

December 2024

POLICY BRIEF N°24.06

Recherche empirique sur l'effet du conseil sur la durée du chômage

Policy Brief réalisé à partir du séminaire de Amelie Schiprowski (Université de Bonn) organisé par le Dulbea et le Forem sur les papiers Schiprowski (2020) et Schiprowski et al. (2024). *Policy Brief* préparé par Benjamine Dejardin

APERÇU

Dans un séminaire organisé par le Dulbea et le service Veille, analyse et prospective du Forem dans le cadre d'une série de séminaires sur les politiques d'emploi, Amelie Schiprowski a présenté les papiers de Schiprowski (2020) et Schiprowski et al. (2024), dont elle est co-autrice et qui étudie l'effet du conseil sur la recherche d'emploi et la durée du chômage. Cette note est une synthèse de ce séminaire.

L'étude de Schiprowski (2020) utilise une méthode quasi-expérimentale basée sur les absences imprévues des conseillers, ce qui permet d'isoler l'effet causal des entretiens sur la probabilité de retour à l'emploi, en s'appuyant sur des données suisses couvrant la période de 2010 à 2012. Les résultats montrent que l'absence d'un conseiller prolonge significativement la durée du chômage, malgré les remplacements partiels par d'autres conseillers. Ils mettent également en lumière l'importance de la productivité des conseillers dans l'efficacité du processus de réinsertion : un conseiller plus performant réduit davantage la durée du chômage, tandis que l'absence d'un conseiller moins productif peut parfois être compensée par un remplaçant plus efficace. Bien que les mécanismes spécifiques d'un conseil efficace ne soient pas encore complètement identifiés, les données confirment que le conseil personnalisé exerce une influence significative sur la réinsertion professionnelle.

ÉLÉMENTS-CLÉS

- ▶ **Une absence imprévue d'un conseiller** au cours des trois premiers mois de chômage **réduit de 2 points de pourcentage la probabilité de sortie du chômage**. En moyenne, l'annulation d'un entretien **allonge la durée du chômage de 12 jours**
- ▶ Bien que 50 % des entretiens annulés soient remplacés par un autre conseiller, **la charge de travail accrue diminue l'efficacité de ces entretiens**.
- ▶ Bien que les déterminants d'un conseil efficace ne soient pas encore tout à fait identifiés dans la littérature, la productivité des conseillers joue un rôle crucial : **l'absence d'un conseiller très productif entraîne une prolongation plus marquée de la durée du chômage**.
- ▶ Il y a une **légère augmentation du temps consacré à la recherche d'emploi à l'approche des entretiens** avec les conseillers, mais cet effet s'estompe rapidement après l'entretien, suggérant une influence à **court terme**. Cependant, ce résultat ne renseigne pas sur la qualité des recherches effectuées.

INTRODUCTION

Le chômage engendre de nombreux problèmes tant sur le plan macroéconomique, tels que la diminution du revenu national et l'aggravation des inégalités, que sur le plan microéconomique, en affectant la santé et le bien-être des individus. L'une des causes du chômage réside dans une inadéquation entre les compétences des demandeurs d'emploi et les exigences du marché du travail. Plusieurs facteurs expliquent cette inadéquation, notamment un manque d'informations sur les offres d'emploi disponibles et des efforts de recherche parfois sous-optimaux. Afin de pallier ces difficultés, le conseil en recherche d'emploi est devenu une intervention clé pour améliorer l'appariement entre l'offre et la demande sur le marché du travail. Les conseillers jouent un rôle crucial dans le processus de réinsertion professionnelle, apportant un soutien personnalisé dans la recherche d'emploi ainsi qu'une dimension sociale et humaine importante. Plusieurs études cherchent à identifier les interventions les plus efficaces pour réduire la durée du chômage. Ce policy brief se concentre sur deux papiers de Amelie Schiprowski qui examine l'impact du conseil individuel sur la recherche d'emploi et le rôle déterminant des conseillers dans ce processus.

MÉTHODOLOGIE EMPIRIQUE

Dans son étude, Schiprowski (2020) utilise des données individuelles issues de l'assurance-chômage suisse, couvrant environ 380 000 entrées au chômage entre 2010 et 2012. À leur inscription, les demandeurs d'emploi sont assignés de manière quasi-aléatoire à des conseillers en fonction de leur disponibilité. En moyenne, chaque chômeur participe à trois entretiens d'environ 40 minutes au cours des six premiers mois de chômage, la durée moyenne totale de chômage étant d'environ sept mois.

L'estimation de l'effet du nombre d'entretiens de conseil sur la durée de chômage est complexe, car ce nombre n'est pas déterminé de manière aléatoire : il dépend souvent de facteurs liés aux caractéristiques individuelles des demandeurs d'emploi. Ainsi, il ne suffit pas de comparer directement les chômeurs ayant eu plus d'entretiens à ceux en ayant eu moins, car les différences pourraient être attribuées à d'autres variables non observées. Pour surmonter ce problème, l'auteure utilise une approche *quasi-expérimentale* ingénieuse basée sur les absences imprévues des conseillers. L'idée est la suivante : les absences inattendues des conseillers entraînent des annulations d'entretiens pour certains demandeurs d'emploi, introduisant ainsi une source de variation exogène dans le nombre d'entretiens reçus, indépendamment des caractéristiques des chômeurs. En moyenne, le taux d'absentéisme est de 3,3 %, et environ la moitié des entretiens annulés sont reprogrammés avec un autre conseiller. Amelie Schiprowski se concentre sur les entretiens ayant lieu au cours des six premiers mois de chômage.

La méthode consiste à comparer des demandeurs d'emploi assignés au même conseiller mais à des moments différents : l'un bénéficiant de la disponibilité du conseiller, l'autre subissant une absence imprévue qui réduit le nombre d'entretiens. En observant leurs durées respectives de chômage, l'auteure peut isoler l'effet causal des entretiens sur la probabilité de retour à l'emploi. De plus, l'analyse examine si cet effet varie selon les caractéristiques des demandeurs d'emploi et si les absences impactent également la performance des conseillers remplaçants en raison d'une charge de travail accrue.

RÉSULTATS

La Figure 1 illustre l'impact des absences des conseillers sur le nombre d'entretiens (panel a) et sur la probabilité de sortie du chômage au cours des six premiers mois (panel b). Sur l'axe des abscisses, on observe la période d'absence du conseiller, tandis que l'axe des ordonnées montre l'effet de ces absences sur la probabilité de sortie du chômage, exprimée en points de pourcentage. Les points gris, situés au-delà des six premiers mois, représentent des tests placebo. Ces points confirment que les absences à venir n'ont aucun impact sur la situation actuelle des demandeurs d'emploi, garantissant ainsi la robustesse des résultats.

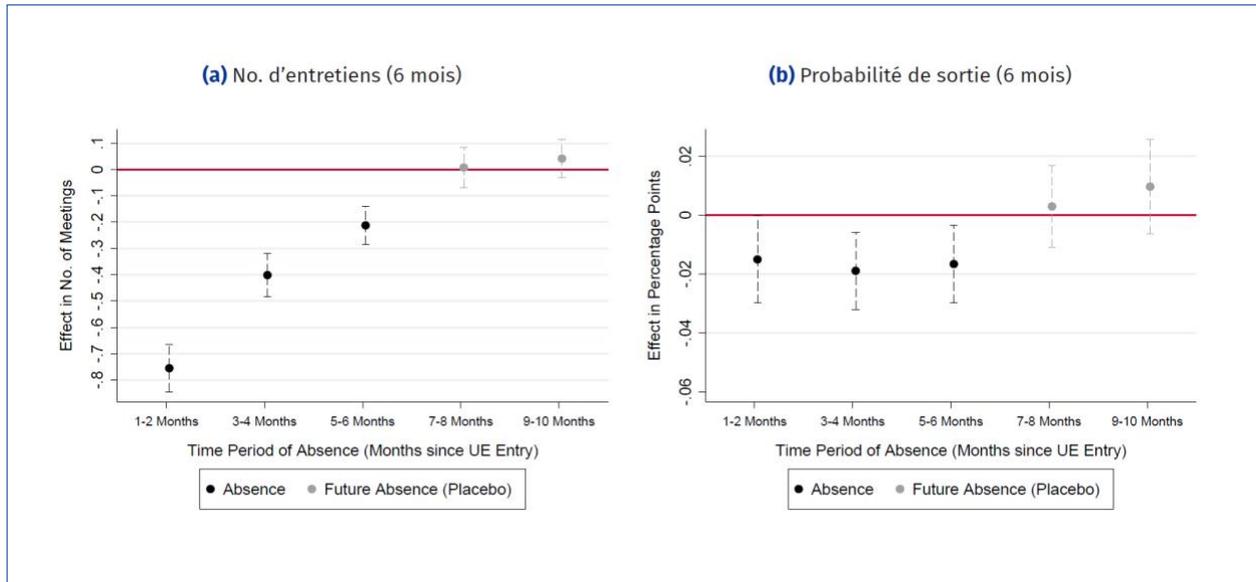


Figure 1. Effets des absences sur le nombre d'entretiens et la sortie du chômage

Source : Schiprowski (2020)

Le panel (a) de la Figure 1 confirme qu'une absence d'un conseiller réduit le nombre d'entretiens réalisés durant les six premiers mois suivant l'entrée au chômage. Plus précisément, le panel (b) montre que si un conseiller est absent au moins une fois entre le troisième et le quatrième mois de chômage, la probabilité de sortie du chômage pour le demandeur d'emploi diminue d'environ 2 points de pourcentage. En moyenne, l'annulation d'un entretien prolonge la durée de chômage de 12 jours. Ce chiffre constitue probablement une estimation prudente, puisque la moitié des entretiens annulés sont réassignés à d'autres conseillers. Ce résultat suggère que la présence du conseiller joue un rôle crucial dans le processus de réinsertion professionnelle.

Un autre aspect essentiel est l'impact de la productivité du conseiller sur l'efficacité de l'accompagnement. La Figure 2 examine cet effet en comparant les absences en fonction de la productivité du conseiller. Cette productivité est mesurée à partir de la sortie de chômage à moyen-terme des chercheurs d'emploi conseillés, en tenant compte de plusieurs variables telles que les conditions de travail, les ressources disponibles dans les agences locales, et les caractéristiques des demandeurs d'emploi. Sur l'axe des abscisses, les conseillers sont classés par quintiles de productivité, du premier quintile (Q1) représentant les 20 % de conseillers les plus performants, au cinquième (Q5), les moins performants. Sur l'axe des ordonnées, on observe

l'impact des absences sur la durée de chômage, mesurée en nombre de jours supplémentaires ou réduits.

Les résultats montrent que lorsqu'un conseiller très productif (Q1) s'absente, la durée de chômage augmente en moyenne de plus de 20 jours. En revanche, pour les conseillers les moins productifs (Q5), leurs absences sont souvent compensées par l'intervention d'un collègue plus performant, réduisant ainsi la durée de chômage des demandeurs d'emploi. Ces résultats révèlent une importante hétérogénéité dans l'efficacité des conseillers, qui ne s'explique pas uniquement par l'usage de mesures spécifiques comme les formations ou les sanctions. Le « facteur humain » apparaît comme un élément déterminant dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi, soulignant l'importance de la qualité du conseil.

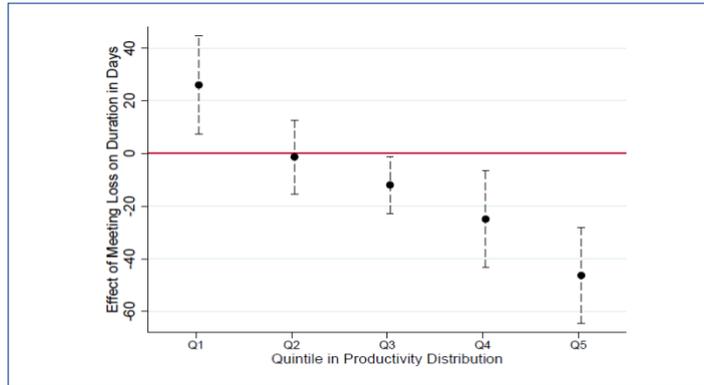


Figure 2. L'effet des absences de conseillers selon leur productivité sur la sortie du chômage

Source : Schiprowski (2020)

Le « facteur humain » apparaît comme un élément déterminant dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi, soulignant l'importance de la qualité du conseil.

Le papier de Cederlöf et al. (2021) met en évidence que les conseillers jouent un rôle significatif dans la réduction de la durée du chômage et dans l'amélioration de la qualité des emplois trouvés. Cependant, il reste difficile d'identifier précisément les caractéristiques des conseillers qui expliquent cette efficacité. L'étude apporte certaines indications, montrant par exemple qu'un conseiller ayant une expérience dans le secteur privé est plus performant pour accompagner les chercheurs d'emploi visant ce même secteur, ou qu'un conseiller d'origine étrangère tend à être moins efficace lorsqu'il conseille un demandeur d'emploi également d'origine étrangère. Les résultats révèlent aussi que, de manière générale, les femmes conseillères sont plus efficaces que leurs homologues masculins pour accompagner les demandeurs d'emploi.

Dans l'étude de Schiprowski et al. (2024), l'accent est mis sur l'impact des entretiens de conseil sur l'effort de recherche d'emploi des demandeurs d'emploi, en s'appuyant sur une enquête à haute fréquence. Les résultats montrent une légère augmentation du temps consacré à la recherche d'emploi à l'approche des entretiens avec les conseillers, mais cet effet s'estompe rapidement après l'entretien, suggérant une influence à court terme. Toutefois, ces résultats ne permettent pas d'exclure un effet plus large des conseillers sur le comportement de recherche d'emploi. Premièrement, l'enquête mesure uniquement les variations du temps consacré à la recherche, tandis que les conseillers pourraient induire une augmentation permanente de l'effort global sur l'ensemble de la période de chômage. Deuxièmement, l'aspect qualitatif de la recherche d'emploi n'est pas pris en compte dans cette analyse. Il est donc possible que les conseils prodigués influencent davantage la qualité des démarches de recherche d'emploi que la quantité de temps passé à chercher.

IMPLICATIONS EN MATIÈRE DE POLITIQUE PUBLIQUE

Les résultats de l'étude de Schiprowski (2020) révèlent plusieurs points importants : premièrement, l'absence d'un conseiller prolonge la durée du chômage des demandeurs d'emploi,

soulignant ainsi l'importance du conseil dans le processus de réinsertion sur le marché du travail. En moyenne, l'absence d'un conseiller augmente la durée du chômage de 12 jours. Deuxièmement, bien que 50 % des entretiens annulés soient remplacés par un autre conseiller, la charge de travail accrue réduit l'efficacité de ces entretiens. Troisièmement, les effets varient selon la productivité du conseiller : l'absence d'un conseiller productif allonge la durée du chômage, tandis que l'absence d'un conseiller moins productif peut réduire cette durée. Cela s'explique par le fait que les conseillers plus productifs remplacent parfois les moins performants, réduisant ainsi la durée du chômage. En revanche, l'efficacité d'un entretien mené par un conseiller très productif est difficilement compensable lorsqu'il est remplacé par un conseiller moins performant.

Ces résultats montrent que réduire la charge de travail des conseillers, en diminuant le nombre de dossiers par conseiller, permettrait d'augmenter le temps consacré à chaque demandeur d'emploi, améliorant ainsi les chances de retour rapide à l'emploi. Toutefois, il ne suffit pas d'augmenter la fréquence des interactions entre conseillers et demandeurs d'emploi : la qualité de ces interactions est cruciale. Il devient donc essentiel d'investir dans la formation et l'amélioration des compétences des conseillers, ainsi que d'attirer des profils plus qualifiés en augmentant les salaires ou en améliorant les conditions de travail. En outre, des recherches supplémentaires sont nécessaires pour identifier les interventions les plus efficaces et s'adapter aux évolutions récentes du marché de l'emploi, notamment celles engendrées par la pandémie de COVID-19 et l'essor de l'intelligence artificielle. Les présents résultats sont en effet basés sur des données se situant avant ces deux événements majeurs.

RÉFÉRENCES PRINCIPALES

- ▶ Cederlöf, J., Söderström, M., & Vikström, J. (2021). What makes a good caseworker? (No. 2021: 9). Working Paper.
- ▶ Schiprowski, A. (2020). The role of caseworkers in unemployment insurance: Evidence from unplanned absences. *Journal of Labor Economics*, 38(4), 1189-1225.
- ▶ Schiprowski, A., Schmidtke, J., Schmieder, J., & Trenkle, S. (2024). The effects of unemployment insurance caseworkers on job search effort." *AEA Papers and Proceedings*, 114: 567-71.



Département d'économie
appliquée de l'ULB



▶ dulbea.ulb.be

▶ +32 (2) 650 41 11 • dulbea@ulb.be

▶ Avenue Franklin D. Roosevelt 50, CP140

▶ B-1050 Brussels

▶  [@dulbea_ulb](https://twitter.com/dulbea_ulb)

▶  [Dulbea ULB](https://www.linkedin.com/company/dulbea-ulb)

▶  [Dulbea ULB](https://www.youtube.com/channel/UC...)