



## Les services de l'ANPE

(Document réalisé par la DDA sud 77)

L'ANPE propose une large gamme de services aux entreprises et aux demandeurs d'emploi. Sa mission est centrée sur l'intermédiation entre l'offre et la demande d'emploi ainsi que la mise en œuvre des politiques publiques de l'emploi.

### **DEMANDEURS D'EMPLOI : DES SERVICES PERSONNALISES**

---

Avec la mise en œuvre du programme d'action personnalisé pour un nouveau départ (PAP/ND) en juillet 2001, l'ANPE a renforcé le suivi individualisé des demandeurs d'emploi dès l'inscription.

#### **☛ UN DIAGNOSTIC APPROFONDI ET UN PROJET D'ACTION PERSONNALISE (PAP)**

Depuis juillet 2001, chaque demandeur d'emploi se voit proposer un PAP (Projet d'Action Personnalisé).

Dès l'inscription, l'entretien avec le conseiller a pour objectif d'identifier le profil du demandeur d'emploi mais aussi les freins possibles à sa recherche. L'analyse s'effectue au regard des données du marché du travail et des attentes du demandeur. Elle aboutit à un choix partagé d'axes prioritaires et d'actions à mettre en œuvre pour faciliter son retour à l'emploi. Le PAP formalise ses éléments ainsi que les engagements du demandeur d'emploi et du conseiller. Les conclusions d'entretien, ainsi élaborées, sont signées et remises au demandeur d'emploi.

Le PAP est adaptable en permanence et réactualisé au minimum tous les 6 mois.

#### **☛ L'OFFRE DE SERVICE AUX DEMANDEURS D'EMPLOI**

Elle vise à aider le demandeur d'emploi dans ses recherches et regroupe trois services.

Trois services sont délivrés aux demandeurs d'emploi selon leurs besoins :

- Proposer des offres d'emploi
- Aider à réussir sa recherche d'emploi
- Aider à bâtir ou faire évoluer un projet professionnel

C'est la situation de chacun qui détermine le service et le niveau de service adapté.

L'ANPE mobilise des moyens importants pour faciliter la réinsertion et mettre en adéquation l'offre et la demande. Elles disposent des mesures pour l'emploi Etat et Assédict, des formations et d'outils notamment les prestations de service.

Ces prestations de service ANPE constituent une réponse personnalisée au cas de chaque demandeur d'emploi. Plus de 20 thèmes sont disponibles. Pour chacun, un cahier des charges définit les modalités pédagogiques et le contenu technique, un livret d'exercice permet aux demandeurs d'emploi de s'entraîner avec les conseils personnalisés d'un conseiller ANPE.

Elles couvrent les champs de la recherche d'emploi, de l'orientation, de l'évaluation, de la création d'entreprise, de l'élaboration de projet, de la formation,... et s'adaptent aux problématiques des publics.

Chaque agence propose des ateliers pour avancer dans sa recherche d'emploi : organiser sa recherche, rédiger une lettre de candidature, mettre en valeur ses savoir-faire et ses qualités, rédiger son curriculum vitae,...

L'accompagnement est réservé aux personnes rencontrant des difficultés particulières d'insertion.

L'appui individualisé ponctuel permet d'aider un demandeur d'emploi à réaliser une étape de sa recherche ou de son projet.

Les outils et services en libre accès sont à disposition des plus autonomes.

Les études montrent que l'accès aux offres d'emploi est le service le plus attendu par les demandeurs. Le second concerne les services de conseils pour la recherche d'emploi, la formation ou l'orientation professionnelle. Enfin le troisième est l'accompagnement pour les personnes les plus en difficultés.

## ☞ LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE D'EMPLOI

L'A.N.P.E. assure :

- **l'aide aux demandeurs d'emploi** en terme d'accueil, d'évaluation, d'orientation, de recherche d'emploi, de création d'entreprise, de formation,
- **la gestion de la liste** des demandeurs d'emploi,
- **l'orientation des publics prioritaires vers les Structures de l'Insertion par l'Activité Economique (S.I.A.E.)**
- **la mobilisation d'outils de recrutement** qui donnent leur chance aux plus éloignés de l'emploi comme la Méthode de Recrutement par Simulation.

Elle confie à des partenaires co-traitants ou à des sous-traitants la délivrance d'une partie de ses services à l'exclusion de la gestion de la liste des demandeurs d'emploi.

## **ENTREPRISES : DES RECRUTEMENTS CLES EN MAIN**

---

### **☞ L'OFFRE DE SERVICE AUX ENTREPRISES**

L'offre de service entreprises vise à apporter des services sur mesure tout au long du processus de recrutement intégrant notamment le montage des aides à l'embauche (aides de l'Etat et mesures du PARE).

Quatre services :

- Définir les besoins de recrutement
- Rechercher des candidats
- Présenter des candidats et mettre en œuvre des actions d'adaptation
- Intégrer les nouveaux salariés

Pour chacun de ces services, l'intervention de l'Agence est négociée avec l'entreprise.

Elle se traduit en trois niveaux de collaboration, ingénierie assistance, appui-conseil, service direct notamment via anpe.fr, dépôt d'offres d'emploi en ligne, recherche de candidats en ligne, ...

L'ANPE mobilise des moyens importants pour faciliter l'adéquation entre l'offre et la demande. Il s'agit :

- Des mesures pour l'emploi Etat et Assédict
- Des prestations d'évaluation, de recherche d'emploi, d'accompagnement..,
- Des formations
- Des méthodes de recrutement donnant leur chance aux plus éloignés de l'emploi comme la méthode par habiletés et simulation

*Entre janvier et décembre 2004, 32542 recrutements ont été confiés à l'ANPE par les entreprises de Seine et Marne.*

### **☞ LE TRAITEMENT DE L'OFFRE D'EMPLOI**

L'ANPE assure la fluidité et la régulation du marché du travail au profit du plus grand nombre avec une attention particulière pour les publics les plus en difficulté. Depuis de nombreuses années, l'Agence a développé sa capacité à connaître finement le marché du travail et assure une relation constante avec les entreprises. Elle est en capacité d'analyser les postes de travail, d'informer l'entreprise sur la main d'œuvre disponible, d'étudier les potentiels de main d'œuvre qualifiée existants en cas d'implantation d'activité nouvelle, etc...

De nouveaux outils et méthodes ont été développés ces dernières années, notamment la **Recherche d'Offres Ciblées (R.O.C.)** ou la **Démarche Marketing (D.M.K.)**. Le personnel est aujourd'hui formé et dispose des moyens nécessaires à leur pleine mise en œuvre. La relation avec les entreprises et leurs instances est un impératif pour l'A.N.P.E.

Les actions en faveur de l'entreprise se déclinent ainsi :

- **la démarche pro-active** envers les entreprises pour une bonne connaissance du marché du travail et pour proposer une offre de service adaptée : le conseil, l'information, l'aide au recrutement...
- **le recueil des offres d'emploi**, leur analyse, leur traitement, leur diffusion et leur renégociation au besoin,
- **la mise à disposition du public des offres d'emploi** de façon ciblée et la proposition de candidats en conformité avec le profil, le délai et le niveau de traitement souhaité par les chefs d'entreprise,
- **l'information sur la réalité du marché du travail local.**

## LES MOYENS DE L'ANPE

---

Les services de l'ANPE sont financés dans le cadre de la convention entre l'Agence Nationale Pour l'Emploi (A.N.P.E.), l'Etat et l'U.N.E.D.I.C. (Union Nationale pour l'Emploi Dans l'Industrie et le Commerce). Ils s'adressent à l'ensemble des demandeurs d'emploi.

Pour mettre en adéquation l'offre et la demande, l'A.N.P.E. mobilise des moyens importants sous forme de prestations, de formations et de mesures, soit directement, soit en ayant recours à des partenaires ou des prestataires. Il s'agit :

- **de ses moyens sous forme de prestations** de natures diverses et d'intensité adaptée au public (conseil, orientation, évaluation, recherche d'emploi, aides à la mobilité, à la création d'entreprise...). Notons, entre janvier et juin 2004 en Seine et Marne, 673 personnes ont bénéficié d'un atelier, 145 d'une évaluation, 85 d'un bilan et 769 d'un accompagnement de trois mois.

- **des moyens sous forme de mesures pour l'emploi et formation**

L'Etat en lien avec la Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (D.D.T.E.F.P.) a confié à l'ANPE la mise en œuvre des mesures pour l'emploi :

- Contrat Initiative Emploi (C.I.E.),
- Contrat Emploi Solidarité (C.E.S.),
- Contrat Emploi Consolidé (C.E.C.),

*(De nouveaux contrats seront mis en place à compter du 1<sup>er</sup> Avril 2005 dans le cadre de la loi de cohésion sociale)*

- **d'une organisation adaptée**

L'ANPE s'est donnée les moyens de réussir dans ces missions grâce à des outils évolutifs et en particulier sur :

- ⇒ une organisation interne structurée pour la recherche d'une prestation de service d'une qualité constante partout en France et adaptée à la situation du public. Dans chaque agence des équipes professionnelles sont responsables d'un portefeuille de demandeurs et d'entreprises sur un bassin d'emploi et un secteur donné.
- ⇒ un personnel dont le niveau d'expertise est maintenu et développé par une stratégie de formation continue

- **d'outils informatiques puissants et évolutifs**

Le fichier des demandeurs d'emploi :

Tous les actes professionnels de l'Agence viennent enrichir le fichier commun A.S.S.E.D.I.C./A.N.P.E. (entretien, prestation, offre d'emploi, formation...). Cet outil permet une connaissance fine de chaque demandeur d'emploi et offre la possibilité d'études statistiques très diverses.

Le fichier exhaustif de toutes les entreprises françaises :

La base informatique de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (I.N.S.E.E.) est enrichie en continu par la consignation des résultats de chaque contact de l'entreprise avec l'A.N.P.E., de chaque offre d'emploi traitée par l'Agence, mais aussi de chaque embauche réalisée par quelque biais que ce soit (Déclarations Uniques d'Embauche).

Anpe.fr, le premier site emploi en France et un intranet pour favoriser les échanges :

Avec **9 millions de visiteurs** par mois, anpe.fr est le premier site emploi. Ses fonctionnalités permettent à toutes personnes de s'abonner aux offres, de déposer son profil en ligne et aux entreprises de déposer leur offre en ligne 24h sur 24 et de consulter les profils qui les intéressent. L'ANPE a initié la charte déontologique net-emploi avec d'autres sites pour offrir des garanties aux demandeurs d'emploi.

Un serveur intitulé Innov'échanges permet à tous les agents d'échanger sur leurs pratiques innovantes en matière d'appui aux demandeurs d'emploi, aux entreprises ou de management.

Un outil de documentation opérationnelle et juridique baptisé Doc'en ligne est disponible en permanence.