

Evaluation du nouveau système de suivi des demandeurs d'emploi

Rapport final

Réalisé par: IDEA Consult

**A la demande du : Service public fédéral Emploi,
Travail et Concertation sociale, direction du
marché du travail**

En collaboration avec : le SPF ETCS et l'ONEm

Bruxelles, avril 2008

TABLE DES MATIERES

p.

TABLE DES MATIERES	2
1 INTRODUCTION	3
2 LE NOUVEAU SYSTEME DE SUIVI DES DEMANDEURS D'EMPLOI	4
2.1 La procédure de suivi à l'ONEm _____	5
2.2 Procédure de suivi dans les régions _____	6
3 GROUPE CIBLE DE L'ÉTUDE	9
3.1 Groupe cible de la procédure de suivi de l'ONEm _____	9
3.2 Détermination du groupe cible en fonction de l'étude _____	9
3.3 Profil du groupe cible de l'étude _____	11
4 METHODE	16
4.1 Composition du fichier brut _____	16
4.2 Enquête _____	16
4.3 Réponses _____	17
4.4 Représentativité des réponses _____	18
5 ANALYSE DE FICHER	21
5.1 Procédure dispo _____	21
5.2 Activation _____	23
6 RESULTATS DE L'ENQUÊTE	27
6.1 Résultats pour les chômeurs non-suspendus _____	28
6.2 Résultats pour les chômeurs suspendus _____	36
7 ANALYSE GLOBALE	39
7.1 Disponibilité _____	40
7.2 Employabilité _____	41
7.3 Activation _____	42
7.4 Effets de la suspension _____	47
8 ANALYSE POINTS FORTS-POINTS FAIBLES	48
8.1 Constats généraux _____	48
8.2 Points forts _____	50
8.3 Points faibles _____	52
8.4 Considération finale de l'équipe de recherche _____	52
ANNEXE 1 : TABLEAUX DE REPRESENTATIVITE	54
ANNEXE 2 : TABLEAUX DU CHAPITRE 7 ANALYSE GLOBALE	61

1 INTRODUCTION

Depuis le 1er juillet 2004, l'ONEm est chargé d'activer le comportement de recherche d'un emploi des chômeurs. Ce programme se déroule en plusieurs étapes et concerne depuis juillet 2006 tous les chômeurs complets indemnisés de moins de 50 ans, à l'exception des personnes en incapacité de travail.

Pour évaluer les résultats de ce plan, une première évaluation intermédiaire a été réalisée par l'Institut de recherche économique et sociale (IRES) de l'UCL. Cette évaluation se limitait à l'effet de l'avertissement écrit envoyé par l'ONEm au groupe des demandeurs d'emploi de 25 à 29 ans qui étaient au chômage depuis 13 mois (entre juillet et octobre 2004). La même équipe de recherche est en train de réaliser une étude d'évaluation à long terme relative à l'activation du comportement de recherche de travail (étude qui va courir jusqu'au début 2010).

A l'heure actuelle, on a toutefois besoin de se faire une idée de la position et de la trajectoire sur le marché du travail de ceux qui sont passés par le nouveau système (soit parce qu'ils ont uniquement reçu une lettre d'avertissement et qu'ils ont quitté le chômage via un emploi ou via une autre option, soit parce qu'ils ont été convoqués à un ou plusieurs entretiens). Les données administratives ne permettent pas de se faire une telle idée ou alors de façon très incomplète. C'est pourquoi on a préconisé de mener une enquête complémentaire pour collecter des informations sur l'influence du nouveau système sur le comportement de recherche des intéressés et sur leurs opportunités sur le marché du travail.

Le but de la mission qui nous a été confiée peut se résumer comme suit :

- analyser l'influence du nouveau système de suivi sur le comportement de recherche de travail des intéressés et sur leurs opportunités (y compris certains aspects tels que la sortie vers l'emploi, les aspects qualitatifs du travail, la façon dont le système est vécu, la situation des chômeurs suspendus). Ceci se fait sur la base d'une enquête auprès des demandeurs d'emploi et sur la base de données administratives complémentaires.
 - inventorier les points forts et les points faibles du système de suivi actuel sur la base des données collectées et des analyses effectuées.
-

2 LE NOUVEAU SYSTEME DE SUIVI DES DEMANDEURS D'EMPLOI

Le Plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2004¹. Ce plan vise à améliorer le suivi et l'accompagnement des chômeurs lors de leur recherche d'un emploi. Cette réforme, inscrite dans l'accord de coopération entre l'Etat fédéral, les Régions et la Communauté germanophone, comprend deux éléments importants.

- D'une part, l'ONEm devient compétent pour contrôler lui-même les efforts de recherche des chômeurs. Cette compétence concerne les chômeurs complets de longue durée.
- D'autre part, les services régionaux de l'emploi renforcent l'accompagnement de tous les chômeurs via une série de mesures d'activation (formations, parcours d'insertion, etc.). Une distinction est opérée selon la durée de chômage :
 - o pour les personnes qui sont au chômage depuis 12 mois ou moins (six mois dans le cas de jeunes ayant moins de 25 ans) : effort maximal pour leur offrir une action d'accompagnement
 - o pour les personnes qui font partie du groupe cible de l'accord de coopération (13^{ème} mois de chômage ou 7^{ème} mois pour les plus jeunes) : on prévoit une action d'accompagnement dans les deux mois qui suivent l'envoi de la lettre d'information par laquelle l'ONEm annonce la procédure de suivi des chômeurs de longue durée.

La mise en oeuvre de l'accord a débuté en juillet 2004 et s'est axée en 2004-2005 sur le groupe d'âge le plus jeune, dispo 1. En juillet 2005, on a également assuré le suivi du groupe d'âge moyen. Depuis le 1^{er} juillet 2007, les chômeurs de 40 à 50 ans sont également intégrés dans le système.

L'accord de coopération prévoit un certain nombre de directives supplémentaires pour éviter que les actions régionales et les actions de l'ONEm ne se contrecarrent ; citons, par exemple, le report du premier entretien dans la procédure de l'ONEm si la personne concernée est en train de suivre une formation.

L'accord de coopération entre l'autorité fédérale, les Communautés et les Régions prévoit enfin l'échange plus systématique par voie électronique de données entre les services régionaux de l'emploi et l'ONEm.

Dans ce qui suit, nous allons aborder brièvement la procédure à l'ONEm et dans les Régions pour les demandeurs d'emploi *de longue durée*.

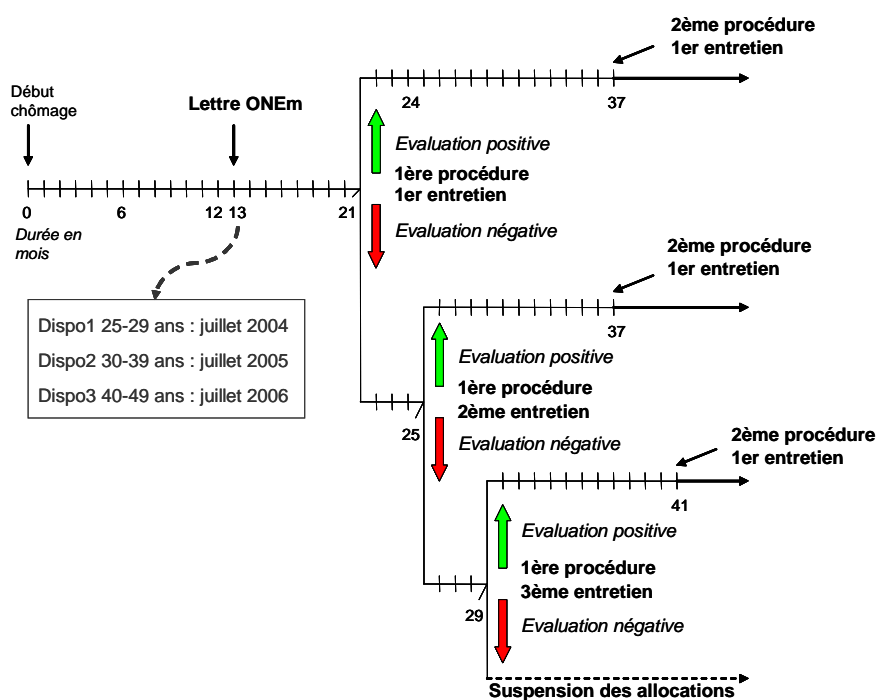
¹ Basé sur le Rapport annuel ONEm (2006) ; Rapport 2007 Conseil supérieur de l'Emploi ; Cockx, B., Defourny, A., Dejemepe, M. et Van der Linden, B. (2007), Le nouveau système de suivi des chômeurs: une évaluation, rapport final, janvier

2.1 La procédure de suivi à l'ONEm

Avant juillet 2004, l'ONEm contrôlait la disponibilité des chômeurs indemnisés pour le marché du travail en se basant sur les informations fournies par les services régionaux de l'emploi². Depuis l'introduction du nouveau système de suivi, l'ONEm est compétent pour vérifier lui-même, par le biais d'entretiens individuels, si les chômeurs font suffisamment d'efforts pour retrouver un emploi. Si l'ONEm estime que les efforts de recherche du chômeur sont insuffisants, ce dernier court le risque que son allocation de chômage soit réduite ou suspendue de façon temporaire ou définitive.

L'activation du comportement de recherche d'emploi comprend en fait l'ensemble des actions entreprises par l'ONEm pour évaluer ces efforts. La procédure de suivi est entrée en vigueur le 1er juillet 2004³. La Figure 1 vous donne une représentation schématique de la procédure pour les chômeurs âgés de 25 ans et plus.

Figure 1: Aperçu de la procédure ONEm



Source: IDEA Consult

² Les services d'emploi et de formation professionnelle des Régions et des Communautés sont le FOREM en Région wallonne, Actiris (anciennement ORBEM) dans la Région de Bruxelles-Capitale, le VDAB en Région flamande et l'ADG pour la Communauté germanophone.

³ La procédure de suivi est régie par l'arrêté royal du 4 juillet 2004 et par l'arrêté ministériel du 5 juillet 2004.

2.2 Procédure de suivi dans les régions

A côté de la procédure de suivi mise en place par l'ONEm, chaque région a sa propre approche de l'accompagnement des demandeurs d'emploi appartenant au groupe cible de la procédure Dispo. Cette approche a été instaurée à la suite de l'accord de coopération de 2004.

Dans la suite du texte, nous passons en revue l'approche du VDAB en Flandre, du FOREM en Wallonie, d'ACTIRIS à Bruxelles et de l'Arbeitsamt en Communauté germanophone⁴. Comme nous l'avons déjà indiqué, nous examinons principalement l'approche mise en place pour les demandeurs d'emploi *de longue durée*.

2.2.1 VDAB

Avant l'accord de coopération, les actions du VDAB à l'intention des demandeurs d'emploi étaient surtout axées sur les chômeurs de courte durée, à savoir le groupe cible *préventif*⁵. Les demandeurs d'emploi inoccupés de longue durée - groupe cible *curatif*⁶ - n'étaient pas convoqués activement par le VDAB; ces chômeurs venaient en accompagnement ou en formation de leur propre initiative. A la suite de l'accord de coopération, les services offerts par le VDAB ont été adaptés en profondeur et un certain nombre d'objectifs importants ont été fixés.

En 2004, une *approche intégrale* a été lancée avec pour objectif d'atteindre tous les demandeurs d'emploi qui, par le passé, ne voulaient pas ou ne pouvaient pas participer à l'offre d'accompagnement et de formation et qui finissaient par s'enliser dans le chômage de longue durée. Les schémas d'entrée ont été fondamentalement modifiés pour pouvoir y intégrer l'activation du comportement de recherche des demandeurs d'emploi de l'ONEm et pour réaliser l'approche intégrale, tant pour le volet préventif que pour le volet curatif.

C'est en 2004 que des actions systématiques pour le groupe cible curatif ont été entamées. Le VDAB se propose de faire une offre d'accompagnement à tous les demandeurs d'emploi qui seront convoqués par l'ONEm dans le cadre du contrôle du chômage de longue durée et qui n'ont pas reçu une offre d'accompagnement au cours des 2 années écoulées. Le timing de l'approche curative est réglé sur le timing de la convocation des demandeurs d'emploi par l'ONEm⁷. L'invitation précède généralement la lettre d'info de l'ONEm⁸.

⁴ En nous basant sur l'évaluation du SPF ETCS de mars 2008 au sujet de l'accord de coopération du 30 avril 2004 relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs.

⁵ Ce groupe cible comprend les demandeurs d'emploi récemment inscrits, à savoir les jeunes (moins de 25 ans) au chômage depuis moins de 6 mois et les plus de 25 ans au chômage depuis moins d'un an.

⁶ Personnes de moins de 25 ans au chômage depuis au moins 15 mois et personnes ayant entre 25 et 50 ans au chômage depuis au moins 21 mois. Au cours des derniers mois, elles ne peuvent pas avoir reçu un accompagnement du VDAB ou de l'un des partenaires (Werkwinkel). Mais il est possible qu'elles aient bénéficié du service de base (qu'on leur ait, par exemple, envoyé des offres d'emploi).

⁷ Juillet 2004-juin 2005 personnes de moins de 25 ans au chômage depuis 15 mois et personnes ayant entre 25 et 30 ans au chômage depuis 21 mois ; juillet 2005-juin 2006: groupe précédent + personnes ayant entre 30 et 40 ans au chômage depuis 21 mois ; juillet 2006 – juin 2007: groupes précédents + personnes ayant entre 40 et 50 au chômage depuis 21 mois ; depuis juillet 2007: tous les groupes

⁸ Source: VDAB

La méthode générale du parcours d'insertion⁹ reste d'application pour les chômeurs du groupe cible curatif mais avec des accents spécifiques. Ainsi, les chômeurs du volet «curatif» passent-ils par une semaine d'orientation de cinq demi-journées, après quoi on poursuit l'accompagnement en fonction de leur profil et de leur éloignement du marché du travail. Il existe également des possibilités de «remédiation» pour les personnes souffrant de problèmes médicaux, mentaux, psychiques ou psychiatriques graves.

2.2.2 FOREM

L'accord de coopération de juillet 2004 se traduit en Wallonie par un accompagnement obligatoire des demandeurs d'emploi, d'une part par l'accompagnement pour les chômeurs et d'autre part par le dispositif «Jobtonic», axé spécifiquement sur les jeunes¹⁰.

Suite au nouveau système de suivi des chômeurs de juillet 2004, le FOREM a mis en place un *service de base* spécialement pour le groupe des demandeurs d'emploi visé par l'accord de coopération. Ce *service de base* se passe comme suit : dans les deux mois suivant l'entrée dans le groupe cible de l'accord de coopération (réception de la lettre d'info), le demandeur d'emploi est convoqué à une séance collective d'information sur le nouveau système de suivi. Un mois après cette session collective, le demandeur d'emploi est invité à un entretien individuel qui a pour objectif de déterminer s'il est prêt à occuper un emploi. On établit également un plan d'action. Un premier suivi a lieu trois mois plus tard et éventuellement un deuxième suivi à nouveau après 3 mois.

2.2.3 ACTIRIS

A Bruxelles également, le groupe cible de l'ONEm est automatiquement convoqué par ACTIRIS. Cette organisation travaille depuis juillet 2004 avec un «Contrat de Projet Professionnel»¹¹. Ce contrat n'est pas obligatoire mais il est proposé à tous les demandeurs d'emploi qui s'inscrivent cette année et qui bénéficient d'une allocation ou passent par un stage d'attente. De plus, le contrat est proposé à tous les demandeurs d'emploi qui font partie du groupe visé par l'accord de coopération (ceux qui ont déjà reçu une lettre d'avertissement).

Le contrat est signé entre le demandeur d'emploi et le conseiller emploi d'Actiris. Le contrat prévoit 4 actions possibles : accompagnement «Recherche active d'un emploi», accompagnement spécifique, formation ou orientation. Les modules peuvent être combinés.

Le contrat offre au demandeur d'emploi un accompagnement individualisé et l'aide à réaliser son projet professionnel. En outre, des entretiens sont prévus pour assurer le suivi du plan d'action et éventuellement le corriger.

Pour les personnes appartenant au groupe cible dispo de l'ONEm et ayant moins de 25 ans, une approche spécifique a été développée avec un accompagnement

⁹ Les étapes minimum du parcours sont l'entretien préliminaire, la détermination du parcours, le parcours d'accompagnement et l'orientation vers un emploi. Ceci peut être complété par certaines formations.

¹⁰ Etant donné que Jobtonic est surtout axé sur les jeunes demandeurs d'emploi de courte durée, nous ne nous attarderons pas ici sur ce dispositif.

¹¹ CPP

plus intensif et un suivi plus fréquent par rapport au groupe cible dispo de l'ONEm des plus de 25 ans.

2.2.4 Arbeitsamt

L'Arbeitsamt distingue 2 types de public dans ses groupes cibles : d'une part, les demandeurs d'emploi de *courte durée*, il s'agit de demandeurs d'emploi de moins de 50 ans dont la durée de chômage n'excède pas 3 mois pendant une période de 15 mois avant leur inscription ; d'autre part, les demandeurs d'emploi de *longue durée*, soit les personnes de moins de 50 ans ayant reçu la lettre d'avertissement de l'ONEm.

Ces deux groupes suivent une procédure similaire pour déterminer leur parcours d'accompagnement. Le parcours d'accompagnement diffère selon les besoins du demandeur d'emploi. La procédure comprend les étapes suivantes :

- Session d'information en groupe. Tous les demandeurs d'emploi reçoivent un porte-document dans lequel ranger et tenir à jour toutes les informations relatives à leur recherche d'emploi ;
- Détermination du profil et des besoins des demandeurs d'emploi (*phase de diagnostic*) ;
- Segmentation des demandeurs d'emploi en deux groupes : personnes qui seront directement "employables" sur le marché du travail et personnes qui ont besoin d'un accompagnement (*phase de prognostic*) ;
- Etablissement du contrat d'insertion entre l'Arbeitsamt et le demandeur d'emploi, contrat qu'il doit être possible d'adapter si nécessaire ;
- Réalisation de l'accompagnement (via des entretiens, des actions de formation, ...).

Nous rappelons que les demandeurs d'emploi accompagnés par l'Arbeitsamt ne sont pas repris dans l'étude.

3 GROUPE CIBLE DE L'ÉTUDE

3.1 Groupe cible de la procédure de suivi de l'ONEm

Le groupe cible du système de suivi de l'ONEm se compose de personnes qui:

- perçoivent une allocation de chômage complète et qui sont donc chômeurs à temps plein ;
- ont moins de 50 ans. Une distinction est faite en fonction de l'âge entre les personnes de moins de 30 ans, les personnes ayant entre 30 et 40 ans et les personnes ayant entre 40 et 50 ans ;
- entament leur 13^{ème} mois de chômage (pour les jeunes de moins de 25 ans, il s'agit du 7^{ème} mois de chômage)¹²
- les jeunes sortant de l'école constituent un sous-groupe spécifique et sont convoqués à l'issue de leur stage d'attente.

3.2 Détermination du groupe cible en fonction de l'étude

Le groupe cible de l'étude devant être représentatif du groupe cible de la procédure de suivi de l'ONEm (appelée par la suite procédure dispo), nous avons fait les choix suivants :

- Nous avons distingué les personnes provenant du **stock et les nouvelles entrées**. Les nouvelles entrées sont les demandeurs d'emploi qui rentrent dans le groupe cible depuis que le nouveau système de suivi est lancé. Le «stock» de demandeurs d'emploi sont les demandeurs d'emploi qui répondaient déjà aux critères lors du lancement du système. Les chômeurs de très longue durée font partie de ce groupe. L'étude vise en premier lieu le groupe des nouvelles entrées, en combinaison avec le groupe des jeunes à la sortie des études¹³. En ce qui concerne les demandeurs d'emploi suspendus, nous avons dû faire une exception en raison du nombre trop réduit de personnes suspendues dans les nouvelles entrées. Les résultats des demandeurs d'emploi *suspendus* concernent donc à la fois le *stock et les nouvelles entrées*.
- Nous travaillons avec des personnes qui ont participé à la procédure dispo et avec un groupe de contrôle en se basant sur les **groupes d'âge** dans dispo: pour les personnes qui font partie de dispo 1, nous avons sélectionné les personnes ayant entre 25 et 30 ans ; pour dispo 2, le groupe des personnes ayant entre 35 et 40 ans et pour dispo 3, les personnes ayant entre 45 et 50 ans. Pour chaque groupe, nous avons composé un groupe de contrôle qui remplissait les critères dispo mais qui ne participait pas encore à dispo. Entre le 1^{er} juillet 2004 et le 30 juin

¹² Le compteur de la durée du chômage est remis à zéro lorsque quelqu'un travaille pendant 12 mois au cours d'une période calendrier de 15 mois.

¹³ Pour les jeunes au sortir des études, on ne tient pas compte de la distinction entre stock et nouvelle entrée.

2005, on a ainsi sélectionné des personnes ayant entre 30 et 35 ans qui remplissent les critères, entre le 1^{er} juillet 2005 et le 30 juin 2006, des personnes ayant entre 40 et 54 ans et entre le 1^{er} juillet 2006 et le 30 juin 2007, des personnes ayant entre 50 et 54 ans. Au bout du compte, l'étude n'a travaillé qu'avec le groupe de contrôle pour dispo 3 car entre-temps, les groupes de contrôle plus jeunes se sont retrouvés eux-mêmes dans dispo.

- **Période:** la période couverte par l'étude concerne l'exécution de la procédure dispo depuis son entrée en vigueur (1^{er} juillet 2004) jusqu'au 30 juin 2007 inclus. Ceci présente l'avantage que l'étude couvre ainsi la totalité de la période de mise en oeuvre. Les éventuels effets temporels qui peuvent influencer les résultats sont un inconvénient. Le groupe étudié comprend en effet des personnes qui se sont retrouvées dans la procédure dispo en 2004, 2005, 2006 ou 2007 et qui, au moment de l'enquête, pouvaient avoir eu depuis plusieurs années déjà (maximum 3,5 ans) leur dernier contact avec l'ONEm (lettre ou entretien).
- **Phase dans la procédure:** pour pouvoir détecter les effets éventuels en fonction de la phase de la procédure par laquelle on est passé, on a procédé à une subdivision en 6 sous-groupes. En théorie, des « chemins » fort différents peuvent être empruntés dans la procédure dispo mais en pratique, nous constatons que seul un nombre limité de « chemins » est utilisé dans la majeure partie des suivis. Pour obtenir suffisamment de réponses dans l'enquête en fonction de la phase de la procédure, il importe de définir de grands sous-groupes. Voici les six grands « chemins » ou grands sous-groupes que nous avons sélectionnés :
 - o Sous-groupe 1: personnes ayant uniquement reçu une lettre d'information. Ces personnes ont reçu une lettre d'information mais n'ont pas reçu de convocation pour un premier entretien ou étaient absentes à ce premier entretien avec un motif valable.
 - o Sous-groupe 2 : personnes qui étaient présentes au premier entretien et qui ont eu une évaluation positive (1^{ère} procédure). De plus, elles n'ont pas reçu de convocation pour un premier entretien dans le cadre de la 2^{ème} procédure.
 - o Sous-groupe 3 : personnes qui étaient présentes au premier entretien et qui ont eu une évaluation positive (1^{ère} procédure). Ces personnes ont néanmoins reçu une convocation pour un 1^{er} entretien dans le cadre de la 2^{ème} procédure.
 - o Sous-groupe 4 : personnes ayant eu une évaluation négative après le 1^{er} entretien. Elles étaient présentes au 2^{ème} entretien et ont reçu une évaluation positive ; ou étaient absentes au 2^{ème} entretien avec un motif valable.
 - o Sous-groupe 5 : personnes suspendues temporairement sur base de l'article 70 ou en raison d'une évaluation négative après le 2^{ème} entretien.
 - o Sous-groupe 6 : personnes suspendues définitivement après le 3^{ème} entretien (1^{ère} procédure).

3.3 Profil du groupe cible de l'étude

Dans cette partie, nous donnons un aperçu du profil du groupe cible de la procédure dispo¹⁴. Nous décrivons d'abord ce profil, puis nous examinons au point 4.4 si le profil des personnes qui ont participé à l'enquête correspond au profil que nous avons défini pour le groupe cible de l'étude (c'est ce que nous appelons la représentativité).

Nous observons les caractéristiques en termes de sexe, de nationalité et de niveau d'étude¹⁵ et ce pour chaque région, chaque groupe d'âge et chaque phase de la procédure.

- Sexe: Le Tableau 1 montre que de façon générale, la répartition entre hommes et femmes est de 50/50. A Bruxelles, on note un taux plus élevé d'hommes (55,2%) que de femmes (44,8%). En Flandre, les femmes sont plus nombreuses (52,8%). Les demandeurs d'emploi suspendus comprennent plus d'hommes que les demandeurs d'emploi non-suspendus.
- Nationalité: il ressort du Tableau 2 que 88,4% des personnes du groupe cible sont des Belges contre 11,6% de non-Belges. Les non-Belges sont surtout fortement représentés à Bruxelles (23,5%). On est également frappé par le taux plus élevé de non-Belges dans les sous-groupes 4, 5 et 6. Si nous comparons la part des non-Belges dans le groupe cible avec la part des non-Belges dans le groupe total des chômeurs en Belgique, nous constatons que cette proportion est plus importante dans le groupe total des chômeurs en Belgique (17,6%)¹⁶. La comparaison n'a toutefois qu'une valeur indicative, le groupe total des chômeurs diffère en de nombreux points du groupe cible de l'étude (notamment en ce qui concerne la durée du chômage, le fait d'être ou non chômeur complet, ...). Nous remarquons enfin qu'aucune information n'est disponible sur l'origine des demandeurs d'emploi.
- Niveau d'étude : 11,4% du groupe a des qualifications très réduites et 17,3% des qualifications réduites. La part des moyennement qualifiés est de 34,3%, celle des hautement qualifiés de 29,6%. La proportion de hautement qualifiés dans le groupe cible est significativement moins élevée que la part des hautement qualifiés dans la population active en emploi (37,6%) et est plus élevée que la part des hautement qualifiés dans la population active au chômage (19,7%)¹⁷. Ici aussi, la comparaison est donnée à titre indicatif.
- Le groupe de contrôle dispo 3 est comparable à dispo 3 tant au niveau du sexe que de la nationalité et du niveau d'étude. Il comprend 2 points de pourcentage de Belges en plus et 4,3 points de pourcentage de très

¹⁴ Les non-suspendus (sous-groupe 1 à 4) et les suspendus (sous-groupes 5 et 6) sont pris ensemble.

¹⁵ Distinction entre personne à qualifications très réduites (enseignement primaire), à qualifications réduites (enseignement secondaire jusqu'au 2^{ème} degré inclus), à qualifications moyennes (enseignement secondaire 3^{ème} et 4^{ème} degrés), à hautes qualifications (à partir du 1^{er} cycle de l'enseignement supérieur) et autres (contrats d'apprentissage, certificat, autres études)

¹⁶ Données pour 2006, Steunpunt WSE.

¹⁷ Données pour 2006, SPF Economie, Division Statistique, EFT.

faiblement qualifiés en plus que dispo 3. Notons encore que la différence d'âge entre dispo 3 (45-49 ans) et le groupe de contrôle dispo 3 (50-54 ans) est limitée, mais qu'elle peut malgré tout avoir un impact sur la probabilité de trouver du travail. Plus on avance en âge, plus il devient difficile de trouver du travail¹⁸.

Pour terminer, nous examinons quelles sont les caractéristiques des demandeurs d'emploi non-suspendus sur le plan de la situation familiale et du handicap pour le travail (incapacité de travail).

- Situation familiale: le Tableau 4 montre que plus de la moitié du groupe cible (56,6%) est constituée de cohabitants, 19% de chefs de famille et 23% d'isolés. On observe toutefois d'importantes différences régionales. La part des cohabitants est beaucoup plus élevée en Flandre (62,4%) et en Wallonie (58%) qu'à Bruxelles (40%). A Bruxelles, c'est la proportion d'isolés qui est beaucoup plus élevée (35,9% contre environ 20% en Flandre et en Wallonie).
- Handicap pour le travail : sur 42.862 personnes non-suspendues dans l'échantillon, 939 personnes (soit 2,2%) ont un handicap pour le travail. Pour 75% des personnes souffrant d'un tel handicap pour le travail, la reconnaissance du handicap a démarré après la réception de la lettre d'information de l'ONEm.

¹⁸ Cf. par exemple le taux d'emploi en Belgique : 77,3% (40-44 ans), 74,4% (45-49 ans), 66,7% (50-54 ans), 48,6% (55-59 ans) (données pour 2005, Steunpunt WSE).

Tableau 1 : Sexe du groupe cible selon la région, l'âge et la phase dans la procédure

	Homme		Femme		Total (suspendus et non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%
Région						
Flandre	8389	47,2	9391	52,8	17780	100
Wallonie	9112	50,3	8997	49,7	18109	100
Bruxelles	4220	55,2	3423	44,8	7643	100
Total	21721	49,9%	21811	50,1%	43532	100%
Groupe d'âge						
Dispo1	15433	49,5	15725	50,5	31158	100
Dispo2	5377	50,9	5179	49,1	10556	100
Dispo3	911	50,1	907	49,9	1818	100
Total	21721	49,9%	21811	50,1%	43532	100%
Contrôle3	2442	48,8%	2564	51,2%	5006	100
Phase dans la procédure						
Non-suspendus						
Sous-groupe 1	16485	49,1	17114	50,9	33599	100
Sous-groupe 2	3357	50,5	3284	49,5	6641	100
Sous-groupe 3	69	62,7	41	37,3	110	100
Sous-groupe 4	1356	54,0	1157	46,0	2513	100
Suspendus						
Sous-groupe 5	323	65,0	174	35,0	497	100
Sous-groupe 6	131	76,2	41	23,8	172	100
Total	21721	49,9%	21811	50,1%	43532	100%

Tableau 2 : Nationalité du groupe cible selon la région, l'âge et la phase dans la procédure

	Belge		Non-Belge		Total (suspendus et non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%
Région						
Flandre	16331	91,9	1449	8,1	17780	100
Wallonie	16327	90,2	1782	9,8	18109	100
Bruxelles	5844	76,5	1799	23,5	7643	100
Total	38502	88,4%	5030	11,6%	43532	100%
Groupe d'âge						
Dispo1	28300	90,8	2858	9,2	31158	100
Dispo2	8624	81,7	1932	18,3	10556	100
Dispo3	1578	86,8	240	13,2	1818	100
Total	38502	88,4%	5030	11,6%	43532	100%
Contrôle3	4447	88,8%	559	11,2%	5006	100
Phase dans la procédure						
Non-suspendus						
Sous-groupe 1	29960	89,2	3639	10,8	33599	100
Sous-groupe 2	5774	86,9	867	13,1	6641	100
Sous-groupe 3	100	90,9	10	9,1	110	100
Sous-groupe 4	2098	83,5	415	16,5	2513	100
Suspendus						
Sous-groupe 5	419	84,3	78	15,7	497	100
Sous-groupe 6	151	87,8	21	12,2	172	100
Total	38502	88,4%	5030	11,6%	43532	100%

Tableau 3 : Niveau d'étude du groupe cible selon la région, l'âge et la phase dans la procédure

	Qualifications très réduites		Réduites		Moyennes		Elevées		Autres		Total (suspendus et non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Région												
Flandre	2364	13,3	3164	17,8	6312	35,5	5295	29,8	645	3,6	17780	100
Wallonie	2101	11,6	3344	18,5	6599	36,4	5389	29,8	676	3,7	18109	100
Bruxelles	484	6,3	1029	13,5	2037	26,7	2205	28,8	1888	24,7	7643	100
Total	4949	11,4%	7537	17,3%	14948	34,3%	12889	29,6%	3209	7,4%	43532	100%
Groupe d'âge												
Dispo1	2517	8,1	4752	15,3	11302	36,3	10790	34,6	1797	5,8	31158	100
Dispo2	1921	18,2	2320	22,0	3188	30,2	1864	17,7	1263	12,0	10556	100
Dispo3	511	28,1	465	25,6	458	25,2	235	12,9	149	8,2	1818	100
Total	4949	11,4%	7537	17,3%	14948	34,3%	12889	29,6%	3209	7,4%	43532	100%
Contrôle3	1622	32,4%	1247	24,9%	1173	23,4%	594	11,9%	370	7,4%	5006	100
Phase dans la procédure												
Non-suspendus												
Sous-groupe 1	3517	10,5	5512	16,4	11323	33,7	10952	32,6	2295	6,8	33599	100
Sous-groupe 2	817	12,3	1191	17,9	2454	37,0	1616	24,3	563	8,5	6641	100
Sous-groupe 3	15	13,6	22	20,0	38	34,5	30	27,3	5	4,5	110	100
Sous-groupe 4	462	18,4	639	25,4	901	35,9	227	9,0	284	11,3	2513	100
Suspendus												
Sous-groupe 5	99	19,9	123	24,7	174	35,0	56	11,3	45	9,1	497	100
Sous-groupe 6	39	22,7	50	29,1	58	33,7	8	4,7	17	9,9	172	100
Total	4949	11,4%	7537	17,3%	14948	34,3%	12889	29,6%	3209	7,4%	43532	100%

Tableau 4 : Situation familiale des chômeurs non suspendus selon la région, le groupe d'âge et la phase dans la procédure

	Chef de famille		Cohabitant		Isolé		Autre		Total (non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Région										
Flandre	2811	16,1	10924	62,4	3459	19,8	304	1,7	17498	100
Wallonie	3625	20,3	10387	58,1	3765	21,1	108	0,6	17885	100
Bruxelles	1745	23,3	3022	40,4	2684	35,9	29	0,4	7480	100
Total	8181	19,1%	24333	56,8%	9908	23,1%	441	1,0%	42863	100%
Groupe d'âge										
Dispo1	4331	14,2	18453	60,3	7540	24,6	274	0,9	30628	100
Dispo2	3295	31,6	5028	48,2	1972	18,9	127	1,2	10422	100
Dispo3	555	30,6	852	47,0	396	21,8	10	0,6	1813	100
Total	8181	19,1%	24333	56,8%	9908	23,1%	441	1,0%	42863	100%
Phase dans la procédure										
Sous-groupe 1	5509	16,4	20274	60,3	7425	22,1	391	1,2	33599	100
Sous-groupe 2	1786	26,9	3020	45,5	1814	27,3	21	0,3	6641	100
Sous-groupe 3	28	25,5	46	41,8	36	32,7	0	0	110	100
Sous-groupe 4	858	34,1	993	39,5	633	25,2	29	1,2	2513	100
Total	8181	19,1%	24333	56,8%	9908	23,1%	441	1,0%	42863	100%

Tableau 5 : Non-suspendus ayant un handicap pour le travail dans le groupe cible par région

	Handicap pour le travail <33%				Handicap pour le travail ≥33%				Total des non-suspendus avec un handicap pour le travail	
	Avant la lettre d'info		Après la lettre d'info		Avant la lettre d'info		Après la lettre d'info		Avant et après la lettre d'info	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Région										
Flandre	36	10,0%	64	17,8%	43	11,9%	217	60,3%	360	100
Wallonie	72	14,3%	94	18,7%	61	12,2%	275	54,8%	502	100
Bruxelles	2	2,6%	0	0,0%	9	11,7%	66	85,7%	77	100
Total	110	11,7%	158	16,8%	113	12,0%	558	59,4%	939	100%

4 METHODE

Nous avons utilisé les méthodes de recherche suivantes pour notre étude:

- Analyse documentaire de l'accord de coopération, de la réglementation du chômage, de l'information sur la mise en oeuvre de l'accord de coopération par l'ONEm et les Régions et de l'étude de l'UCL sur l'effet de la lettre d'information sur les jeunes (Cockx et al, 2007).
- Interviews avec des facilitateurs de l'ONEm à Gand, Bruxelles et Charleroi pour préparer le questionnaire pour les demandeurs d'emploi.
- Enquête écrite auprès des demandeurs d'emploi.
- Analyse descriptive des résultats de l'enquête et des données des fichiers de l'ONEm.

Dans ce qui suit, nous expliquons en détails comment nous avons abordé l'enquête écrite auprès des demandeurs d'emploi.

4.1 Composition du fichier brut

L'ONEm a composé les fichiers reprenant le groupe cible de l'étude. Les personnes ont été sélectionnées selon les critères décrits dans la partie 3.2. A partir de la population retenue pour l'étude, nous avons sélectionné les personnes à contacter par écrit. Pour certains sous-groupes (plus réduits), on s'est adressé à la totalité de la population (par exemple, les demandeurs d'emploi suspendus). Pour les autres sous-groupes, de taille plus importante, nous avons délimité de façon aléatoire un plus petit groupe. Outre la sélection des personnes provenant du groupe cible, nous avons demandé un certain nombre de données complémentaires, telles que les actions des régions, l'allocation d'activation, les dispenses de disponibilité pour le marché du travail en vue d'analyses ultérieures.

4.2 Enquête

L'enquête auprès du groupe de contrôle, auprès des demandeurs d'emploi suspendus et des demandeurs d'emploi non suspendus a eu lieu entre novembre 2007 et janvier 2008. Cette enquête a pris la forme d'une enquête écrite, anonyme. Des questionnaires adaptés ont été prévus par région, par langue, par groupe d'âge et par groupe cible (suspendus, non suspendus, groupe de contrôle).

C'est le SPF ETCS qui s'est chargé d'envoyer les enquêtes et d'encoder les réponses reçues.

4.3 Réponses

4.3.1 Taux de réponse

Le tableau ci-dessous présente le taux de réponse à l'enquête. On observe un faible taux de réponse uniquement pour les personnes suspendues (7,8%). Dans le groupe de contrôle dispo 3, le taux de réponse est particulièrement élevé (28%).

Afin de pouvoir présenter suffisamment de résultats à la fin du mois de février 2008, il a été décidé de ne pas encoder toutes les enquêtes reçues de la part des demandeurs d'emploi non-suspendus. Cette décision était possible en raison du nombre suffisamment élevé et divers de réponses. Le taux de réponse réel est donc plus élevé que le taux de réponse calculé sur la base des enquêtes traitées, à savoir 20% au lieu de 15%.

Tableau 6 Aperçu du taux de réponse à l'enquête

Groupe cible de l'enquête	Nombre de personnes dans la population	Nombre de personnes enquêtées	Réponses (enquêtes traitées)	Taux de réponse (enquêtes traitées)
Non suspendus	dont 24271 appartiennent au sous-groupe 1, 4546 au sous-groupe 2, 110 au sous-groupe 3, 1802 au sous-groupe 4			
Dispo 1	30729	14367	1994	13,9%
Dispo 2	10503	8.310	1344	16,2%
Dispo 3	1829	1813	376	20,7%
Total non suspendus	43061	24490	3714	15,2%
Groupe de contrôle dispo 3	5006	5006	1417	28,3%
Suspendus (nouvelles entrées + stock)	4409	4409	342	7,8%

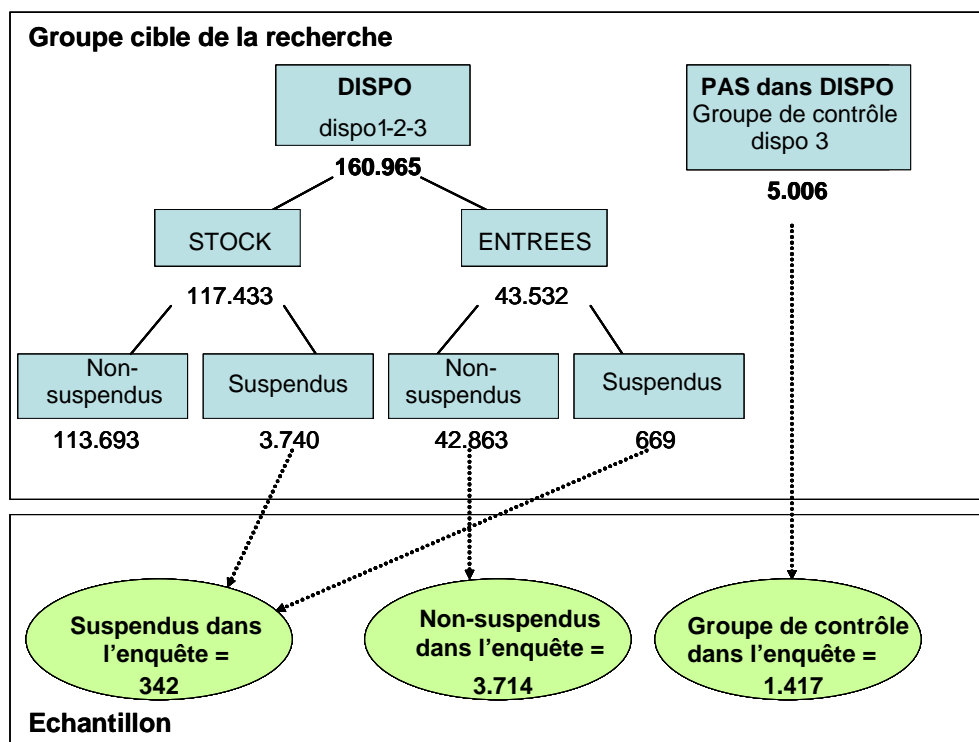
Ce tableau permet de montrer que le nombre total de demandeurs d'emploi non-suspendus (43.061) diffère du nombre total de demandeurs d'emploi non-suspendus dans d'autres tableaux, le tableau 4, par exemple (42.863). Ceci s'explique par le fait que le fichier brut a été réduit selon un certain nombre de limitations et ce pour des raisons pratiques. Ainsi, aucun Germanophone n'a-t-il été repris dans l'enquête ni aucune personne ayant déménagé vers la France. L'application de ces limites s'est faite de manière légèrement différente pour l'envoi de l'enquête (par l'ONEm) par rapport à l'application des critères pour l'analyse du fichier (par IDEA Consult).

4.3.2 Relation entre les réponses et le groupe cible de l'étude

La figure ci-dessous résume la relation entre l'enquête et le groupe sur lequel porte l'étude.

Dans les nouvelles entrées, on compte 669 personnes suspendues (cf. figure 2 ci-dessous). Le nombre total de personnes dans le groupe étudié de chômeurs «nouvelle entrée» s'élève à 43.532 personnes (42.863 + 669). Cf. aussi Tableaux 1, 2 et 3 ci-dessus.

Figure 2 : Lien entre l'enquête et le groupe cible de l'étude



4.4 Représentativité des réponses

4.4.1 Généralités

La représentativité est déterminée par l'ampleur et la qualité des enquêtes complétées et par les caractéristiques des répondants en comparaison avec le groupe cible de l'étude.

- Ampleur et qualité des enquêtes complétées : comme nous l'avons déjà indiqué plus haut, nous avons reçu suffisamment d'enquêtes en retour, sauf pour les chômeurs suspendus (cf. taux de réponse). Nous avons constaté que les enquêtes renvoyées ont été correctement complétées. Notons comme seul point négatif le fait que le nombre de questions sans

réponse augmentait au fur et à mesure de l'avancement dans le questionnaire. Ceci s'explique sans doute par la longueur du questionnaire. La qualité des enquêtes peut néanmoins être considérée comme étant très bonne.

- Caractéristiques des répondants par rapport au groupe cible de l'étude. Nous faisons ici la distinction entre les caractéristiques de profil mesurables et les caractéristiques de profil non-mesurables. Les *caractéristiques mesurables* sont:

- le sexe
- la région
- le niveau d'étude
- la nationalité

Les caractéristiques non-mesurables peuvent faire qu'il y ait malgré tout une différence entre le groupe couvert par l'enquête et le groupe cible total. Nous pensons notamment au fait que les gens qui ont un emploi seront peut-être plus enclins à participer à l'enquête que les gens sans emploi. Nous voyons également, au regard du faible taux de réponse des demandeurs d'emploi suspendus, que les personnes ayant une expérience négative participent éventuellement moins à l'enquête que celles ayant une expérience neutre ou positive. D'autres facteurs encore jouent un rôle, comme la motivation pour chercher du travail. Il est important de tenir compte de ces biais éventuels lors de l'interprétation des réponses mais ceci n'altère en rien la qualité de l'enquête.

4.4.2 Représentativité selon les caractéristiques mesurables

Dans cette partie, nous allons nous intéresser à la représentativité de l'échantillon (l'enquête) selon les caractéristiques mesurables. Nous opérons une subdivision entre demandeurs d'emploi non-suspendus (sous-groupes 1 à 4), et demandeurs d'emploi suspendus (sous-groupes 5 et 6).

L'enquête a collecté au total les réponses de 3.714 non-suspendus, 342 suspendus et 1.417 personnes du groupe de contrôle.

Les tableaux 23, 24 et 25 à l'Annexe 1 donnent la représentativité pour les demandeurs d'emploi **non-suspendus** selon le sexe, la nationalité et le niveau d'étude. Globalement, nous pouvons affirmer que les caractéristiques des participants à l'enquête correspondent très bien aux caractéristiques de la population à étudier. Nous observons quelques petits biais:

- Sexe : l'échantillon comprend relativement plus de femmes (55,1%) que la population totale (50,4%).
 - Nationalité : l'échantillon comprend 3,4 points de pourcentage en plus de non-Belges que la population. Ceci s'explique surtout par une surreprésentation de non-Belges à Bruxelles par rapport à la population. Tout comme dans la population totale, les non-Belges de l'échantillon sont fortement représentés dans le sous-groupe 4.
 - Niveau d'étude : les hautement qualifiés sont relativement mieux représentés dans le groupe cible de l'enquête (29,9%) que dans l'enquête (25,9%). Pour les autres niveaux, les différences sont limitées. Pour
-

Bruxelles, le pourcentage «autres» dans l'échantillon (36%) est beaucoup plus élevé que dans la population totale (24,7%). Le même phénomène est constaté pour le pourcentage «autres» dans le sous-groupe 4.

Pour le **groupe de contrôle dispo3**, nous ne constatons quasiment pas de différences pour ce qui concerne le sexe, la nationalité et le niveau d'étude.

Les tableaux 26, 27 et 28 en Annexe 1 montrent la représentativité de l'enquête pour les **demandeurs d'emploi suspendus** selon le sexe, la nationalité et le niveau d'étude. Ici aussi, nous pouvons affirmer que les caractéristiques des répondants correspondent bien à celles du groupe cible de l'étude.

- Sexe : les femmes constituent 42,1% de l'échantillon contre 40% dans la population. Ceci s'explique surtout par le pourcentage élevé de femmes en Flandre (46%). Le pourcentage de femmes à Bruxelles dans l'échantillon (26,2%) est inférieur à celui dans la population totale (31,1%). Par rapport à la population, les femmes de l'échantillon sont fortement surreprésentées dans dispo 3 et dans le sous-groupe 4.
- Nationalité : les différences sont réduites. Il y a toutefois une différence frappante dans le sous-groupe 5 : l'échantillon comprend moins de non-Belges que la population.
- Niveau d'étude : l'enquête diffère à peine du groupe cible de l'étude.

Même si les caractéristiques mesurables correspondent assez bien, le faible taux de réponse des demandeurs d'emploi suspendus fait qu'il convient d'interpréter les résultats pour ce groupe avec toute la prudence qui s'impose.

5 ANALYSE DE FICHER

L'ONEm dispose d'énormément d'informations en ce qui concerne les chômeurs de longue durée convoqués dans le cadre du nouveau système de suivi. Nous avons sélectionné un certain nombre de variables qui sont intéressantes dans le cadre de la présente étude.

- Il s'agit en premier lieu de variables qui précisent le **profil** des chômeurs (sexe, nationalité, région, niveau d'étude, situation familiale et handicap pour le travail). Cette information a déjà été décrite dans la partie 3.3.
- A côté de cela, il y a l'information relative à la **mise en oeuvre** de la procédure dispo (notamment, report du premier entretien en raison d'une action d'accompagnement menée par la région).
- Enfin, les données de l'ONEm permettent de déduire un certain nombre d'indicateurs donnant des informations sur le degré **d'activation** du demandeur d'emploi (notamment dispense, perception d'une allocation de chômage).

Nous allons aborder ci-après plus en détails la mise en oeuvre de la procédure dispo et l'activation.

Une remarque importante concerne l'information sur les actions des services régionaux de l'emploi. L'ONEm reçoit de chaque région des données sur le type d'actions dont a bénéficié un demandeur d'emploi, le début de l'action, la fin de celle-ci, si le demandeur d'emploi a été ou non présent. Il y a 10 catégories d'actions allant de la première inscription à la radiation en passant par les actions dans le cadre du parcours d'insertion¹⁹. En analysant cette information, il nous est apparu que les informations transmises par les régions n'étaient pas suffisamment harmonisées. Se baser sur ces données pour faire des analyses n'aurait pas été suffisamment fiable. C'est pourquoi, nous avons décidé de ne pas inclure dans notre rapport de chiffres relatifs aux actions des régions *sur la base du fichier de l'ONEm*.

5.1 Procédure dispo

Sur la base du fichier de l'ONEm, nous examinons, pour les personnes du groupe cible de l'étude dans sa totalité, quelques caractéristiques qui ont trait à la mise en oeuvre de la procédure dispo. Cela concerne ici les chômeurs suspendus et non-suspendus.

Le **groupe d'âge** auquel les personnes appartiennent indique quand ils ont entamé au plus tôt la procédure dispo. Dans le groupe étudié, 72% des chômeurs font partie de dispo 1 (moins de 30 ans), 24% de dispo 2 et 4% de dispo 3 (groupe le plus âgé).

¹⁹ Liste d'actions utilisée par l'ONEm : Action 1 Première inscription (ne figure pas dans le fichier), Action 2 Entretien de diagnostic, Action 3 Proposition de parcours, Action 4 Session d'information collective, Action 5 Formation, Action 6 Autre, Action 7 Actions spontanées (ne figure pas dans le fichier), Action 8 Offre de travail, Action 9 Radiation, Action 10 Radiation volontaire (ne figure pas dans le fichier)

Ensuite, le Tableau 7 montre l'**année de début**²⁰ : 32% des personnes dans dispo 1 ont démarré en 2004-2005, 46% en 2005-2006 et 21% en 2006-2007. Pour le groupe dispo 2, 69% des personnes de ce groupe ont démarré en 2005-2006 et 31% en 2006-2007. Les personnes les plus âgées ont toutes démarré en 2006-2007, au moment où la procédure dispo s'est appliquée à elles.

Tableau 7: Année de début de la procédure par dispo

	2004-2005		2005-2006		2006-2007		Total (suspendus et non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Age								
Dispo1	10106	32,4	14484	46,5	6568	21,1	31158	100
Dispo2	0	0,0	7285	69,0	3271	31,0	10556	100
Dispo3	0	0,0	0	0,0	1818	100,0	1818	100
Total	10106	23,2%	21769	50,0%	11657	26,8%	43532	100%

Dans la **procédure dispo**, on peut, comme nous l'avons déjà indiqué, suivre de nombreux chemins différents. Pour le groupe de demandeurs d'emploi étudié, il apparaît que la procédure s'arrête après la lettre d'info pour ¾ d'entre eux : 77% n'ont pas de 1^{er} entretien (sous-groupe 1) mais uniquement une lettre ; 23% des personnes ont au moins un 1^{er} entretien (ou sont suspendues au cas où elles ne se sont pas présentées au 1^{er} entretien sans raison valable).

En ce qui concerne les personnes qui ont au moins un 1^{er} entretien, nous pouvons observer que la majorité d'entre elles a un 1^{er} entretien positif, ce qui arrête la procédure (67% des personnes ayant au moins un 1^{er} entretien). Quasiment personne n'a un 1^{er} entretien dans la 2^{ème} procédure mais ceci peut être dû au fait que la procédure n'en est pas encore arrivée là pour bon nombre de ces personnes²¹. Un quart des personnes ayant au moins un 1^{er} entretien reçoit une évaluation négative lors du 1^{er} entretien mais la procédure peut ensuite se terminer de façon positive (évaluation positive lors du 2^{ème} entretien ou absent lors du 2^{ème} entretien avec motif valable). 5% des personnes ayant au moins un 1^{er} entretien sont suspendues temporairement, 2% sont suspendues définitivement.

Le Tableau 8 indique que 30,5% des personnes du groupe cible de l'étude ont obtenu un **report du 1^{er} entretien** en raison d'une action des régions. Le nombre de personnes bénéficiant d'un tel report diminue avec l'âge.

²⁰ Année de début: à chaque fois du 1er juillet 200x au 30 juin 200X+1 conformément à la période de mise en œuvre échelonnée pour les différents groupes d'âge de la procédure dispo.

²¹ Au plus tôt 16 mois après le 1er entretien, une personne peut être convoquée à un 1^{er} entretien dans le cadre de la 2^{ème} procédure

Tableau 8 : Report du premier entretien selon la région, l'âge et la phase dans la procédure

	Report		Pas de report		Total (suspendus et non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%
Région						
Flandre	5343	30,1	12437	69,9	17780	100
Wallonie	5945	32,8	12164	67,2	18109	100
Bruxelles	1995	26,1	5648	73,9	7643	100
Total	13283	30,5%	30249	69,5%	43532	100%
Age						
Dispo1	10874	34,9	20284	65,1	31158	100
Dispo2	2154	20,4	8402	79,6	10556	100
Dispo3	255	14,0	1563	86,0	1818	100
Total	13283	30,5%	30249	69,5%	43532	100%
Phase dans la procédure						
Sous-groupe 1	9744	29,0	23855	71,0	33599	100
Sous-groupe 2	2496	37,6	4145	62,4	6641	100
Sous-groupe 3	52	47,3	58	52,7	110	100
Sous-groupe 4	780	31,0	1733	69,0	2513	100
Sous-groupe 5	143	28,8	354	71,2	497	100
Sous-groupe 6	68	39,5	104	60,5	172	100
Total	13283	30,5%	30249	69,5%	43532	100%

5.2 Activation

Sur la base du fichier de l'ONEm, nous analysons des variables indicatrices du taux d'activation. Les données concernent les chômeurs non-suspendus. Nous examinons s'ils perçoivent une allocation de chômage complète, s'ils bénéficient de dispenses, s'ils perçoivent une allocation d'activation et s'ils travaillent dans un régime de maintien du droit à l'allocation de chômage. Les tableaux présentent à chaque fois l'information ventilée selon la région, l'âge et la phase dans la procédure.

- Il ressort du Tableau 9 que 39,2% des chômeurs non-suspendus ont perçu une **allocation de chômage complète** à l'automne 2007 (août/septembre/octobre 2007). Ils sont certainement chômeurs à ce moment-là. La proportion de chômeurs percevant une allocation de chômage complète augmente avec l'année de début. Elle est de 47% pour ceux qui sont entrés dans dispo en 2006-2007.

Le nombre de personnes ayant une **dispense** est très réduit.

- Tableau 10 montre que seulement 1,1% des non-suspendus a une dispense en cours. Ceci s'explique éventuellement par le fait que les chômeurs qui se trouvent dans ce fichier ne sont pas au chômage depuis si longtemps par rapport au «stock» des chômeurs de longue durée ainsi que par le fait que la part des chefs de famille dans le fichier est assez faible. Les chefs de famille peuvent, par exemple, demander une dispense pour prodiguer des soins à quelqu'un.

- Nous nous sommes également penchés sur le nombre de personnes qui perçoivent une **allocation d'activation** parce que ceci indique aussi une forme de mise au travail (temporaire ou non). Nous pouvons citer comme exemples d'une telle allocation d'activation : Activa, l'économie sociale d'insertion (SINE), l'intérim d'insertion. La proportion de non-suspendus percevant une allocation d'activation est elle aussi assez limitée : 11,3%. Pour 6,9% des chômeurs non-suspendus, l'allocation d'activation a commencé à être perçue après le début de la procédure dispo. La part des personnes pour qui l'allocation d'activation a pris cours après le début de la procédure dispo est la plus élevée parmi les personnes qui ont eu une évaluation négative lors du 1^{er} entretien (sous-groupe 4).
 - Enfin, nous nous sommes intéressés au nombre de personnes ayant le statut de **travailleur avec maintien de l'allocation**. Certaines personnes trouvent un travail à temps partiel qui les fait passer du statut de chômeur complet à celui de travailleur avec maintien du droit à l'allocation. En nous basant sur les données ONEm, nous distinguons 3 types de personnes : (1) les personnes qui ont trouvé un travail à temps partiel *après* la date de la lettre d'information (ce qui serait donc en partie dû à la nouvelle procédure de suivi), (2) les personnes qui ont trouvé un emploi à temps partiel *avant* la lettre d'information et enfin (3) les personnes qui ne se sont jamais retrouvées dans ce statut. Etant donné que l'on ne connaît pas la date de la fin de l'occupation, nous ne savons pas si l'occupation est toujours en cours au moment de la composition du fichier. Le Tableau 12 montre en tout cas que 31,7% des chômeurs se trouvant dans le fichier sont passés d'un statut de chômeur complet à un statut de travailleur avec maintien de l'allocation *après* avoir reçu la lettre d'information de l'ONEm (groupe (1)). Ce pourcentage est le plus élevé en Wallonie (35,5%) et le plus faible à Bruxelles (22,6%).
-

Tableau 9 : Allocation de chômage des chômeurs non-suspendus selon la région, le sexe et la phase dans la procédure

	Allocation de chômage complète		Pas d'allocation de chômage complète		Total (non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%
Région						
Flandre	5988	34,2	11510	65,8	17498	100
Wallonie	7701	43,1	10184	56,9	17885	100
Bruxelles	3111	41,6	4369	58,4	7480	100
Total	16800	39,2%	26063	60,8%	42863	100%
Age						
Dispo1	11238	36,7	19390	63,3	30628	100
Dispo2	4585	44,0	5837	56,0	10422	100
Dispo3	977	53,9	836	46,1	1813	100
Total	16800	39,2%	26063	60,8%	42863	100%
Phase dans la procédure						
Sous-groupe 1	10640	31,7	22959	68,3	33599	100
Sous-groupe 2	4659	70,2	1982	29,8	6641	100
Sous-groupe 3	109	99,1	1	0,9	110	100
Sous-groupe 4	1392	55,4	1121	44,6	2513	100
Total	16800	39,2%	26063	60,8%	42863	100%

Tableau 10 : Non-suspendus avec une dispense selon la phase dans la procédure

	Pas de dispense		1 dispense en cours		2 dispenses en cours		Total (non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Phase dans la procédure								
Sous-groupe 1	33202	98,8	392	1,2	5	0	33599	100
Sous-groupe 2	6569	98,9	72	1,1	0	0	6641	100
Sous-groupe 3	110	100,0	0	0,0	0	0	110	100
Sous-groupe 4	2505	99,7	8	0,3	0	0	2513	100
Total	42386	98,9%	472	1,1%	5	0%	42863	100%

Tableau 11 : Allocation d'activation pour les non-suspendus selon la région, l'âge et la phase dans la procédure

	Pas d'allocation		Allocation d'activation ayant pris cours <u>avant</u> la date de la lettre d'info		Allocation d'activation ayant pris cours <u>après</u> la date de la lettre d'info		Total (non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Région								
Flandre	15921	91,0	600	3,4	977	5,6	17498	100
Wallonie	15370	85,9	1000	5,6	1515	8,5	17885	100
Bruxelles	6716	89,8	292	3,9	472	6,3	7480	100
Total	38007	88,7%	1892	4,4%	2964	6,9%	42863	100%
Phase dans la procédure								
Sous-groupe 1	30452	90,6	1223	3,6	1924	5,7	33599	100
Sous-groupe 2	5537	83,4	474	7,1	630	9,5	6641	100
Sous-groupe 3	97	88,2	13	11,8	0	0,0	110	100
Sous-groupe 4	1921	76,4	182	7,2	410	16,3	2513	100
Total	38007	88,7%	1892	4,4%	2964	6,9%	42863	100%

Tableau 12 : Ventilation en fonction du statut «travailleur avec maintien de l'allocation» selon la région, l'âge et la phase dans la procédure

	Personnes ayant le statut de «travailleur avec maintien de l'allocation», avec date de début du statut <u>après</u> date de la lettre d'info (1)		Autres personnes (jamais eu le statut de «travailleur avec maintien de l'allocation», ou date de début <u>avant</u> date de la lettre) (2) + (3)		Total (non-suspendus)	
	#	%	#	%	#	%
Région						
Flandre	5519	31,5	11979	68,5	17498	100
Wallonie	6358	35,5	11527	64,5	17885	100
Bruxelles	1693	22,6	5787	77,4	7480	100
Total	13570	31,7%	29293	68,3%	42863	100%
Age						
Dispo1	9758	31,9	20870	68,1	30628	100
Dispo2	3297	31,6	7125	68,4	10422	100
Dispo3	515	28,4	1298	71,6	1813	100
Total	13570	31,7%	29293	68,3%	42863	100%
Phase dans la procédure						
Sous-groupe 1	10662	31,7	22937	68,3	33599	100
Sous-groupe 2	2025	30,5	4616	69,5	6641	100
Sous-groupe 3	18	16,4	92	83,6	110	100
Sous-groupe 4	865	34,4	1648	65,6	2513	100
Total	13570	31,7%	29293	68,3%	42863	100%

6 RESULTATS DE L'ENQUÊTE

Les tableaux ci-dessous résument les résultats de l'enquête pour les chômeurs non-suspendus, le groupe de contrôle dispo 3 et les chômeurs suspendus. Les résultats sont scindés en deux parties. La première partie présente l'enquête auprès des chômeurs non-suspendus et du groupe de contrôle dispo 3. La deuxième partie présente l'enquête pour les demandeurs d'emploi suspendus. Etant donné que la composition du groupe des chômeurs suspendus diffère de celle du groupe des non-suspendus, il importe d'interpréter les résultats séparément. Rappelons que les chômeurs suspendus comprennent tant les demandeurs d'emploi de longue durée nouvellement entrés que les demandeurs d'emploi de très longue durée, alors que ce n'est pas le cas pour les non-suspendus.

Les résultats sont présentés par thème conformément à la structure de l'enquête écrite:

- (1) Situation sur le marché du travail au moment de l'enquête
- (2) Comportement de recherche des répondants (uniquement les non-suspendus et le groupe de contrôle dispo 3)
- (3) Services offerts par les régions (uniquement les non-suspendus et le groupe de contrôle dispo 3)
- (4) Impact de l'ONEm sur le comportement de recherche (uniquement les non-suspendus)
- (5) Expérience des répondants par rapport à la procédure dispo de l'ONEm (uniquement les non-suspendus et les suspendus)
- (6) Expériences par rapport à la suspension (uniquement les suspendus)
- (7) Personnes au travail

Les tableaux reprenant les chiffres détaillés par région, groupe d'âge et phase dans la procédure se trouvent dans un document excel distinct qui fait partie de ce rapport. Toutes les questions de l'enquête y sont traitées.

6.1 Résultats pour les chômeurs non-suspendus

6.1.1 *Situation sur le marché du travail*

Le Tableau 13 présente la situation sur le marché du travail des demandeurs d'emploi non-suspendus au moment de l'enquête.

Tableau 13 : Situation sur le marché du travail des demandeurs d'emploi non-suspendus au moment de l'enquête

Situation sur le marché du travail au moment de l'enquête		
Au travail		51% au total. Plus élevé en Flandre (61%) qu'à Bruxelles et en Wallonie (48%).
		Plus l'âge augmente, plus la part ALE est élevée (6% pour dispo 3).
		Dispo 3 beaucoup plus au travail (47%) que le groupe de contrôle dispo 3 (22%).
		Sous-groupe 1 (uniquement 1 lettre, pas d'entretien) beaucoup plus au travail que les autres sous-groupes.
Perçoit une allocation		61% oui. Part plus élevée en Wallonie (67%) qu'à Bruxelles (63%) et en Flandre (52%). Part percevant une indemnité maladie la plus élevée en Flandre.
		Plus l'âge augmente, plus grande est la part percevant une allocation.
		L'allocation la plus fréquente est l'allocation de chômage (52%). Cette allocation peut être un complément à un revenu du travail.
		Part « indemnité maladie » la plus élevée pour dispo 3 (9%), et plus élevée que la part dans le groupe de contrôle dispo 3 (3%).
Recherche d'un travail	Non occupés	81% recherchent du travail. Part « recherche du travail » moins élevée en Flandre (72%) qu'en Wallonie (84%) et à Bruxelles (85%). Part « recherche du travail » la plus faible pour dispo 3 (76%). Part « recherche du travail » la plus élevée dans le sous-groupe 2 (89%) par rapport au sous-groupe 4 (79%) et au sous-groupe 1 (72%).
	Occupés	29% recherchent du travail (autre travail, travail complémentaire), part la plus élevée pour dispo 3 (38%). C'est en Flandre que la part des personnes occupées cherchant du travail est la plus faible.
Commentaire : <ul style="list-style-type: none"> - Au travail : la mesure dans laquelle des personnes trouvent du travail est influencée par un ensemble complexe de facteurs tels que la conjoncture, le système d'allocations, la politique d'activation, la structure économique régionale et les caractéristiques personnelles (âge, niveau de formation, motivation, situation financière, situation familiale, ...). Les différences que nous constatons, par exemple, selon la région ne sont donc pas uniquement dues à des différences régionales (politique, situation économique) mais sont le résultat d'un ensemble de divers facteurs. - Recherche de travail : selon l'accord de coopération, les personnes qui ne travaillent pas et qui perçoivent une allocation de chômage complète sont tenues de chercher du travail. Il ressort des données de l'enquête que la majorité des non-occupés qui disent ne pas chercher du travail au moment de l'enquête perçoivent encore une allocation de chômage complète à l'automne 2007 (62%). Des personnes qui disent elles-mêmes ne pas chercher du travail sont sans doute difficiles à activer. Ces personnes n'ont pas été interrogées quant à leur raison de ne pas chercher du travail mais ces motifs peuvent être très divers (soins à dispenser, maladie, ...). 		

6.1.2 Comportement de recherche

Les résultats sont ventilés entre personnes non-occupées et personnes occupées parce que cela permet ainsi de vérifier s'il y a des différences dans le comportement de recherche entre les personnes qui ont trouvé du travail et celles qui ne sont pas au travail. Peut-être les personnes au travail ont-elles appliqué une stratégie de recherche plus efficace. Nous mesurons le comportement de recherche pour les personnes inoccupées au cours du mois précédant le moment de l'enquête et pour les personnes au travail au cours du mois qui précède celui où elles ont trouvé du travail.

Tableau 14: *Comportement de recherche des non-suspendus*

Comportement de recherche	Inoccupés	Occupés
Intensité de la recherche d'emplois vacants (score entre 0 et 28)	<p>11% des demandeurs d'emploi inoccupés ne consacrent pas de temps à la recherche d'un emploi, 14% peu de temps, 37% un temps moyen, 33% beaucoup de temps et 7% énormément de temps (chaque jour).</p> <p>Quasiment pas de différences selon la région, le groupe d'âge et la phase dans la procédure. Les groupes plus jeunes cherchent de façon un peu plus intensive. Le sous-groupe 1 cherche un peu moins intensivement. Le groupe de contrôle dispo 3 cherche moins intensivement que dispo 3.</p>	<p>Dans le mois précédant leur mise au travail, les personnes occupées ont cherché du travail de façon aussi intensive que les personnes non-occupées durant le mois précédant l'enquête.</p>
Canal principal pour chercher des emplois vacants (par ordre décroissant d'importance)	<p>Les petites annonces dans le journal, internet, les sites des services régionaux de l'emploi, famille/amis/intérim, accompagnateur du service régional de l'emploi.</p> <p>Les personnes occupées utilisent un peu plus intensivement internet et les sites des services régionaux de l'emploi et recourent moins aux journaux que les personnes non occupées.</p>	
Proportion ayant postulé au moins une fois au cours du mois écoulé	<p>71% ont postulé au moins 1 fois, 3% pas du tout postulé. Part élevée de «je ne sais pas» (26%; n'osent-elles pas admettre qu'elles n'ont pas postulé? Ou ne savent-elles vraiment plus combien de fois elles ont postulé?).</p> <p>La Wallonie connaît la part la plus élevée de «postulé au moins une fois».</p> <p>La part «postulé au moins une fois» est la plus faible pour le groupe de contrôle dispo 3 (65% par rapport à 74% dispo 3) et pour le sous-groupe 1 (63%).</p>	<p>Peu de différences entre les personnes occupées et les personnes non-occupées (71% «postulé au moins une fois»). Egalement un taux élevé de «je ne sais pas».</p> <p>Peu de différences selon la région, l'âge et la phase dans la procédure.</p> <p>Proportion de «postulé au moins une fois» la plus élevée dans le groupe de contrôle dispo 3.</p>
Nombre moyen de fois où la personne a postulé au cours du mois écoulé	8,9 (7,4 Flandre, 9,1 Wallonie et 9,8 Bruxelles).	12,4 (9,9 Flandre, 14 Wallonie/Bruxelles).
Postuler pour des offres d'emploi que la personne a rassemblées elle-même ou reçues d'ailleurs ou les deux types	<p>35% uniquement des offres d'emploi que la personne a rassemblées elle-même, 14% uniquement des offres d'emploi provenant d'ailleurs, 37% les deux types, 14% «ne sait pas».</p> <p>Principalement les «deux types» en Flandre ; principalement «uniquement des offres d'emploi que la personne a rassemblées elle-même» en Wallonie et Bruxelles. Les différences régionales sont les plus prononcées pour les groupes d'âge plus avancé (dispo3, groupe de contrôle dispo3) et dans le sous-groupe2.</p>	<p>35% uniquement des offres d'emploi que la personne a rassemblées elle-même, 11 % uniquement des offres d'emploi provenant d'ailleurs, 46% les deux types, 8% «ne sait pas».</p> <p>Des différences régionales comme pour les personnes non-occupées.</p>

	Part des «je ne sais pas» plus élevée parmi les demandeurs d'emploi inoccupés que pour les personnes occupées.	
Mobilité : distance domicile - travail	25% indique vouloir au maximum passer plus d'une heure sur la route; 54% veut bien être sur la route entre ½ heure et une heure au maximum, 18% entre 15 minutes et ½ heure et 2% moins de 15 minutes.	Résultats comparables à ceux des demandeurs d'emploi inoccupés.
Efforts : efforts personnels les plus fréquents	«Veiller à pouvoir utiliser internet/mail» (65% des personnes qui ont fait un effort) arrive en première place, suivi par l'achat d'un journal (62%), «veiller à pouvoir utiliser un pc» (58%) et «suivre une formation» (30%); 24% a veillé au transport ; 13% à l'accueil des enfants. Les efforts diminuent avec l'âge. Les efforts sont les plus réduits dans le sous-groupe 1.	«Veiller à avoir un accès à internet/mail» et «suivre une formation» sont plus importants, «acheter le journal» est moins important que pour les non occupés.
	A Bruxelles, la part des gens qui achètent un journal (71%) est plus élevée qu'en Flandre et en Wallonie, acheter un journal est plus fréquent qu'avoir accès à internet/mail.	
Commentaire : <ul style="list-style-type: none"> - Les principales différences entre personnes occupées et inoccupées se situent au niveau du nombre de fois qu'elles ont postulé (nombre plus élevé parmi les personnes occupées) et au niveau des canaux utilisés pour chercher des emplois vacants (plus d'internet, moins de journaux parmi les personnes occupées). L'intensité de la recherche d'emplois vacants ne semble pas différer. - Mobilité : si l'on regarde la distance effective domicile-travail des personnes qui travaillent, on constate que celle-ci est nettement plus courte que les distances maximales qu'elles étaient prêtes à parcourir. 		

6.1.3 Services offerts par les régions

Dans ce qui suit, nous nous intéressons aux expériences des demandeurs d'emploi en ce qui concerne les services offerts par les régions. Nous utilisons ici deux perspectives : d'abord, nous regardons dans quelle mesure les demandeurs d'emploi eux-mêmes recourent aux services régionaux et à quels services ils font alors appel (offres d'emploi, entretiens d'embauche, formation, ...). En deuxième lieu, nous leur demandons dans quelle mesure le service régional les a invités en vue de leur donner des informations sur la recherche d'un emploi.

Tableau 15 : Pourcentage de demandeurs d'emploi non-suspendus qui a eu recours aux services offerts par les services régionaux de l'emploi

Services offerts par les régions	Flandre	Wallonie	Bruxelles
Recours aux services du service régional de l'emploi	83%	75%	62%
Le service régional			
<i>NB: pourcentages par rapport au nombre total de personnes disant avoir eu recours au service régional</i>			
...envoie des offres d'emploi	81%	37%	33%
...donne des tuyaux pour postuler	49%	56%	53%
...met un local à disposition avec des ordinateurs, des journaux,...	58%	72%	51%

...encouragement à continuer de chercher du travail	60%	62%	66%
...aide à savoir quel emploi convient	44%	41%	39%
...aide à chercher des solutions pour des problèmes qui entravent la mise au travail	32%	28%	29%
...donne des formations (éventuellement auprès de partenaires) qui aident à trouver un emploi	44%	48%	43%
Invité par le service régional de l'emploi pour recevoir des informations sur la recherche d'un travail (depuis le début de dispo)	75%	72%	69%
<p>Commentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il ressort du chapitre 2 que chaque service régional de l'emploi a développé une approche propre en ce qui concerne la convocation et l'accompagnement des demandeurs d'emploi de longue durée. Le moment où ces services convoquent les personnes qui font partie du groupe cible de la procédure dispo se situe généralement aux alentours de la réception de la lettre d'information (en Flandre, généralement avant ; en Wallonie et à Bruxelles après la réception de la lettre). La détermination du type d'accompagnement et l'accompagnement proprement dit diffèrent clairement. Les services de base et les services pour les demandeurs d'emploi qui ne sont pas de longue durée diffèrent également selon la région. Cette approche différente se reflète partiellement dans les résultats de l'enquête. - Le Tableau 15 montre que 82% des répondants en Flandre, 74% en Wallonie et 61% à Bruxelles recourent aux services offerts par les services régionaux de l'emploi. Ce taux augmente avec l'âge ; la part du groupe de contrôle dispo 3 (61%) est inférieure à dispo 3 (78%). En outre, ce pourcentage est le plus faible dans le sous-groupe 1 (70%) par rapport aux autres sous-groupes selon la phase dans la procédure. - Au sujet du type de service, on note surtout que les demandeurs d'emploi flamands reçoivent davantage d'offres d'emploi du service régional que les demandeurs d'emploi wallons ou bruxellois. Le demandeur d'emploi wallon est celui qui recourt le plus souvent aux «espaces de recherche d'un emploi» par rapport à d'autres services possibles mais aussi par rapport à l'utilisation de ces espaces dans les autres régions. «Organiser des formations» obtient un score élevé dans les trois régions (le score le plus élevé étant observé en Wallonie). Les demandeurs d'emploi bruxellois indiquent que le service de l'emploi les encourage à chercher du travail, cet aspect a été le plus fréquemment cité parmi tous les services possibles. - C'est en Flandre que l'on trouve le plus grand nombre de personnes convoquées par le service régional de l'emploi (75%). Notons également que le groupe de contrôle dispo 3 est moins convoqué (49%) que le groupe dispo 3 (73%), sauf en Flandre (groupe de contrôle dispo 3 70%, dispo 3 71%). Ces chiffres interpellent car, selon l'approche des services, on devrait atteindre un taux de 100% puisque, en principe, les régions convoquent toutes les personnes qui ont au moins reçu la lettre d'information. Il y a diverses explications à cette différence : les personnes oublient qu'elles ont été convoquées, elles n'ont pas (encore) été convoquées, elles ont été convoquées mais n'étaient pas présentes, elles confondent «ne pas participer» avec «ne pas être convoqué». En effet, de nombreuses personnes ne se rendent pas à cette convocation, en partie avec un motif valable (par exemple, trouver du travail), en partie aussi sans raison valable. 			

6.1.4 Impact de l'ONEm sur le comportement de recherche

Tableau 16 : Impact de l'ONEm sur le comportement de recherche des demandeurs d'emploi non-suspendus

Impact lettre/entretiens ONEm sur le comportement de recherche (mesure subjective)	
A entrepris une action après le dernier contact avec l'ONEm	<p>85% des personnes interrogées ont fait quelque chose, 7% n'ont rien fait, 9% ne sait pas.</p> <p>La part «a fait quelque chose» est la plus élevée dans les groupes dispo 2 et 3, et dans le sous-groupe 4.</p>
Quelle action (par ordre décroissant d'importance) ?	<p>S'inscrire dans un bureau d'intérim, se rendre auprès d'employeurs, suivre une formation = se rendre au service régional, continuer à chercher comme elles le faisaient déjà.</p> <p>Flandre : proportion «agence d'intérim» plus importante qu'en Wallonie et à Bruxelles.</p> <p>Wallonie : proportion «suivre une formation» plus élevée, proportion «service régional» moins élevée.</p> <p>Bruxelles : part «chercher de l'aide pour résoudre des problèmes» la plus élevée.</p>
Modification dans le comportement de recherche en réaction au dernier contact avec l'ONEm	<p>47% «a changé son comportement de recherche», 41% «n'a pas changé son comportement de recherche», 12% ne sait pas.</p> <p>La proportion «a changé son comportement de recherche» est la plus élevée à Bruxelles (54%). Wallonie (49%) : taux plus élevé qu'en Flandre (39%).</p> <p>La proportion «a changé son comportement de recherche» est plus élevée pour les groupes dispo 2 et 3 que pour dispo 1.</p> <p>La proportion «a changé son comportement de recherche» est la plus faible dans le sous-groupe 1 (36%) à comparer à 54% dans le sous-groupe 2 et 62% dans le sous-groupe 4. La proportion «je ne sais pas» est la plus élevée pour le sous-groupe 1 (20%), ceci est sans doute dû au fait que ces personnes n'ont reçu que la lettre d'information.</p>
Comment a-t-on modifié son comportement ?	<p>La moitié des personnes ayant changé quelque chose a consacré plus de temps à la recherche d'un travail, a été moins difficile ou a plus postulé.</p> <p>27% des répondants indiquent postuler auprès des employeurs plus éloignés. Cette part est la plus réduite en Flandre (18%) contre 32% en Wallonie et 29% à Bruxelles.</p> <p>Pas de différences frappantes selon le groupe d'âge ou la phase dans la procédure.</p>
<p>Commentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - En analysant les réponses relatives à la procédure dispo de l'ONEm, on note qu'il y a une nette différence en matière de contact avec l'ONEm entre les personnes qui ont simplement reçu la lettre d'information (sous-groupe 1) et les personnes qui ont au moins eu un entretien avec un facilitateur de l'ONEm (sous-groupes 2, 3 et 4). Nous constatons également que l'impact de la procédure mesuré subjectivement est plus grand pour les personnes qui ont eu au moins un entretien que pour les personnes qui n'ont reçu qu'une simple lettre d'information. Il y a toutefois un impact sur le comportement dans tous les groupes. L'impact semble être plus important dans les groupes d'âge plus avancé. - Ce qui frappe dans la réaction suite aux contacts avec l'ONEm, c'est le fait que le service régional ne vient qu'en 3^{ème} place (après les agences d'intérim et les 	

employeurs). Même si les personnes qui ont uniquement reçu la lettre réagissent moins, elles se tournent plus vers le service régional que les autres groupes.

6.1.5 Expérience par rapport à la procédure dispo de l'ONEm

Tableau 17 : *Expérience des non-suspendus par rapport à la procédure dispo de l'ONEm*

Vécu de la procédure dispo ONEm	
Impression générale	Impression positive pour 45% des répondants ; 14% ont une impression négative. Un grand groupe de répondants n'a pas d'avis (41%).
Evaluation du contact avec l'ONEm	Toujours une proportion élevée de «pas d'avis» (25 à 35%)
<i>J'ai été aidé par l'ONEm</i>	Peu de différences entre les régions. 31% d'accord, 49% pas d'accord. La part des «pas d'accord» est la plus faible pour dispo 3, la part «d'accord» est la plus faible dans le sous-groupe 1 par rapport aux autres sous-groupes présents dans la procédure.
<i>L'ONEm a tenu compte de ma situation personnelle</i>	46% d'accord, 29% pas d'accord. La part «d'accord» est la plus élevée pour dispo 1 et la plus faible pour le sous-groupe 1 (sous-groupe 1: 30% «d'accord», 35% «pas d'accord», 35% pas d'avis).
<i>J'ai reçu des explications claires de l'ONEm</i>	55% d'accord, 25% pas d'accord.
<i>J'ai reçu des informations intéressantes de l'ONEm</i>	26% d'accord, 54% pas d'accord.
<i>J'avais peur de perdre mon allocation</i>	41% d'accord, 43% pas d'accord.
<i>Je comprends pourquoi l'ONEm oblige à chercher du travail</i>	76% d'accord, 11% pas d'accord.
A participé à une session d'information des organismes de paiement des allocations de chômage sur dispo (depuis le lancement de dispo)	35% oui, 56% non. Grandes différences régionales: Flandre 18% oui, Wallonie 47% oui et Bruxelles 37% oui. Peu de différence selon le groupe d'âge. Plus la procédure est avancée, plus on participe : 25% dans le sous-groupe 1 par rapport à 47% dans le sous-groupe 2 et 47% dans le sous-groupe 4.
A participé à une session d'information du service régional de l'emploi sur dispo (depuis le lancement de dispo)	46% oui, 46% non. A nouveau de grandes différences entre régions: Flandre 27% oui, Wallonie 61% oui et Bruxelles 43% oui Dispo 3 participe le plus sauf à Bruxelles. Selon la phase dans la procédure : dans le sous-groupe 1, la majorité n'a pas participé (56%), dans les autres groupes, la plupart des répondants ont participé.

A reçu de l'aide pour préparer les entretiens avec l'ONEm	47% des répondants ont reçu de l'aide, 48% pas d'aide, 5% ne sait pas.
Type d'aide le plus fréquent (par ordre décroissant d'importance)	Syndicat, partenaire/famille, accompagnateur du service régional de l'emploi.
A été accompagné pour se rendre aux entretiens avec l'ONEm	22% oui, 74% non, 4% ne sait pas. % de «non» le plus élevé pour dispo 3 (80%).
Personnes qui accompagnent (par ordre décroissant d'importance)	Syndicat, partenaire/famille.
<p>Commentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le vécu de la procédure dispo (évaluation du contact avec l'ONEm, participation à des sessions d'information) est influencé par la façon dont les personnes ont été mises en contact avec la procédure dispo (via la lettre d'information ou via des entretiens) - On est frappé par l'uniformité entre les régions en ce qui concerne l'application de la procédure dispo par l'ONEm. Mais en ce qui concerne la participation aux sessions d'information, il y a de grandes différences. - En principe, le service de l'emploi flamand n'organise pas de sessions d'information sur la procédure dispo mais mentionne celle-ci pendant la semaine d'orientation à laquelle les demandeurs d'emploi du volet curatif sont invités. - En ce qui concerne l'aide reçue à l'occasion de la procédure dispo, il y a peu de différences régionales. 	

6.1.6 Personnes au travail

Tableau 18 : Caractéristiques du travail effectué par les personnes qui sont au travail

Type de travail des personnes au travail (travailleurs salariés/ALE)	Description des résultats
Type de contrat	51% fixe, 28% temporaire, 14% intérim, 2% ALE, 4% autre contrat.
Travail à temps partiel/à temps plein	53% à temps partiel (11% petit temps partiel, 17% mi-temps, 25% grand temps partiel) et 46% temps plein. La part de temps partiel augmente avec l'âge.
Part de travail du soir/travail de nuit	5% travaille toujours le soir ou la nuit, 7% travaille le soir ou la nuit pendant au moins la moitié des jours ouvrables, 11% travaillent le soir ou la nuit pendant moins de la moitié des jours ouvrables, 78% jamais. Peu de différence selon la région, l'âge ou la phase dans la procédure.
Trajet domicile-travail	31% 15 min ou moins, 38% entre 15 min et ½ heure, 21% entre ½ heure et une heure, 9% plus d'une heure. La proportion de «plus d'1/2 heure» ou «plus d'une heure» est la plus élevée à Bruxelles.
Salaire net par mois comparé à l'allocation de chômage	79% des répondants ont un «salaire net plus élevé», 5% ont un «salaire net aussi élevé», 5% ont un «salaire net inférieur», 11% ne savent pas. Ce n'est pas seulement le salaire qui joue un rôle mais aussi la hauteur de l'allocation de chômage que les personnes percevaient (l'allocation d'attente, par exemple, est très basse).
L'emploi correspond à ce que les personnes ont appris à l'école ou en travaillant	58% des répondants ont un emploi qui correspond à ce qu'ils ont appris, 40% non, 2% ne savent pas. le % «emploi correspond» est le plus faible dans le groupe de contrôle dispo 3 (47%). Pour dispo 3, ce taux est de 57%. Plus élevé dans le sous-groupe 1 (61%) par comparaison avec les sous-groupes 2 (54%) et 4 (45%).
Pourquoi travailler après la dernière période de chômage (motifs par ordre décroissant d'importance)	Gagner plus (44%), avoir des contacts avec d'autres (31%), offre intéressante (27%), se sentir utile (19%), par peur de perdre son allocation (6%) et parce que les personnes se sentent obligées par l'accompagnateur du service régional de l'emploi d'aller travailler (5%). Le groupe de contrôle dispo 3 a comme motif le plus important «les contacts avec d'autres» (48%).
<p>Commentaire</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pour pouvoir comparer, nous avons cherché des données sur des personnes transitant également du chômage vers le travail. En se basant sur l'Enquête annuelle sur les Forces de travail, il est possible de calculer la proportion de travail à temps partiel et de travail temporaire des personnes qui, un an plus tôt, étaient au chômage. Il ressort des chiffres que la part de travail temporaire est comparable (53% fixe, 47% temporaire). La part de travail à temps partiel est plus faible dans le groupe de contrôle EFT (34% par rapport à 53%). Mais signalons qu'il y a des différences dans le profil du groupe de notre étude par rapport au groupe de contrôle de l'EFT (notamment au niveau de la durée de chômage). - Le pourcentage élevé travail temporaire/travail à temps partiel s'explique sans doute par le fait qu'un certain nombre de gens ne souhaitent pas ou ne cherchent pas un travail à temps plein ou un emploi fixe. Il n'est peut-être pas si évident que cela, après une assez longue période de chômage à temps plein, de trouver immédiatement un contrat à temps plein/un contrat à durée indéterminée. Le travail temporaire/travail à temps partiel peut servir éventuellement de passerelle. 	

- Les personnes qui sont plus avancées dans la procédure et dont l'attention a été plus attirée sur leur obligation de chercher un emploi trouvent, semble-t-il, plus souvent un travail qui ne correspond pas à leur formation ou à leur expérience professionnelle. Ceci ne doit pas nécessairement être négatif mais cela peut être perçu par une partie des gens comme étant négatif, par exemple un hautement qualifié qui accepte un travail peu qualifié. Il peut parfois être indiqué de faire un autre type de travail (par exemple, un travail pour lequel il y a une plus grande demande ou un travail que l'on a toujours voulu exercer sans jamais en avoir eu l'occasion).

6.2 Résultats pour les chômeurs suspendus

6.2.1 Situation sur le marché du travail

Tableau 19 : La situation sur le marché du travail des chômeurs suspendus au moment de l'enquête

Situation sur le marché du travail au moment de l'enquête	
Au travail	<p>25% des répondants sont au travail. On observe la part la plus élevée en Flandre. Pour les personnes temporairement suspendues, on est frappé par la proportion de travailleurs indépendants (8%) par rapport à 2% parmi les chômeurs suspendus.</p> <p>31% des personnes au travail ont un contrat fixe, 20% un contrat temporaire, 20% sont intérimaires et 24% ont un autre contrat.</p>
Perçoit une allocation	<p>54% des répondants ne perçoivent pas d'allocation, 24% perçoivent une allocation de chômage, 7% une indemnité maladie et 9% un revenu d'intégration.</p> <p>La proportion de bénéficiaires d'un revenu d'intégration est plus élevée pour les chômeurs suspendus définitivement (14%) que pour les chômeurs suspendus temporairement (3%). Flandre : plus d'indemnités maladie que la Wallonie ; Wallonie : plus de revenus d'intégration.</p>

6.2.2 Expérience par rapport à la procédure dispo de l'ONEm

Tableau 20 : Expérience des chômeurs suspendus par rapport à la procédure dispo de l'ONEm

Vécu de la procédure dispo de l'ONEm	
Impression générale	<p>54% des répondants ont une impression négative, 16% une impression positive.</p> <p>Un grand groupe de répondants n'a pas d'avis (29%)</p>

Evaluation du contact avec l'ONEm	10 à 15% n'ont «pas d'avis» Peu de différences entre les régions
<i>J'ai été aidé par l'ONEm</i>	19% d'accord, 66% pas d'accord
<i>L'ONEm a tenu compte de ma situation personnelle</i>	19% d'accord, 68% pas d'accord
<i>J'ai reçu des explications claires de l'ONEm</i>	52% d'accord, 34% pas d'accord
<i>J'ai reçu des informations intéressantes de l'ONEm</i>	21% d'accord, 68% pas d'accord
<i>J'avais peur de perdre mon allocation</i>	70% d'accord, 20% pas d'accord
<i>Je comprends pourquoi l'ONEm oblige à chercher du travail</i>	70% d'accord, 18% pas d'accord

6.2.3 Expérience par rapport à la suspension

Tableau 21 : Expérience des chômeurs suspendus par rapport à la suspension

Expérience des chômeurs suspendus	Description des résultats
Suspension juste ou injuste (subjectif) Pourquoi juste? Pourquoi injuste?	27% des répondants estiment qu'elle est juste, 73% qu'elle est injuste Procédure pas respectée, trouvé du travail, travail au noir Pas reçu les lettres de l'ONEm, a pourtant fait suffisamment d'efforts, ne parvient pas à trouver du travail, était en train de suivre une formation, avait du travail
A-t-on soi-même opté pour un arrêt des allocations?	10% oui, 90% non (15% «oui» pour les personnes temporairement suspendues, 6% «oui» pour les personnes définitivement suspendues) % «oui» plus élevé en Flandre qu'en Wallonie
Revenus après la suspension	38% n'ont plus de revenus, 62% ont encore des revenus Type de revenus : revenu d'intégration (40% des personnes qui ont encore des revenus), soutien de la famille ou d'amis (26%), autres : par exemple, pension alimentaire, travail au noir (19%), revenu du travail (18%). Parmi les répondants flamands, le revenu du travail est la principale source de revenus après la suspension (28% des personnes ayant un revenu), parmi les répondants wallons, c'est le revenu d'intégration qui arrive en tête (54% des personnes ayant un revenu). La part de l'indemnité maladie est plus élevée en Flandre qu'en Wallonie.
Chercher du travail après la suspension	69% oui, 31% non. Parmi les personnes temporairement suspendues, part des «oui» : 56% ; pour les personnes définitivement suspendues : 76%.
Problèmes financiers dus à la suspension	69% des chômeurs temporairement suspendus et 90% des chômeurs suspendus définitivement ont eu des problèmes financiers : problèmes pour payer le loyer, les factures, la mutuelle, les frais médicaux. Les problèmes se posent de façon plus aiguë encore quand ils doivent rembourser des dettes du passé. Les répondants n'ayant pas de problèmes financiers imputent cela au fait qu'ils ont trouvé du travail (en noir ou non), au fait qu'il y ait eu une transition rapide vers l'aide du CPAS, au soutien de la famille.
Principaux effets de la suspension	Une suspension a surtout des effets négatifs. Les effets négatifs sont principalement de nature financière. Les répondants font état de problèmes de paiement, de problèmes pour subvenir aux besoins du ménage, de manque de moyens pour chercher du travail. A côté de cela, il y a aussi des effets qui se situent plus sur le plan émotionnel : «devoir s'adresser au CPAS», les disputes, la peur, le sentiment d'être traité de façon injuste,... Quelques effets positifs cités: trouver du travail, apprendre à être en ordre au niveau des procédures et des papiers, régler définitivement la situation (par exemple, demander une indemnité maladie, obtenir une dispense pour pouvoir s'occuper des enfants).

7 ANALYSE GLOBALE

Dans cette analyse globale, nous combinons les données provenant de différentes sources. Nous nous basons notamment sur :

- les données des fichiers de l'ONEm relatives à l'ensemble du groupe étudié
- les résultats de l'enquête
- la réglementation actuelle en matière de chômage

Ceci nous permet de peaufiner les résultats. En combinant les caractéristiques de profil et la mesure dans laquelle les personnes trouvent du travail, nous pouvons par exemple vérifier l'importance du niveau d'étude pour trouver un emploi. En croisant les questions de l'enquête entre elles, nous pouvons voir si le comportement de recherche varie selon que les demandeurs d'emploi ont recouru aux services régionaux ou selon l'impact de la procédure ONEm.

Pour avoir droit aux allocations de chômage, le chômeur doit respecter les obligations suivantes :

(1) Etre chômeur indépendamment de leur volonté

Ceci signifie notamment que le chômeur ne peut pas refuser un emploi convenable qui lui est offert et ne peut pas refuser de suivre une formation qui lui est proposée.

(2) Etre disponible pour le marché du travail

Ceci signifie que le chômeur :

- doit collaborer activement aux actions d'accompagnement, de formation, d'expérience professionnelle et d'insertion que le service régional de l'emploi peut lui proposer
- doit chercher lui-même activement du travail (par exemple, en consultant régulièrement les offres d'emploi et en réagissant aux offres d'emploi, en postulant spontanément auprès d'employeurs potentiels, ...)

(3) Etre apte au travail

Si une personne est inapte au travail (plus de 66% d'incapacité de travail), elle ne peut pas bénéficier d'allocations de chômage.

Ces obligations ont trait à divers aspects que l'on peut mettre en rapport avec les activités mises en place par l'ONEm et par d'autres acteurs (entre autres, les services régionaux de l'emploi) dans le cadre du système de suivi pour les demandeurs d'emploi (notamment, le contrôle du comportement de recherche par l'ONEm, les contrôles médicaux de l'aptitude au travail, les actions des services de l'emploi visant à soutenir la recherche d'un travail). Dans la suite du texte, nous présentons les résultats de l'étude selon les 3 angles suivants : **disponibilité**, **employabilité**, et **activation** (chercher et trouver du travail).

Toutes les données des §7.1 à §7.3 inclus concernent les **chômeurs non-suspendus**. Le paragraphe 7.4 donne un aperçu de la situation des **chômeurs suspendus**.

7.1 Disponibilité

Un premier thème concerne la disponibilité pour le marché du travail. Dans la présente étude, nous allons vérifier sous ce thème dans quelle mesure le groupe cible est apte à travailler sur le plan médical et dans quelle mesure il est confronté à d'autres problématiques qui entravent la recherche d'un emploi et/ou l'occupation d'un emploi. Comme nous l'avons déjà indiqué, la notion de «disponibilité» est interprétée différemment par l'ONEm, à savoir se mettre soi-même activement à la recherche d'un travail et collaborer activement aux actions des régions. Ces deux aspects seront abordés plus loin dans le volet «activation».

Les demandeurs d'emploi doivent obligatoirement être disponibles pour le marché du travail (sauf s'ils disposent d'une dispense) et être aptes au travail. Divers chiffres provenant du fichier de l'ONEm et de l'enquête montrent qu'une partie limitée des chômeurs complets (nouvelle entrée dans dispo) n'est pas directement disponible pour le marché du travail.

Un premier groupe concerne les personnes ayant une **incapacité de travail**. Il ressort du fichier que 2,2% des chômeurs (nouvelle entrée) sont inaptes au travail. La proportion de personnes en incapacité de travail est plus faible à Bruxelles (1,0%) qu'en Flandre (2,1%) et en Wallonie (2,8%). Il s'agit ici d'une mesure du nombre de personnes reconnues en incapacité de travail après réception de la lettre d'information de l'ONEm et cela comprend toutes les gradations de l'incapacité (à partir de 1%).

En ce qui concerne ce petit groupe de chômeurs non-suspendus inaptes au travail, il s'agit dans 29% des cas d'une incapacité de travail limitée (<33%) et dans 70% des cas d'une incapacité variant entre 33% et 66%. Les incapacités lourdes (66% ou plus) sont plutôt rares (1%).

La proportion de personnes inaptes au travail est très restreinte dans le groupe total des chômeurs, mais cette part a quadruplé à la suite de la procédure dispo. Comme dit précédemment, l'incapacité de travail a été reconnue pour 75% des personnes souffrant d'un handicap *après* la réception de la lettre d'info de l'ONEm.

L'enquête montre également qu'une partie des chômeurs a des problèmes de santé : 4,7% des répondants non-suspendus perçoivent une indemnité pour maladie au moment de l'enquête.

Un deuxième groupe est constitué de chômeurs rencontrant **des difficultés pour chercher du travail et/ou occuper un emploi en raison de diverses problématiques**, comme le fait de devoir s'occuper de jeunes enfants, de ne pas avoir d'adresse fixe, etc. Deux questions de l'enquête font la lumière sur cet aspect. Tout d'abord, 22% des personnes interrogées déclarent que le service régional de l'emploi cherche des solutions à des obstacles entravant la mise au travail. De plus, 12% signalent avoir des problèmes empêchant de travailler et avoir cherché de l'aide pour résoudre ces problèmes après l'entretien avec l'ONEm.

7.2 Employabilité

Outre la procédure dispo, le plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs comporte également un engagement des régions à renforcer l'accompagnement des chômeurs via diverses mesures (par exemple, accompagnement intensif, formation). Ces actions ont pour but de contribuer à augmenter l'employabilité des chômeurs.

Premier constat : depuis le début de leur procédure dispo, **la majorité** des chômeurs ont été **aidés** d'une façon ou d'une autre par **le service régional de l'emploi concerné** : 72% disent avoir été convoqués au cours de cette période par le VDAB/Forem/Actiris pour recevoir des informations sur la recherche d'un emploi. Ce chiffre ne diffère pas selon le groupe d'âge (dispo 1-2-3) mais est significativement moins élevé pour le groupe de contrôle dispo 3 (36%). L'enquête s'est également penchée sur la question de savoir si les chômeurs avaient ou non fait appel aux services régionaux de l'emploi depuis le début de leur procédure dispo : 75% des personnes interrogées ont recouru à un ou plusieurs services (par exemple, donner des tuyaux pour postuler, ou s'occuper d'une formation) et ce tant de leur propre initiative que sur demande de l'ONEm et/ou des services régionaux de l'emploi. Le recours aux services régionaux varie fortement selon la région : 82% des demandeurs d'emploi flamands ont fait appel au VDAB, 74% des demandeurs d'emploi wallons ont utilisé les services du Forem et 61% des demandeurs d'emploi bruxellois ont recouru à Actiris. Il apparaît également que la part des demandeurs d'emploi qui utilise les services régionaux de l'emploi diminue avec le niveau d'étude.

Divers chiffres du fichier de l'ONEm et de l'enquête indiquent par ailleurs que **de nombreux efforts sont déployés pour accroître l'employabilité** du groupe cible dispo, notamment, par les formations.

Le fichier de l'ONEm montre que 30% des chômeurs ont obtenu le report du premier entretien avec l'ONEm en raison d'une action auprès du service régional de l'emploi. Il convient de noter ici que divers types d'action sont reconnus pour permettre un report, allant d'un accompagnement simple, un accompagnement intensif jusqu'à une action intensive de formation, d'expérience professionnelle ou d'insertion. La part des chômeurs ayant obtenu un report pour cette raison diminue avec l'âge. Il n'a pas été possible d'analyser le type d'action des régions sur la base du fichier de l'ONEm car les données ne sont pas suffisamment harmonisées (cf. chapitre 5).

L'enquête met toutefois en évidence que **suivre une formation complémentaire est une action importante** pour le groupe cible concerné : 26% des demandeurs d'emploi inoccupés (30% des personnes non-occupées qui ont fait un effort) ont suivi une formation dans le mois qui a précédé l'enquête ou ont passé leur permis de conduire. Pour les personnes au travail, ce taux est de 29% (mesuré au cours du mois précédant celui où ils ont trouvé du travail). La décision de suivre une formation peut avoir été prise d'initiative ou être le résultat de contacts avec l'ONEm (lettre d'information, entretiens avec les facilitateurs) et/ou les services régionaux de l'emploi. Dans l'enquête, un chômeur sur quatre indique qu'il est allé suivre une formation à l'issue du dernier contact avec l'ONEm.

7.3 Activation

7.3.1 *Chercher un emploi*

Ce chapitre présente les principaux résultats ayant trait à la recherche d'un emploi. Les aspects suivants ont été examinés dans le cadre de notre étude :

- Tous les chômeurs qui font partie des nouvelles entrées dans la procédure dispo sont-ils à la recherche d'un emploi ?
- Quels sont les efforts déployés par les chômeurs pour chercher du travail ? Avec quelle intensité recherchent-ils du travail (collecte d'offres d'emploi) et à quel point postulent-ils de façon active? Quels canaux utilisent-ils pour chercher du travail?
- Quel est l'impact des contacts avec l'ONEm dans le cadre de dispo sur le comportement de recherche?

Nous pouvons résumer comme suit les résultats de notre étude concernant le comportement de recherche.

La majorité du groupe qui est censé chercher du travail en recherche. Parmi les demandeurs d'emploi non-suspendus qui ne sont pas au travail au moment de l'enquête, **81% cherchent un emploi**. Ceci implique toutefois que 19% des demandeurs d'emploi inoccupés déclarent ne pas chercher un emploi, alors que l'on attend bel et bien d'eux qu'ils le fassent. Le pourcentage de demandeurs d'emploi inoccupés qui ne cherchent pas est plus grand en Flandre (28%) qu'en Wallonie et à Bruxelles (15%) et est plus faible pour les hautement qualifiés que pour les 3 autres niveaux d'étude.

Ceux qui cherchent du travail font beaucoup d'efforts pour trouver un emploi et ceci vaut pour toutes les régions, tous les groupes d'âge et toutes les phases dans la procédure. 40% des demandeurs d'emploi inoccupés cherchent des offres d'emploi chaque semaine, voire quotidiennement. 71% avait postulé au moins une fois au cours du mois écoulé et au cours de cette période, les demandeurs d'emploi ont postulé en moyenne auprès de 9 employeurs différents. En Wallonie et à Bruxelles, les chômeurs postulent dans une large mesure pour des offres d'emplois vacants qu'ils ont eux-mêmes collectées. Le comportement de recherche des demandeurs d'emploi inoccupés ne présente que peu de différences par rapport à celui des demandeurs d'emploi occupés (au cours du mois précédant celui où ils ont trouvé du travail), ce qui prouve que le groupe qui n'a pas encore trouvé du travail pour le moment fournit certainement autant d'efforts. Pour ce qui est du niveau d'étude, on observe quelques différences, mais on peut affirmer de façon générale que les demandeurs d'emploi inoccupés à qualifications réduites font aussi énormément d'efforts pour trouver du travail.

Les chômeurs utilisent des **canaux très différents** dans leur quête d'un emploi. On a ici un mélange de canaux formels (petites annonces dans le journal, sites dédiés à l'emploi et sites des entreprises, etc.) et de canaux informels (s'informer auprès d'amis/de la famille, par exemple). Les demandeurs d'emploi flamands passent relativement plus par une agence d'intérim tandis que les demandeurs d'emploi wallons et bruxellois se rendent plus souvent, de leur propre initiative, auprès des employeurs.

Divers chiffres indiquent que la **procédure dispo** de l'ONEm a un effet **d'activation** sur **le comportement de recherche** des intéressés. La grande majorité des demandeurs d'emploi non-suspendus (85%) déclarent avoir entrepris une ou plusieurs actions à l'issue de leur dernier contact avec l'ONEm. Les actions suivantes ont été le plus souvent citées :

aller s'inscrire dans une agence d'intérim, se rendre auprès d'employeurs (afin de pouvoir prouver la recherche de travail), aller suivre une formation et même se rendre au service régional de l'emploi afin que ce dernier puisse aider à chercher du travail.

On a également appliqué dans l'enquête une mesure subjective afin d'évaluer l'impact de l'ONEm sur le comportement de recherche. On a demandé aux répondants s'ils avaient ou non changé leur comportement de recherche en réaction à leur dernier contact avec l'ONEm et, dans l'affirmative, de quelle manière. La moitié environ des non-suspendus (47%) a modifié son comportement de recherche après le dernier contact avec l'ONEm, surtout en consacrant plus de temps à la recherche de travail, en réduisant leurs conditions dans le type de travail recherché et en postulant plus.

L'impact de l'ONEm sur le comportement de recherche est le plus faible dans le groupe d'âge le plus jeune (dispo 1) et dans le groupe qui a reçu uniquement la lettre d'information mais qui n'a pas eu d'entretien (sous-groupe 1). Dans ce dernier cas, la nécessité d'adapter le comportement est éventuellement moins grande, ce qui peut être déduit du fait que ce groupe a une probabilité bien plus grande de trouver un travail. Pour le reste, il y a aussi des différences notables selon la région et le niveau d'étude. A la suite de la procédure de suivi de l'ONEm, il y a, relativement parlant, plus de demandeurs d'emploi wallons et bruxellois qui adaptent leur comportement de recherche (c'est-à-dire qui font plus d'efforts) que de demandeurs d'emploi flamands. Pour les très faiblement qualifiés, nous constatons que plus de 56% font des efforts supplémentaires pour trouver du travail à la suite des contacts avec l'ONEm. Cette part diminue systématiquement en fonction de l'augmentation du niveau d'étude pour ne plus s'élever qu'à 36% pour les hautement qualifiés.

7.3.2 Trouver du travail

Dans le cadre de l'activation, l'ONEm contrôle le comportement de recherche des demandeurs d'emploi, tandis que les services régionaux de l'emploi consentent des efforts supplémentaires pour offrir de l'accompagnement, de la formation ou de l'expérience professionnelle. L'objectif final de cette mesure est de lutter contre le chômage et d'insérer un plus grand nombre de demandeurs d'emploi sur le marché du travail. Dans ce paragraphe, nous rassemblons les principaux résultats de notre étude qui indiquent dans quelle mesure les demandeurs d'emploi ont trouvé ou non du travail. Ceux qui n'ont pas trouvé de travail soit sont inactifs pour le moment (en d'autres termes, ils ne sont plus disponibles et plus à la recherche d'un emploi) soit dépendent d'une allocation. Dans le §7.3.3, nous nous intéresserons de plus près à ce groupe.

Plus de la moitié de tous les demandeurs d'emploi non-suspendus (51,5%) a pour l'instant un **travail rémunéré** (en tant que travailleur salarié, en tant que travailleur ALE ou en tant que travailleur indépendant). La probabilité de trouver un emploi diffère très fort en fonction de certaines caractéristiques (cf. Tableau 22). En nous basant sur les données de l'enquête, nous pouvons dresser les constats suivants :

- Les demandeurs d'emploi flamands ont une probabilité significativement plus élevée de trouver du travail (61%) que les demandeurs d'emploi wallons (47%) et bruxellois (46%).
- La probabilité de trouver du travail diminue fortement avec le niveau d'étude : il y a respectivement 36% et 41,7% de personnes très peu qualifiées et peu qualifiées qui ont trouvé du travail, alors que 69% des hautement qualifiés sont au travail.
- La part des personnes occupées parmi les cohabitants (61%) est considérablement plus élevée que parmi les isolés (48%) et les chefs de famille (36%).
- Les personnes ayant la nationalité belge (53%) sont plus au travail que les personnes de nationalité étrangère (42,6%).

- En ce qui concerne le sexe, nous constatons une part plus importante de personnes occupées parmi les femmes (53,4%) que parmi les hommes (49,3%), mais la différence est relativement réduite.
- Les demandeurs d'emploi ayant entre 45 et 49 ans (dispo 3) ont une bien plus grande probabilité de trouver un travail (47%) que les membres du groupe de contrôle dispo 3 (23%).
- Le pourcentage augmente au fur et à mesure que le demandeur d'emploi a commencé plus tôt dans la procédure dispo (dispo 1 et dispo 2).
- La part des personnes occupées est plus élevée pour les demandeurs d'emploi qui ne sont restés que brièvement dans la procédure dispo (uniquement la lettre) que dans tous les autres groupes. Nous avons pu en outre déduire des chiffres relatifs au comportement de recherche que ce groupe a consenti relativement moins d'efforts pour chercher du travail. Vraisemblablement, ceci était moins nécessaire puisqu'ils ont néanmoins réussi à trouver du travail.
- Le pourcentage de gens au travail est plus faible pour les demandeurs d'emploi qui ont recouru à l'accompagnement des services régionaux de l'emploi par comparaison avec ceux qui n'ont pas suivi d'accompagnement. Ces résultats n'impliquent toutefois aucun lien de cause à effet entre les deux. On peut s'attendre à ce que d'autres caractéristiques sous-jacentes puissent expliquer cette différence. Ainsi, il est possible que le groupe qui n'a pas suivi d'accompagnement soit plus autonome pour chercher du travail et qu'il ait une plus grande probabilité de trouver du travail en raison d'autres caractéristiques.

Quelques questions de l'enquête nous éclairent sur la qualité du travail des personnes qui sont occupées. La part des personnes ayant un emploi fixe est de 51%, ce qui est assez faible mais comparable au % d'emploi fixe parmi les autres chômeurs qui ont trouvé du travail. La proportion de travail à temps partiel est notablement élevée.

Tableau 22 : Trouver du travail en fonction de diverses caractéristiques

	Au travail		Sans travail	
	#	%	#	%
Total	1914	51,5%	1800	48,5%
Groupe (âge)				
Dispo1	1076	54,0%	918	46,0%
Dispo2	658	49,0%	686	51,0%
Dispo3	180	47,9%	196	52,1%
Groupe de contrôle dispo3	321	22,7%	1096	77,3%
Sous-groupe procédure				
Sous-groupe 1	1262	63,2%	734	36,8%
Sous-groupe 2	527	38,3%	850	61,7%
Sous-groupe 3	7	25,0%	21	75,0%
Sous-groupe 4	118	37,7%	195	62,3%
Sexe				
Homme	822	49,3%	847	50,8%
Femme	1092	53,4%	953	46,6%
Région				
Flandre	747	61,4%	470	38,6%
Wallonie	794	47,3%	884	52,7%
Bruxelles	373	45,5%	446	54,5%
Niveau d'étude				
Très faiblement qualifié	164	36,4%	287	63,6%
Faiblement qualifié	281	41,7%	393	58,3%
Moyennement qualifié	668	53,9%	572	46,1%
Hautement qualifié	661	68,7%	301	31,3%
Autre	140	36,2%	247	63,8%
Nationalité				
Belge	1696	53,0%	1506	47,0%
Non-Belge	218	42,6%	294	57,4%
Situation familiale				
Chef de famille	344	36,3%	603	63,7%
Cohabitant	1211	60,6%	786	39,4%
Isolé	354	47,8%	387	52,2%
Autre	344	36,3%	603	63,7%
Report 1er entretien				
Report	638	56,1%	500	43,9%
Pas de report	1276	49,5%	1300	50,5%
Année de début de dispo				
2004-2005	369	59,4%	252	40,6%
2005-2006	982	51,4%	928	48,6%
2006-2007	563	47,6%	620	52,4%
Accompagnement région				
Recourt au VDAB	1451	48,9%	1517	51,1%
Pas recourt au VDAB	463	62,1%	283	37,9%

7.3.3 Dépendance d'une allocation

Etant donné que, dans la présente étude, nous n'avons pas examiné les données de l'ONSS ou de DIMONA, nous ne pouvons pas calculer la probabilité de trouver un travail pour la population totale. Nous devons nous baser sur les résultats de l'enquête auprès des 3.714 chômeurs non-suspendus. En nous basant sur cette enquête, nous pouvons estimer que plus de la moitié des non-suspendus a entre-temps trouvé du travail (cf. paragraphe précédent). Ceci implique que l'autre moitié est soit restée au chômage soit devenue inactive.

Nous avons pu, en revanche, utiliser les données fichier de l'ONEm pour la population totale du groupe cible afin de vérifier combien de demandeurs d'emploi continuent à percevoir une allocation de chômage, combien perçoivent une allocation d'activation et combien ont le statut de travailleur à temps partiel avec maintien de l'allocation. Voici les résultats de ces analyses :

- **39% des nouvelles entrées** perçoivent une **allocation de chômage complète** (en août/septembre/octobre 2007). Ce groupe est certainement au chômage à ce moment-là.
- 11% des chômeurs non-suspendus perçoivent une allocation d'activation
- **31%** des demandeurs d'emploi suspendus et non-suspendus ont obtenu le **statut de travailleur à temps partiel** avec maintien de l'allocation après la réception de la lettre d'information.

Ces chiffres qui proviennent du fichier montrent que l'estimation, sur base des données de l'enquête, du pourcentage de personnes au travail ou de personnes inoccupées est très fiable.

En nous basant sur l'enquête, nous pouvons également nous faire une idée du nombre de demandeurs non-suspendus qui dépendent de l'une ou l'autre allocation. Au moment de l'enquête, **61%** d'entre eux percevaient **une allocation**. Ce taux est de 94% pour les inoccupés et de 25% pour les occupés. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une allocation de chômage complémentaire en raison du travail à temps partiel. La part des demandeurs d'emploi non-suspendus ayant **une allocation de chômage** s'élève à **52%**. Ce taux est supérieur au taux mentionné ci-dessus, basé sur le fichier de l'ONEm (39%), ce qui peut s'expliquer par un moment de mesure différent (quelques mois de différence) et par le fait que le taux de l'ONEm ne concerne que la part des demandeurs d'emploi bénéficiant d'une allocation de chômage complète, alors que le taux provenant de l'enquête peut aussi concerner des demandeurs d'emploi à temps partiel. Si nous tenons compte de l'effet temporel sur la base de l'année de réception de la lettre d'info de l'ONEm, nous voyons que la proportion de gens percevant une allocation augmente avec la réception récente de la lettre. Ceci est cohérent avec le constat selon lequel la part de travail augmente avec la durée de présence dans la procédure dispo²².

Enfin, nous pouvons signaler qu'il y a relativement peu de non-suspendus qui passent vers une indemnité maladie (5%) et vers le revenu d'intégration (0,7%). La part des demandeurs d'emploi bénéficiant d'une indemnité maladie est la plus élevée en Flandre.

²² Ceci est toujours vrai, quel que soit le groupe d'âge.

7.4 Effets de la suspension

Dans cette dernière partie de l'analyse globale, nous donnons un aperçu des principaux résultats relatifs à l'étude sur les chômeurs suspendus. Il convient de souligner ici que le taux de réponse pour ce sous-groupe était très faible (7,8%) en comparaison avec les non-suspendus. L'enquête a été envoyée à 4.409 chômeurs suspendus et seulement 342 y ont répondu. De plus, ce groupe est une combinaison de nouvelles entrées et de stock. Il y avait tellement peu de suspensions pour les nouvelles entrées dans le fichier total que l'on a décidé de compléter ce groupe en ajoutant des demandeurs d'emploi au chômage depuis plus longtemps déjà (le stock). Il est important de garder ces remarques à l'esprit afin d'interpréter correctement les données ci-dessous. Ceci implique de faire preuve d'une certaine réserve dans la comparaison des résultats des chômeurs suspendus (stock et nouvelles entrées) et des non-suspendus (uniquement les nouvelles entrées).

Nous pouvons résumer comme suit les principales constatations que nous avons faites au sujet du comportement de recherche, du fait de trouver du travail et de la dépendance à une allocation, de l'expérience par rapport à la procédure dispo et de la façon dont la suspension est vécue.

- La **majorité des chômeurs suspendus** s'est mise à **chercher du travail** à cause de la suspension. Cela concerne 56% des demandeurs d'emploi suspendus temporairement et 76% des demandeurs d'emploi suspendus définitivement.
- **25%** de tous les demandeurs d'emploi suspendus qui ont participé à l'enquête ont **trouvé du travail**. C'est en Flandre que ce pourcentage est le plus élevé (35%).
- **44%** des demandeurs d'emploi suspendus **perçoivent une allocation**. Dans la plupart des cas, il s'agit d'une allocation de chômage : 24% de tous les suspendus perçoivent une allocation de chômage, 7% une indemnité maladie et 9,4% un revenu d'intégration. La part des demandeurs d'emploi suspendus percevant un revenu d'intégration est significativement plus élevée parmi les chômeurs définitivement suspendus que pour les personnes en suspension temporaire et est plus élevée en Wallonie qu'en Flandre. La proportion des suspendus bénéficiant d'une indemnité maladie est plus élevée en Flandre qu'en Wallonie.
- La **majorité** des chômeurs suspendus (73%) trouve la **suspension injuste**. En voici les principales raisons : ils ne peuvent pas chercher du travail (pour des raisons de maladie, d'opération, des problèmes financiers, etc.), ils sont convaincus d'avoir suffisamment cherché, n'ont pas reçu les lettres de l'ONEm, ont trouvé du travail et étaient en train de suivre une formation. Un chômeur suspendu sur quatre estime en revanche que la suspension est justifiée parce qu'il a trouvé du travail (légalement ou au noir) ou parce qu'il n'a pas respecté la procédure.
- La plupart des **chômeurs suspendus** (70%) **comprennent** pourquoi l'ONEm les **oblige à chercher du travail**. Par ailleurs, 70% ont peur de perdre leurs allocations.
- Les **effets** de la suspension sont **principalement négatifs**, surtout **au niveau financier** : 68% des chômeurs suspendus temporairement ont fait état de problèmes financiers entraînés par la suspension, ce taux s'élève même à 90% pour les chômeurs suspendus définitivement. Quelques effets positifs de la suspension ont été signalés, notamment le fait que l'intéressé ait appris à être en ordre dans ses papiers, le fait d'avoir trouvé du travail ou d'avoir réglé définitivement sa situation personnelle (reconnaissance d'une inaptitude au travail, dispense de disponibilité pour le marché du travail).

8 ANALYSE POINTS FORTS-POINTS FAIBLES

Nous terminons l'étude en synthétisant nos principaux résultats sous la forme d'une analyse des points forts et des points faibles. Une telle analyse examine quels facteurs sont utiles pour atteindre l'objectif d'une mesure politique (points forts) et quels facteurs sont plutôt défavorables pour atteindre les objectifs fixés (points faibles). Dans cette analyse, nous nous focalisons sur les facteurs internes c'est-à-dire les facteurs qui peuvent être influencés par les organes politiques²³.

Les forces et les faiblesses sont formulées sous forme d'affirmations et de constats. A chaque fois, nous citons les arguments sur lesquels les affirmations se basent.

Nous trouvons l'objectif poursuivi par le nouveau système de suivi des demandeurs d'emploi dans l'accord de coopération conclu entre l'Etat fédéral, les Régions et la Communauté germanophone. Cet objectif est défini comme suit:

- en général «...renforcer l'accompagnement et le suivi actifs des chômeurs afin de lutter contre le chômage, et en particulier de prévenir le chômage de longue durée»
- Plus concrètement: «une nouvelle approche commune [de l'autorité fédérale et des Régions/de la Communauté germanophone] en matière de suivi et d'accompagnement des chômeurs, avec pour point de départ un contrôle plus intensif et plus systématique de leur disponibilité et de leur comportement actif de recherche. Ce contrôle s'inscrit complètement dans la compétence fédérale de vérifier si les conditions pour l'octroi des allocations de chômage sont remplies. Dans le prolongement de la nouvelle méthode de contrôle et en soutien de celle-ci, les régions et les communautés s'engagent dans l'accord de coopération à mettre en place des actions spécifiques qui s'articulent complètement avec l'action du fédéral, en plus de leur activités normales de formation et d'accompagnement. Grâce à cette action commune, l'employabilité et la «résistance morale» du groupe cible du nouveau plan seront considérablement accrues, ce qui renforcera leur position sur le marché du travail. De cette façon, on réduit fortement le risque de chômage de longue durée et on accroît à terme les opportunités pour les chômeurs concernés de s'insérer plus rapidement dans le marché du travail.»

8.1 Constats généraux

Avant d'indiquer les forces et les faiblesses, il est utile de décrire un certain nombre de constatations étonnantes faites dans le cadre de l'étude. Nous les plaçons sous l'intitulé «constats généraux» car il est difficile de juger s'il s'agit de points forts ou de points faibles.

- La façon dont les **régions** exécutent l'accord de coopération à l'égard des demandeurs d'emploi de longue durée diffère entre celles-ci mais pas si fortement que cela (cf. description chapitre 2). Il ressort de l'enquête et de l'analyse du fichier de l'ONEm que les régions convoquent les demandeurs d'emploi dans une mesure plus ou moins similaire pour leur offrir de l'aide dans leur recherche d'un emploi. Mais ce qui diffère beaucoup entre les régions, c'est la façon dont les demandeurs d'emploi recourent à cette aide et la mesure dans laquelle ils y recourent (cfr. enquête).

²³ Si l'analyse cite également des éléments externes qui ne peuvent pas être influencés par les responsables politiques, on parle alors d'opportunités ou de menaces. L'analyse de ces points forts, points faibles, opportunités et menaces est appelée « analyse SWOT». Source : Mandour et al, 2005 via www.wikipedia.nl.

- Sur base des analyses faites dans le cadre de la présente étude, nous ne pouvons pas déterminer dans quelle mesure la procédure de suivi influence **la probabilité de trouver du travail**. Cette probabilité est en effet influencée par un système complexe de facteurs, la procédure de suivi n'étant qu'un des facteurs. En attendant, il apparaît que trouver du travail est fortement déterminé par le niveau d'étude, la situation familiale et la région dans laquelle le demandeur d'emploi se trouve.
- La façon dont l'accord de coopération prévoit la mise en oeuvre de l'approche commune du suivi et de l'accompagnement a pour effet que **les actions des régions et celles de l'ONEm** se déroulent en même temps. En principe, un demandeur d'emploi entre d'abord en contact avec les régions (avant le 6^{ème} ou le 12^{ème} mois pour les personnes de plus de 25 ans). S'il ne trouve pas de travail, il reçoit au cours du 7^{ème} ou du 13^{ème} mois une lettre d'information de l'ONEm (Conseil supérieur de l'Emploi, 2007). Selon la région, le demandeur d'emploi reçoit (à nouveau) une offre d'accompagnement soit juste avant soit juste après avoir reçu la lettre d'info de l'ONEm. Les actions d'accompagnement peuvent entraîner le report du premier entretien à l'ONEm. Si le demandeur d'emploi n'accepte pas les actions d'accompagnement et s'il ne trouve pas de travail, il est convoqué à un entretien à l'ONEm. Après cet entretien, l'ONEm peut à nouveau l'inciter à prendre contact avec les services régionaux.
 - o Plus de 80% des demandeurs d'emploi disent recourir aux services régionaux au cours de la période se situant juste avant la réception de la lettre d'information et au cours de la période qui suit (cf. enquête)
 - o Une part importante des demandeurs d'emploi bénéficie d'un report du premier entretien à l'ONEm après réception de la lettre d'info (cf. analyse fichier)
 - o Une partie des demandeurs d'emploi va se présenter au service régional après le contact avec l'ONEm (cf. enquête)
- On trouve dans le groupe des chômeurs complets de longue durée un certain nombre de **groupes difficiles** que ce soit au niveau de la disponibilité pour le marché du travail ou sur le plan de l'employabilité, de chercher et/ou trouver du travail. Un dernier groupe est constitué de formes atypiques d'occupation pour lequel il est plus difficile d'appliquer des critères de contrôle afin de vérifier si ces personnes entrent en ligne de compte pour une allocation de chômage.

Sur la base de l'enquête et des interviews avec les facilitateurs, nous avons pu identifier les « groupes difficiles » suivants²⁴:

- o (Temporairement) non disponibles pour le marché du travail
 - Problèmes médicaux (problèmes physiques, psychiques, obésité, grossesse)
 - Soins à prodiguer aux enfants (malades)
- o Non employables
 - Très peu lettrés

²⁴ Cette liste peut encore être complétée par des cas qui font également partie des groupes difficiles mais qui n'apparaissent que de façon sporadique (une ou quelques fois) dans l'enquête : sans-abris, personnes portant le foulard, personnes sans certificat de bonnes vie et moeurs.

- Problèmes pour chercher et/ou trouver du travail
 - Les chômeurs suspendus n'entrent plus en ligne de compte pour Activa
 - Travailleurs au noir
 - Personnel enseignant sans nomination fixe
 - Personnes ayant de grosses difficultés financières
 - Personnes pour lesquelles, en raison d'un piège à l'emploi, il est moins attrayant de travailler
- Formes atypiques d'occupation qui dérogent à un emploi à temps plein ou à temps partiel
 - Artistes
 - Personnes avec des emplois temporaires
 - Personnes qui veulent s'établir comme indépendant

8.2 Points forts

- **Chaque demandeur d'emploi** qui appartient au groupe cible de l'accord de coopération fédéral est en principe **convoqué** soit par le service de l'emploi régional, soit par l'ONEm, en vue d'activer son comportement de recherche.
 - Ce principe est inscrit dans l'accord de coopération. Les régions et l'ONEm ont défini une approche pour y répondre (cf. notamment SPF ETCS (mars 2008), Conseil supérieur de l'Emploi (2007)). Pour les demandeurs d'emploi de longue durée, la nouvelle approche est très différente de ce qui se passait avant 2004. Même si l'on ne peut pas démontrer par la présente étude que chaque demandeur d'emploi a reçu une offre d'accompagnement ou un contrôle selon les directives de l'accord, le simple fait qu'il y ait un engagement et que l'on ait défini une approche constitue selon nous un point fort.
- L'application de la **procédure** par l'ONEm est **uniforme** dans les 3 régions. Ceci a pour effet que les droits et les devoirs du demandeur d'emploi dans le cadre de la procédure dispo sont appliqués de la même façon dans tout le pays par l'ONEm.
 - Les demandeurs d'emploi des 3 régions ont un avis semblable sur les services offerts par l'ONEm (notamment, les informations fournies, l'aide, la prise en compte de la situation personnelle).
 - L'enquête montre en outre que les demandeurs d'emploi des 3 régions ont relativement peu peur de perdre leur allocation. Ceci ne s'applique pas aux chômeurs suspendus. De plus, ils comprennent bien pourquoi ils sont obligés de chercher du travail. Ceci vaut tant pour les demandeurs d'emploi non-suspendus que pour les demandeurs d'emploi suspendus.
- Le demandeur d'emploi reçoit suffisamment d'**informations sur ses droits et devoirs** via les services régionaux, via l'ONEm, via les organismes de paiement.
 - Les demandeurs d'emploi sont satisfaits des informations fournies par l'ONEm.
 - En outre, il ressort de l'enquête que les demandeurs d'emploi wallons et bruxellois participent souvent aux sessions d'informations des services

régionaux et des organismes de paiement du chômage. C'est moins le cas en Flandre.

- De nombreuses actions sont mises sur pied pour accroître **l'employabilité** des demandeurs d'emploi (suivre une formation, obtenir son permis de conduire). Une partie des demandeurs d'emploi y est incitée par l'ONEm, une partie par les services régionaux de l'emploi ; d'autres entreprennent ces actions de leur propre initiative.
 - o Les actions en matière d'employabilité ressortent notamment des questions de l'enquête portant sur les efforts pour trouver du travail, sur la formation organisée par les régions et sur la formation comme réaction éventuelle au contact avec l'ONEm.
- L'approche de l'accord de coopération a un **effet sur le comportement de recherche** des demandeurs d'emploi. Pour une partie des demandeurs d'emploi, cet effet sera un effet net, ce qui veut dire que, sans le nouveau système de suivi, ils auraient peut-être moins adopté un comportement de recherche ou leur comportement de recherche aurait été autre. Par ailleurs, une partie des demandeurs d'emploi de longue durée indique poursuivre simplement ses efforts, quel que soit le suivi effectué par l'ONEm ou les régions.
 - o Les demandeurs d'emploi déclarent entreprendre des actions et modifier leur comportement de recherche en réaction à la procédure dispo de l'ONEm. De plus, ils signalent que les services régionaux jouent un rôle important pour ce qui est de les motiver et de les encourager à chercher du travail (cf. enquête). La motivation joue incontestablement un rôle important dans le processus d'activation.
 - o L'impact sur le comportement de recherche est le plus grand parmi les personnes à qualifications réduites mais la part des personnes à qualifications réduites qui trouve du travail est très faible en comparaison avec les personnes hautement qualifiées où l'impact sur le comportement de recherche est moins grand.
- En ce qui concerne **les demandeurs d'emploi âgés**, nous osons affirmer que la nouvelle approche contribue à augmenter leurs chances de trouver du travail.
 - o Il existe des différences frappantes en matière de comportement de recherche, de sortie vers un emploi, d'actions des régions (sauf en Région flamande) entre dispo 3 (45-49 ans) et le groupe de contrôle dispo 3 (50-54 ans), qui n'est pas repris dans le nouveau système de suivi. Les différences sont peut-être partiellement dues à la procédure mais aussi à d'autres facteurs comme le fait qu'il peut être plus difficile de trouver du travail pour une personne de plus de 50 ans que pour quelqu'un ayant entre 45 et 49 ans.
- **L'effet d'éviction** par lequel le chômage de longue durée diminue parce que des chômeurs basculent vers l'inactivité ne semble jouer que de façon limitée. La plupart des chômeurs restent au chômage s'ils ne trouvent pas de travail.
 - o Les sorties du chômage vers l'indemnité maladie ou le revenu d'intégration, par exemple, restent plutôt limitées, même pour les demandeurs d'emploi suspendus (cf. enquête). Dans les cas où cela arrive, il semble qu'il s'agisse d'une adaptation justifiée.
 - o Une grande partie des chômeurs perçoivent une allocation de chômage complète ou partielle (cf. analyse du fichier).
- Pour certains demandeurs d'emploi, la procédure fait office de **catalyseur** et ce dans diverses directions. Citons quelques exemples : le fait pour le demandeur d'emploi de

régler définitivement sa situation d'incapacité de travail débouche sur l'inactivité, l'obtention d'une dispense pour prodiguer des soins prolonge le séjour dans le chômage. Ceux qui sont tenus de régulariser du travail au noir rejoignent les rangs des travailleurs salariés.

8.3 Points faibles

Une faiblesse importante du nouveau système de suivi concerne la manière dont divers **groupes difficiles** sont associés à sa mise en œuvre.

- On est frappé par la faible proportion de personnes au travail parmi les **personnes à qualifications réduites et les chefs de famille**. Ceci indique déjà que l'activation de ces personnes est particulièrement difficile. Même s'il est possible que le taux d'occupation eût été plus bas encore sans l'introduction du nouveau système de suivi²⁵, il semble pertinent de vérifier si les efforts actuels suffisent pour ces groupes. Notons ici que l'étude se concentre uniquement sur les personnes ayant une durée moyenne de chômage tournant autour des 15 mois (au moment de la réception de la lettre d'information). Le problème est peut-être encore plus grand pour le «stock» des chômeurs de très longue durée²⁶.
 - o Le pourcentage de demandeurs d'emploi qui trouve un travail est bien plus faible pour les peu qualifiés que pour les hautement qualifiés. Ceci vaut également pour les chefs de famille par rapport aux isolés et aux cohabitants (cf. enquête)
 - o Les personnes faiblement qualifiées participent dans la même mesure que les hautement qualifiés aux actions de formation ou d'accompagnement des régions. On peut toutefois se demander si, en fait, elles ne devraient pas être surreprésentées.
- Le nouveau système de suivi n'offre **pas de solution appropriée** pour une partie des groupes difficiles mentionnés au point 8.1. ces groupes semblent notamment avoir besoin d'une meilleure orientation vers une aide adaptée et de critères d'évaluation tenant plus compte des différentes situations atypiques.

8.4 Considération finale de l'équipe de recherche

- L'étude permet d'avoir une idée plus précise de la façon dont les demandeurs d'emploi vivent la nouvelle procédure de suivi, de leurs efforts pour chercher du travail et de leur situation actuelle sur le marché du travail. Mais l'étude laisse un certain nombre de questions sans réponse : notamment, combien de personnes auraient trouvé du travail sans le nouveau système de suivi, quel est l'effet de signal du système, c'est-à-dire l'effet d'activation éventuel dû au fait que le système a été instauré et est maintenant connu des chômeurs, quelle différence y a-t-il entre les nouvelles entrées dans le système et les chômeurs de très longue durée (le «stock»)?

²⁵ Ceci ne peut pas être prouvé à l'aide des analyses de la présente étude. Il est en outre toujours très difficile de déterminer l'effet net de mesures relatives au marché du travail parce qu'il y a beaucoup de facteurs différents (conjoncture, caractéristiques des demandeurs d'emploi, politique) qui peuvent influencer la probabilité de trouver un emploi.

²⁶ Le groupe des chômeurs de très longue durée («stock») ne faisait pas partie du groupe cible de la présente étude. De ce fait, cette présomption ne peut être confirmée à l'aide des résultats de l'enquête ou à l'aide de l'analyse des fichiers ONEm.

Certaines données soulèvent de nouvelles questions : comment se fait-il que l'on ait une occupation aussi faible des personnes à qualifications réduites alors qu'il semble toujours y avoir une demande de main-d'œuvre peu qualifiée, à quel point le mécanisme de contrôle et de suspension est-il efficace (la probabilité de subir un contrôle pourrait-elle avoir les mêmes effets que le fait de convoquer systématiquement tout le monde à un entretien de contrôle (cf. explications relatives à l'effet de la lettre d'information décrites par Cockx et al, 2007), quels sont les effets conjoints possibles des actions d'accompagnement préventives et curatives ?, les différences régionales en termes d'accompagnement sont-elles effectivement aussi grandes et pourquoi ?,... Il y a donc encore là matière à investigation.

- A côté des objectifs cités ci-dessus, l'accord de coopération entre l'autorité fédérale et les Régions/la Communauté germanophone contient bon nombre de directives pour l'application de la procédure, par exemple pour définir le groupe cible, pour le screening du comportement de recherche, les actions d'accompagnement, les tâches et engagements de l'Etat fédéral et des Régions et l'articulation entre les deux niveaux de pouvoirs. Il serait intéressant de confronter les accords passés dans le cadre de l'accord de coopération aux résultats sur le terrain pour en arriver ainsi à une évaluation plus structurée.

ANNEXE 1 : TABLEAUX DE REPRESENTATIVITE

Tableau 23 : Profil et représentativité des non-suspendus, selon le sexe, par région, âge et phase dans la procédure

	Population/groupe cible de la recherche						Echantillon					
	Homme		Femme		Total		Homme		Femme		Total	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Région												
Flandre	8212	46,9%	9286	53,1%	17498	100	507	41,7%	710	58,3%	1217	100
Wallonie	8948	50,0%	8937	50,0%	17885	100	740	44,1%	938	55,9%	1678	100
Bruxelles	4107	54,9%	3373	45,1%	7480	100	422	51,5%	397	48,5%	819	100
Total	21267	49,6%	21596	50,4%	42863	100%	1669	44,9%	2045	55,1%	3714	100%
Age												
Dispo1	15073	49,2%	15555	50,8%	30628	100	871	43,7%	1123	56,3%	1994	100
Dispo2	5285	50,7%	5137	49,3%	10422	100	623	46,4%	721	53,6%	1344	100
Dispo3	909	50,1%	904	49,9%	1813	100	175	46,5%	201	53,5%	376	100
Total	21267	49,6%	21596	50,4%	42863	100%	1669	44,9%	2045	55,1%	3714	100%
Contrôle3	2442	48,8%	2564	51,2%	5006	100%	722	51,0%	695	49,0%	1417	100%
Phase dans la procédure												
Sous-groupe 1	16485	49,1%	17114	50,9%	33599	100	842	42,2%	1154	57,8%	1996	100
Sous-groupe 2	3357	50,5%	3284	49,5%	6641	100	655	47,6%	722	52,4%	1377	100
Sous-groupe 3	69	62,7%	41	37,3%	110	100	15	53,6%	13	46,4%	28	100
Sous-groupe 4	1356	54,0%	1157	46,0%	2513	100	157	50,2%	156	49,8%	313	100
Total	21267	49,6%	21596	50,4%	42863	100,0%	1669	44,9%	2045	55,1%	3714	100%

Tableau 24 : Profil et représentativité des **non-suspendus**, selon la **nationalité**, par région, âge et phase dans la procédure

	Population						Echantillon					
	Belge		Non Belge		Total		Belge		Non Belge		Total	
	Nombre	Poucentage	Nombre	Poucentage	Nombre	Poucentage	Nombre	Poucentage	Nombre	Poucentage	Nombre	Poucentage
Région												
Flandre	16295	93,1%	1203	6,9%	17498	100	1135	93,3%	82	6,7%	1217	100
Wallonie	16302	91,1%	1583	8,9%	17885	100	1487	88,6%	191	11,4%	1678	100
Bruxelles	5806	77,6%	1674	22,4%	7480	100	580	70,8%	239	29,2%	819	100
Total	38403	89,6%	4460	10,4%	42863	100%	3202	86,2%	512	13,8%	3714	100%
Age												
Dispo1	27841	90,9%	2787	9,1%	30628	100	1791	89,8%	203	10,2%	1994	100
Dispo2	8516	81,7%	1906	18,3%	10422	100	1080	80,4%	264	19,6%	1344	100
Dispo3	1575	86,9%	238	13,1%	1813	100	331	88,0%	45	12,0%	376	100
Total	37932	88,5%	4931	11,5%	42863	100%	3202	86,2%	512	13,8%	3714	100%
Contrôle3	4447	88,8%	559	11,2%	5006	100%	1264	89,2%	153	10,8%	1417	100%
Phase dans la procédure												
Sous-groupe 1	29960	89,2%	3639	10,8%	33599	100	1727	86,5%	269	13,5%	1996	100
Sous-groupe 2	5774	86,9%	867	13,1%	6641	100	1192	86,6%	185	13,4%	1377	100
Sous-groupe 3	100	90,9%	10	9,1%	110	100	27	96,4%	1	3,6%	28	100
Sous-groupe 4	2098	83,5%	415	16,5%	2513	100	256	81,8%	57	18,2%	313	100
Total	37932	88,5%	4931	11,5%	42863	100%	3202	86,2%	512	13,8%	3714	100%

Tableau 25 : Profil et représentativité des **non-suspendus**, selon le **niveau d'étude**, par région, âge et phase dans la procédure

	Population/groupe cible de la recherche												Echantillon											
	Très faible		Faible		Moyen		Haut		Autre		Total		Très faible		Faible		Moyen		Haut		Autre		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Région																								
Flandre	2299	13,1%	3080	17,6%	6216	35,5%	5267	30,1%	636	3,6%	17498	100	179	14,7%	222	18,2%	465	38,2%	312	25,6%	39	3,2%	1217	100
Wallonie	2045	11,4%	3289	18,4%	6515	36,4%	5376	30,1%	660	3,7%	17885	100	225	13,4%	351	20,9%	619	36,9%	430	25,6%	53	3,2%	1678	100
Bruxelles	467	6,2%	995	13,3%	1985	26,5%	2182	29,2%	1851	24,7%	7480	100	47	5,7%	101	12,3%	156	19,0%	220	26,9%	295	36,0%	819	100
Total	4811	11,2%	7364	17,2%	14716	34,3%	12825	29,9%	3147	7,3%	42863	100%	451	12,1%	674	18,1%	1240	33,4%	962	25,9%	387	10,4%	3714	100%
Age																								
Dispo1	2415	7,9%	4616	15,1%	11103	36,3%	10744	35,1%	1750	5,7%	30628	100	132	6,6%	294	14,7%	732	36,7%	677	34,0%	159	8,0%	1994	100
Dispo2	1886	18,1%	2283	21,9%	3158	30,3%	1847	17,7%	1248	12,0%	10422	100	216	16,1%	277	20,6%	420	31,3%	234	17,4%	197	14,7%	1344	100
Dispo3	510	28,1%	465	25,6%	455	25,1%	234	12,9%	149	8,2%	1813	100	103	27,4%	103	27,4%	88	23,4%	51	13,6%	31	8,2%	376	100
Total	4811	11,2%	7364	17,2%	14716	34,3%	12825	29,9%	3147	7,3%	42863	100%	451	12,1%	674	18,1%	1240	33,4%	962	25,9%	387	10,4%	3714	100
Contrôle3	1622	32,4%	1247	24,9%	1173	23,4%	594	11,9%	370	7,4%	5006	100%	427	30,1%	349	24,6%	347	24,5%	179	12,6%	115	8,1%	1417	100
Phase dans la procédure																								
Sous-groupe 1	3517	10,5%	5512	16,4%	11323	33,7%	10952	32,6%	2295	6,8%	33599	100	249	12,5%	336	16,8%	636	31,9%	586	29,4%	189	9,5%	1996	100
Sous-groupe 2	817	12,3%	1191	17,9%	2454	37,0%	1616	24,3%	563	8,5%	6641	100	149	10,8%	254	18,4%	486	35,3%	342	24,8%	146	10,6%	1377	100
Sous-groupe 3	15	13,6%	22	20,0%	38	34,5%	30	27,3%	5	4,5%	110	100	3	10,7%	7	25,0%	8	28,6%	10	35,7%	0	0,0%	28	100
Sous-groupe 4	462	18,4%	639	25,4%	901	35,9%	227	9,0%	284	11,3%	2513	100	50	16,0%	77	24,6%	110	35,1%	24	7,7%	52	16,6%	313	100
Total	4811	11,2%	7364	17,2%	14716	34,3%	12825	29,9%	3147	7,3%	42863	100%	451	12,1%	674	18,1%	1240	33,4%	962	25,9%	387	10,4%	3714	100%

Tableau 26 : Profil et représentativité des **suspendus**, selon le sexe, par région, âge et phase dans la procédure

Stock + flux	Population/groupe cible de la recherche						Echantillon					
	Homme		Femme		Total		Homme		Femme		Total	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Région												
Flandre	896	58,3%	642	41,7%	1538	100	61	54,0%	52	46,0%	113	100
Wallonie	1194	57,9%	868	42,1%	2062	100	106	56,7%	81	43,3%	187	100
Bruxelles	557	68,9%	252	31,1%	809	100%	31	73,8%	11	26,2%	42	100
Total	2647	60,0%	1762	40,0%	4409	100%	198	57,9%	144	42,1%	342	100%
Age												
Dispo1	1955	60,9%	1256	39,1%	3211	100	139	57,4%	103	42,6%	242	100
Dispo2	646	57,7%	473	42,3%	1119	100	55	61,1%	35	38,9%	90	100
Dispo3	46	58,2%	33	41,8%	79	100	4	40,0%	6	60,0%	10	100
Total	2647	60,0%	1762	40,0%	4409	100%	198	57,9%	144	42,1%	342	100%
Phase dans la procédure												
Sous-groupe 5	1462	56,8%	1111	43,2%	2573	100	61	43,9%	78	56,1%	139	100
Sous-groupe 6	1185	64,5%	651	35,5%	1836	100	137	67,5%	66	32,5%	203	100
Total	2647	60,0%	1762	40,0%	4409	100%	198	57,9%	144	42,1%	342	100%

Tableau 27: Profil et représentativité des **suspendus**, selon la nationalité, par région, âge et phase dans la procédure

Stock + flux	Population						Echantillon					
	Belge		Non Belge		Total		Belge		Non Belge		Total	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
Région												
Flandre	1365	88,8%	173	11,2%	1538	100	101	89,4%	12	10,6%	113	100
Wallonie	1867	90,5%	195	9,5%	2062	100	171	91,4%	16	8,6%	187	100
Bruxelles	620	76,6%	189	23,4%	809	100	32	76,2%	10	23,8%	42	100
Total	3852	87,4%	557	12,6%	4409	100%	304	88,9%	38	11,1%	342	100%
Age												
Dispo1	2863	89,2%	348	10,8%	3211	100	220	90,9%	22	9,1%	242	100
Dispo2	924	82,6%	195	17,4%	1119	100	75	83,3%	15	16,7%	90	100
Dispo3	65	82,3%	14	17,7%	79	100	9	90,0%	1	10,0%	10	100
Total	3852	87,4%	557	12,6%	4409	100%	304	88,9%	38	11,1%	342	100%
Phase dans la procédure												
Sous-groupe 5	2221	86,3%	352	13,7%	2573	100	128	92,1%	11	7,9%	139	100
Sous-groupe 6	1631	88,8%	205	11,2%	1836	100	176	86,7%	27	13,3%	203	100
Total	3852	87,4%	557	12,6%	4409	100%	304	88,9%	38	11,1%	342	100%

Tableau 28 : Profil et représentativité des **suspendus**, selon le niveau d'étude, par région, âge et phase dans la procédure

Stock + flux	Population/groupe cible de la recherche												Echantillon											
	Très faible		Faible		Moyen		Haut		Autre		Total		Très faible		Faible		Moyen		Haut		Autre		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Région																								
Flandre	358	23,3%	587	38,2%	435	28,3%	99	6,4%	59	3,8%	1538	100	31	27,4%	42	37,2%	31	27,4%	7	6,2%	2	1,8%	113	100
Wallonie	606	29,4%	795	38,6%	510	24,7%	57	2,8%	94	4,6%	2062	100	54	28,9%	71	38,0%	43	23,0%	7	3,7%	12	6,4%	187	100
Bruxelles	184	22,7%	269	33,3%	182	22,5%	63	7,8%	111	13,7%	809	100	11	26,2%	12	28,6%	9	21,4%	3	7,1%	7	16,7%	42	100
Total	1148	26,0%	1651	37,4%	1127	25,6%	219	5,0%	264	6,0%	4409	100%	96	28,1%	125	36,5%	83	24,3%	17	5,0%	21	6,1%	342	100%
Age																								
Dispo1	780	24,3%	1274	39,7%	866	27,0%	123	3,8%	168	5,2%	3211	100	55	22,7%	99	40,9%	69	28,5%	7	2,9%	12	5,0%	242	100
Dispo2	342	30,6%	354	31,6%	246	22,0%	89	8,0%	88	7,9%	1119	100	38	42,2%	25	27,8%	13	14,4%	8	8,9%	6	6,7%	90	100
Dispo3	26	32,9%	23	29,1%	15	19,0%	7	8,9%	8	10,1%	79	100	3	30,0%	1	10,0%	1	10,0%	2	20,0%	3	30,0%	10	100
Total	1148	26,0%	1651	37,4%	1127	25,6%	219	5,0%	264	6,0%	4409	100%	96	28,1%	125	36,5%	83	24,3%	17	5,0%	21	6,1%	342	100%
Phase dans la procédure																								
Sous-groupe 5	521	20,2%	862	33,5%	735	28,6%	178	6,9%	177	6,9%	2573	100	32	23,0%	46	33,1%	40	28,8%	11	7,9%	10	7,2%	139	100
Sous-groupe 6	527	28,7%	789	43,0%	392	21,4%	41	2,2%	87	4,7%	1836	100	64	31,5%	79	38,9%	43	21,2%	6	3,0%	11	5,4%	203	100
Total	1148	26,0%	1651	37,4%	1127	25,6%	219	5,0%	264	6,0%	4409	100%	96	28,1%	125	36,5%	83	24,3%	17	5,0%	21	6,1%	342	100%

ANNEXE 2 : TABLEAUX DU CHAPITRE 7 ANALYSE GLOBALE

Tableau 29 : Indicateurs pour l'employabilité selon le niveau d'étude

	A suivi une formation (Q8)		A fait appel au service régional de l'emploi (Q9)	Le service régional de l'emploi assure une formation (Q9)
	Occupés	Non occupés	Occupés + non occupés	Occupés + non occupés
Niveau d'étude				
Très faible	29,3%	29,3%	76,0%	49,0%
Faible	33,6%	28,7%	76,3%	45,6%
Moyen	33,5%	27,9%	75,9%	47,1%
Haut	34,8%	33,8%	73,1%	41,3%
Autre	30,8%	31,9%	77,2%	48,5%
Total	33,5%	29,7%	74,7%	45,6%

Tableau 30 : Indicateurs (Q3, Q4, Q5) pour le comportement de recherche des occupés

	Cherche du travail au moment de l'enquête (Q3)	Fréquence de recherches d'offre d'emploi (Q4)					Nombre de candidatures (Q5)	
		0	1 à 7	8 à 14	15 à 21	22 à 28	Aucune	Min 1
Niveau d'étude								
Très faible	31,9%	11,6%	28,1%	32,9%	23,8%	3,7%	4,6%	61,1%
Faible	34,2%	11,4%	15,7%	37,7%	27,8%	7,5%	3,1%	67,4%
Moyen	26,4%	5,1%	15,1%	38,2%	35,5%	6,1%	1,6%	68,6%
Haut	27,0%	5,0%	14,8%	42,4%	33,0%	4,8%	1,9%	78,0%
Autre	39,9%	10,7%	22,9%	37,9%	25,7%	2,9%	2,5%	70,5%
Total	29,2%	7,0%	16,8%	39,1%	31,8%	5,4%	2,2%	71,5%
Situation familiale								
Chef de famille	6,4%	8,1%	19,8%	38,0%	29,7%	4,4%	0,3%	12,1%
Cohabitant	15,2%	6,9%	15,3%	39,8%	32,5%	5,6%	1,5%	44,6%
Isolé	7,7%	6,2%	18,6%	37,6%	31,6%	5,9%	0,4%	14,6%
Total	29,2%	7,0%	16,8%	39,1%	31,8%	5,4%	2,2%	71,5%

Tableau 31 : Indicateurs (Q3, Q4, Q5) pour le comportement de recherche des non-occupés

	Cherche du travail au moment de l'enquête (Q3)	Fréquence de recherches d'offre d'emploi (Q4)					Nombre de candidatures(Q5)	
		0	1 à 7	8 à 14	15 à 21	22 à 28	Aucune	Min 1
Niveau d'étude								
Très faible	76,7%	15,0%	18,8%	36,6%	23,7%	5,9%	4,6%	63,3%
Faible	77,8%	12,0%	13,0%	35,9%	30,5%	8,7%	3,0%	69,6%
Moyen	81,3%	10,0%	11,2%	37,9%	34,8%	6,1%	3,4%	73,7%
Haut	87,8%	6,3%	9,0%	37,2%	40,5%	7,0%	2,5%	77,6%
Autre	82,4%	9,3%	18,6%	35,2%	32,4%	4,5%	1,4%	65,1%
Total	81,0%	10,5%	13,4%	36,8%	32,7%	6,6%	3,1%	70,8%
Situation familiale								
Chef de famille	27,2%	10,5%	14,8%	36,2%	31,7%	7,0%	0,8%	21,8%
Cohabitant	34,4%	10,7%	13,1%	38,2%	32,7%	5,3%	1,5%	31,4%
Isolé	19,0%	7,8%	12,1%	35,1%	36,2%	8,8%	0,5%	17,1%
Total	81,0%	10,5%	13,4%	36,8%	32,7%	6,6%	3,1%	70,8%

Tableau 32 : Indicateurs pour le comportement de recherche (Q12 et Q13), occupés et non-occupés

	Qu'avez-vous fait suite au dernier contact avec l'ONEm (Q12)		Comportement de recherche suite au dernier contact avec l'ONEm (Q13)	
	A fait quelque chose	N'a rien fait	A modifié le comportement de recherche	N'a pas modifié le comportement de recherche
Niveau d'étude				
Très faible	87,8%	4,0%	55,9%	28,1%
Faible	89,2%	4,4%	51,2%	38,0%
Moyen	86,1%	5,8%	45,4%	43,1%
Haut	76,5%	12,5%	36,0%	53,7%
Autre	86,1%	2,8%	60,9%	26,1%
Total	84,5%	6,6%	47,1%	41,1%
Situation familiale				
Chef de famille	23,6%	0,8%	15,3%	8,0%
Cohabitant	42,8%	4,4%	21,5%	24,5%
Isolé	17,5%	1,4%	10,1%	8,6%
Total	84,5%	6,6%	47,1%	41,1%