. Parce que la frustration derrière ça engendre le doute » ;  « Quand ça fait longtemps que tu es au chômage, tu perds confiance ».</p> <p>« Il y a différents paliers de confiance ».</p>	<p>Le DE est confiant et motivé</p> <p>la confiance semble avoir été un facteur décisif à son retour à l'emploi</p> <p>Le rôle du conseiller et son effet sur la confiance en soi de la personne accompagnée</p> <p>La confiance accordée par le DE à son conseiller</p>
-------------------------	---------------------------------	---	--

## Pour citer cet article

Boudraa, L. et Chaker, R. (2023). L'accompagnement des demandeurs d'emploi longue durée post-formation. Quels sont les effets du suivi à distance ou physique et du soutien perçu sur le retour à l'emploi ? *Formation et profession*, 31(1), 1- 20. <http://dx.doi.org/10.18162/fp.2023.742>