

## Aider les demandeurs à retrouver un emploi

Des services adaptés au degré d'autonomie des demandeurs dans leur recherche d'emploi.

### Un Projet d'Action Personnalisé

La mise en œuvre du Plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) et du Programme d'action personnalisée pour un nouveau départ (PAP) depuis juillet 2001, a été une étape importante pour renforcer le suivi des demandeurs et l'individualisation des services. Ce dispositif est financé par l'État et les partenaires sociaux de l'Unédic\*. Dans le mois qui suit son inscription, le demandeur d'emploi bénéficie d'un entretien avec un conseiller. Ce dernier réalise un diagnostic de sa situation et élabore un Plan d'action personnalisé avec des propositions d'offres et de prestations de service. Aujourd'hui, les demandeurs d'emploi ont un entretien au minimum tous les six mois. A partir de janvier 2006, ils seront reçus tous les mois par les conseillers.

### Accéder aux offres d'emploi

Les demandeurs d'emploi accèdent aux offres d'emploi, dans tous les

87%

des demandeurs d'emploi sont satisfaits du déroulement de l'entretien. (Maxiphone 2004)

\* Union nationale pour l'emploi dans l'industrie et le commerce.



secteurs d'activité, par l'affichage en agence et en consultant "anpe.fr". Ils peuvent postuler directement grâce à la télécandidature. Des bornes Internet sont à leur disposition dans toutes les agences. L'ANPE et La Poste mettent à disposition gratuitement une boîte à lettres électronique consultable sur le site de La Poste, par téléphone et dans les cyber-kiosques. Les employeurs déposent leurs offres en ligne avec une diffusion immédiate sur "anpe.fr", ou consultent une banque de profils et contactent directement les candidats.



2,7 millions

de prestations ont bénéficié aux demandeurs d'emploi en 2004.

### Bénéficier d'une gamme de prestations

Selon le degré d'autonomie du demandeur et de ses attentes lui sont proposés : des outils en libre accès (bornes Internet, documentation, etc.), un appui ponctuel pour ceux qui ont besoin d'un « coup de pouce » (ateliers de recherche d'emploi, évaluations professionnelles, etc.), un accompagnement renforcé avec un conseiller référent pour les demandeurs les plus en difficulté. Un demandeur d'emploi sur deux a bénéficié d'une ou plusieurs prestations en 2004, contre un demandeur d'emploi sur six en 2000. ■

## Faciliter le recrutement des entreprises

Une attitude pro-active vis-à-vis des entreprises pour anticiper les besoins de recrutement et accroître la part de marché de l'ANPE.

### Une démarche marketing

Elle permet, dans chaque agence locale, une meilleure connaissance des entreprises pour mieux cibler la collecte d'offres d'emploi. Des équipes professionnelles sont spécialisées par secteur d'activité (bâtiment-travaux publics, hôtellerie-restauration, transport-logistique...).

### Les grands comptes

L'Agence a multiplié les partenariats avec les branches professionnelles et les grandes entreprises confrontées à des difficultés de recrutement : Fédération française du bâtiment, Union des métiers et des industries de l'hôtellerie...



### Le recrutement par simulation

Cette méthode privilégie les aptitudes des candidats et non leur diplôme ou leur expérience. Elle permet de favoriser la mobilité professionnelle et de lutter contre les discriminations.

Elle favorise l'orientation des jeunes sans qualification qui sont orientés vers les plates-formes de vocation. Ils sont sensibilisés sur les métiers en tension, évalués et à l'issue de tests, positionnés sur les offres à pourvoir. ■

3,17 millions

de recrutements confiés à l'ANPE en 2004, avec près de 500 000 entreprises clientes.

88 %

des entreprises clientes recommanderaient à une entreprise qui recrute de faire appel à l'ANPE. (Ipsos - 2004)

## Informier sur le marché du travail

L'Observatoire de l'ANPE positionne l'Agence comme expert de l'emploi.

### L'Observatoire de l'ANPE, outil d'analyse et d'anticipation

Il comporte deux grands volets :

■ La réalisation et la publication d'études et de synthèses périodiques ou ponctuelles sur l'emploi et ses évolutions, le marché du travail, le recrutement, les demandeurs et leurs trajectoires.

■ Les «Entretiens de l'Emploi» rassemblent, tous les deux ans, entreprises, professionnels de l'emploi, chercheurs et praticiens. Ces colloques permettent de faire émerger de nouvelles pistes pour l'action. Les Actes de ces rencontres sont publiés par l'Observatoire et disponibles sur anpe.fr. ■

## Poursuivre la modernisation de l'Agence

Pour accomplir au mieux sa mission, l'ANPE a opéré de nombreux changements.

### Un management par objectif avec rémunération variable

Les objectifs sont déclinés jusqu'aux agences locales, avec une prime variable individuelle pour l'ensemble de l'encadrement. Une prime d'intéressement est versée à l'ensemble des agents en fonction de l'atteinte d'objectifs nationaux et locaux.

### Les compétences gérées au niveau régional

Chaque région est dotée d'un schéma directeur de développement des compétences afin d'anticiper la formation continue du personnel. Des instituts déconcentrés du management sont organisés en inter-région. Ils ont pour objectif de permettre à l'encadrement de proximité d'améliorer leurs pratiques

professionnelles de management et de les aider à conduire le changement.

### Un statut modernisé

Mis en œuvre en janvier 2004, le nouveau statut du personnel permet de sortir d'une logique de grade pour reconnaître la compétence en situation professionnelle. La mobilité interne s'appuie désormais sur un dispositif de validation des acquis professionnels.

### Un investissement sur la qualité

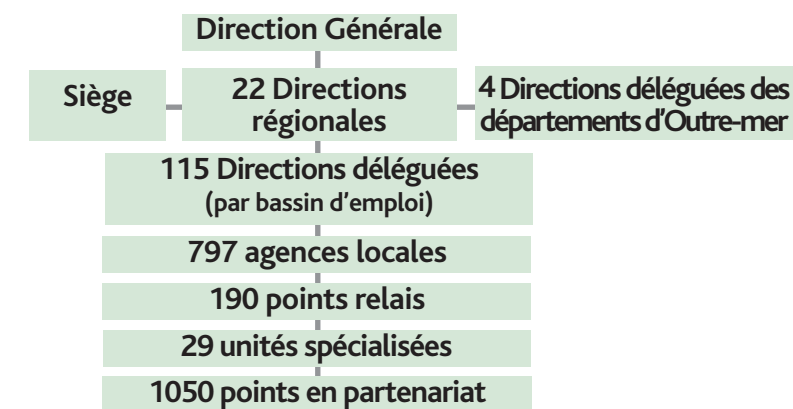
L'ANPE est l'un des premiers établissements publics à avoir engagé une démarche qualité. L'objectif : faire certifier l'ensemble du réseau en 2005 par un organisme indépendant, l'Association française pour le management et l'amélioration de la qualité (AFAQ).

Dans le même temps, l'Agence a modernisé l'aménagement de son réseau avec le programme ALE 2000. Objectif : renforcer la qualité de l'accueil et de la délivrance des services.

### Un réseau de partenaires

L'Agence développe depuis plusieurs années une culture de travail en réseau au niveau national et local, avec l'Unédic, l'Association pour la formation professionnelle des adultes (AFPA), l'Association pour l'emploi des cadres (APEC), le réseau Cap Emploi (structure qui s'occupe des travailleurs handicapés), les conseils régionaux et généraux, les mairies. L'ANPE travaille également avec 4800 organismes sous-traitants. Ces derniers assurent des évaluations professionnelles, des bilans de compétences et des accompagnements renforcés. Cette politique permet de créer un maillage suffisamment dense pour qu'aucun public ne soit écarté des services proposés. ■

Une ligne manageriale courte



5,7 %

de la masse salariale consacrée à la formation initiale et continue des agents en 2004.

## Développer les relations à l'international

L'ANPE a fixé le cadre stratégique de son action internationale pour favoriser notamment la mobilité professionnelle et la veille stratégique.

### Un réseau de placement international : les Espaces emploi international (E.E.I.)

Le réseau des Espaces emploi international, chargé du traitement des offres d'emploi à l'étranger, a été créé en partenariat avec l'Office des migrations internationales. Chaque implantation régionale réunit en un seul lieu tout ce dont les candidats et les entreprises ont besoin pour préparer une embauche à l'étranger. Y collaborent également les experts d'EURES (European employment services) qui ont pour mission d'informer, de conseiller et de recruter dans le cadre de l'espace économique européen.

### Une coopération européenne

Une démarche de coopération est engagée depuis plusieurs années entre les Services publics de l'emploi européen. Il peut s'agir d'accords bilatéraux, de projets financés par l'Union européenne, de la participation à des groupes de travail



au sein de la commission européenne. L'ANPE participe également aux ateliers de l'Association mondiale des services publics de l'emploi (AMSEP), dont elle assure la présidence de la branche européenne, et à ceux du réseau mutuel d'information sur les politiques de l'emploi en Europe (MISEP).

### Une coopération hors Union européenne

120 experts permettent à l'ANPE de développer une activité de coopération technique auprès

d'autres services publics de l'emploi visant à moderniser leur organisation et améliorer leurs performances.

### Une coopération multilatérale

L'Agence se positionne sur des appels d'offres financés par des bailleurs de fonds (Commission européenne, Banque mondiale...) en consortium avec d'autres partenaires publics et/ou privés, français et/ou étrangers.

### Une «Veille Internationale»

Au carrefour des informations, le service veille a pour mission d'alerter les services de la direction générale et des directions régionales de l'Agence sur les stratégies, les organisations, les pratiques et outils en Europe et hors Europe. Il répond également aux demandes d'information, émanant des autres services publics de l'emploi, concernant les politiques de l'emploi françaises et le fonctionnement de l'ANPE. ■

## L'essentiel à connaître sur l'Agence



■ Créée par ordonnance en juillet 1967.

■ Mission : aider les demandeurs d'emploi à retrouver un emploi, aider les entreprises à recruter et mettre en œuvre la politique de l'emploi (mesures pour l'emploi...).

■ Etablissement public, elle est placée sous la tutelle du Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement.

■ Des contrats de progrès avec l'Etat déterminent les grandes orientations de son action pour une durée de quatre ans.

■ Son directeur général est nommé en conseil des ministres sur proposition du ministre en charge du travail.

■ Son conseil d'administration tripartite est composé de représentants de l'Etat, d'employeurs et de syndicats.

■ Au 1<sup>er</sup> janvier 2005, l'Agence comptait 23 220 agents dont 86% sont en contact direct avec les clients demandeurs d'emploi et entreprises.

■ Un fonctionnement fortement déconcentré adapté aux spécificités des bassins d'emploi.

■ L'âge moyen des agents est de 42 ans. Les femmes représentent 71,5% de l'ensemble du personnel et 42,5% des cadres.

■ 797 agences locales réparties sur tout le territoire. Plus de 1000 implantations ANPE en relation directe avec les demandeurs d'emploi et les entreprises. Un réseau de 1050 points en partenariat.

■ anpe.fr est le premier site de l'emploi en France et le deuxième en Europe.

■ Depuis juillet 2001, l'Unedic intervient aux côtés de l'Etat dans le financement de l'Agence à hauteur de 25 %. Les Conseils généraux sont également des financeurs dans le cadre de l'insertion des bénéficiaires du RMI.

24 Espaces

Emploi International avec 31 points d'implantation : 100 agents EEI dont 40 conseillers Eures en 2004.



Agence nationale pour l'emploi  
Le Galilée - 4, rue Galilée - 93198 Noisy-le-Grand Cedex  
[www.anpe.fr](http://www.anpe.fr)



L'ANPE C'EST...

