

Première Synthèses Informations

LE PROJET D'ACTION PERSONNALISÉ DU DEMANDEUR D'EMPLOI : UN ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DE MASSE

Depuis juillet 2001, le projet d'action personnalisé a considérablement renforcé l'accompagnement des demandeurs d'emploi. Désormais, tous bénéficient d'un entretien individualisé dès leur inscription, puis d'un suivi régulier. Sur la période 2002-2004, près de 20 millions d'entretiens ont ainsi été réalisés.

En fonction de ses difficultés présumées à retrouver rapidement un emploi, le demandeur est orienté vers un niveau de service qui lui donne accès à une gamme de prestations et de services adaptés. Les RMIstes, les handicapés, les non-indemnisés bénéficient ainsi de davantage d'accompagnement.

Ce dispositif repose sur la capacité à bien déterminer le risque de chômage de longue durée à l'inscription, ce qui ne va toujours pas de soi.

Dans le cadre du Projet d'action personnalisé (PAP), l'Anpe met en œuvre, pour l'ensemble des demandeurs d'emploi, un suivi personnalisé. Ce projet est entré en application en juillet 2001. Il renforce considérablement l'accompagnement des demandeurs d'emploi inscrits à l'Agence. Son objectif : accélérer le retour à l'emploi et prévenir le chômage de longue durée. Désormais, tous les demandeurs d'emploi bénéficient d'un entretien individualisé dès leur inscription, puis d'un suivi régulier, soit à l'Anpe, soit auprès d'un « co-traitant » : missions locales pour les jeunes, Cap emploi pour les handicapés, Apec pour les cadres.

Le PAP généralise et intensifie le Service personnalisé pour un nouveau départ vers l'emploi (SPNDE). Mis en place fin 1998 et destiné à lutter contre le chômage de longue durée, cet ancien dispositif ne concernait qu'une partie des demandeurs d'emploi appartenant à des publics ciblés.

La généralisation du suivi résulte d'une initiative des partenaires sociaux. C'est en effet à l'occasion de négociations sur l'évolution du régime d'assurance chômage, dans le cadre de l'Unédic et dans un contexte économique favorable, qu'ils créent le plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) pour les demandeurs d'emploi indemnisés. La logique est quasiment contractuelle : le demandeur d'emploi s'engage à suivre des prescriptions déterminées d'un commun accord avec lui. Il profite, en contrepartie, de la multiplication des prestations proposées pour l'accompagner dans son retour à l'emploi et de

la fin de la dégressivité des allocations chômage. L'Unédic sous-traite la mise en œuvre du Pare à l'Anpe. Pour ne pas discriminer les demandeurs d'emploi, selon qu'ils sont indemnisables ou non par l'Unédic, l'État a élargi le dispositif à l'ensemble des demandeurs d'emploi en apportant à ce titre des financements complémentaires à l'Anpe.

Un suivi personnalisé dès l'inscription

Dès son inscription, le demandeur, qu'il soit indemnisé ou non, a un entretien systématique, d'une durée moyenne de 30 minutes. Cet entretien est l'occasion d'évaluer le degré d'autonomie du demandeur et l'importance des difficultés qui pourraient ralentir son retour à l'emploi. À l'issue de cet entretien, il est orienté vers un niveau de service : libre accès, appui individualisé, accompagnement renforcé ou accompagnement social. Chaque

niveau donne droit à une gamme de prestations.

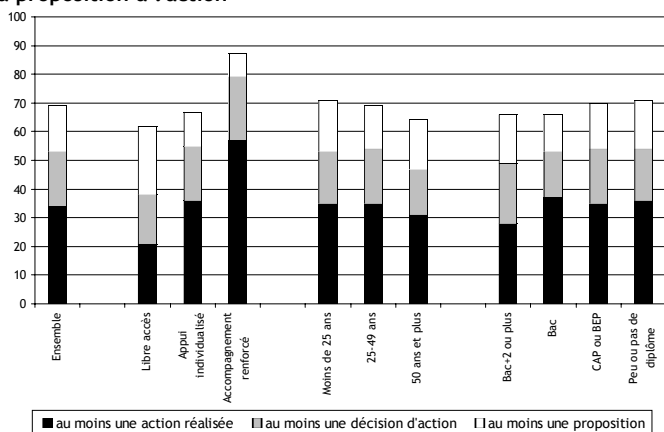
Le libre accès laisse le demandeur d'emploi totalement autonome dans sa recherche. Il a accès aux offres reçues par l'Anpe, via l'internet ou dans l'agence. Il a également accès à des documentations sur les métiers, sur les formations ou encore à des postes informatiques lui permettant de faire son curriculum vitae, voire des prestations légères. À l'autre bout de l'échelle, l'accompagnement social s'adresse aux demandeurs dont on considère qu'un accompagnement social, médical ou psychologique est un préalable avant d'envisager un retour à l'emploi. Ils sont donc orientés vers des structures spécialisées. Entre les deux, les demandeurs peuvent accéder à une gamme de services variés : ateliers pour rédiger un CV ou définir un projet par exemple, aides à la définition de projet, bilans de compétence, etc.

En principe, tous les six mois, un entretien d'actualisation est proposé au demandeur d'emploi. C'est l'occasion de réexaminer sa situation. Toutefois, l'entretien peut être reporté si le demandeur d'emploi est indisponible temporairement, par exemple s'il exerce une activité réduite. En dehors de ces rendez-vous périodiques, le demandeur d'emploi continue d'être suivi, puisque la mise en œuvre et les bilans des prestations proposées lors de l'entretien sont l'occasion d'autres rencontres.

Le demandeur d'emploi est orienté vers une gamme de prestations. Cela ne signifie pas qu'elles soient toutes proposées, ni que le demandeur d'emploi en profite ensuite systématiquement [3]. Ainsi, 30 % des demandeurs ayant eu leur deuxième entretien en septembre 2002 déclarent ne pas avoir eu de proposition d'action lors de cet entretien. Pour les autres, lorsqu'une action a été proposée, elle a débouché sur une décision pour les trois quarts des demandeurs. Une fois sur deux, la proposition d'action a été réalisée dans les six mois (graphique 1).

Les demandeurs d'emploi se déclarent plutôt satisfaits des prestations proposées, même si une partie d'entre eux vivent les entretiens comme un contrôle ou comme un acte purement administratif (graphique 2). Ce sentiment n'est en fait dominant que pour les demandeurs en libre accès. En revanche, plus le service offert est important plus le sentiment d'être aidé augmente.

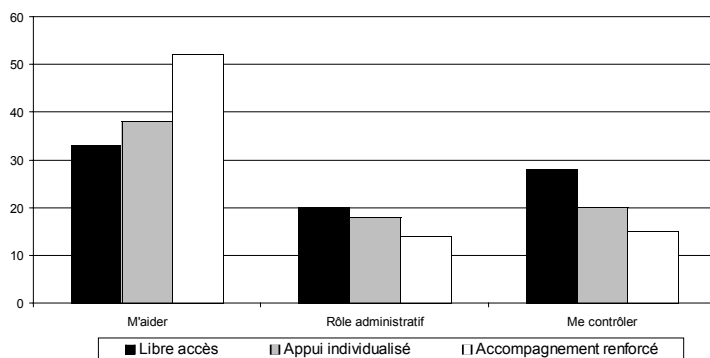
Graphique 1
Le premier entretien d'actualisation (deuxième entretien PAP), de la proposition à l'action



Source : enquête auprès des bénéficiaires d'un deuxième entretien PAP [3].

Entretiens en septembre 2002, actions réalisées entre septembre 2002 et mars 2003.

Graphique 2
L'entretien PAP vu par les demandeurs d'emploi



Source : enquête auprès des bénéficiaires d'un deuxième entretien PAP [3].

Entretiens en septembre 2002, actions réalisées entre septembre 2002 et mars 2003.

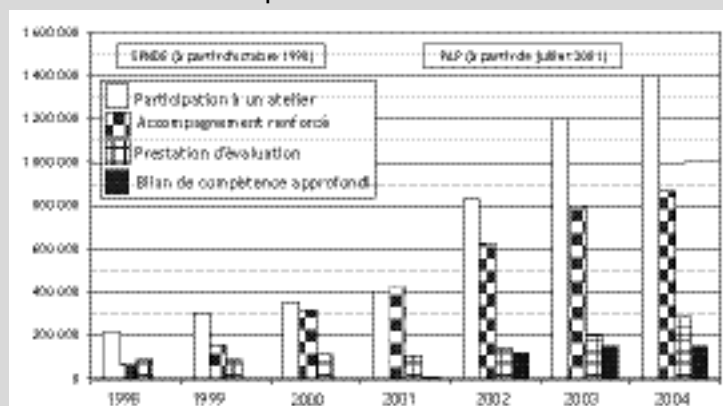
Un dispositif de masse

Le PAP est un dispositif de masse par le nombre de bénéficiaires et les moyens qu'il mobilise (encadré 1). Le nombre d'entretiens réalisés par l'Anpe a augmenté de manière d'autant plus importante que la conjoncture économique s'est retournée au moment où le dispositif a été mis en place mi-2001.

PLUS DE SERVICES, PLUS DE MOYENS

Le nombre de prestations offertes a considérablement augmenté. En cinq ans, le nombre de participants à un atelier a plus que triplé : 360 000 en 1998, 1 220 000 en 2003. L'accompagnement renforcé a plus que doublé, augmentant de 320 000 à 810 000. 50 000 bilans de compétences ont été réalisés en 2003, alors qu'aucun n'était proposé avant le PAP (graphique 1).

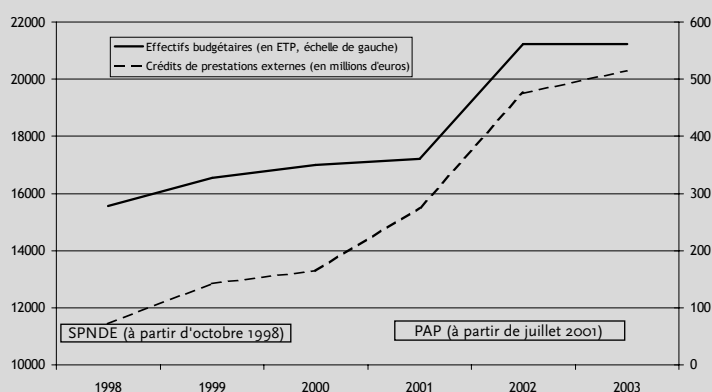
Graphique 1
Une forte croissance des prestations offertes



Source : Anpe, cité dans le bilan du contrat de progrès 1998-2003 ; Ministère de l'emploi, du travail et de la Cohésion sociale (2004).

Ce renforcement des prestations s'accompagne d'une forte croissance des moyens (graphique 2). Les effectifs de l'Anpe ont ainsi augmenté d'un quart entre 2000 et 2003, soit plus de 4 200 personnes supplémentaires en équivalents temps-plein. Les crédits pour les prestations externes ont été multipliés par trois, pour atteindre 515 millions d'euros en 2003.

Graphique 2
Des moyens démultipliés



Source : Anpe, cité dans le bilan du contrat de progrès 1998-2003 ; Ministère de l'emploi, du travail et de la Cohésion sociale (2004).

L'Unédic prend en charge une partie importante de ces coûts au titre du PARE, l'Anpe étant sous-traitant de l'assurance chômage pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi indemnisés. Ce financement représente plus du quart du budget de l'Anpe en 2003, soit près de 490 millions. L'assurance chômage a ainsi financé près de 80 % des nouvelles embauches réalisées par l'Anpe pour mettre en place le PAP et près de la moitié des demandeurs d'emploi sont indemnisés par l'assurance chômage. En particulier, l'Unédic finance des formations, dès lors qu'elles concernent des métiers où les difficultés de recrutement sont importantes dans le bassin d'emploi du demandeur. Elle peut financer des aides à la mobilité géographique qui sont, en fait, très peu mobilisées. Elle peut aussi financer des aides directes aux entreprises ; celles-ci sont mobilisées partiellement.

À partir de cette date, les flux d'entrées au chômage ont grossi et la durée d'inscription à l'Anpe s'est allongée.

Au cours du second semestre 2001, le dispositif a été mis en place progressivement pour tous les nouveaux entrants et, sur la base du volontariat, pour les demandeurs déjà inscrits. 2,3 millions de premiers entretiens PAP ont alors été réalisés,

dont 45 % pour des demandeurs déjà inscrits. À titre de comparaison, l'Agence avait réalisé 1,8 millions d'entretiens au cours des 18 mois qui avaient précédé la mise en place du PAP.

Entre 2002 et 2004, neuf millions de premiers entretiens PAP ont été réalisés. 43 % des demandeurs ont été orientés vers le libre accès et autant vers l'appui individualisé (tableau 1).

13 % ont été orientés vers l'accompagnement renforcé et très peu vers l'accompagnement social. Cette répartition est assez stable d'une année sur l'autre, l'accompagnement renforcé progressant néanmoins de deux points au détriment du libre accès.

Entre 2002 et 2004, 11,1 millions d'entretiens d'actualisation ont été tenus. Lors du premier entretien d'actualisation (deuxième entretien PAP), le libre accès a été proposé dans un tiers des cas, donc moins souvent que lors du premier entretien. En revanche, lors des entretiens d'actualisation suivants, l'orientation vers le libre accès reste proposée dans les mêmes proportions : un tiers des cas.

Toutefois, les entretiens d'actualisation sont pour les demandeurs d'emploi concernés, qui s'inscrivent durablement dans le chômage, l'occasion de réorientations. Si bien qu'au fur et à mesure des actualisations, la proportions des demandeurs d'emploi restés en libre accès depuis le début chute rapidement : 21 % des demandeurs ayant un premier entretien d'actualisation, 12 % de ceux ayant un deuxième entretien d'actualisation. *A contrario*, les demandeurs ayant eu au moins une phase d'accompagnement progressent : 27 % des demandeurs ayant un premier entretien d'actualisation, 38 % de ceux ayant un deuxième entretien d'actualisation et 47 % pour ceux en ayant un troisième.

Des services intensifs pour ceux qui en ont le plus besoin

Le pivot du dispositif est le diagnostic que le conseiller de l'Anpe réalise avec le demandeur d'emploi dès le premier entretien. C'est ce diagnostic qui détermine l'orientation du demandeur vers tel ou tel niveau de service et, au delà, vers telle ou telle prestation. L'objectif final est de proposer les services les plus intensifs aux personnes qui en ont le plus besoin pour, *in fine*, prévenir le risque de chô-

mage de longue durée. Ce diagnostic s'appuie sur les caractéristiques objectives du demandeur d'emploi, comme son niveau de diplôme ou sa qualification. Il s'appuie aussi sur des critères plus subjectifs comme les difficultés d'insertion ou le degré de motivation du demandeur d'emploi perçues par le conseiller, ainsi que sur sa

connaissance du marché du travail local. À la différence de ce qui existe dans d'autres pays, il ne repose pas sur une grille systématique d'analyse, mais sur le professionnalisme et les compétences du conseiller (encadré 2).

Ainsi, les demandeurs d'emploi les moins qualifiés, les moins diplômés, ceux qui ont un han-

dicap reconnu, et tous ceux qui, du fait de leur trajectoire passée, sont les plus éloignés de l'emploi, bénéficient en moyenne d'un accompagnement plus intensif à l'issue du premier entretien PAP (tableau 2). Deux tiers des manœuvres et des employés non qualifiés sont dans ce cas, contre moins de la moitié des cadres, des techniciens, des agents de maîtrises et des ouvriers les plus qualifiés.

Tableau 1
Bilan des orientations suite aux entretiens réalisés en 2002-2004

	Orientation des demandeurs d'emploi à l'issue de l'entretien					Demandeurs d'emploi	
	Nombre d'entretiens réalisés (en millions)	libre accès	appui individualisé	accompagnement renforcé	accompagnement social	toujours en libre accès	avec au moins une phase d'accompagnement
1 ^{er} entretien	9,1	42,8	43,5	12,8	0,9	0,0	0,0
2 ^e entretien	5,4	35,3	47,1	15,7	1,9	21,4	27,3
3 ^e entretien	3,0	34,9	47,4	15,3	2,4	12,2	37,9
4 ^e entretien	1,6	34,9	47,1	15,3	2,7	7,7	46,7
5 ^e entretien et plus	1,1	34,1	46,8	15,7	3,4	4,9	57,0

Source : Anpe - Fichier historique statistique, échantillon au douzième trimestre 2004 ; calcul Dares.

Tableau 2
Niveau de service proposé aux demandeurs d'emploi lors du premier entretien, en fonction de leurs caractéristiques

	Répartition des demandeurs d'emploi (en %)				
	Effectifs (en millier)	Libre accès	Appui individualisé	Accompagnement renforcé	Appui social
Ensemble	7 267	43,6	43,2	12,5	0,7
Moins de 25 ans	2 520	39,4	45,2	14,6	0,7
26-35 ans	2 233	45,3	43,1	10,9	0,6
36-49 ans	1 784	43,3	42,9	12,7	1,0
50-54 ans	328	45,4	41,0	12,4	1,1
55 ans ou plus	401	59,4	33,1	6,9	0,7
Supérieur à « bac+2 »	870	50,9	36,3	12,6	0,1
DEUG, BTS, IUT	937	47,6	41,3	11,0	0,1
Baccalauréat	1 417	42,7	44,5	12,5	0,3
BEP, CAP	2 685	41,9	44,6	12,6	0,8
BEPC, collège	513	37,5	45,0	16,0	1,6
Études primaires	843	42,4	44,0	11,8	1,9
Hommes	3 572	44,9	43,0	11,2	0,8
Femmes	3 695	42,3	43,3	13,7	0,7
Recherche d'un CDI, temps complet	5 959	42,5	43,8	13,0	0,7
Recherche d'un CDI, temps partiel	725	42,1	43,3	13,5	1,0
Recherche d'un CDD, mission d'inter., etc.	582	56,7	36,6	6,2	0,4
Manœuvres	201	31,1	48,1	18,0	2,7
Ouvriers spécialisés	534	40,5	45,5	12,4	1,5
Ouvriers qualifiés, OP1-OP2	623	46,3	44,1	8,8	0,8
Ouvriers qualifiés, OP3-OHQ	261	52,3	40,4	6,7	0,6
Employés non qualifiés	1 458	33,5	47,3	18,0	1,2
Employés qualifiés	2 790	46,1	42,8	10,7	0,4
Techniciens	489	50,5	40,8	8,6	0,1
Agents de maîtrise	216	52,4	38,3	9,3	0,1
Cadres	594	51,2	32,8	16,0	0,1
Indemnisés Unédic	3 993	47,8	41,4	10,4	0,4
dont :					
- filières courtes (moins de 7 mois)	1 049	48,2	42,1	9,2	0,6
- filières de 15 à 23 mois	1 602	46,4	42,0	11,1	0,3
- filières longues (plus de 30 mois)	1 268	48,2	40,8	10,6	0,4
Indemnisés « solidarité »	89	35,5	46,5	15,2	2,8
Rmiste à la date d'inscription non indemnisés	363	32,0	50,1	14,5	3,4
Reconnus handicapés à l'inscription	3 184	38,5	45,2	15,1	1,1
Reconnus handicapés à l'inscription	272	29,5	47,6	21,3	1,5
Licenciement économique	440	49,3	40,7	9,8	0,0
Autre licenciement	1 220	45,9	41,0	12,7	0,3
Démission	514	43,5	43,6	12,5	0,5
Fin de contrat	2 119	49,0	41,1	9,4	0,5
Fin de mission d'intérim	590	47,6	43,1	8,9	0,4
Première entrée	720	32,1	47,8	19,1	1,0
Reprise d'activité	209	32,0	47,9	17,9	2,2
Fin de convention de conversion	53	45,4	42,0	12,1	0,4
Autres cas	1 403	37,5	45,7	15,2	1,5

Les demandeurs à la recherche de leur premier emploi ou cherchant à reprendre une activité bénéficient également d'un suivi plus intensif : deux tiers d'entre eux bénéficient d'un appui individualisé ou d'un accompagnement renforcé, contre la moitié des inscrits suite à un licenciement économique, une fin de mission d'intérim ou une fin de CDD.

Les chômeurs non indemnisés sont davantage accompagnés que les chômeurs indemnisés : respectivement 61 % et 52 % à l'issue de l'entretien PAP. Ils sont davantage éloignés de l'emploi puisque leur trajectoire professionnelle ne leur a pas permis de se constituer des droits à indemnisation ou parce que ces droits ont été épuisés suite aux nombreux épisodes de chômage qu'ils ont pu connaître. Les bénéficiaires du RMI au moment de l'inscription ainsi que les allocataires du régime de solidarité sont également beaucoup plus souvent accompagnés : deux fois sur trois.

Le fait de rechercher un contrat à durée déterminée, une mission d'intérim ou un travail occasionnel conduit à moins d'accompagnement lors de l'orientation initiale : 57 % des chômeurs concernés sont en libre accès, contre 42 % des autres chômeurs.

Les demandeurs d'emploi âgés bénéficient également de moins d'accompagnement : 59 % des 55 ans ou plus sont orientés vers le libre accès, contre 45 % des 50-54 ans. Certains demandeurs d'emploi âgés, bien qu'inscrits, sont déjà vraisemblablement en

Source : Anpe - Fichier historique statistique, échantillon au douzième trimestre 2004 ; calcul Dares.

Champ : demandeurs d'emploi qui se sont inscrits et qui ont eu leur premier entretien PAP entre 2003 et 2004.

retrait du marché du travail, dans l'attente d'une dispense de recherche d'emploi qui leur permet, sous certaines conditions, de continuer de percevoir une indemnisation jusqu'à l'âge de la retraite.

Les demandeurs orientés en libre accès sortent plus vite

Dans les mois qui suivent le premier entretien, les demandeurs d'emploi orientés vers les niveaux de services supposant une plus grande autonomie de leur part sont plus nombreux à sortir de la liste (graphique 3) : 36 % des inscrits initialement orientés vers le libre accès sont sortis de la liste avant la fin du septième mois suivant leur inscription, contre 28 % des inscrits orientés vers l'accompagnement renforcé (seules les sorties durables de la liste, au moins six mois, sont ici prises en compte). Pour les deman-

deurs d'emploi qui restent plus longtemps dans le chômage, l'orientation initiale semble moins discriminante puisque les écarts dans la probabilité de sortie s'estompent (graphique 4).

En moyenne, à niveau de service équivalent, les demandeurs d'emploi bénéficiant de services de type « projet » sortent moins vite que les demandeurs d'emploi bénéficiant de services de type « recherche ». Ce résultat peut résulter de la nature des prestations proposées, les prestations de type « projet » étant des prestations plus longues puisqu'il s'agit d'aider la personne à redéfinir son projet professionnel. Toutefois, si la sortie est ainsi parfois différée, la récurrence du chômage devient ensuite moins fréquente [1].

Ces résultats ne permettent pas d'évaluer explicitement la qualité du diagnostic initial. La

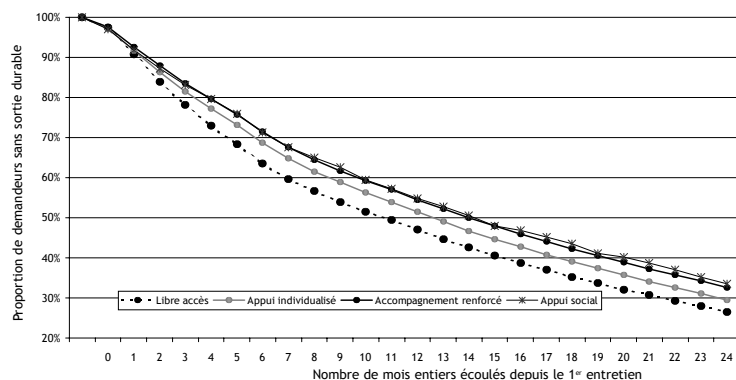
vitesse de sortie dépend en effet à la fois des caractéristiques du demandeur d'emploi et du marché du travail local, pris en compte lors du diagnostic initial, mais aussi des effets des dispositifs d'accompagnement proposés. Il n'en demeure pas moins vrai qu'ils montrent que les demandeurs d'emploi les plus autonomes sont davantage orientés vers les dispositifs les plus légers.

À l'inverse, pour une partie importante des demandeurs d'emploi, le diagnostic initial ne permet pas d'évaluer correctement le risque de chômage de longue durée. Ainsi, plus de la moitié des demandeurs d'emploi orientés au départ vers le libre accès ne sont pas sortis durablement un an après ; la plupart d'entre eux ne sont d'ailleurs pas restés en libre accès ensuite. De même, parmi les personnes inscrites durablement au chômage, au point d'avoir connu un quatrième, un cinquième, voire un sixième entretien de suivi, celles qui ont été orientées vers le libre accès lors de leur premier entretien continuent d'être présentes à l'Anpe dans des proportions inchangées (tableau 3).

Compte-tenu des moyens à mobiliser pour un accompagnement personnalisé généralisé et de la nécessité de les affecter au mieux, cette qualité du diagnostic initial est un enjeu important. qui renvoie à la nécessité d'améliorer l'outillage à disposition des agents pour mener à bien ce diagnostic. Des acquis positifs, mis en lumière par le bilan de l'évaluation du troisième contrat de progrès de l'Anpe, qui suggère, par ailleurs, de nouvelles pistes pour la mise en œuvre du PAP [4].

La sortie des listes selon l'orientation initiale est surtout différenciée dans les premiers mois

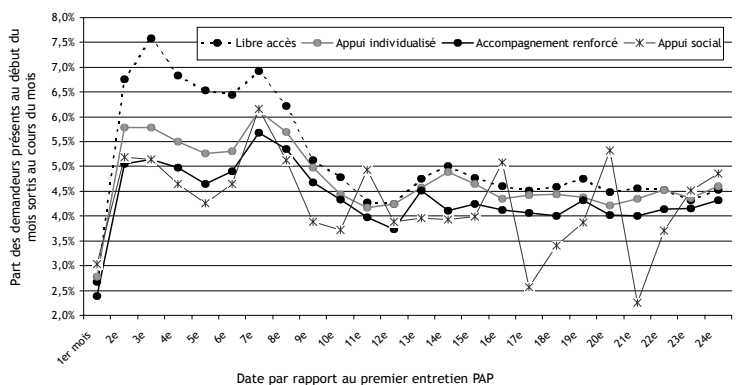
Graphique 3
Pourcentage de demandeurs d'emploi qui ne sont pas sortis durablement, plus de six mois, après un nombre de mois donné



Source : Anpe - Fichier historique statistique, échantillon au douzième du quatrième trimestre 2004 ; calcul Dares.

Entretiens en septembre 2002, actions réalisées entre septembre 2002 et mars 2003.

Graphique 4
Taux de sorties mensuel



Source : Anpe - Fichier historique statistique, échantillon au douzième du quatrième trimestre 2004 ; calcul Dares.

Champ : demandeurs d'emploi qui se sont inscrits et qui ont eu leur premier entretien en 2002. On considère que le demandeur d'emploi n'est pas sorti s'il revient après une sortie de moins de 6 mois en réintégrant le projet d'action personnalisé initial.

Étienne DEBAUCHE,
Stephane JUGNOT
(Dares).

Tableau 3
Les personnes ayant eu un premier entretien en 2002

En pourcentage

Durée minimale de chômage avant l'entretien (1)	Situation des demandeurs d'emploi ayant eu un :					
	1 ^{er} entretien	2 ^e entretien	3 ^e entretien	4 ^e entretien	5 ^e entretien	6 ^e entretien
	0 mois	6 mois	12 mois	18 mois	24 mois	30 mois
Part des demandeurs d'emploi concernés par cet entretien parmi ceux qui ont eu un 1 ^{er} entretien en 2002	100	52	33	20	9	2
Orientation initiale (à l'issue du 1 ^{er} entretien) :						
libre accès	44,5	41,7	41,1	40,5	40,1	39,2
appui individualisé	43,4	45,1	45,2	45,3	45,4	46,5
accompagnement renforcé	11,3	12,5	12,9	13,4	13,6	13,3
accompagnement social	0,8	0,8	0,8	0,8	0,9	1,0
Trajectoire depuis le 1 ^{er} entretien :						
toujours en libre accès	44,5	12,9	12,9	7,7	5,1	4,1
au moins un accompagnement soc.	0,8	3,3	3,3	4,3	5,6	7,6

(1) - La durée minimale est celle des demandeurs d'emploi restés sans discontinuer au chômage depuis leur premier entretien. La pratique d'une activité réduite de plus de 78 heures ou la sorties listes pour une durée inférieure à six mois décale dans le temps les entretiens de suivi, allongeant d'autant cette durée minimale depuis le premier entretien.

Lecture : 40 272 demandeurs d'emploi ayant eu un premier entretien en 2002 ont eu un sixième entretien de suivi avant fin 2004. Parmi eux, 34,5% avait été orienté vers le libre-accès -recherche lors de leur premier entretien.

Source : Anpe - Fichier historique statistique, échantillon au douzième du quatrième trimestre de 2004 ; calcul Dares.

Encadré 2

OUTILLER LE DIAGNOSTIC : l'exemple hollandais

En Hollande, lors de l'inscription du demandeur d'emploi, le risque de chômage de longue durée fait l'objet d'un diagnostic avant la décision d'orientation.

Pour cela, le conseiller s'appuie sur un outil de diagnostic, à mi chemin entre sa seule expertise et l'utilisation d'un modèle statistique automatique. Il s'appuie sur une grille de questions à trois dimensions. Pour chaque dimension, le cheminement dans un questionnaire aboutit in fine à donner une note. La note finale, moyenne des trois notes, détermine l'orientation du demandeur d'emploi.

La mise en place de cet outil a répondu à plusieurs objectifs : sélectionner ceux qui en ont le plus besoin, objectiver cette sélection, harmoniser les pratiques de sélection.

Cet outil est bien accepté dans son principe, tant par les conseillers que par les demandeurs d'emploi. Des points faibles subsistent cependant. La coordination des différents acteurs fonctionne mal, du fait de désaccords entre eux sur les résultats de certains diagnostics. Le diagnostic peut être biaisé par le conseiller qui peut remplir la grille de questionnaire de façon à obtenir le résultat qu'il pense souhaitable. Enfin, le modèle a du mal à prévoir de façon fiable les risques de chômage de longue durée [2].

PREMIÈRES INFORMATIONS
et **PREMIÈRES SYNTHÈSES**
sont édités par le Ministère de l'emploi,
de la cohésion sociale et du logement,
Direction de l'animation de la recherche,
des études et des statistiques (DARES)
39-43, quai André Citroën, 75902 Paris Cedex 15,
www.travail.gouv.fr (Rubrique Études et Statistiques)
Directeur de la publication : Annie Fouquet.
Téléphone Publications : 01.44.38.22.(60 ou 61)
Documentation : 01.44.38.23.(12 ou 14)
Télécopie : 01.44.38.24.43
Réponse à la demande : 01.44.38.23.89
e-mail : dares.communication@dares.travail.gouv.fr
Rédacteur en chef : Gilles Rotman.
Secrétariat de rédaction : Evelyn Ferreira
et Francine Tabaton.
Maquettistes : Daniel Lepesant,
Guy Barbut, Thierry Duret.
Conception graphique : Ministère de l'emploi,
de la cohésion sociale et du logement.
Reprographie : DAGEMO.
Abonnements : La Documentation française,
124, rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers Cedex.
Tél. : 01.40.15.70.00.
Télécopie : 01.40.15.68.00
www.ladocumentationfrancaise.fr
PREMIÈRES INFORMATIONS
et **PREMIÈRES SYNTHÈSES**
Abonnement 1 an (52 n°) : France (TTC) 118 €,
CEE (TTC) 124,30 €, DOM-TIM (HT) : 123 €,
hors CEE (TTC) 127 €.
Publicité : Ministère de l'emploi,
de la cohésion sociale et du logement.
Dépôt légal : à parution.
Numéro de commission paritaire : 3124 AD.
ISSN 1253 - 1545.

BIBLIOGRAPHIE

- [1] Crepon B., Gurgand M., Dejemeppe M. (2004), « Mesure d'impact du PARE et du PAP », *Document de travail*, Dares.
- [2] Herbillon J.-M. (2004), « Le profiling des demandeurs d'emploi aux Pays-Bas », *Revue Travail et Emploi*, n° 99, Dares.
- [3] Klein T., Pommier P. (2003), « Le PAP après six mois de chômage », *Premières Synthèses*, n°45-2, Dares, novembre.
- [4] Rack C. (2005), « L'agence nationale pour l'emploi et ses clients entre 1999 et 2003 : quelques enseignements du rapport de l'évolution du troisième contrat de progrès », *Premières Synthèses*, Dares, n°30.3