

Conseil de l'Emploi, des Revenus et de la Cohésion sociale

POLITIQUES ET INSTITUTIONS BRITANNIQUES D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

Céline GRATADOUR

LES *PAPIERS* DU CERC

N° 2005 - 04

Décembre 2005

CONSEIL DE L'EMPLOI, DES REVENUS ET DE LA COHÉSION SOCIALE

113, rue de Grenelle 75007 – Paris

Tél : 01 53 85 15 00 – Fax : 01 53 85 15 21

cerc@cerc.gouv.fr - www.cerc.gouv.fr

POLITIQUES ET INSTITUTIONS BRITANNIQUES D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

Céline GRATADOUR*

Ce document de travail n'engage que son auteur. L'objet de sa diffusion est de stimuler le débat et d'appeler commentaires et critiques.

(*) Céline Gratadour était rapporteure au CERC, Conseil de l'Emploi, des Revenus et de la Cohésion sociale, au moment de la rédaction de ce document.

RÉSUMÉ

Le marché du travail britannique est souvent pris en modèle pour la réduction massive du chômage qu'il a connu pendant les dix dernières années, d'autant plus que la part du chômage de longue durée, dans l'ensemble du chômage, s'est résorbée en parallèle. Le repli du chômage a été acquis alors que paradoxalement, la collectivité nationale consacre relativement peu de moyens, par rapport aux autres pays européens, à l'indemnisation du chômage.

L'indemnisation est forfaitaire et de courte durée. La disponibilité du demandeur d'emploi et les démarches de recherches d'emploi entreprises sont vérifiées toutes les deux semaines. En cas de refus d'emploi ou de formation, le demandeur s'expose à des sanctions.

En proportion de la richesse nationale, les moyens consacrés à l'accompagnement des demandeurs d'emploi sont relativement modestes mais concentrés sur ceux dont l'employabilité est jugée la plus restreinte. En effet, les dispositifs d'accompagnement intensifs (New Deal for ...) sont segmentés en fonction de l'allocation perçue et de la durée du chômage, mais aussi de l'âge et du statut familial. Par ailleurs, certains programmes sont spécifiquement adaptés au contexte local (Employment Zones, Action Team for Jobs).

Afin de mettre en œuvre ces différents dispositifs, le Service Public de l'Emploi s'est réformé en profondeur. Les guichets d'accueil uniques, assurent le suivi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi ou les dirigent vers des prestataires privés ou associatifs qu'ils ont sélectionné. Le pilotage d'ensemble du système et les décisions stratégiques sont du ressort du ministère du Travail et des Pensions.

Mots-clés : Politiques d'emploi, retour à l'emploi, assurance chômage, agence de l'emploi, garantie de ressources, évaluation, institutions, acteurs.

Classification JEL : E24, H55, I38, J23, J65, J68.

INTRODUCTION

Chargé par le Premier ministre d'un rapport sur l'aide au retour à l'emploi en France, le CERC ne s'est pas limité à l'analyse des dispositifs français, il a jugé éclairant d'étudier certaines expériences étrangères. C'est ainsi que plusieurs rapporteurs ont réalisé des missions d'étude dans cinq pays : le Royaume-Uni, la Suède, le Danemark, les Pays-Bas et l'Allemagne. Ce document présente l'architecture du système britannique de traitement du chômage et analyse ses modalités de fonctionnement.

La mission d'étude s'est déroulée du 7 au 10 juin 2005. Elle a été organisée par les services de l'ambassade de Grande-Bretagne en France et à Londres par le Department for Work and Pensions (DWP)¹.

Nous avons rencontré le conseiller social du Premier ministre, des membres du Cabinet Office, du Department for Work and Pensions, la direction nationale des *Jobcentre Plus*, des représentants d'organisations patronales et syndicales, des chercheurs d'un institut indépendant (Policy Studies Institute).

Nous avons également visité des sites d'accueil des demandeurs d'emploi, dans une antenne *Jobcentre Plus* et dans les locaux d'un opérateur privé travaillant dans le cadre du programme des Employment Zones. Dans les deux cas, nous avons ensuite échangé avec les conseillers chargés de l'accompagnement sur leurs pratiques professionnelles.

Ce document s'est fondé sur l'étude de terrain, que nous avons pu rapprocher des entretiens effectués en France dans le cadre de la préparation du rapport. Il s'appuie également sur des documents et rapports publiés par le DWP, ainsi que sur les travaux d'évaluation conduits par plusieurs équipes de recherche.

Dans son rapport *Aider au retour à l'emploi*, le CERC compare les principaux aspects du système français avec ceux des cinq pays étudiés. Les systèmes d'aide au retour à l'emploi dans les cinq pays sélectionnés font également l'objet d'une présentation synthétique en annexe de ce rapport. Le présent document étudie plus en détail la politique active de l'emploi conduite au Royaume-Uni et les modes d'indemnisation du chômage.

Ce document comprend quatre parties. Il présente tout d'abord l'évolution récente de l'emploi et du chômage au Royaume-Uni. Les institutions actrices de l'aide au retour à l'emploi seront décrites dans une seconde partie. Les *Jobcentre Plus*, guichets d'accueil uniques des demandeurs d'emploi, sont le pivot de ce système, piloté dans son ensemble par le DWP. Les revenus de remplacement dont bénéficient les demandeurs d'emploi font l'objet de la partie suivante. Enfin, les services d'accompagnement vers l'emploi sont décrits dans une quatrième partie. L'accompagnement renforcé est ciblé sur certaines catégories de bénéficiaires ou certaines zones géographiques prioritaires. On rapproche, pour conclure, les situations françaises et britanniques.

¹ Elle a été effectuée par l'auteur, accompagnée de Michèle Mansuy, rapporteure au CERC. Elle a été organisée par Mme Frances Hooper (Responsable économique et sociale à l'Ambassade de Grande-Bretagne en France) et Mme Lynne Paris (responsable des échanges internationaux bilatéraux au Department for Work and Pensions). Le CERC les remercie vivement de leur appui. Il remercie aussi toutes les personnes rencontrées au Royaume-Uni, dont on trouvera la liste complète à la fin de ce rapport.

1. PANORAMA DU MARCHÉ DU TRAVAIL BRITANNIQUE

Le Royaume-Uni est un pays de dimension comparable à celle de la France (59,7 millions d'habitants en 2004). En 2004, le PIB par habitant y dépassait de 9 % la moyenne européenne des 15 (OCDE, 2005).

Le marché de l'emploi britannique est dynamique. En effet, la même année, le taux d'emploi des 15-64 ans au Royaume-Uni était nettement au-dessus de celui de la France et de la moyenne européenne (tableau 1), et le taux de chômage de la même classe d'âge est de 4,6 %.

Tableau 1 - Taux d'emploi des 15 à 64 ans au Royaume-Uni et en moyenne européenne en 2004

	Royaume-Uni	France	UE-15
Total	72,7	62,8	65
Hommes	78,9	68,8	72,9
Femmes	66,6	56,9	57,1
15-24 ans	60,1	29,5	40,7
25-54 ans	80,7	79,2	77,8
55-64 ans	56,2	37,1	41,8

Source : OCDE, Employment Outlook, 2005.

Mais c'est surtout la forte baisse du taux de chômage depuis dix ans qui retient l'attention.

1.1. L'évolution du marché du travail britannique

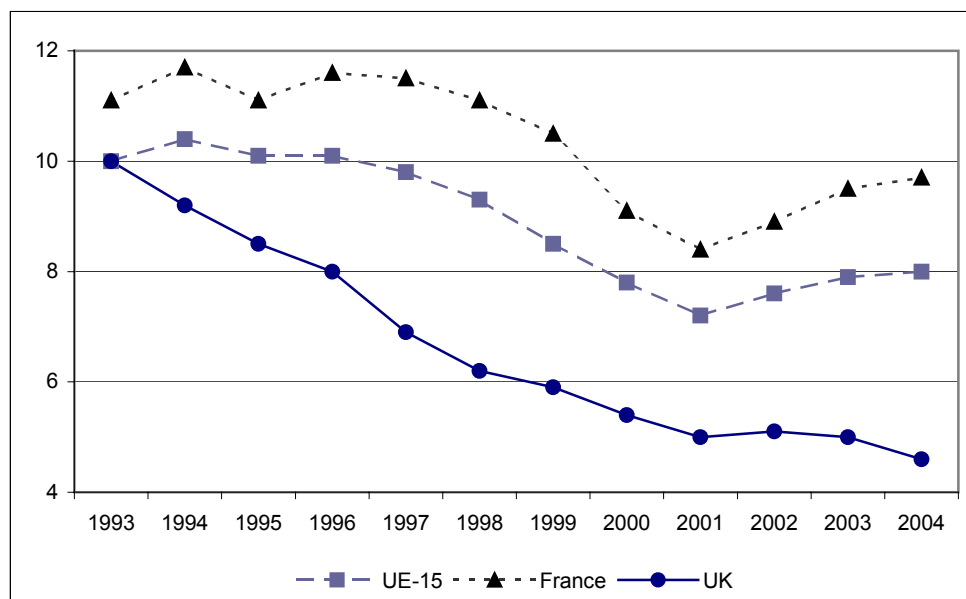
Au niveau moyen de l'Europe des quinze en 1993, le taux de chômage au Royaume-Uni s'en écarte de trois points et demi en 2004, tandis que le taux de chômage français en 2004 devient supérieur de cinq points à celui du Royaume-Uni (cf. Graphique 1).

De plus, un même taux de chômage instantané ne s'interprète pas de la même façon selon sa décomposition entre situations transitoires et durables. Or, la composante longue du chômage britannique, en proportion du total, s'est résorbée, elle aussi. La part du chômage de longue durée² est en effet passée de 28 % en 1993 à 21 % en 2004, alors que, dans le même temps, le poids du chômage de longue durée s'alourdissait en France (de 38 à 42 %). Comment expliquer une telle évolution favorable de la situation britannique du marché du travail ?

Le dynamisme de l'économie britannique est un premier facteur pouvant expliquer cette nette diminution du chômage au Royaume-Uni. En effet, de 2000 à 2004, le taux de croissance du PIB y a été plus favorable qu'en moyenne pour l'Europe des 15 (2,5 % en moyenne annuelle, pour 1,5 % dans l'UE à 15 et 1,6 % en France).

² D'une durée d'un an et au-delà.

Graphique 1 - Évolution du taux de chômage au Royaume-Uni



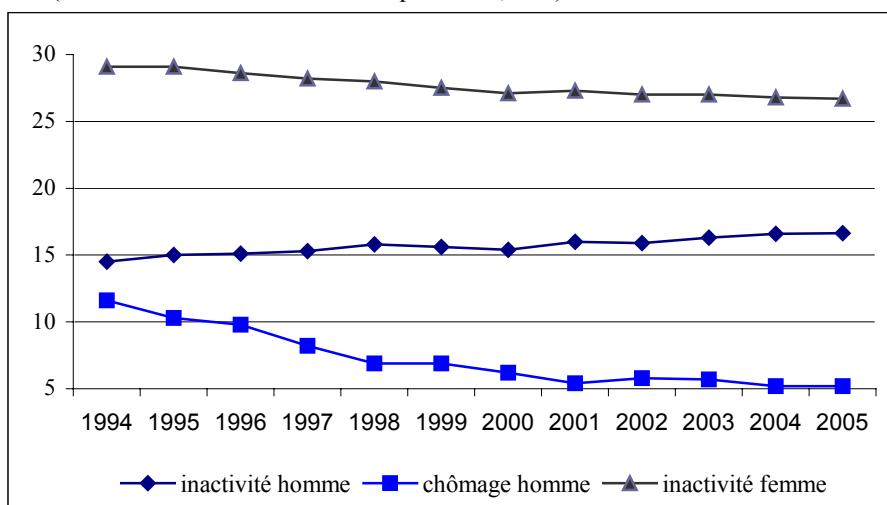
Source : OCDE, Employment Outlook, 2005.

On peut aussi penser que la politique de l'emploi menée Outre-Manche a eu certain impact. Au total, la population de 16 à 64 ans en emploi est passée de 24 700 000 au premier trimestre 1994 à 27 600 000 au premier trimestre 2005 (données corrigées des variations saisonnières, Labour Market Trends, 2005). Pourtant, selon certains experts, ce mouvement serait principalement lié à d'autres facteurs.

Selon Freyssinet, Fitoussi et Passet (2000), contrairement aux autres pays européens ayant connu une baisse sensible du chômage dans la décennie 1990 (le Danemark, l'Irlande, la Norvège et les Pays-Bas), la réduction du chômage britannique ne serait pas attribuable seulement au dynamisme économique. La hausse de l'inactivité (à partir de niveaux d'activité élevés) expliquerait aussi la résorption du chômage. Le nombre d'inactifs de 16 à 64 ans a en effet augmenté de 400 000 personnes, de 1994 à 2005.

Une variation de l'emploi se traduit habituellement par une variation en sens inverse du chômage, mais pas intégralement, compte tenu d'un effet dit de flexion d'activité. En effet, un accroissement de l'emploi induit des sorties d'inactivité liées aux opportunités de postes créés. Inversement, une réduction de l'emploi induit des retraits d'activité. Au Royaume-Uni, dans la dernière décennie, ces mécanismes n'ont pas joué de la même façon pour les hommes et pour les femmes. Pour les hommes, la baisse du chômage a été plus accentuée que la croissance de l'emploi, ce qui laisse supposer qu'une partie du chômage a été reportée sur l'inactivité. C'est donc l'inverse d'un effet de flexion habituel qui s'est produit pour les hommes (Lefresne, 2002). Le taux d'inactivité des hommes de cette tranche d'âge a progressé de deux points de pourcentage entre 1994 et 2005, passant de 14,5 % à 16,6 % (graphique 2) tandis que l'activité féminine progressait toujours.

Graphique 2 - **Évolution du taux d'inactivité des hommes et des femmes au Royaume-Uni**
(données du 1^{er} trimestre de chaque année, CVS)



Source : Labour Force Survey, 2005.

Elle concerne essentiellement les hommes de bas niveaux de qualification. En 2003, plus de 30 % des hommes de 25 à 64 ans n'ayant pas atteint le deuxième cycle de l'enseignement secondaire sont inactifs, alors que la moyenne pour l'Europe des 15 et la proportion pour la France dépassent à peine 20 % (OCDE, 2005).

Comment expliquer cette hausse de l'inactivité ?

Trois raisons peuvent être évoquées (Clasen et alii, 2004).

La première tient au contexte du marché du travail. En effet, une proportion importante des bénéficiaires des prestations maladie de longue durée aurait trouvé un emploi dans un contexte économique plus favorable. Il y a vingt ans, de nombreux emplois ouvriers peu ou pas qualifiés étaient disponibles dans l'industrie, et il était plus facile de trouver ou de retrouver après une période de chômage, des emplois de ce type.

En deuxième lieu, les gouvernements précédents auraient encouragé l'accès aux allocations de maladie afin de réduire le nombre de bénéficiaires de l'allocation de chômage. Les services de l'emploi auraient en effet incité les demandeurs d'emploi à se déclarer malades plutôt que chômeurs.

Enfin, les conditions d'éligibilité à l'allocation d'invalidité ont été revues en 1995 et l'indemnité de chômage a été introduite sous sa forme actuelle (*Job Seeker Allowance, JSA*) l'année suivante. Du fait de critères d'accès plus stricts pour cette dernière, ces changements de réglementation ont pu favoriser le retrait d'activité de certains demandeurs d'emploi et l'inactivité apparaît, pour certains demandeurs d'emploi privés d'emploi financièrement, plus attractive que le chômage. Ainsi, pour ceux dont l'état de santé leur permet de choisir entre la JSA ou la prestation maladie, la dernière semble une meilleure option (O'Leary et alii 2005). De plus, c'est surtout vrai dans les zones où les allocations logement et la taxe d'habitation ont un niveau modéré. En effet, la prestation maladie est considérée comme un revenu dans le calcul de l'allocation logement ou la taxe d'habitation, et si ces dernières sont élevées, l'intérêt de la prestation maladie par rapport à la JSA disparaît. Dans la banlieue de Londres, ceci expliquerait la faible fréquence de la prestation maladie parmi les personnes en âge de travailler, au regard du taux de chômage (Dickens, Gregg et Wadsworth, 2000).

Le développement du temps partiel est aussi évoqué pour expliquer la réduction du chômage de ces dix dernières années (Van der Putten, 2005). Ainsi, l'emploi à temps partiel est plus répandu qu'en France (24 % contre 13 % en 2004, source OCDE) et même que dans la moyenne européenne des 15 (17 %).³ Mais la progression du taux de temps partiel n'est que modérée (environ un demi-point de

³ Malgré cela, le temps de travail moyen des personnes en emploi est l'un des plus élevés d'Europe (1 669 heures annuelles en moyenne, contre 1 441 heures en France, source OCDE), signe d'une répartition très inégale du temps de travail.

pourcentage entre 1997 et 2005, selon les enquêtes Labour Force Surveys (LFS⁴), et n'est donc pas de nature à avoir un impact important sur l'évolution récente du chômage.

On aurait pu penser que l'évolution favorable de l'emploi et du chômage ces dernières années se serait traduite par un resserrement des inégalités de revenu. Or, tel n'est pas le cas : le coefficient de Gini pour l'ensemble des revenus (Silber, 1999)⁵ s'était accru de deux points au cours du premier mandat du Labour. En revanche, il s'est replié au cours de la seconde période, pour revenir, en 2003-2004, au niveau de 1997-1998.

Au total, le niveau des inégalités de revenu au Royaume-Uni demeure élevé, surtout si on le compare à celui d'autres pays européens comme la France, l'Allemagne, la Suède (Brewer et alii, 2005).

Les inégalités salariales ont aussi fortement augmenté depuis la fin des années 1970. En particulier, l'écart de salaire entre les personnes diplômées de l'enseignement supérieur et celles de bas niveaux d'éducation⁶ s'est creusé (Machin, 2003). Cette évolution reflète probablement la polarisation des emplois au Royaume-Uni. En effet, depuis 25 ans, le marché du travail britannique a connu une forte hausse à la fois des emplois très qualifiés et bien rémunérés (dits *Mac Jobs*, du nom du produit phare de la firme Apple, qui offre ce type d'emplois), mais aussi des emplois mal payés (dits *Mc Jobs*, emplois peu qualifiés fréquents dans la restauration rapide). Les emplois intermédiaires se seraient au contraire raréfiés (Goos et Manning, 2003). L'automatisation croissante, qui s'applique aux emplois industriels mais peu à certains emplois de service non qualifiés, tels que le nettoyage, est la cause probable de cette évolution.

Au total, la politique d'emploi menée depuis 1997 aurait plutôt eu comme effet d'augmenter les revenus de ceux qui se situaient près du seuil des 60 % du revenu médian que ceux des plus pauvres (DWP, 2005a⁷). En effet, la proportion de personnes d'âge actif appartenant à des ménages au-dessous du seuil de 60 % du revenu médian en 2003/2004 a baissé d'un point de pourcentage par rapport à la valeur de 1996/1997, tandis que la proportion de personnes faisant partie d'un ménage dont le revenu est inférieur à 50 % de la médiane a progressé d'un point. La proportion respective d'enfants en situation comparable a été réduite de quatre points au seuil de 60 %, et d'un seul au seuil de 50 %.

Pour conclure, la progression de l'inactivité, en particulier pour les personnes de bas niveau d'éducation, amène à relativiser la performance britannique en matière de réduction du chômage, et les effets probables des politiques actives du marché du travail conduites dans les années récentes.

1.2. Les moyens de la politique de l'emploi

Au Royaume-Uni, les dépenses de politique d'emploi sont sensiblement plus faibles qu'ailleurs en Europe (tableau ci-après, Mélis, 2005). La part des dépenses de soutien au revenu (dépenses passives) est particulièrement modeste. La part de la richesse nationale consacrée aux dépenses actives de politique d'emploi (accompagnement, intermédiation, formation et emplois subventionnés) est nettement en deçà de celle des voisins européens du Royaume-Uni.

⁴ Equivalentes à l'enquête sur l'emploi de l'INSEE en France.

⁵ Qui avait fortement augmenté de 1979 à 1996, passant de 24 % à 33 %.

⁶ CITE 0 à 2 : personnes n'ayant pas atteint le second cycle d'enseignement secondaire. Le groupe équivalent en France est constitué des personnes qui ont au plus le brevet des collèges et qui n'ont pas de diplôme professionnel au moins égal au CAP ou au BEP.

⁷ Source : enquête sur les ressources des familles.

Tableau 2 - Dépenses de politique d'emploi en proportion du PIB en 2003

	en %	
	France	Royaume-Uni
Accompagnement, suivi, intermédiation	0,2	0,2
Mesures actives de politique d'emploi	0,8	0,2
dont : formation	0,3	0,1
Dépenses passives (revenus de remplacement)	1,7	0,3
Total	2,7	0,7

Source : Eurostat, 2005, banque de données Politiques du Marché du Travail.

En fait, le Royaume-Uni a réalisé des arbitrages différents de ceux de la France au niveau de la répartition du budget de politique d'emploi. Ainsi, les moyens consacrés à l'intermédiation et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi sont, en proportion du PIB, du même ordre que ceux de la France (0,2 % du PIB), tandis que les autres dépenses de politique active sont nettement en-deçà du niveau français (0,2 % du PIB contre 0,8 % en France). En effet, la politique active de l'emploi au Royaume-Uni vise essentiellement à améliorer l'appariement entre offres et demandes d'emploi. L'accompagnement permet de mieux informer les demandeurs d'emploi et de rendre leur recherche plus efficace. En dehors de la formation, les autres mesures actives (emplois publics aménagés et subventions à l'emploi privé) sont très marginales. La part du PIB consacrée à la formation des demandeurs d'emploi est, en revanche, en progression. Cette évolution est cohérente avec la nouvelle orientation gouvernementale de soutien à la hausse du niveau d'éducation et de qualification de la population active (Stratégie Nationale en faveur des Compétences lancée en 2003).

La politique de l'emploi est mise en œuvre par un ensemble d'institutions nationales, régionales et locales, dont on trouvera la description ci-après.

2. LES ACTEURS DU SYSTÈME D'AIDE AU RETOUR À L'EMPLOI

2.1. L'organisation des institutions du marché du travail

Dans le cadre de la mise en place de la politique *Welfare to Work*, les institutions en charge du retour à l'emploi ont connu de profondes mutations depuis cinq ans tant au niveau national que local.

Le pivot de ces réformes est l'aboutissement de la mise en œuvre d'un guichet unique d'accueil des personnes sans emploi (au chômage ou inactives), le *Jobcentre Plus*, où celles-ci peuvent trouver simultanément une allocation et une aide à la recherche d'emploi, voire d'autres services, tels que la recherche d'une solution de garde d'enfants pour les parents isolés.

Au niveau national

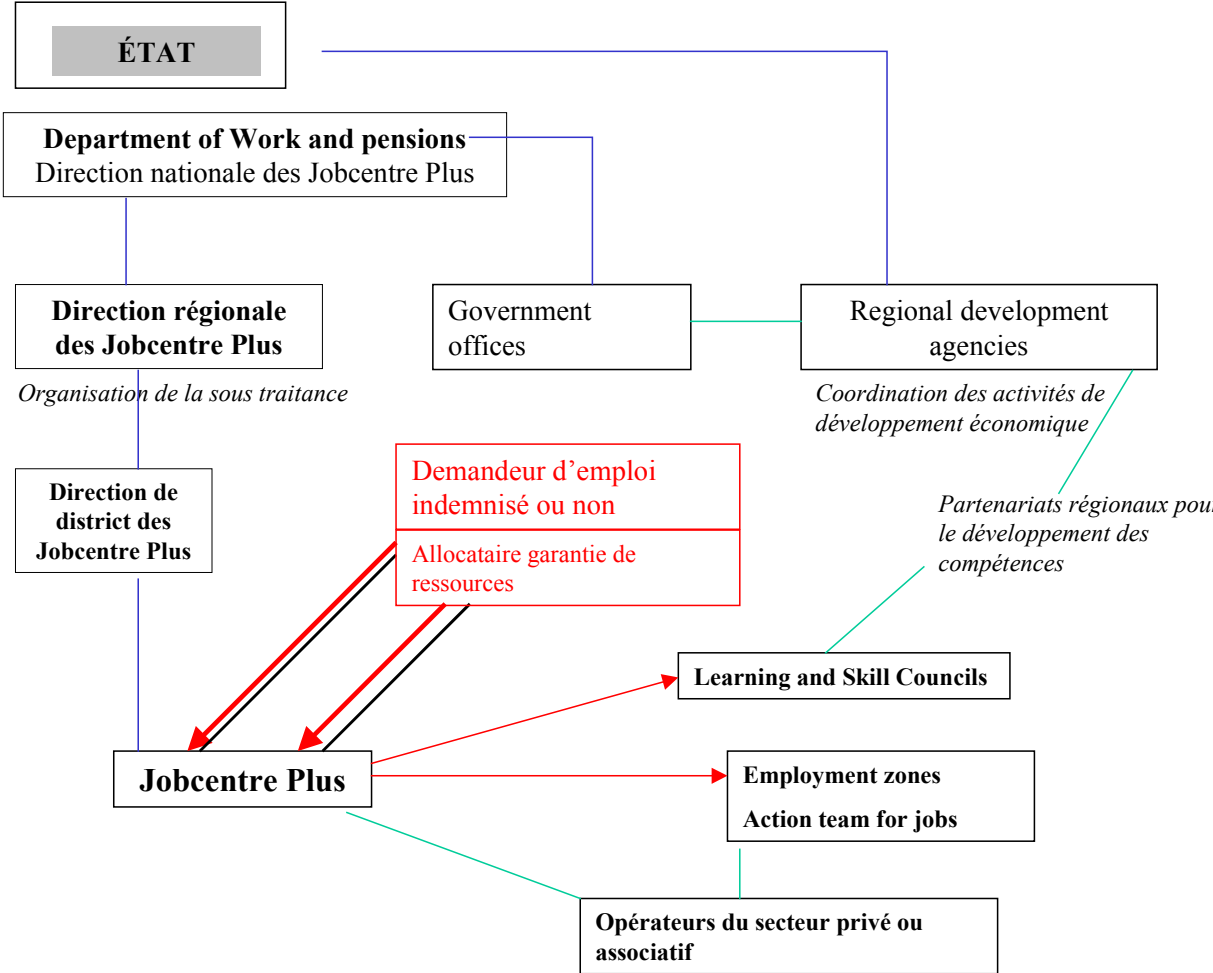
Depuis le 8 juin 2001, le nouveau ministère du Travail et des pensions (*Department for Work and Pensions : DWP*) est le pilote du système britannique d'aide au retour à l'emploi. Le DWP travaille aussi en coopération étroite avec d'autres institutions, dont les *Learning and Skills Councils* (organismes de droit privé chargés, depuis 2001, de la formation post obligatoire) pour les formations, les autorités locales ou encore le service national de santé pour les personnes titulaires de l'allocation d'invalidité.

Au niveau régional

Depuis 1998, des agences de développement régional (*Regional Development Agencies*) ont été créées pour assurer la coordination des activités de développement économique dans chacune des régions. Ces entités publiques non gouvernementales ont en particulier des compétences en matière de promotion de l'emploi. Elles ont une mission de développement économique régional, coopèrent avec les autres partenaires régionaux et veillent à l'élaboration d'un plan régional d'action assurant la correspondance entre les offres de formation et les besoins du marché du travail (*Skills Action Plan*). Outre la dévolution, processus par lequel le gouvernement central a délégué une partie de ses pouvoirs au Pays de Galles, à l'Écosse et à l'Irlande du Nord (cf. encadré), l'Angleterre a également connu une

décentralisation de ses pouvoirs vers les neuf régions qui la constituent. Depuis 1994, la plupart des ministères du gouvernement central sont représentés à l'échelon régional par des « administrations du gouvernement central » (*Government Offices : GO*). Ces GO sont financés par l'Unité de coordination régionale et se composent de représentants des différents ministères. Ils oeuvrent, avec les RDA et d'autres intervenants, à la réalisation des objectifs politiques régionaux et nationaux. Ils sont considérés comme les « yeux et les oreilles » du gouvernement central dans les régions, et sont chargés notamment de rendre compte du fonctionnement des RDA.

Graphique 3 - Institutions du retour à l'emploi au Royaume-Uni



Le Pays de Galles et l'Écosse

Le *Department for Work and Pensions* demeure l'un des rares ministères dont la compétence couvre l'Angleterre, l'Écosse et le Pays de Galles.

Au Pays de Galles et en Écosse, ce sont les deux autorités issues du processus de dévolution, l'Assemblée nationale du pays de Galles et l'Exécutif écossais (RIB Royaume-Uni 2004), qui assurent les fonctions exercées en Angleterre par les ministères du Commerce et de l'Éducation. Cela a des implications importantes sur la coordination des décisions politiques et sur leur mise en œuvre (Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2002). En matière d'emploi, les principales politiques menées par l'Assemblée Nationale du Pays de Galles concernent le développement, l'éducation, la formation et l'industrie. L'Assemblée anime un réseau d'agences locales et régionales, telles que l'Agence Galloise pour le développement. Le travail de ces organisations est calqué sur celui des agences de développement régional d'Angleterre (RDA), des Conseils pour l'Apprentissage et les compétences et des Business Links. La situation écossaise est similaire.

Au niveau local

Depuis 1995, *Jobcentre* qui dépendaient du ministère de l'Éducation et de l'Emploi, versaient déjà les allocations de chômage aux demandeurs d'emploi, dont ils assuraient aussi le suivi et l'accompagnement. En 2002, suite au succès de l'expérimentation ONE menée depuis 1999 dans douze zones pilotes (cf. encadré), les *Jobcentre*, qui ne s'occupaient que des demandeurs d'emploi ont fusionné avec les *Benefit Agencies*, qui dépendaient du ministère de la sécurité sociale et recevaient les autres demandeurs d'allocation, pour créer le réseau des *Jobcentre Plus*. Le guichet unique ainsi créé a pour but de renforcer les incitations des demandeurs à rechercher un travail activement et de délivrer un service unique et uniforme, incluant le versement de l'ensemble des prestations auxquelles peuvent prétendre les personnes en âge de travailler. Les *Jobcentre Plus* offrent des services en libre accès (des bornes informatiques pour consulter les offres d'emploi, des téléphones à « numéro vert » ...), assurent un suivi régulier de la recherche d'emploi et proposent un accompagnement renforcé à des publics ciblés.

L'expérimentation ONE

Le principe de ONE est d'accueillir dans un même lieu, pour des entretiens professionnels, toutes les personnes sans emploi demandant à bénéficier d'une allocation : JSA, garantie de ressources, allocation d'invalidité, allocation de handicap sévère. D'abord facultatif pour les bénéficiaires d'autres allocations que la JSA, ONE devient obligatoire pour tous en avril 2002. Le dossier de demande d'allocation est instruit au premier accueil, et un entretien professionnel est fixé dans les trois jours suivants. Les demandeurs sont alors suivis par un référent qui évalue leur employabilité et leur propose un suivi personnalisé et un appui. Les évaluations du programme ont été positives : l'allocation est délivrée plus rapidement et les usagers sont satisfaits du service rendu. Certains défauts se dessinent cependant : les entretiens censés être centrés sur l'emploi ont plutôt permis d'expliquer les conditions d'accès aux différentes aides sans insister sur le retour à l'emploi (Osgood, Stone et Thomas, 2002). De plus, les conseillers ont éprouvé d'importantes difficultés à évaluer les difficultés d'accès à l'emploi des individus au cours de l'entretien, surtout pour les parents isolés, les malades et handicapés, dans la mesure où ils n'ont pas reçu de formation suffisante leur permettant de répondre aux besoins de ces personnes, différentes de leur public habituel (Lisseburgh et Marsh, 2003).

La fusion entre les *Jobcentre* et les *Benefit Agencies* a représenté un défi. C'est une des plus grandes fusions d'Europe dans le service public, le nouvel organisme regroupe 65 000 personnes aujourd'hui. L'organisation du travail se démarque de la situation antérieure sur au moins deux points. Le premier contact avec les demandeurs d'emploi est géré par des centres d'appel téléphoniques. Les demandeurs d'emploi ont alors un rendez-vous dans leur agence *Jobcentre Plus* avec un conseiller financier qui évalue leurs droits aux différentes allocations. Suite à cet entretien, le demandeur d'emploi rencontre un conseiller personnel, qui sera, par la suite, son référent unique, dans le cadre d'un entretien professionnel. Par la suite, une fois les besoins des demandeurs identifiés, un grand nombre d'interventions sont confiées à des prestataires externes, organismes privés ou associations. Les études qualitatives menées auprès des demandeurs d'emploi montrent que le premier contact par téléphone avec le centre d'appel est apprécié des usagers. Par contre, l'appréciation de l'entretien professionnel diffère selon l'allocation perçue. Il est jugé utile deux fois sur trois par les bénéficiaires de l'allocation

chômage (JSA), mais seulement une fois sur deux pour les bénéficiaires d'autres aides (Sanderson, 2003 ; Dowson, House et Sanderson, 2004).

Les deux institutions antérieures avaient des cultures très différentes. Lors de la fusion, l'objectif ministériel a été de créer une culture nouvelle, en impliquant les équipes concernées. La fusion a été rapide et des adaptations se sont faites, et se font encore, en continu, dans le cadre du plan de modernisation des Services de l'emploi « 2008 : *Delivering a vision* ». De plus, une politique de formation des conseillers des *Jobcentre Plus* (jusqu'à six mois sur certains postes) a permis d'accompagner les changements organisationnels et de spécialiser davantage les conseillers, qui sont spécialisés par types de clients.

Les *Jobcentre Plus* ont une direction nationale (3 000 agents) qui gère, pour l'ensemble du réseau (116 centres et 65 000 salariés, 75 000 prévus à la fin du déploiement de la fusion en 2006) le développement des ressources humaines, les finances, le partenariat avec les opérateurs privés ou associatifs. La tendance est au regroupement géographique des districts : 90 districts existaient au début, le nombre a été ramené à 70 en avril 2005 pour évoluer vers 50 dans un futur proche.

Les *Jobcentre Plus* sont l'institution centrale en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi, mais ils n'en sont pas les seuls opérateurs. En effet, une partie des prestations sont délivrées par des opérateurs externes, privés ou publics.

2.2. Le rôle des opérateurs externes

Les réformes actuelles des services de l'emploi britanniques renforcent le rôle de l'acteur public et, en parallèle, le recours aux opérateurs du secteur privé et bénévole (organismes à but non lucratif) s'accroît (Rapport Marimbert, 2004 ; Simonin, 2004 ; Rapport Balmory, 2004).

La sous-traitance de prestations pour le compte des jobcentre plus

Une part importante des prestations de retour à l'emploi, dont les services proposés dans le cadre des programmes *New Deal*, est confiée à des opérateurs privés, sur la base d'appels d'offres de marchés publics dont la procédure est organisée au niveau régional en accord cependant avec le niveau local (le district). Une fois que le marché est passé, sa mise en œuvre et le contrôle de la qualité des prestations sont du ressort de l'échelon local (Herbillon, 2004).

La sous-traitance représente environ 40 % du budget du SPE britannique (Herbillon, 2004). Certains services sont entièrement réalisés en interne, tandis que d'autres sont systématiquement confiés à des opérateurs externes (la formation aux compétences de base, par exemple). L'étude conduite par Struyven en 2002 relevait le manque d'information disponible sur les caractéristiques des opérateurs de sous-traitance en placement et accompagnement des demandeurs d'emploi au Royaume-Uni. Actuellement, le marché britannique se caractérise par sa grande hétérogénéité : de petits opérateurs locaux y côtoient de grands groupes multinationaux⁸ (Herbillon, 2004). La nature juridique des opérateurs est elle-même très diversifiée. Ce sont pour partie des sociétés commerciales (provenant essentiellement du secteur de l'intérim et du secteur du recrutement et de sélection de la main-d'œuvre), mais aussi des organismes sans but lucratif, des associations locales, des groupements religieux, des organismes publics. La plupart des agences privées s'occupent du placement de travailleurs permanents autant que de travailleurs temporaires⁹. La spécialisation accrue des activités de placement porte aussi bien sur la nature de l'activité (en particulier le placement sur des postes permanents et temporaires), que sur la qualification (la segmentation des activités de placement et d'intérim sépare par exemple les postes de cadres et les emplois semi qualifiés), sur le métier ou la

⁸ Comme le soulignent Bessy et de Larquier, dans leur article en 2001, la mesure statistique de l'activité des agences privées est difficile du fait du turnover des petites entreprises et des opérations de fusion des grands groupes internationaux.

⁹ Plus précisément, ces agences appartiennent à six catégories : « General Staff Agencies », « Executive Search Agencies », « Management Selection Agencies », « Interim Management Agencies », « Specialist Agencies », « Outplacement Agencies » (Bessy et de Larquier, 2001).

branche d'activité dans laquelle opère l'agence. Cette spécialisation sur des segments particuliers constitue un gage de la qualité des candidats à l'emploi du fait de l'expertise de l'agence (Bessy et de Larquier, 2001).

Par ailleurs, le marché du service d'aide au retour à l'emploi et celui de la formation professionnelle paraissent être très largement imbriqués, comme c'est aussi le cas en France (CERC, 2005).

La sous-traitance des prestations d'accompagnement prend des formes spécifiques dans le cadre des programmes destinés aux zones défavorisées.

La sous-traitance dans le cadre des programmes locaux spécifiques

Le risque de chômage est plus élevé dans les régions du nord du Royaume-Uni que dans celles du sud. Au début des années 1980, parallèlement à l'augmentation du chômage national, l'écart entre régions du nord et celles du sud s'est creusé. Même s'il s'est atténué depuis, cet écart demeure important dans la période récente (Dickens, Gregg et Wadsworth, 2003).

Les différences de taux de chômage sont plus importantes encore à un niveau géographique plus fin (HM Treasury et DWP, 2003). Ainsi, la géographie du chômage a fortement influencé les résultats obtenus par les différents dispositifs d'aide au retour à l'emploi, en particulier les *New Deal* pour les jeunes.

Ce constat a conduit à envisager des mesures actives d'aide à l'emploi adaptées aux marchés locaux du travail en déclin et spécifiques à ces marchés : c'est l'objectif de la mise en place des programmes *Employment Zones* et *Action Team For Jobs*¹⁰.

Le programme des *Employment Zones* a été introduit en avril 2000 dans quinze zones et opère aujourd'hui sur treize zones. Il recherche une forme d'intervention plus flexible, pour améliorer le traitement des publics en situation d'exclusion (Herbillon, 2004).

L'accompagnement et l'aide au reclassement des bénéficiaires y sont entièrement confiés à des opérateurs externes en lieu et place des programmes d'accompagnement renforcé pilotés par les *Jobcentre Plus*, les *New Deal*. Il existe deux types d'*Employment Zones* ; certaines avec un seul opérateur (*Working Links*, *Reed in Partnership* ; *Pertemps Employment Alliance*, *Work Directions*), d'autres avec de multiples opérateurs¹¹. Dans de telles zones, pour s'assurer que chaque opérateur obtienne une part juste du marché mais aussi pour éviter l'écroulement des demandeurs d'emploi, ceux-ci sont envoyés aléatoirement vers chaque opérateur par les *Jobcentre Plus*.

Les opérateurs sont partiellement rémunérés à la performance et peuvent utiliser, de manière souple, les crédits alloués au suivi d'une personne. En effet, l'originalité des *Employment Zones* est de regrouper des fonds pour la formation, pour le soutien à la recherche d'emploi et l'équivalent des indemnités.

Les *Action Team For Jobs* concernent des territoires ou quartiers de taille restreinte, particulièrement touchés par la pauvreté (Herbillon, 2004). Ils sont mis en œuvre par les *Jobcentre Plus* (dans 60 % des cas) ou par les opérateurs des *Employment Zones*. Les opérateurs privés sélectionnés reçoivent une subvention initiale forfaitaire, puis un paiement annuel versé en deux fois et conditionné par les résultats obtenus. Les demandeurs d'emploi en bénéficient sur la base du volontariat. L'accompagnement (continu et non pas en trois phases comme les *Employment Zones*) est fondé sur

¹⁰ Dans le cadre de cette partie, nous présentons uniquement les institutions intervenant dans les dispositifs *Employment Zones* et *Action Team for Jobs*, les dispositifs eux-mêmes seront analysés dans la partie 4 relative à l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

¹¹ L'objectif de l'introduction de multiples opérateurs sur un même marché est non seulement d'analyser l'effet, sur la performance globale des *Employment Zones*, de l'introduction d'une certaine dose de compétition entre opérateurs, mais aussi de laisser le choix à certains clients (parents isolés) de l'opérateur.

une relation très étroite avec les employeurs locaux, et des services personnalisés sont proposés aux demandeurs d'emploi.

Ce développement de la sous-traitance amène à s'interroger sur son organisation, ainsi que sur la gouvernance d'ensemble du système de suivi et d'accompagnement des demandeurs d'emploi.

2.2. Les interactions entre institutions

Sur le plan opérationnel, les *Jobcentre Plus* sont au cœur du système britannique d'aide au retour à l'emploi, tandis que les décisions stratégiques et le pilotage du système sont du ressort du DWP. Ces organismes ont une politique de partenariat très développée, qui concerne des institutions publiques comme privées. Le DWP et les *Jobcentre Plus* travaillent, au niveau national, en étroite collaboration avec la *Neighbourhood Renewal Unit* et la *Social Exclusion Unit* afin de traiter les concentrations locales de chômage et d'inactivité (HM Treasury et DWP, 2003).

De plus, dans le cadre du lancement, en juillet 2003, de la Stratégie Nationale en faveur des Compétences, le gouvernement a lancé les partenariats régionaux pour le développement des compétences. Les agences de développement régional de chaque région y coopèrent avec l'ensemble des acteurs concernés par le développement économique régional (les *Learning and Skills Councils*, les *Jobcentre Plus*, les *Skills for Business Network* et le service des petites entreprises).

De même, au niveau local, les *Jobcentre Plus* ont engagé des partenariats stratégiques locaux en Angleterre, en Écosse et au Pays de Galles. Leur objectif est de faire travailler ensemble différents organismes et d'offrir des opportunités d'emploi à des personnes qui en ont besoin. Ainsi, en matière de formation des demandeurs d'emploi, les *Jobcentre Plus* et les *Learning and Skill Councils* travaillent en étroite collaboration. Ces organismes privés, qui planifient et financent la formation professionnelle, font désormais l'objet d'un contrôle renforcé¹² et sont financés en fonction de critères objectifs tels que leurs résultats en terme de reclassement et le nombre de leurs participants. Ainsi, les prestataires sont incités à un retour rapide à l'emploi de leurs stagiaires : leur rémunération est en partie fixe (70 %), en partie liée à l'obtention d'une qualification par le stagiaire (10 %) et au retour du stagiaire sur un emploi durable après la formation (20 %). Ils sont payés intégralement si le stagiaire retrouve un emploi durable en cours de formation.

Les interactions entre *Jobcentre Plus* et opérateurs privés semblent relever d'une compétition saine et loyale. Dans tous les cas, sous-traitance de segments des programmes *New Deal* ou de l'ensemble de l'accompagnement dans le cadre des *Employment Zones*, c'est le SPE qui oriente les demandeurs d'emploi vers un prestataire donné.

Pour résumer, les *Jobcentre Plus* sont responsables de l'accompagnement des demandeurs les plus employables et d'une partie seulement de celui des plus défavorisés. Le suivi des publics les plus désavantagés, dans les zones difficiles, est assuré en grande partie par des opérateurs privés spécialisés par types de clients¹³. Ces derniers obtiennent de meilleurs résultats du fait de leur expertise, mais aussi de leurs moyens (les conseillers personnels ont moins de demandeurs d'emploi sous leur responsabilité que ceux des *Jobcentre Plus*, ils ont plus de souplesse pour utiliser leur budget d'accompagnement).

La direction stratégique du système est donc assurée par le DWP, tandis que les *Jobcentre Plus* coopèrent avec les autres institutions locales impliquées dans le retour à l'emploi et assurent le pilotage opérationnel.

¹² Par rapport aux *Training and Enterprise Council* et *Further Education funding Council* qu'ils remplacent depuis 2000.

¹³ L'opérateur privé que nous avons visité (Work Direction) est par exemple spécialisé dans la zone en question sur les parents isolés et les chômeurs de longue durée.

3. LES REVENUS DE REMPLACEMENT

En comparaison de ses voisins européens, le Royaume-Uni consacre relativement peu de moyens, en proportion de sa richesse nationale, à l'indemnisation du chômage. Sa dépense représente un peu moins de 0,4 % de son PIB en 2003, soit un niveau très inférieur à ses voisins ayant un niveau de chômage comparable (le Danemark, les Pays-Bas et la Suède y consacrent de 1,2 à 2,7 % de leur PIB ; source : Eurostat, Méliis, 2005).

D'autres mesures de soutien au revenu sont prévues pour les inactifs, et le nombre de bénéficiaires de ces dernières est largement supérieur à celui des prestations chômage (cf. encadré).

3.1. Une indemnisation forfaitaire

Dès 1911, un véritable dispositif d'assurance chômage est introduit au Royaume-Uni par le *National Insurance Act* selon lequel l'État indemnise le chômage, à condition que l'individu concerné ait suffisamment cotisé. L'assurance maladie et l'assurance invalidité sont également instituées par cette loi. En 1942, Beveridge propose de verser des prestations uniformes pour compenser les pertes de revenus de l'individu et de sa famille en cas de chômage ou de maladie. En 1979, certaines modifications sont introduites, telles que la condition de recherche active d'emploi et l'aggravation des sanctions à l'encontre du chômage volontaire.

Actuellement, l'allocation basée sur les cotisations -JSA(C)- est versée aux personnes qui ont suffisamment travaillé et cotisé à l'assurance nationale¹⁴. Le montant de l'indemnisation est forfaitaire (362 euros mensuels pour une personne de plus de 25 ans) et est versée pendant six mois. Elle ne dépend que de l'âge du bénéficiaire. L'indemnisation est soumise à des conditions de disponibilité, d'aptitude, de recherche active d'un emploi¹⁵ et à la signature d'un *Jobseeker's Agreement*.

Au bout de six mois, l'allocation basée sur les ressources -JSA(IB)-, versée sous conditions de ressources et sans limitation de durée, prend le relais. Elle est attribuée dès l'entrée en chômage aux personnes qui n'ont pas droit à la JSA(C). Le montant d'indemnisation forfaitaire, différentiel, est au plus égal à celui de la JSA(C) si l'intéressé est célibataire, mais varie selon les charges de famille du bénéficiaire¹⁶.

En mai 2005, on comptait 845 000 bénéficiaires de la JSA (source : DWP, 2005b).

En conséquence de l'indemnisation forfaitaire, le taux de remplacement brut du revenu antérieur est relativement faible. Pour la période initiale de chômage et pour un célibataire sans enfants, au salaire antérieur égal au salaire ouvrier moyen, l'OCDE calcule en 2002 un taux de remplacement net -après prélèvements et transferts sociaux, puis impôt- de 45 % au Royaume-Uni contre 71 % en France.

Les bénéficiaires d'autres prestations de soutien au revenu

D'autres allocations que les revenus de remplacement pour perte d'emploi sont versées, sans limitation de durée, à des personnes d'âge actif sans emploi qui ont des revenus insuffisants.

Les allocations d'invalidité (*Incapacity Benefits*), créées en avril 1995, sont versées aux personnes ayant suffisamment cotisé¹⁷, qui, malades de longue durée ou handicapées sont dans l'incapacité d'occuper un emploi. En mai 2005, 2 740 000 personnes d'âge actif en avaient fait la demande et 1 770 000 en ont été bénéficiaires.

La garantie de ressources (*Income Support*), créée en 1988, est une allocation différentielle qui peut être demandée par les personnes de 16 à 60 ans, dans l'incapacité de travailler (parents isolés, malades, personnes ayant un handicapé à charge, personnes sans emploi de plus de 60 ans) ou travaillant moins de 16 heures par semaine et ayant un revenu insuffisant. En mai 2005, 2 140 000 personnes ont demandé la garantie de ressources, dont 55 % de demandeurs de l'allocation d'invalidité et 37 % de parents isolés.

¹⁴ Condition d'affiliation minimale : cotisations payées sur 25 fois le seuil de salaire assurable au cours des deux dernières années et cotisations payées et créditées sur 50 fois le seuil sur chacune des deux dernières années fiscales.

¹⁵ On entend par recherche active d'emploi le fait de déposer sa candidature pour un emploi en écrivant personnellement ou en téléphonant, en cherchant des informations provenant de la publicité, des agences ou directement des employeurs, en s'enregistrant dans une agence d'emploi.

¹⁶ Voir les conditions d'attribution et les montants en annexe. Lorsque les ressources de l'intéressé le permettent, et s'il est chargé de famille, la JSA(IB) peut avoir un montant supérieur à la JSA(C). Dans ce cas, c'est la première qui est versée dès le début du chômage.

¹⁷ La condition de cotisation ne s'applique pas en cas de handicap sévère.

3.2. Les obligations des demandeurs d'emploi et les sanctions pour non-respect de ces obligations

Une fois passé le premier entretien et signé le contrat de recherche d'emploi, le chômeur doit se présenter en personne à son *Jobcentre Plus* toutes les deux semaines, pour confirmer sa disponibilité et faire part des démarches qu'il a entreprises au cours de la quinzaine écoulée pour trouver du travail¹⁸. Si le demandeur ne respecte pas les termes de son *Jobseeker's Agreement* et fait preuve d'un comportement répréhensible concernant les propositions de formation ou les offres d'emploi qui lui sont faites, il s'expose à une interruption de ses droits.

Ainsi, en cas de refus de formation ou de participation à un programme d'aide à la recherche d'emploi, le versement de l'indemnité est interrompu pendant deux semaines (ou quatre semaines en cas de récidive). En cas de refus d'un emploi convenable (cf. encadré), la durée de la suspension est décidée par le *decision maker*, qui tient compte notamment de la durée prévue de l'emploi refusé. Dans ce cas, la durée de l'interruption peut aller jusqu'à 26 semaines. Les *Decision Maker* prennent leurs décisions au nom du Secrétaire d'État mais de façon impartiale, en se fondant sur les faits et textes applicables, et non sur le point de vue des conseillers chargés du suivi de la personne. De plus, leurs décisions peuvent être à leur tour contestées devant un tribunal d'appel indépendant. Les décisions de ces tribunaux d'appel peuvent à leur tour être contestées devant un Commissaire de la Sécurité Sociale.

Quelle définition de l'Emploi Convenable au Royaume-Uni ?

Il n'existe pas de définition théorique de l'Emploi Convenable au Royaume-Uni. Par contre, plus le chômage se prolonge, moins le demandeur d'emploi peut avoir d'exigences. En effet, contrairement aux législations d'autres États-membres de l'Union européenne (Allemagne, Espagne, ...), la législation britannique ne fixe pas de critères permettant d'identifier quel type d'emploi un chômeur n'est pas en droit de refuser.

Lors du premier entretien au *Jobcentre*, le demandeur d'emploi et l'agent qui le reçoit étudient ensemble, en fonction du profil de l'intéressé, le type d'emploi vers lequel il doit orienter ses recherches. Les premiers temps, tout demandeur d'emploi peut restreindre sa disponibilité pour l'emploi en exprimant des exigences particulières quant à la nature de l'emploi, les conditions de travail (y compris le niveau de rémunération) et les lieux de travail qu'il est disposé à accepter. Pour cela, il doit toutefois démontrer qu'il a des chances raisonnables de trouver un emploi malgré ces exigences particulières. Ainsi, **le demandeur d'emploi définit lui-même le type d'emploi qu'il juge convenable**, et limite par exemple ses recherches aux emplois de même nature que son emploi habituel et/ou dont la rémunération est au moins égale à sa rémunération habituelle. Il est néanmoins considéré comme remplissant pleinement la condition de disponibilité requise pour l'attribution, et le maintien, de la JSA. Cette période où l'emploi jugé convenable est défini par le demandeur d'emploi lui-même peut durer de une à treize semaines. Plus le chômage se prolonge, moins le chômeur peut se montrer exigeant ; il doit au contraire élargir de plus en plus le champ de ses recherches

Finalement, depuis la réforme de la JSA, le taux de remplacement des allocations de chômage au Royaume-Uni est peu élevé, en comparaison de la France et de ses autres voisins européens. Les allocations sont conditionnées à la recherche active d'un emploi, mais toutefois les sanctions pour non-respect de cette obligation restent peu fréquentes. Fin août 2005, 116 000 cas de demandeurs d'emploi avaient donné lieu à controverse et 54 % ont été sanctionnés (37 000 ruptures totales de versement, 25 000 suspensions temporaires). En revanche, le suivi régulier des démarches de recherche entreprises par le SPE semble avoir un effet incitatif.

4. L'ACCOMPAGNEMENT

Les dépenses de politique active du marché du travail au Royaume-Uni atteignaient, en 2003, 0,4 % du PIB. Ces politiques concentrent leurs moyens sur le suivi individualisé des demandeurs d'emploi et sur l'accompagnement renforcé de groupes de personnes en difficulté sur le marché du travail et bénéficiaires en grande majorité d'un revenu de remplacement. Ainsi, les demandeurs d'emploi non indemnisés n'ont accès qu'à des prestations en libre service. Les emplois privés ou publics subventionnés sont quasiment inexistantes. La formation des demandeurs d'emploi, même si elle est moins répandue que dans d'autres pays européens, est cependant en progression.

¹⁸ Le demandeur d'emploi dont le domicile est situé à plus d'une heure de son *Jobcentre* peut faire parvenir sa déclaration écrite par la poste.

4.1. Un suivi rapproché des bénéficiaires d'allocation de chômage

L'objectif du gouvernement est d'inciter ceux qui le peuvent à retrouver un travail à le faire rapidement et garantir une certaine sécurité de revenu à ceux qui ne peuvent pas retrouver un travail immédiatement (politique dite de *Welfare to Work*). Les politiques mises en œuvre depuis 1997 sont sous-tendues par l'idée que le travail est le meilleur moyen de réduire la pauvreté. Les politiques actives du marché du travail ont, de ce fait, un rôle majeur à jouer comme vecteurs de la protection sociale au Royaume-Uni.

La plupart du temps, le chômage est transitoire (64 % des personnes quittent le chômage dans les six premiers mois, selon l'enquête LFS du printemps 2005, données corrigées des variations saisonnières). C'est pourquoi l'accompagnement individualisé et renforcé n'est dispensé que dans un deuxième temps, à des catégories de chômeurs jugés défavorisés. Par contre, le suivi des demandeurs d'emploi au Royaume-Uni est très intense dès les premières semaines de perception des allocations chômage. Ainsi, :

- Les demandeurs d'emploi indemnisés au titre de la JSA ont des entretiens dans les *Jobcentre Plus*, toutes les deux semaines, pour confirmer leur disponibilité et faire part des démarches entreprises pour trouver du travail.
- Après treize semaines de chômage, le demandeur d'emploi est convoqué pour un entretien approfondi. Si, à ce stade, l'intéressé n'a pas trouvé d'emploi, son conseiller l'invite à élargir ses recherches à d'autres types d'emploi que ceux définis lors du premier entretien. Une modification du *Jobseeker's Agreement* peut alors s'avérer nécessaire.
- Un entretien dit de relance a lieu, pour tous les demandeurs d'emploi, au bout de six mois de chômage. A cette occasion, le chômeur peut reconsidérer sa situation, demander à réviser son *Jobseeker's Agreement* et examiner les possibilités de participer à un programme de formation ou de bénéficier d'une aide à la création d'entreprise.

C'est seulement si le demandeur d'emploi reste plus de six mois (pour les jeunes) ou douze mois au chômage pour les demandeurs d'emploi âgés de plus de 25 ans qu'il est orienté vers des programmes d'accompagnement renforcé.

4.2. Un accompagnement renforcé très ciblé

Le dispositif d'accompagnement des chômeurs au Royaume-Uni se caractérise donc par un suivi précoce et intense pendant les six premiers mois de chômage et une orientation plus tardive vers des dispositifs d'accompagnement renforcé. Ces dispositifs ne concernent pas seulement les chômeurs bénéficiaires de la JSA, mais aussi les inactifs bénéficiaires de garantie de ressource ou de prestations maladie ou invalidité.

Même si le Royaume-Uni a déjà atteint les objectifs de l'UE pour 2010, le Gouvernement s'engage, dans le Plan d'Action National 2004, à augmenter les taux d'emploi de certaines catégories de personnes d'âge actif, à travers le développement de politiques ciblées qui leur sont destinées. Les *New Deal*, programmes d'accompagnement renforcé spécialisés lancés en 1997, sont une composante importante de la stratégie gouvernementale du *Welfare To Work*. Ces programmes s'adressent à différentes catégories de demandeurs d'emploi en difficulté sur le marché du travail : aux jeunes au chômage depuis plus de six mois, aux chômeurs de longue durée âgés de 25 ans et plus, aux parents isolés, aux conjoints des chômeurs, aux personnes handicapées et aux plus de 50 ans.

L'accès à ces dispositifs étant limité du fait de règles d'éligibilité très strictes, les moyens d'accompagnement consacrés à chaque personne sont importants, et la dépense globale correspondante est loin d'être négligeable (tableau 3 ci-après).

Tableau 3 - Moyens consacrés aux programmes *New Deal*

en millions d'euros

	1998-99	1999-00	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04
Coût des programmes						
<i>New Deal</i> pour les jeunes	378,1	538,1	599,2	437,8	461,0	461,0
<i>New Deal</i> pour les plus de 25 ans	49,4	141,1	87,3	301,1	373,8	370,9
<i>New Deal</i> pour les plus de 50 ans		2,9	20,4	11,6	23,3	23,3
<i>New Deal</i> pour les parents isolés	26,2	56,7	62,5	66,9	206,5	254,5
<i>New Deal</i> pour les handicaps	1,5	32,0	20,4	17,5	84,4	85,8
<i>New Deal</i> pour les conjoints de chômeurs	1,5	7,3	16,0	11,6	37,8	42,2
<i>Action Teams for jobs</i>			16,0	64,0	84,4	84,4
Allocations ou crédits aux employeurs						
<i>New Deal</i> pour les jeunes					53,8	55,3
<i>New Deal</i> pour les plus de 25 ans					65,5	65,5
<i>New Deal</i> pour les plus de 50 ans		1,5	61,1	96,0	149,8	149,8

Source : Departmental Report 2004, Department for Work and Pensions.

Le *New Deal* s'intéresse à chaque demandeur d'emploi individuellement et donne à chacun l'accès à un large éventail d'aides, d'offres de formation et d'offres d'emploi. Les deux programmes *New Deal* destinés aux chômeurs de longue durée jeunes ou adultes (après six mois pour les premiers, douze ou dix-huit pour les derniers) sont obligatoires. Les autres sont dispensés sur la base du volontariat (cf. encadré).

Le *New Deal* pour les jeunes s'adresse aux jeunes de 18 à 24 ans percevant la JSA depuis six mois, même si certains critères peuvent justifier une entrée précoce dans le programme. L'accompagnement commence par une période d'aide individualisée et approfondie, qui peut durer jusqu'à quatre mois nommée *Gateway*. Au début de cette phase, chaque participant rencontre son conseiller personnel, examine avec lui son parcours, ses qualifications et ses chances de trouver rapidement un emploi et élabore un Plan d'action individuel, qui précise les différentes étapes nécessaires avant de trouver un emploi. A l'issue du *Gateway*, certains jeunes sont déjà prêts pour le marché du travail parce qu'ils possèdent déjà les qualifications, les aptitudes et la motivation nécessaires pour trouver un emploi. La priorité, à ce stade, est d'orienter chacun vers un emploi non subventionné. Lorsque cela n'est pas possible dans un délai suffisamment court, quatre options sont proposées¹⁹ (cf. encadré sur les options du *New Deal* for Young Unemployed People).

Les options du *New Deal* for Young Unemployed People

Les options proposées après quatre mois du *New Deal* pour les jeunes sont :

- **Option 1 - emploi aidé** : cette option concerne des emplois privés subventionnés et des aides à la création d'entreprise.

L'employeur privé qui accepte d'accueillir un jeune participant perçoit une subvention de 60 £ (90,12 €) par semaine et par jeune, pendant six mois, et reçoit en outre une somme de 750 £ (1 126,52 €) pour la prise en charge des coûts occasionnés pour lui dispenser une formation professionnelle d'une journée par semaine dans le but d'une qualification reconnue.

Pour entreprendre une activité indépendante (*Self-employment route*), l'intéressé bénéficie d'une aide d'un montant égal à sa JSA et d'une prime de 400 £ (600,81 €), échelonnée sur six mois, par versements hebdomadaires (pour plus de détails, cf. infra *New Deal* 25 Plus - Soutien à la création d'entreprise).

- **Option 2 - formation à plein temps** : le participant se voit proposer un enseignement ou une formation à plein temps lui permettant d'acquérir les qualifications de base et d'obtenir une qualification professionnelle de niveau 2 (*National Vocational Qualification - ou Scottish Vocational Qualification en Ecosse - Level 2*). La formation peut durer un an, période pendant laquelle l'intéressé perçoit une aide d'un montant égal à sa JSA.

¹⁹ Il convient de remarquer que les participants au *New Deal* peuvent être sanctionnés s'ils perdent leur place dans une option *New Deal* du fait de mauvaise conduite, sans motif approprié, s'ils refusent d'accepter une place dans une option du *New Deal* qui leur a été réservée ou refusent de se présenter, sans motif approprié, s'ils abandonnent leur place dans une option du *New Deal*. Ceux qui sont sanctionnés perdent leur JSA pendant deux semaines (House of Commons, 2004).

- Option 3 - expérience de travail dans le secteur associatif : le participant se voit proposer un travail pendant six mois au plus, pour le compte d'une association à but non lucratif, pour acquérir une expérience. L'intéressé perçoit un salaire ou une allocation d'un montant égal à sa JSA et une subvention d'environ 400 £ (600,81 €) sur six mois, par versements hebdomadaires. L'organisation en cause doit dispenser au jeune une formation d'une journée par semaine dans le but d'obtenir une qualification reconnue ;

- Option 4 - expérience de travail au sein de la Task Force Environnement : le participant se voit proposer un travail et une formation au sein d'une association ou d'un projet visant à améliorer l'environnement, pour une durée pouvant aller jusqu'à six mois. Comme dans l'option précédente, l'intéressé perçoit une rémunération ou une aide d'un montant équivalent à celui de sa JSA et une subvention de 400 £ (600,81 €) par versements hebdomadaires. L'organisation qui l'accueille dispense elle-même au participant - ou prend ses dispositions pour qu'il reçoive - une formation d'une journée par semaine dans le but d'obtenir une qualification reconnue.

Le *New Deal* pour les jeunes a fait l'objet de nombreuses évaluations depuis son introduction en 1998. Les différentes évaluations (évaluations microéconomiques et macroéconomiques) soulignent que le programme a permis à de nombreux jeunes de retrouver un emploi (Davoine, 2004). Ainsi, selon les estimations du Department For Work and Pensions, plus de 375 000 chômeurs de 18 à 24 ans bénéficiaires du programme ont retrouvé un emploi. Cependant, il convient de tenir compte du fait que certains d'entre eux se seraient réinsérés sans le *New Deal*. Finalement, les analystes s'entendent sur le fait que le *New Deal* a augmenté la probabilité d'accès à l'emploi d'un jeune de cinq points de pourcentage, soit une création supplémentaire de 17 000 emplois par an (Brewer et alii, 2005, Blundell et alii, 2003). De même, De Giorgi (2005) estime que le programme a amélioré l'employabilité d'environ 6 à 7 %, effet qui ne semble pas se réduire dans le temps.

Cependant, ce programme n'est pas à l'abri des critiques. La qualité des emplois retrouvés est faible et le programme renforce les inégalités entre les jeunes sur le marché du travail. En effet, les jeunes chômeurs défavorisés ont davantage accès à des options (telle que l'option emploi dans le secteur bénévole) à faible débouché ultérieur vers l'emploi, contrairement aux jeunes les plus favorisés à qui est proposée l'option Emploi subventionné, option qui assure un meilleur taux de maintien en emploi non subventionné par la suite.

De plus, le « Work and pensions Selection Committee » a réalisé un rapport en juillet 2002 sur la stratégie générale du gouvernement en faveur de l'emploi. Ce rapport est très sévère sur la suite à donner au *New Deal* pour les jeunes. Il recommande de mettre davantage les moyens sur ceux qui rencontrent des barrières plus importantes à l'emploi, en particulier ceux qui sont économiquement inactifs. De plus, il souligne que le *New Deal* pour les jeunes a besoin d'être beaucoup plus flexible et recommande que l'expérience dite « approche des parcours sur-mesure » pilotée dans 17 zones entre juin/avril 2002 et avril 2004 soit lancée nationalement. Cette approche vise à regrouper ensemble les différents types de soutien à la disposition des demandeurs d'emploi (formation, expériences au travail, emploi subventionné (House of Commons, 2005)).

Avec une dépense prévue pour 2005-2006 de 330 millions de £ (480 millions d'Euros), soit un coût unitaire de 19 000 £ (27 630 euros), le *New Deal* pour les jeunes a un coût beaucoup plus élevé que le salaire annuel de la plupart des individus qui le quittent. Cependant, comme une grande partie des dépenses du *New Deal* comprend les allocations chômage, qui auraient de toute façon été payées si le programme n'avait pas existé, le coût unitaire supplémentaire est beaucoup plus modeste. Finalement, beaucoup d'analystes s'accordent pour dire que ce programme connaît le succès, mais il s'agit d'un succès modeste à un coût modeste (Blundell et alii, 2003).

Le New Deal pour les personnes de 25 ans et plus concerne essentiellement ceux qui sont chômeurs depuis plus de 18 mois au cours des 21 derniers mois (et depuis une date récente, les personnes au chômage depuis douze mois ou plus). Comme dans le cadre du *New Deal* pour les jeunes, pendant les quatre premiers mois, un plan d'action individuel est élaboré à partir des entretiens approfondis menés par le conseiller personnel. Il doit aider l'intéressé à mener ses recherches et à se porter candidat pour les postes qui lui correspondent, à surmonter les obstacles éventuels qui l'empêchent de trouver du travail et identifie ses besoins en formation.

Si le participant n'a pas trouvé d'emploi à l'issue de cette période, il envisage avec son conseiller personnel les mesures intensives à mettre en œuvre (pour une durée d'environ 26 semaines), qui

peuvent être une aide et un soutien individuels, personnalisés, une période d'emploi subventionné dans le secteur privé, l'opportunité de se former et d'acquérir de nouvelles qualifications, un soutien à la création d'entreprise. Si à la suite des 26 semaines, le demandeur n'a pas trouvé d'emploi, il entre dans une période de suivi plus intensif.

Les différentes évaluations du *New Deal* pour les demandeurs d'emploi âgés de plus de 25 ans et au chômage de longue durée mettent en exergue des résultats modestes de ce programme dans la mesure où certains demandeurs d'emploi ont quitté le dispositif pour demander d'autres allocations (Winterbotham, Adam et Kuechel., 2002). De plus, une autre étude (Wilkinson, 2003) confirme que les résultats du *New Deal* pour les demandeurs d'emploi âgés de plus de 25 ans sont modestes et ne montrent pas une réelle amélioration de l'employabilité des demandeurs d'emploi ayant suivi ces différentes mesures. Cependant, les résultats diffèrent en fonction des demandeurs d'emploi dans la mesure où ceux qui sont rentrés le plus tôt dans le dispositif en bénéficient le plus par opposition aux demandeurs d'emploi de très longue durée.

Sur la base de ces résultats contrastés des *New Deal* pour les jeunes et pour les demandeurs d'emploi âgés de plus de 25 ans, le gouvernement a lancé en juin 2004 certains axes de réformes de ces programmes dans la publication « *Building on New Deal : local Solution meeting individual needs* ». Ce papier souligne la nécessité d'introduire plus de flexibilité dans les options du *New Deal* et dans le soutien offert aux demandeurs d'emploi et aux employeurs locaux. Ainsi, avant l'implémentation nationale, sept prototypes vont être testés à partir d'octobre 2006.

Les New Deal dont la participation se fait sur la base du volontariat

Le New Deal pour les parents isolés s'adresse aux parents isolés qui bénéficient de la garantie de ressources (*Income Support*). Le *New Deal* pour les parents isolés est un programme dont l'accès est volontaire et non obligatoire, à la différence des programmes précédemment présentés. Cependant, depuis avril 2001, tout parent isolé qui présente une demande de garantie de ressources doit participer à une rencontre avec un conseiller personnel. L'objectif de cette rencontre est de déterminer si, dans leur situation, le travail est la meilleure solution possible. Si c'est le cas, ils sont aidés pour trouver une garde d'enfant de qualité, abordable et agréée, et accompagnés ensuite dans leurs recherches d'emploi. Si besoin, ils peuvent bénéficier de différents types de formations. A la suite du premier entretien et si aucun plan d'accompagnement n'est établi, les personnes concernées doivent cependant participer à un nouvel entretien annuel chaque année, aussi longtemps qu'elles continuent de bénéficier de l'indemnité. Par opposition au *New Deal* pour les jeunes, le nombre de participants a nettement augmenté pour atteindre 70 000 personnes en 2004 et dépasse ainsi le nombre de jeunes actuellement en *New Deal* pour les jeunes. A la fin 2004, quasiment 700 000 parents isolés ont quitté le *New Deal* et 370 000 emplois ont été obtenus par les participants (Brewer, Shephard, 2005).

Le New Deal pour les conjoints de chômeurs vise à faire baisser le nombre de ménage où aucun des deux conjoints ne travaille. Il s'adressait à l'origine aux personnes inactives dont le partenaire perçoit la *JSA* depuis six mois, puis a été étendu aux conjoints de bénéficiaires de la garantie de ressources ou de l'allocation d'invalidité. L'objectif essentiel est de permettre aux participants d'améliorer leur capacité d'insertion professionnelle, de bénéficier d'un soutien adapté à leurs besoins. Selon qu'ils sont prêts ou non pour le marché du travail, leur conseiller personnel peut les orienter vers de simples ateliers de recherche d'emploi et d'entretiens ou vers des formations plus ou moins longues. Les évaluations de ce programme mettent en évidence qu'une des difficultés du programme est que les partenaires ne représentent pas un groupe homogène et font face à différentes barrières à l'emploi (House of Commons, 2003).

Le New Deal pour les personnes handicapées s'adresse aux personnes qui perçoivent des prestations de sécurité sociale en raison d'une maladie ou d'un handicap (*Incapacity Benefit ; Severe Disablement Allowance ; War Pension with an Unemployability Supplement ; ...*) et qui souhaitent travailler. Dans le cadre de ce *New Deal*, les services de conseils en matière de recherche d'emploi ou de formation et le soutien sont assurés, pour le compte du gouvernement, par des prestataires spécialisés dans l'aide au retour à l'emploi des personnes malades ou handicapées. Lorsque l'embauche d'un participant au programme nécessite une adaptation du lieu de travail, l'employeur concerné peut être aidé financièrement.

Le New Deal pour les plus de 50 ans s'adresse à toutes les personnes de cet âge qui perçoivent la *JSA*, la garantie de ressources, l'allocation d'invalidité, l'allocation pour handicap sévère (ou une combinaison de ces différentes prestations) depuis au moins six mois. En fonction de l'expérience professionnelle de la personne et du type d'emploi qu'il souhaite occuper, le conseiller personnel peut l'orienter vers différentes prestations plus ou moins intensives.

A côté des dispositifs proposés à l'échelle nationale, des programmes plus adaptés à l'environnement local ont été développés dans des zones particulièrement affectées par le chômage de longue durée.

4.3. Des programmes spécifiques aux zones les plus en difficulté (Employment Zones et Action Team For Jobs)

Le programme *Employment Zones* (encadré) est obligatoire pour les chômeurs de longue durée (plus de six mois de chômage pour les jeunes avant 25 ans, plus de 12 à 18 mois selon la zone pour les chômeurs de 25 ans et plus) et proposé, sur la base du volontariat, aux parents isolés non titulaires de la JSA, sans emploi ou travaillant moins de seize heures hebdomadaires. Certains autres groupes de personnes peuvent aussi intégrer le programme de manière anticipée²⁰.

Déroulement du Programme *Employment Zones*

Un conseiller personnel suit le bénéficiaire tout au long des trois phases du programme (Hasluck, Elias et Green, 2003).

La première phase (jusqu'à quatre semaines) est consacrée à la **constitution d'un Plan d'action personnel** avec le conseiller personnel, plan général qui intègre des Plans de recherche d'emploi plus détaillés et un budget personnel au demandeur d'emploi (« Personal Job Account »). En fonction du plan d'action, une enveloppe d'aide peut être utilisée pour l'achat de biens ou services (achat de vêtement de travail, garde d'enfants, frais de transport pour assister à un entretien ...) ou de prestations (formations liées à un emploi spécifique, techniques de recherche d'emploi). Dans cette phase, le participant reçoit ses allocations par la voie habituelle (*Jobcentre Plus*).

La deuxième phase (jusqu'à 26 semaines) est une **période de recherche d'emploi intensive** selon le plan d'action élaboré précédemment.

La troisième phase (qui dure au plus 13 semaines) est un **suivi du demandeur ayant intégré un emploi** non subventionné, pour l'aider à conserver cet emploi. Si un participant perd son emploi en moins de 13 semaines, il retourne alors dans la phase antérieure²¹.

Les participants au dispositif qui ne trouvent pas de travail à la fin de l'étape 2 retournent au *Jobcentre Plus* pour demander leurs allocations et peuvent continuer, volontairement, à recevoir de l'aide des *Employment Zones* pendant 22 semaines supplémentaires.

Depuis son lancement en avril 2000, plus de 100 000 personnes ont intégré le programme *Employment Zones* et, à la fin de mars 2005, 14 000 sont encore présents dans le dispositif. 39 % des participants des *Employment Zones* ont intégré un travail et 31 % pendant plus de 13 semaines (House of Commons, 2005). Depuis son lancement, le programme a obtenu 623 millions d'euros (428 millions £). Un supplément de 146 millions d'euros est prévu pour 2005-2006. Les hommes et les 25-45 ans sont sur-représentés. Les bénéficiaires du programme retrouvent un peu plus fréquemment et un peu plus vite un emploi que leurs homologues qui n'en bénéficient pas. L'avantage est plus marqué pour les minorités ethniques, mais très peu sensible pour les chômeurs de très longue durée (Hasluck, Elias et Green, 2003), la période de six mois, couvrant les phases 1 et 2, semblant insuffisante dans ce cas. Les études qualitatives montrent que le programme permet une meilleure identification des besoins des demandeurs d'emploi et des entreprises locales et, en conséquence, un accompagnement vers l'emploi plus adapté (Cambridge Policy Consultants, 2002).

En particulier, l'assistance financière offerte dans le cadre du « Personal Job Account » a contribué de manière importante à accroître la flexibilité du programme (Cambridge Policy Consultants, 2002). Ainsi, ce programme a permis d'offrir des solutions aux clients très durs à placer et offre, de fait, une réelle valeur ajoutée par rapport aux différentes mesures existantes pour lutter contre le chômage de longue durée.

²⁰ Il s'agit en particulier des personnes qui remplissent un des critères suivants : personnes possédant un handicap physique ou mental, qui ont besoin d'une aide supplémentaire en lecture, en rédaction ou en calcul, dont la langue d'origine n'est pas l'anglais, l'écossais ou le gaélique, parent vivant seul et responsable d'au moins un enfant vivant dans le foyer, personnes ayant servi dans les forces de l'armée, personnes ayant des problèmes de drogue ou de criminalité, personnes ayant participé au programme Progress2Work, réfugiés.

²¹ Ainsi, certains demandeurs d'emploi peuvent rester plus d'un an dans le programme *Employment Zones*.

L'objectif des *Action Team For Job* est d'accroître les taux d'emploi des groupes désavantagés dans des zones déprimées. En particulier, ils se concentrent sur les chômeurs de longue durée et les inactifs dans 65 zones du Royaume-Uni, zones choisies du fait de leurs forts taux de chômage et faibles taux d'emploi. Les demandeurs d'emploi qui résident dans ces zones sont plus fréquemment de faible niveau d'éducation ou issus de l'immigration, leur quartier de résidence lui-même pouvant être un signal négatif pour les employeurs.

Trente-huit des *Action Team For Jobs* sont menés par des *Jobcentre Plus*, les 27 autres par le secteur privé, incluant Reed et Working Links (House of Commons, 2005). Les *Action Team For Jobs* opèrent dans les *Employment Zones*. L'intégration dans le programme se fait de manière volontaire et ce programme offre une aide additionnelle et complémentaire aux dispositifs existants de lutte contre le chômage de longue durée. Tous les demandeurs d'emploi, quelle que soit leur allocation (*Jobseeker's Allowance, Income Support, Incapacity Benefit*) sont concernés par ce programme. L'objectif est de travailler plus étroitement avec les employeurs, d'utiliser les fonds de manière plus créative afin de surmonter certaines barrières spécifiques et, pour cela, des liens plus étroits sont noués avec des opérateurs du secteur privé et bénévole. Il n'existe pas un modèle unique d'*Action Team For Jobs*, mais au contraire une grande variété en fonction des zones. Les deux tiers des demandeurs d'emploi présents sont des hommes et plus de la moitié ont entre 18 et 34 ans. Plus de la moitié demandent la JSA et 27 % aucune allocation (House of Commons, 2005). Jusqu'à avril 2005, plus de 130 000 demandeurs d'emploi ont été pris en charge par les *Action Team For Jobs*. Même si l'on ne dispose pas d'étude quantitative récente évaluant l'efficacité de ce dispositif²², une étude qualitative, menée par la *Social Exclusion Unit* (2004), souligne que les *Action Team for Jobs* ont été particulièrement efficaces dans la création de liens plus étroits entre employeurs et demandeurs d'emploi. Le taux de placement en emploi est assez élevé, compte tenu du public désavantagé qui bénéficie du programme.

En résumé, l'accompagnement des demandeurs d'emploi au Royaume-Uni se décline sous deux formes. Les allocataires de l'assurance chômage sont suivis deux fois par mois, essentiellement pour un bilan de leur activité de recherche d'emploi et des prestations en libre service. Les chômeurs de longue durée et certaines catégories d'inactifs sont les seuls à recevoir un accompagnement individuel renforcé. Les formes d'accompagnement utilisées évoluent vers une plus grande souplesse pour mieux s'adapter à chaque situation individuelle. Dans les zones défavorisées, l'accompagnement est en grande partie confiée à des prestataires externes spécialisés.

4.4. Un poids renforcé de la formation

Par rapport à ses voisins européens, la proportion de personnes de faible niveau d'éducation au Royaume-Uni reste importante. En effet, parmi les 25-34 ans, la proportion de ceux qui n'ont pas atteint le second cycle de l'enseignement secondaire –niveau 3 CITE97- est de 28 % au Royaume-Uni, contre 21 % en France, et 25 % en moyenne de l'Europe des 25 (source : enquête européenne sur les forces de travail, 2002). Si l'enseignement supérieur y est d'un niveau élevé, le système éducatif britannique ne forme pas assez de personnes de niveau de compétences intermédiaires, surtout dans le domaine professionnel (McIntosh, 2003). Ainsi, la distribution des compétences britanniques s'est polarisée. D'un côté, ceux qui détiennent un haut niveau de qualification sont nombreux, et de l'autre, les peu qualifiés, le sont également. Les compétences de base en lecture et calcul peuvent être comparées, d'un pays à l'autre, grâce à l'enquête *International Adult Literacy Survey* (IALS) de l'OCDE conduite en 1994-1995 dans douze pays. Les auteurs de cette enquête considèrent le niveau 3²³ de compétences comme le niveau minimum requis afin de s'adapter aux changements économiques.

En comparant les différents pays sur cette base, le classement du Royaume-Uni n'est pas très bon, en particulier au niveau des compétences en calcul. Par ailleurs, la proportion de jeunes de faible niveau de formation au Royaume-Uni est proche de celle des adultes, alors qu'elle est sensiblement inférieure en Suède, en Allemagne ou en Belgique (McIntosh, 2003).

²² La dernière étude datant de 2002 d'Ecotec montrait que 15 000 demandeurs d'emploi étaient au travail sur 39000 et ce moins de trois mois après leur entrée dans le programme.

²³ Dans la nomenclature internationale des niveaux d'éducation (CITE) de l'UNESCO.

Dans les années 1990, l'efficacité des formations longues avait été mise en doute, de sorte que la formation des chômeurs était devenue très secondaire par rapport au soutien à la recherche active d'emploi. La formation était surtout concentrée sur les publics les plus en difficulté et plutôt sur les compétences de développement personnel (comme la confiance en soi et l'aptitude à communiquer) (ENA, 2002). Dès 1997, la formation était annoncée comme une priorité du programme gouvernemental. Le maintien d'une proportion élevée d'actifs de faible niveau d'éducation et de qualification a probablement incité le gouvernement à accentuer son effort, avec le lancement en juillet 2003, de la Stratégie Nationale en faveur des Compétences (« *21st Century Skills Realising our Potential* »).

Cette stratégie vise à fournir aux employeurs les compétences nécessaires à leur entreprise. En élevant le niveau de compétences des actifs, elle vise aussi à les rendre plus employables et à leur permettre d'accéder à des emplois de meilleure qualité (European Commission (PNAE), 2004, Observatoire européen de l'emploi, 2003). Cette politique s'appuie notamment sur les *Employer Training Pilots* (ETP), délivrés par les *Learning and Skill Councils*²⁴. Les résultats de ces zones pilotes sont encourageants du point de vue, non seulement des employeurs, mais aussi des bénéficiaires de ces politiques dans la mesure où cela permet de délivrer une formation qui se distingue des formations habituelles, puisqu'elle est adaptée aux besoins des individus et à celui de l'entreprise afin d'occuper le poste prévu. A partir de septembre 2004, ces ETP devaient couvrir un tiers de l'Angleterre à travers 18 zones pilotes, concernant 12 000 employeurs et 75 000 stagiaires.

Parallèlement à cette stratégie nationale en faveur des compétences, différentes politiques ont été mises en place afin d'inciter les jeunes à rester en formation²⁵ ou à favoriser l'accès à un apprentissage pour les jeunes et les adultes. En effet, en mai 2004, le Gouvernement a lancé une nouvelle famille d'apprentissage, qui comprend de nouveaux apprentissages pour les 14-16 ans ; des pré-apprentissages, basés sur le programme « entrée dans l'emploi » E2E²⁶ (au niveau 1), des apprentissages de base (au niveau 2), des apprentissages avancés (niveau 3) et des apprentissages pour adultes (House of Commons, 2005).

4.5. Les autres projets de réforme

La tendance actuelle est à la réforme des *New Deal*. En effet, leur manque de flexibilité a souvent été mis en exergue par les différentes évaluations.

L'objectif des différents *New Deal* qui ont été mis en œuvre est d'offrir des programmes qui soient adaptés aux besoins des individus. Or, des personnes peuvent appartenir à plusieurs catégories (moins de 25 ans et parent isolé) ou être dans deux catégories différentes, mais avoir des besoins identiques. La nouvelle orientation envisagée consiste à partir des besoins des individus plus que de leurs statuts (âge, situation familiale, santé).

L'expérience des *Employment Zones* souligne que des personnes aux statuts différents peuvent connaître des barrières à l'emploi identiques et il peut sembler plus pertinent, a priori, d'abandonner toute règle d'éligibilité, sans recourir pour autant à un outil de profilage statistique, que les Britanniques écartent en raison de la forte proportion des situations transitoires de chômage dans leur pays. Ils préfèrent inciter les personnes à rechercher seules un emploi dans un premier temps et n'intervenir que plus tard, lorsqu'ils sont sûrs que les personnes ont besoin d'une aide supplémentaire. Cela permet de concentrer les moyens du SPE sur ceux qui en ont le plus besoin.

²⁴ Les Learning and Skill Councils remplacent progressivement les TEC (Training and Enterprise Councils) et les LEC (Local Enterprise Companies).

²⁵ Il s'agit, en particulier, de l'*Education Maintenance Allowance*, qui est une aide financière incitant les jeunes à rester en formation et des *Career Development Loans*, qui sont des bourses facilitant le développement de carrière.

²⁶ Ce programme, lancé en août 2003, vise à permettre aux jeunes d'accéder à un apprentissage, un emploi subventionné ou une formation permettant d'accroître leurs qualifications.

Un autre axe de réforme des *New Deal* est de tirer profit de l'expérience des *Employment Zones* qui obtiennent de bons résultats pour perfectionner les pratiques des conseillers des *Jobcentre plus*.

Une autre orientation affichée par le gouvernement britannique est d'inciter davantage les inactifs à reprendre un emploi. En effet, 3,7 millions de personnes inactives au Royaume-Uni reçoivent des allocations (de parent isolé, d'invalidité, ...). Et, de plus, le temps moyen passé en inactivité est beaucoup plus long (en moyenne deux ans) que le temps moyen passé au chômage.

Ce constat a conduit le gouvernement de Tony Blair en octobre 2004 à prendre des mesures importantes en direction des inactifs. En effet, en octobre 2004, le gouvernement a annoncé sa volonté de réduire le coût des pensions d'invalidité, estimant que les deux-tiers des demandeurs pourraient retourner sur le marché du travail. Cependant, il reste des désaccords entre le gouvernement, les syndicats et les employeurs sur la manière d'atteindre un tel résultat. En effet, dans un discours devant des chefs d'États à Budapest le 15 octobre 2004, Tony Blair a annoncé la création un schéma pilote visant à inciter les demandeurs de *l'Incapacity Benefit* à retourner au travail.

Les projets sont de proposer à ces inactifs, en plus de l'allocation à laquelle ils sont éligibles, un accompagnement renforcé individualisé et des formations. Chaque titulaire de l'allocation d'invalidité devra, avec l'aide de son conseiller personnel, établir un plan d'action de long terme pour retrouver un emploi et se fixer des objectifs de plus court terme, par exemple suivre un traitement psychiatrique de courte durée pour contrôler le stress (cette maladie est souvent évoquée par les invalides). Pour connaître les besoins de cette population, le gouvernement travaille en étroite collaboration avec le « *Disability Right Movement* » qui soutient les personnes titulaires de l'allocation d'invalidité et connaissent, de fait, très bien leurs problèmes.

CONCLUSION

Le Royaume-Uni, on l'a vu, a fait des choix assez différents de la France quant à ses priorités de la politique de l'emploi.

En comparaison de la France, les revenus de remplacement apparaissent peu généreux au Royaume-Uni.

En revanche, deux points forts du système britannique peuvent donner à réfléchir sur le système français. Le premier concerne l'organisation des institutions d'aide au retour à l'emploi ; le deuxième a trait aux modalités de l'accompagnement renforcé.

En premier lieu, au foisonnement institutionnel français s'oppose la clarté du mode de fonctionnement institutions actrices du retour à l'emploi britannique. Le service public de l'emploi britannique est piloté par le DWP, qui réajuste les mesures d'activation offertes et les formes d'organisation qui leur sont associées en fonction de la stratégie gouvernementale et des résultats des évaluations disponibles.

Le Royaume-Uni a eu une capacité de réforme suffisante pour réunir en un seul réseau l'équivalent en France, non seulement de l'ANPE et de l'UNEDIC, mais aussi de la CNAF (pour ce qui concerne l'allocation de parent isolé, l'allocation d'adulte handicapé et le revenu minimum d'insertion), des services départementaux spécialisés dans cette dernière allocation, de la sécurité sociale pour les allocations de longue maladie, des réseaux spécialisés (Missions Locales, Cap-Emploi) pour le suivi des jeunes et des handicapés ... Les moyens des *Jobcentre Plus* sont importants (75 000 personnes à l'achèvement de la fusion), sensiblement supérieurs à la somme des effectifs des ASSÉDIC et de l'ANPE, quoique difficilement comparables, puisque leurs missions sont plus étendues.

Les *Jobcentre Plus* sont ainsi en mesure d'assurer un suivi rapproché (toutes les deux semaines) des demandeurs d'emploi pendant les six premiers mois, suivi qui relève à la fois du contrôle et de l'aide à la recherche d'emploi. Cette méthode semble plus efficace pour inciter à la recherche d'emploi que les sanctions pour non-respect des obligations, qui ont une place limitée.

En deuxième lieu, l'accompagnement intensif des demandeurs d'emploi n'est réservé qu'à une faible minorité au Royaume-Uni, mais les moyens mis en œuvre par chômeur ou inactif accompagné sont plus importants. On peut aussi noter que paradoxalement, alors que les politiques sociales sont déconcentrées et non décentralisées comme en France, les formes d'accompagnement évoluent vers davantage de souplesse pour s'adapter aux cas individuels, et aux contextes locaux dans lesquels ils s'inscrivent.

Les programmes sont améliorés grâce à deux procédures moins souvent utilisées en France : en amont, les programmes comme les modes d'organisation sont systématiquement testés à petite échelle et généralisés en cas de bons résultats. En aval, les évaluations d'un programme permettent d'en corriger, au moins partiellement, les insuffisances.

Annexe 1 - Présentation du système d'indemnisation du chômage

	Prestation d'Assurance JSA (C)	Prestation d'Assistance JSA (IB)
Conditions d'éligibilité communes à la JSA (C) et JSA (IB)	<p>Tout demandeur d'emploi a droit au bénéfice de la JSA(C) et de la JSA (IB) s'il satisfait aux conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ être disponible pour l'emploi (le qualificatif « disponible » s'applique aux personnes susceptibles de commencer à travailler immédiatement au moins 40 heures par semaine) ; ❑ avoir signé un <i>Jobseeker's Agreement</i> ; ❑ rechercher activement un emploi ; la « recherche active » caractérise des démarches comme la rédaction d'un curriculum vitae, la lecture des petites annonces ou l'inscription auprès d'une agence privée de placement. ❑ ne pas avoir droit à l'<i>Income Support</i> ; ❑ ne pas exercer d'activité rémunérée (Remunerative Work) d'une durée supérieure à 16 heures par semaine ; ❑ être apte au travail ; ❑ ne pas être en cours de relevante education : on entend par <i>relevante education</i> les enseignements suivis jusqu'à l'âge de 19 ans ; ❑ n'avoir pas atteint l'âge de la retraite ; ❑ résider en Grande-Bretagne. 	
Conditions d'éligibilité spécifiques à chacune des prestations	<ul style="list-style-type: none"> ❑ remplir les conditions d'affiliation suivantes : 1) des cotisations doivent avoir été payées, sur l'une au moins des 2 années fiscales de référence²⁷, sur un montant de salaire égal à 25 fois le "seuil de salaire assurable", soit 1 975 £ (25 x 79 £), soit 2 966,50 €, 2) des cotisations doivent avoir été payées ou créditées, pour chacune des 2 années fiscales de référence, sur un montant de salaires égal à 50 fois le "seuil de salaire assurable", soit 3 950 £ (50 x 79 £), soit 5 933 €. 	<ul style="list-style-type: none"> ❑ remplir les conditions suivantes : 1) ne pas disposer de ressources (épargne) supérieures à 8 000 £, soit 12 016,24 € (ou 16 000 £, soit 24 032,48 €, si la personne vit dans un établissement de soins, à partir de 3 000 £ (4 506,09 €) de ressources (ou 6 000 £ (9 012,18 €) si l'intéressé ou son conjoint est âgé de 60 ans ou plus), le montant de l'allocation est réduit ; 2) ne pas avoir, parmi les membres de sa famille, un bénéficiaire de l'<i>Income Support</i> ou de la JSA(IB) ; 3) ne pas être membre d'un couple dont l'autre conjoint exerce une activité rémunérée de plus de 24 heures par semaine. <p>Depuis le 28 octobre 2002, tous les couples sans enfants dont les membres sont âgés de moins de 45 ans, qui sollicitent le versement de la JSA (IB) doivent présenter une demande conjointe²⁸.</p>

²⁷ La prise en compte des deux années fiscales les plus récentes pour ouvrir des droits permet d'une part, de s'assurer que l'intéressé a récemment versé des contributions et donc conservé un lien étroit avec le marché du travail et, d'autre part, le fait de prendre une période de référence courte ne pénalise pas ceux qui n'ont pas une longue expérience professionnelle.

²⁸ Cette obligation de demande conjointe d'allocations vise à garantir que les deux intéressés sont directement impliqués sur le marché du travail et bénéficient tous les deux de l'aide et des conseils nécessaires afin de (re)trouver un emploi. Tous les deux doivent remplir toutes les conditions d'attribution susmentionnées et chacun doit signer un *Jobseeker's Agreement*.

<p>Montants et durée d'Indemnisation de la JSA</p>	<p>Les montants de la JSA (C) et JSA (IB) sont les mêmes pour une personne seule, ils varient seulement en fonction de l'âge de la personne.</p> <p>Pour les 16-17 ans 33,50 £ (50,32 €)/semaine</p> <p>Pour les 18-24 ans 44,05 £ (66,16 €)/semaine</p> <p>Pour les 25 ans et plus 55,65 £ (83,59 €)/semaine</p> <p>Par contre, la situation familiale change le montant d'indemnisation de la JSA (IB)</p> <p>Pour un couple, le montant hebdomadaire de l'allocation²⁹ varie selon l'âge des conjoints, si l'un des conjoints est handicapé, et enfin selon que le couple a des enfants ou non :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> si les deux ont moins de 18 ans 33,50 £ (50,32 €) <input type="checkbox"/> si les deux ont moins de 18 ans et que l'un est handicapé 44,05 £ (66,16 €) <input type="checkbox"/> si les deux ont moins de 18 ans et un enfant à charge 66,50 £ (99,88 €) <input type="checkbox"/> si l'un a moins de 18 ans et l'autre entre 18 et 24 ans 44,05 £ (66,16 €) <input type="checkbox"/> si l'un a moins de 18 ans et l'autre plus de 25 ans 55,65 £ (83,59 €) <input type="checkbox"/> si les deux conjoints ont plus de 18 ans 87,55 £ (131,50 €) <p>Pour un parent isolé</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> âgé de 16 ou 17 ans 33,50 £ (50,32 €) <input type="checkbox"/> âgé de 16 ou 17 ans, et dans des circonstances particulières 44,05 £ (66,16 €) <input type="checkbox"/> âgé de 18 ans ou plus 55,65 £ (83,59 €) <p>La durée du versement de la JSA (C) est uniforme. Elle est limitée à 182 jours pour tous les bénéficiaires, quels que soient leur âge et la période pendant laquelle ils ont versé des cotisations. La JSA(IB) peut être versée aussi longtemps que l'intéressé remplit les conditions d'attribution.</p>
--	---

²⁹ A ces montants « de base » peuvent s'ajouter **un ou plusieurs supplément(s)**, par exemple :

- si le bénéficiaire a des enfants, il pourra percevoir la prime « famille » qui s'élève à 15,95 £ (23,96 €) par semaine ;
- si l'un de ses enfants est handicapé, il percevra aussi le supplément pour enfant handicapé et son allocation sera augmentée de 42,49 £ (63,82 €) par semaine ;
- si lui-même et/ou un autre membre de sa famille souffre d'une invalidité grave, une prime de 44,15 £ (66,31 €) par semaine et par adulte remplissant les conditions, lui sera versée.

Annexe 2 - Liste des programmes politiques de l'emploi mis en place au Royaume-Uni depuis 1997 (House of Commons, 2003)

Année	Type de programme
1997	<p><i>Parent Plus / Lone Parent Caseworker Pilot</i> <i>Contrat for Work</i> <i>Work Skill</i> <i>New Deal for Lone Parents</i> <i>National Traineeships (maintenant Foundation Modern Apprenticeships)</i> <i>Programmes Centres (avant Jobclubs, Jobplan Workshops mis en place en 1984)</i> Ces programmes offrent une formation et un suivi individuel aux techniques de recherche d'emploi, incluant les entretiens par téléphone et la préparation de CV et sont délivrés par des organisations externes qui sont en contrat avec les Jobcentre Plus.</p>
1998	<p><i>New Deal for the Young Unemployed</i> <i>New Deal for the Long Term Unemployed</i> <i>New Deal for Disabled</i> <i>Employment Zones</i> <i>Work Based Training for Adults (maintenant Work Based Learning for adults)</i> <i>Work Based Training for Young People</i> <i>Jobfinder Plus</i>. Il s'agit d'une série d'entretiens individuels avec un conseiller personnel afin d'identifier les meilleurs moyens pour les demandeurs d'emploi à trouver un emploi. Sont éligibles au programme les personnes âgées de plus de 25 ans au chômage depuis plus de 18 mois et depuis avril 1999, ceux qui ont quitté le WBLA sans emploi ou formation.</p>
1999	<p><i>New Deal for over 50s</i> <i>New Deal for Partners</i></p>
2000	<p><i>Action Teams for Jobs</i></p>
2001	<p><i>Retention and advancement pilots</i> Garder un emploi peut s'avérer difficile pour ceux qui ont récemment trouvé un emploi et quitté le schéma d'assistance. <i>Rapid Response Service</i>. Ce programme fournit de l'information, des conseils et de l'aide à ceux qui sont au chômage du fait de grands licenciements.</p>
2002	<p><i>StepUP</i>, lancé le 28 Novembre 2001, est un nouveau programme visant à aider les demandeurs d'emploi les plus désavantagés en leur garantissant un emploi pour plus de un an. <i>Progress2Work</i>. Ce programme s'adresse aux consommateurs de drogues afin qu'ils sortent de la dépendance. Ce programme va notamment former le personnel des <i>Jobcentre Plus</i> afin qu'il soit davantage en mesure de s'occuper de ce type de public. Le programme a d'abord commencé dans 27 zones pilotes avant d'être étendu nationalement en 2002. <i>Outreach for Ethnic minorities</i>. Ce service vise à raccourcir l'écart entre le taux d'emploi global et le taux d'emploi des minorités ethniques. <i>Working Neighbourhood Pilots</i> <i>Ambition Pilots</i></p>
2003	<p><i>Pathways To Work pilots</i> vise à aider les personnes avec de graves maladies ou des handicaps à retourner au travail. Ce programme combine un soutien plus intensif avec des entretiens obligatoires, de nouvelles opportunités de réhabilitation et de nouvelles incitations financières. Ce programme devait être étendu au niveau national en octobre 2005. <i>Refugee Pilot</i></p>

Annexe 3 - Évaluations menées des *Jobcentre Plus*

Recherche qualitative menée sur le personnel et les clients (phase 1)	Il s'agit d'une recherche menée entre novembre et décembre 2001 sur 5 sites très différents les uns des autres. Les évaluateurs ont effectué 57 entretiens en face à face avec le personnel, 4 groupes de travail avec des personnes demandant la JSA, 88 entretiens en face à face avec des clients non bénéficiaires de la JSA et 28 observations non participantes.
Recherche qualitative menée sur le personnel et les clients (phase 2)	3 zones supplémentaires ont été rajoutées par rapport à la 1 ^{ère} phase et le même type de travail d'analyse a été mené.
Recherche quantitative sur les clients (5 mois)	L'objectif de cette étude était de fournir une mesure quantitative de la perception du client sur ce nouveau service ; un questionnaire a été administré aux clients en lien avec des entretiens téléphoniques et des entretiens en face à face : des centaines de clients ont été interviewés au cours des 5 vagues de l'enquête.
<u><i>Évaluation du premier contact (« First Contact »)</i></u>	
<p>La plupart des clients accédant aux services des Jobcentre Plus le font à travers un coup de fil au Centre d'Appel. Les services de premier contact (« First Contact Officers ») notent en détail les raisons pour lesquelles le client demande une prestation ou la reconduit, enregistre leur disponibilité et prennent un rendez-vous avec le conseiller personnel pour un entretien centré sur l'Emploi (WFI) au bureau de Jobcentre Plus le plus pertinent. Les clients peuvent contacter ces centres d'appel de différentes manières : soit appeler de chez eux, soit contacter les anciennes caisses d'allocation ou aller directement dans les bureaux des Jobcentre Plus.</p> <p>L'étude quantitative tend à montrer que parmi les répondants à la 3^{ème} vague d'évaluation, 86 % sont satisfaits voir très satisfaits de ces premiers contacts et 81 % des personnes interviewées trouvent ce service utile voire très utile.</p> <p>Les études qualitatives soulignent quant à elles des progrès entre la 1^{ère} et la 2^{ème} étude dans la mesure où les entretiens téléphoniques durent plus longtemps et sont davantage centrés sur l'emploi.</p>	
<u><i>Le conseiller financier</i></u>	
<p>Les conseillers financiers n'ont pas de spécialisation, chaque conseiller étant capable d'expliquer chaque prestation. Comme pour les 1^{er} contacts, les résultats provenant de l'étude quantitative montrent une bonne appréciation des clients de ce service : 9 clients sur 10 s'avèrent satisfait ou très satisfaits et c'est particulièrement le cas des non bénéficiaires de la JSA qui considèrent à 93 % ce service utile voire très utile. Ils apprécient tout particulièrement la possibilité offerte de pouvoir s'asseoir en face de quelqu'un qui explique précisément chaque allocation.</p>	
<u><i>Entretien centré sur l'Emploi</i></u>	
<p>Les résultats de l'étude quantitative soulignent certaines difficultés pour les conseillers personnels à délivrer ce service aux clients non éligibles à la JSA : en effet, alors que 9 clients (éligibles à la JSA) sur 10 discutent avec leur conseiller personnel des opportunités d'emplois, ce n'est le cas que d'un tiers des clients non éligibles à la JSA. De plus, alors que les deux tiers des clients bénéficiaires de la JSA considèrent le RDV avec le conseiller personnel comme bénéfique, ce n'est le cas que de la moitié des non-bénéficiaires de la JSA. De même, la seconde étude qualitative met en exergue les faibles progrès réalisés depuis la mise en œuvre des Jobcentre Plus. Les conseillers personnels se sentent toujours aussi impuissants face à cette catégorie de demandeurs dans la mesure où d'une part, ils n'ont jamais été confrontés à ce type de public auparavant et qu'ils éprouvent des difficultés à parler d'emplois à des personnes qui possèdent d'importantes barrières à l'emploi et ce d'autant plus qu'ils n'ont pas reçu de formation pour davantage connaître les besoins de ce type de public.</p>	

LISTE DES PERSONNES RENCONTRÉES AU ROYAUME-UNI

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes suivantes que nous avons rencontrées au cours de notre mission d'étude au Royaume-Uni.

Au Department for Work and Pensions:

Steve Effingham (Division Europe)
Michael Richardson (Directeur de la direction du travail, de la protection sociale et de la pauvreté)
Bill Wells (Chef de la division de l'économie et du marché du travail)
Simon Judge (Responsable de la stratégie DWP concernant le chômage, les qualifications et les disparités locales)
Mike Driver (Responsable de la division du budget)

Au Cabinet Office

Katrina Williams (Chef adjoint du secrétariat pour l'Europe)

Au 10 Downing Street

Gareth Davies (Conseiller spécial du Premier Ministre)

A la direction nationale des Jobcentre Plus

Leslie Strathie (Responsable du réseau des *Jobcentre Plus*)

Au CBI

Shaun McGuire (Conseiller Principal)

Au Trade Union Congress

Tim Page

Au Jobcentre Plus de Wembley

Ann Sullivan (Directrice adjointe du secteur de Londres)
Jan Kelly (Directrice pour le district de Brent, Harrow and Hillingdon)
Smita Patel (Directrice du *Jobcentre Plus* de Wembley)

A Work Directions

William Smith (PDG-Ingeus UK and responsable Europe)
Veronica Comyn (Directeur du Développement - Ingeus France)
Sean Williams (Responsable opérationnel du site de Wembley)

Au Policy Studies Institute

Alan March (Directeur)
David Wilkinson (Chercheur confirmé)

Nous remercions tout particulièrement Mme Frances Hooper (Responsable économique et sociale à l'Ambassade de Grande-Bretagne en France) et Mme Lynne Paris (responsable des échanges internationaux bilatéraux au Department for Work and Pensions), qui ont organisé notre mission.

GLOSSAIRE

CITE	Classification Internationale
DWP	<i>Department for Work and Pensions</i> , administration du travail et des pensions
E2E	<i>Entry to employment</i> , entrée dans l'emploi
IALS	<i>International Adult Literacy Survey</i> , enquête sur les compétences de base des adultes
IB	<i>Incapacity Benefit</i> , allocation d'invalidité
IS	<i>Income Support</i> , garantie de ressources
JSA	<i>Jobseekers' allowance</i> ; indemnité de chômage
LFS	<i>Labour Force Survey</i> , enquête de population active
OCDE	Organisation de coordination et de développement économiques
UNESCO	<i>United Nations Educational Scientific and Cultural Organisation</i> , Organisation des Nations Unies pour l'Education, la Science et la Culture

BIBLIOGRAPHIE

BALMARY (D), CHEVRIER-FATOME (C) et SIMONIN (B) (2004), « Un contexte européen favorable au développement du recours aux opérateurs externes », in [Rapport de l'instance d'évaluation de la politique de l'emploi et recours à des opérateurs externes](#), Commissariat Général du Plan, La Documentation française, Paris.

BESSY (C) et DE LARQUIER (G) (2001), « L'Organisation du placement entre monopole public et marché » in *Des marchés du travail équitables ? Approche Comparative France - Royaume-Uni*, Peter Lang, Bruxelles.

BLUNDELL (R) and alii (2003), "The impact of the New Deal for Young People on the labour market : a four-year assessment" in *The Labour Market Under New Labour : The State of Working Britain*, Palgrave Macmillan.

BREWER (M) and alii (2005), [Poverty and inequality in Britain : 2005](#), Commentary, n°99, March, Institute for Fiscal Studies, London.

CAMBRIDGE POLICY CONSULTANTS (2002), [Qualitative Evaluation of Employment Zones : a study of local delivery agents and area case studies](#), Centre for Economic and Social Inclusion, London.

CERC (2005), [Aider au retour à l'emploi](#), Rapport, n° 6, La Documentation française, Paris.

CLASEN (J) and alii (2004), [Non-Employment and the Welfare State : UK and Germany compared](#), Anglo-German Foundation, London.

DAVOINE (L) (2004), « Les politiques d'emploi pour les jeunes en France et en Grande-Bretagne : trajectoires institutionnelles et trajectoires individuelles » in Colloque *Les jeunes en difficulté : leur place dans les politiques et dans la cité*, Les journées de la Recherche Sociale, Paris, 27 et 28 janvier.

DE GIORGI (G) (2005), [Long term effects of a mandatory multistage program; the New Deal for Young People in the UK](#), IFS working papers, n° W05/08, Institute for Fiscal Studies, London.

DEPARTMENT FOR WORK AND PENSIONS (DWP) (2005a), [Households Below Average Income 2003/2004](#), Department for Work and Pensions, London.

DEPARTMENT FOR WORK AND PENSIONS (DWP) (2005b), [Quarterly Statistical Summary](#), first release, 27 October, Department for Work and Pensions, London.

DICKENS (R), GREGG (P) and WADSWORTH (J) (eds) (2003), *The Labour Market Under New Labour : The State of Working Britain*, Palgrave Macmillan.

DOWSON (L), HOUSE (S) and SANDERSON (I) (2004), [Jobcentre Plus Customer satisfaction 2003; Findings from qualitative research](#), DWP research report, n° 191, Department for Work and Pensions, London.

ENA (2002), [La formation des demandeurs d'emploi dans le cadre du PARE](#), Rapport pour le Séminaire, "La formation professionnelle" du groupe 17.

EUROPEAN COMMISSION (2004), [UK National Action Plan for Employment](#).

FREYSSINET (J), FITOUSSI (J-P) et PASSET (O) (2000), [Réduction du chômage : les réussites en Europe](#), Rapport du Conseil d'Analyse Économique, n°23, La Documentation française, Paris.

GOOS (M) and MANNING (A) (2003), "Mc Jobs and Macjobs : the growing polarisation of jobs in the UK" in *The Labour Market Under New Labour : The State of Working Britain*, Palgrave Macmillan.

HASLUCK (C), ELIAS (P) and GREEN (A) (2003), [The wider Labour market impact of employment zones](#), Warwick Institute for Employment Research, Warwick.

HERBILLON (J-M) (2004), « Le « *profiling* » des demandeurs d'emploi aux Pays-Bas », *Travail et Emploi*, n°99, juillet, Ministère de l'Emploi, du Travail et de la Cohésion sociale, Paris.

HM TREASURY and DEPARTMENT FOR WORK AND PENSIONS (DWP) (2003), [Full Employment in every region](#), Her Majesty's Treasury / Department for Work and Pensions, London.

HOUSE OF COMMONS (2005), [Employment and training programmes for the Unemployed](#), Research Paper, n° 05/61.

LEFRESNE (F) (2002), « [Royaume-Uni : l'emploi en question](#) », *Chroniques Internationales de l'IRES*, n°78.

LISSEMBURGH (S) et MARSH (A) (2003), [Experiencing Jobcentre Plus Pathfinders : overview of early evaluation evidence](#), In-House report, n° 111, February, Department for Work and Pensions, London.

MACHIN (S) (2003), « Wage inequality since 1975 » in *The Labour Market Under New Labour : The State of Working Britain*, Palgrave Macmillan.

MARIMBERT (J) et JOLY (B) (2004), [Rapport au Ministre des Affaires sociales, du Travail et de la Solidarité sur le rapprochement des services de l'emploi](#) : Annexe 5, La Documentation française, Paris.

McINTOSH (S), (2003), "Skills in the UK", in *The Labour Market Under New Labour : The State of Working Britain*, Palgrave Macmillan.

MELIS (A) (2005), « [Dépenses consacrées aux politiques du marché du travail 1998-2003](#) » *Statistiques en Bref, Population et conditions sociales*, n°17/2005, Eurostat, Luxembourg.

OBSERVATOIRE EUROPEEN DE L'EMPLOI (2003), [Bilan Automne 2003](#).

OCDE (2005), *Employment Outlook*.

O'LEARY (N) and alii (2005), [Accounting for differences in labour market outcomes in Great Britain : regional analysis using the Labour Force Survey](#), IZA discussion paper, n° 1501, February, Institute for the Study of Labor, Bonn.

OSGOOD (J) STONE (V) and THOMAS (A) (2002), [Delivering a work-focused service: views and experience of clients](#), Research Report, n°167, Department for Work and Pensions, London.

SANDERSON (I) (2003), *Jobcentre Plus national customer satisfaction survey*, Policy Research Institute, Leeds Metropolitan University.

SILBER (J) (1999), *Handbook of Income Inequality Measurement*, Kluwer, Boston.

SIMONIN (B) (2004), « [Politique de l'emploi : trois réformes à l'étranger](#) », *Connaissance de l'Emploi*, n°3, mai, Centre d'Etudes de l'Emploi, Noisy-le-Grand.

SOCIAL EXCLUSION UNIT (2004), [*Jobs for all*](#), Report of the policy action team for jobs.

VAN DER PUTTEN (R) (2005), "[The Anglo-saxon model, a critical view](#)", *Conjoncture*, octobre, BNP Paribas, Paris.

WILKINSON D) (2003), [*New Deal for Young People : evaluation of unemployment flows*](#), Research discussion series, n° 15, Policy Studies Institute, London.

WINTERBOTHAM (M), ADAM (L) and KUECHEL (A) (2002), *Evaluation of the work based Learning for Adults. : Qualitative interviews with ES staff, providers and employers.*