

Au Blanc-Mesnil, le premier contact avec l'ANPE n'est plus la file d'attente

Les files d'attente interminables à l'ANPE ? L'agence du Blanc-Mesnil/Garonor a choisi de casser cette image en réorganisant ses services. Améliorer l'accueil était devenu primordial pour cette agence qui a connu de grosses difficultés et a dû inventer de nouvelles méthodes de travail.

Jusqu'en 2002, l'agence du Blanc-Mesnil connaissait d'importants problèmes de fonctionnement : un turn-over important des salariés, une vacance des postes de 50 %, des locaux trop petits et inadaptés. Les demandeurs d'emploi subissaient directement cette situation de crise en termes de temps d'attente, alimentant une image négative de l'agence. En juillet 2001, une « opération de secours » est tentée avec le recrutement d'une directrice, Valérie Pepper. Elle est chargée de constituer une nouvelle équipe, de trouver des locaux et de réorganiser l'agence aux normes définies par l'Agence locale pour l'emploi (ALE) 2000-2003 qui prévoit notamment une organisation des services correspondant aux besoins des usagers. Au Blanc-Mesnil, l'accueil était devenu la priorité.

La mise en place de l'équipe, puis le déménagement de la structure en juin 2002 participent au changement d'image souhaité, mais l'objectif est aussi de casser cette perception administrative de l'ANPE où l'on attend des heures pour rencontrer un conseiller. Pour réduire le temps d'attente, il était nécessaire d'améliorer les entretiens professionnels avec les conseillers, en les rendant plus pertinents. C'est ainsi qu'est née l'idée d'un atelier, accessible uniquement sur rendez-vous, préliminaire et préparatoire au premier entretien.

Lors de l'inscription Assedic, les demandeurs d'emploi sont informés qu'ils

doivent téléphoner à l'ANPE pour prendre rendez-vous. Ils participeront à un atelier de préparation à la recherche d'emploi d'une durée de deux heures avant de bénéficier d'un entretien individuel avec un conseiller professionnel qui se déroulera le même jour, à la suite de la réunion. Cet atelier fonctionne en permanence, il se déroule trois fois par jour, tous les jours, et peut accueillir dix à douze personnes par séance. Il s'agit de faire le point sur les atouts et les difficultés de sa recherche d'emploi. Pour ce faire, un « cahier d'exercices » d'une quinzaine de pages est proposé, dans lequel le demandeur est invité à réfléchir sur lui-même (qualités, capacités, compétences, contraintes, centres d'intérêt...), sur sa connaissance du secteur professionnel visé, sur l'évolution du marché du travail et sur sa maîtrise des méthodes de recherche d'emploi. Cet atelier est animé par un conseiller de l'ANPE ou par un salarié d'un organisme de formation prestataire.

Ce premier temps de réflexion permet, lors de l'entretien, de ne pas perdre de temps, car le conseiller est en mesure de faire un diagnostic grâce au « cahier d'exercices » qui synthétise les besoins. L'entretien est plus pertinent en termes de recherche et de propositions et le demandeur est plus réactif. Avec ce système, le conseiller identifie les difficultés de la personne dès la première entrevue, car les questions du cahier prouvent aux personnes qu'elles ne connaissent pas toutes les pistes de recherche d'emploi. Cette prise de conscience dès le premier jour permet de gagner du temps, car les usagers n'admettent souvent qu'au bout de quelques mois, après avoir échoué, leurs lacunes dans la méthode de recherche. Le conseiller propose ainsi plus rapidement

un parcours adapté et prévoit d'autres rendez-vous échelonnés.

Trois niveaux de service existent. Le premier concerne les plus autonomes qui ont accès aux prestations habituelles de l'agence : libre consultation des offres d'emploi, des formations, des revues spécialisées et libre utilisation du téléphone, du fax, des bornes Internet et du « RédaCV » qui met en forme automatiquement les curriculum vitæ. Pour ceux qui ont besoin d'un appui ponctuel, l'ANPE a mis en place des ateliers multi-thèmes : rédiger un curriculum vitæ, préparer un entretien d'embauche, cibler ses entreprises, rédiger une lettre de candidature spontanée... Ces ateliers durent trois heures, ils sont animés par un conseiller ANPE et peuvent accueillir huit à dix participants. D'autres prescriptions sont réalisables pour ce niveau de service comme des évaluations des compétences professionnelles ou des propositions de formations. Cette prestation existe dans toutes les ANPE, ce qui permet d'envoyer les personnes vers d'autres agences quand les ateliers sont complets. Enfin, un accompagnement plus approfondi, de trois mois, peut être proposé aux moins autonomes. L'utilisateur rencontrera régulièrement un référent unique qui le guidera dans ses démarches. Ce dernier accompagnement est également assuré par un prestataire extérieur et concerne 20 % des personnes inscrites à l'agence du Blanc-Mesnil.

L'agence du Blanc-Mesnil reçoit mille personnes par mois en entretien et compte quatre mille demandeurs d'emploi inscrits toutes catégories

confondues. Ce dispositif permet une organisation plus efficace, puisque 80 % des personnes qui se rendent à l'ANPE ont un rendez-vous. Deux conseillers assurent les rendez-vous, un troisième est disponible pour les autres usagers et un quatrième, à l'accueil, renseigne le public et répartit les ordres de passage. Avec cette régulation, l'agence n'est plus dans une position où elle subit le flux quotidien du public, ce qui l'aide à se concentrer sur son autre champ d'action : le traitement des offres, car deux mille entreprises sont implantées au Blanc-Mesnil et sur la zone industrielle de Garonor et l'agence gère trois mille cinq cents offres d'emploi par an.

Pour Valérie Pepper, « la mise en place de l'atelier a d'abord permis de modifier l'image de l'agence puisque le premier contact n'est plus celui de la file d'attente, les personnes sont prises en charge dès leur arrivée, dans une salle à part ». L'accueil s'est d'autant plus amélioré que l'aménagement des nouveaux locaux a séparé en deux pièces distinctes la zone d'accueil de la zone d'entretien. Cette disposition contribue à rendre le lieu plus calme, le flux du passage étant par ailleurs réparti sur la journée.

Ce système de régulation est unique en Île-de-France. Utilisé depuis un an, il satisfait l'agence et commence à faire parler de lui. Une enquête menée auprès des usagers semble approuver cette transformation des services. Ce fonctionnement répond cependant à des particularités locales et n'a pas vocation, pour l'instant, à être systématisé.

Agence nationale pour l'emploi
Centre d'affaires Paris Nord Immeuble Le Continental
83, avenue Descartes
93150 Le Blanc-Mesnil
Tél. 01 48 1497 50

Mots clés (indexation DPH) : EMPLOI, CHÔMEUR, ORGANISATION.

Fiche réalisée le 17/07/2003
