



Auteur : Didier Reuter  
www.bookiner.com

Usage libre de droits (non marchand) avec mention «Bookiner.com»

## **Emploi / Recrutement**

### **Match Anpe/Privé**

#### **Sommaire**

---

- . **L'Unedic en première ligne**
- . **Le privé, un autre état d'esprit**
- . **Le nouveau challenge de l'Anpe**

## MATCH ANPE/PRIVÉ

### L'UNEDIC EN PREMIÈRE LIGNE

Depuis la loi de cohésion sociale votée en 2005 ayant mis fin au monopole de l'Anpe sur le recueil des offres et le placement des chômeurs, la concurrence du privé s'accroît régulièrement. Elle a même pris un coup d'accélérateur depuis que l'Unedic utilise régulièrement les services d'organismes de placement privé (Ingeus, Altédia, BPI...) et le recours aux agences d'intérim en vue de placer plus rapidement les demandeurs d'emploi classés en «parcours 3», c'est-à-dire ceux parmi les moins susceptibles de retrouver rapidement un job. Alors que l'Anpe crie à la concurrence déloyale, du côté de l'Unedic il s'agit plutôt de voir là une «saine émulation». Pour Jean-Pierre Revoil, le directeur général de cet organisme paritaire chargé d'indemniser les chômeurs, *«Le système a fait ses preuves au Danemark, en Australie ou au Royaume-Uni, pourquoi ne pas le tester en France»*. Il est vrai que l'assurance-chômage accuse un déficit cumulé de 13 milliards d'€ et que face à cette situation, l'Unedic a tout intérêt à placer le plus rapidement possible ses ayants droit dont 1/3 de chômeurs restent d'ailleurs chez elle jusqu'à la fin de leur indemnisation. Pour son directeur, il apparaît ainsi évident de *«chercher à faire des économies en améliorant le sort des chômeurs.»*

### LA BATAILLE DES NOUVEAUX ENJEUX PUBLIC/PRIVÉ

#### 1. Suivi des chômeurs

Au-delà du traitement égalitaire des chômeurs, de leur information et du suivi administratif, se posent les questions essentielles de la réduction du temps à retrouver un emploi, l'accompagnement personnalisé avant, pendant et après le réembauchage, ainsi que la mobilisation de moyens opérationnels (aides pratiques, conseils pointus, rendez-vous réguliers, training à l'entretien d'embauche...).

#### 2. Services aux entreprises

Le second problème concerne la séduction des entreprises pour placer rapidement les chômeurs. Il ne s'agit plus seulement de passer un coup de fil de temps en temps ou de recenser les offres d'emploi, mais d'être présent rapidement au bon moment avec la bonne personne et dans les meilleures conditions d'attrait. Le critère central reste celui de la parfaite adéquation du chômeur au poste proposé en rencontrant physiquement l'employeur et ses futurs collègues du poste de travail, via le pilotage d'un conseiller directement impliqué dans le résultat final.

#### 3. Rentabilité des coûts

L'idéal en ce domaine est que le placement coûte le moins cher possible. Le problème est que le rapport coût/qualité du placement doit aujourd'hui s'examiner au travers d'une grille d'efficacité en termes de **délais** (plus le placement est réalisé rapidement moins il coûte aux Assedic) et de **fixation ultérieure au poste** (le retour du postulant au chômage quelques mois plus tard annule une partie des gains réalisés).

#### 4. Maillage territorial

L'important n'est pas le nombre d'établissements redondants en matière de services publics ou privés à l'emploi, fort coûteux au demeurant, mais leurs spécialisations par filières, métiers, contributions techniques, afin d'offrir une prestation technique de moins en moins généraliste. Par expérience, il est évident que plus la connaissance des bassins d'emploi est fine, moins elle nécessite d'opérateurs généralistes fonctionnels mais un recours évident à des spécialistes plus opérationnels sur le terrain de l'emploi.

#### 5. Parts de marché

Du monopole initial de l'Anpe, il est souhaitable que le secteur privé (intérim, cabinets de recrutement, organismes de placement) prenne une part de marché globale de plus en plus importante, sans quoi le monopole du secteur public restera encore longtemps une réalité face aux exigences d'un marché supposant une mentalité de plus en plus offensive.

## LE PRIVÉ, UN AUTRE ETAT D'ESPRIT

Une première expérience lancée en 2005 avec des «parcours 3» semble confirmer de bons résultats si l'on s'en réfère aux chiffres de l'Unedic, laquelle annonce que 41% des chômeurs suivis par un organisme privé étaient de retour au travail 6 mois après leur prise en charge. Selon les mêmes sources, l'Anpe n'attendrait que 13% de réussite avec, il est vrai, des budgets beaucoup plus faibles.

En effet, lorsque les placeurs privés disposent en moyenne de 2 300€ par chômeur pour les replacer (somme versée par l'Unedic), l'Anpe doit se contenter seulement de 780€. Il est également significatif que lorsqu'un seul conseiller du privé prend en charge entre 40 et 50 chômeurs, le nombre monte tout de suite à 130 pour un conseiller de l'Anpe. De la même manière, lorsqu'un conseiller privé reçoit chaque demandeur d'emploi une fois par semaine en moyenne, l'Anpe ne le fait (au mieux) que tous les mois, voire tous les 3 ou 6 mois.

Mais la plus grande différence entre le privé et l'Anpe se situe dans la durée du temps de contact accordé à chaque personne en recherche d'emploi, ainsi que dans la qualité du rapport avec le conseiller. Il est évident que le suivi rapproché et personnalisé avec le demandeur rend forcément un meilleur service et apporte une plus grande valeur ajoutée en dynamisant la recherche d'emploi au lieu seulement de la gérer. En cela, la stratégie menée par les placeurs privés consiste à ne jamais laisser les demandeurs d'emploi livrés à eux-mêmes considérant que *«sans suivi assidu, on s'essouffle, on se disperse et finalement on se perd.»*

## LE «PLUS» DES ORGANISMES PRIVÉS

- . Conseillers impliqués financièrement dans le réembauchage des chômeurs.
- . Grande disponibilité des placiers toujours prêts à réagir à tout moment comme à donner un conseil de dernière minute avant un entretien d'embauche.
- . Organisation de simulation d'entretien du jour au lendemain si un candidat décroche une proposition d'embauche, voire aide au décryptage d'une petite annonce.
- . Recherche d'offres d'emploi directement par téléphone auprès des entreprises en mobilisant jusqu'à 30 à 40% du temps à la prospection.
- . Management d'un nombre limité de chômeurs.
- . Ravalement systématique des CV au dernier standard.
- . Entraînement au démarchage téléphonique.
- . Tournée des «clients» avec les aspirants vendeurs.
- . Tenu d'un agenda précis des rendez-vous avec le conseiller.
- . Planning détaillé de tâches à effectuer.
- . Suivi et encouragement pendant et après la prise de poste sous forme de service après-vente afin de rassurer également les employeurs sur la bonne intégration au sein de l'équipe en place.

## LE NOUVEAU CHALLENGE DE L'ANPE

De l'avis général, les salariés de l'Anpe sont techniquement aussi compétents que leurs *alter ego* du privé en possédant, sans conteste, une expérience énorme de la problématique du chômage. Pourtant, le problème récurrent de l'Anpe est qu'elle *«ne possède aucune culture du résultat»* souligne l'économiste Pierre Cahuc. Il s'agit là d'un véritable handicap face à une concurrence qui s'engage corps et âme pour obtenir du résultat et ce, d'autant plus, que la participation financière de l'Unedic est versée à la prise en charge du demandeur d'emploi (30%) puis lorsque celui-ci a retrouvé du travail (35%) et enfin 6 mois tard (solde) à condition que la personne soit toujours en poste. Autant dire que la mobilisation des acteurs placiers est forte pour raccourcir les délais et favoriser des conditions optimales de placement.

De son côté, l'Anpe affirme que, selon ses pointages maison et grâce à des dispositifs renforcés en personnel et budget, elle peut parvenir statistiquement à placer près de 43% des demandeurs d'emploi en difficulté dans les 6 mois. Pour le prouver, elle a décidé de lancer une vaste opération de placement modernisé baptisée «Cap vers l'entreprise» concernant près de 40 000 chômeurs en difficulté. L'objectif consiste à procéder, avec ses troupes, d'une manière identique à celle des organismes privés. D'après Christian Charpy, directeur général de l'Anpe, *«Si les résultats sont concluants, on pourrait envisager de généraliser ces méthodes à tous les «parcours 3»*. Face à ce challenge de l'agence publique, l'Unedic vient également de lancer un second round avec le privé en quadruplant le placement de 46 000 chômeurs avec 17 organismes spécialisés.

Pour départager les 2 expériences dans les prochains mois, une évaluation indépendante doit être réalisée par une équipe mixte comprenant des salariés du CNRS et de l'Insee.

Quel que soit le résultat, ce qui est certain, c'est que l'on va dorénavant assister à la coexistence de 2 services pour l'emploi dont la plus grande intelligence serait qu'ils deviennent complémentaires et non concurrents au profit prioritaire des demandeurs d'emploi.

### **LES RÉCRIMINATIONS ADRESSÉES À L'ANPE**

De l'avis des demandeurs d'emploi, le service public de l'Anpe souffre de faiblesses chroniques et surtout d'une mentalité bureaucratique et administrative liée à la lourdeur des procédures imposées par le système public :

- . Trop de recommandations passe-partout
- . Très faible suivi individualisé des demandeurs d'emploi
- . Trop longue attente aux bornes Internet
- . Peu de rappel téléphonique pour des offres d'emploi
- . Peu de contact avec automatisation des procédures (simple envoi de mail ou consultation du site Anpe)
- . *Peu de service à valeur ajoutée (information générale, pas d'appui au CV, pas de véritable prise en charge personnalisée)*