

# **DEVELOPPEMENT D'INSTRUMENTS DE PROFILAGE COMME OUTILS PREVENTIFS D'APPROCHE DU CHOMAGE DE LONGUE DUREE**

**Séminaire européen sur le profilage  
Nuremberg, 12-14 janvier 2005**

**Dans le cadre de la ligne directrice pour l'emploi n°1 du sommet de Luxembourg de septembre 1997 :**

- **Accélérer le retour à l'emploi, et ainsi lutter contre le chômage de longue durée, et mieux satisfaire les besoins de recrutement des entreprises.**
- **Le service mis en place repose sur l'élaboration d'un projet d'action personnalisé ( PAP ) adapté à la situation de chaque demandeur d'emploi et sur un suivi régulier ( a minima tous les 6 mois) jusqu'à son retour effectif à l'emploi.**

- **Un service universel pour tous les demandeurs d'emploi inscrits à l'ANPE, quelle que soit leur situation vis-à-vis de l'indemnisation (par le Régime d'Assurance Chômage, par l'état, par les collectivités locales ou non-indemnisés).**
  
- **Des évolutions fortes pour l'Assurance Chômage :**
  - la non-dégressivité de l'allocation chômage
  - la révision et l'élargissement des filières d'indemnisation
  - le financement d'aides au retour à l'emploi
  - la signature d'un plan d'aide au retour à l'emploi (PARE) par les demandeurs d'emploi indemnisés et conclusion d'un projet d'action personnalisé ( PAP).

**La segmentation actuelle du fichier des Demandeurs d'emploi repose sur le diagnostic du conseiller.**

**Pour cela, l'ANPE a élaboré:**

- **Une méthode pour la conduite des entretiens avec le demandeur d'emploi en 6 séquences : Préparer, Cadrer, Analyser la problématique, Choisir un axe de travail, Choisir et engager des actions, Conclure.**
- **2 questionnaires construits sur 4 grands domaines d'analyse (Profil, Projets, Démarches, Obstacles liés à la situation personnelle) pour faciliter la convergence et le partage de l'analyse entre le conseiller et le Demandeur d'emploi :**
  - l'un à l'inscription
  - l'autre à l'actualisation
- **Un outil de diagnostic du risque de chômage de longue durée et de prescription : Guide de l'Analyse Partagée à la Proposition (GAPP), pour aider le conseiller à explorer tous les facteurs de risque.**

- **« Préparez votre entretien » est l'outil du Demandeur d'Emploi pour préparer son entretien d'élaboration du PAP. Il propose au demandeur d'emploi une première réflexion sur sa recherche d'emploi et des pistes de travail pour le rendre actif et demandeur de services.**
- **« Où en êtes-vous de votre Projet d'Action Personnalisé ? » permet au demandeur d'emploi de faire un point sur les actions réalisées dans sa recherche d'emploi depuis l'entretien précédent et de préparer son entretien d'actualisation du PAP.**

- **Le Guide de l'Analyse partagée à la Proposition est l'outil du conseiller et du demandeur d'emploi pour détecter les facteurs de risque majeurs susceptibles de conduire le Demandeur d'Emploi à un chômage de longue durée.**

**C'est l'outil de profilage.**

- **Il invite le conseiller à aller au-delà des informations fournies spontanément par le demandeur d'emploi et facilite l'apport et la formalisation de la plus-value du conseiller pendant l'entretien.**
- **Il se présente sous la forme d'un support unique pour présenter les risques, prendre des notes et proposer une offre de service. Il est utilisé en transparence et en collaboration avec le demandeur d'emploi.**

## Obstacles et soutien,...



## Expérience, formation, dynamique,...

### ANALYSER LA SITUATION PERSONNELLE

- Situation de chômage (CLD, récurrence, reprise d'activité,...)
- Situation d'urgence (ressources financières, logement,...)
- Santé, handicap
- Échecs dus à des discriminations
- Entourage sans emploi
- Absence de soutien (famille, amis,...)

### ÉVALUER L'AVANCEMENT DANS LA RECHERCHE D'EMPLOI

- Ciblage pertinent d'un secteur d'activités, des entreprises
- Pertinence de la zone de mobilité définie
- Existence d'un réseau relationnel
- Organisation des démarches de RE dans le temps
- Maîtrise des outils de la RE (CV, lettre, tél., entretien)
- Candidatures sans résultats

Démarches



### ANALYSER LE PROFIL

- Capacité à analyser les raisons de chômage
- Capacité à identifier ses savoir-faire, qualités, compétences
- Capacité à s'adapter aux évolutions du métier, du marché
- Capacité à agir seul
- Capacité à communiquer en français (oral ou écrit)

### VALIDER LE(S) PROJET(S)

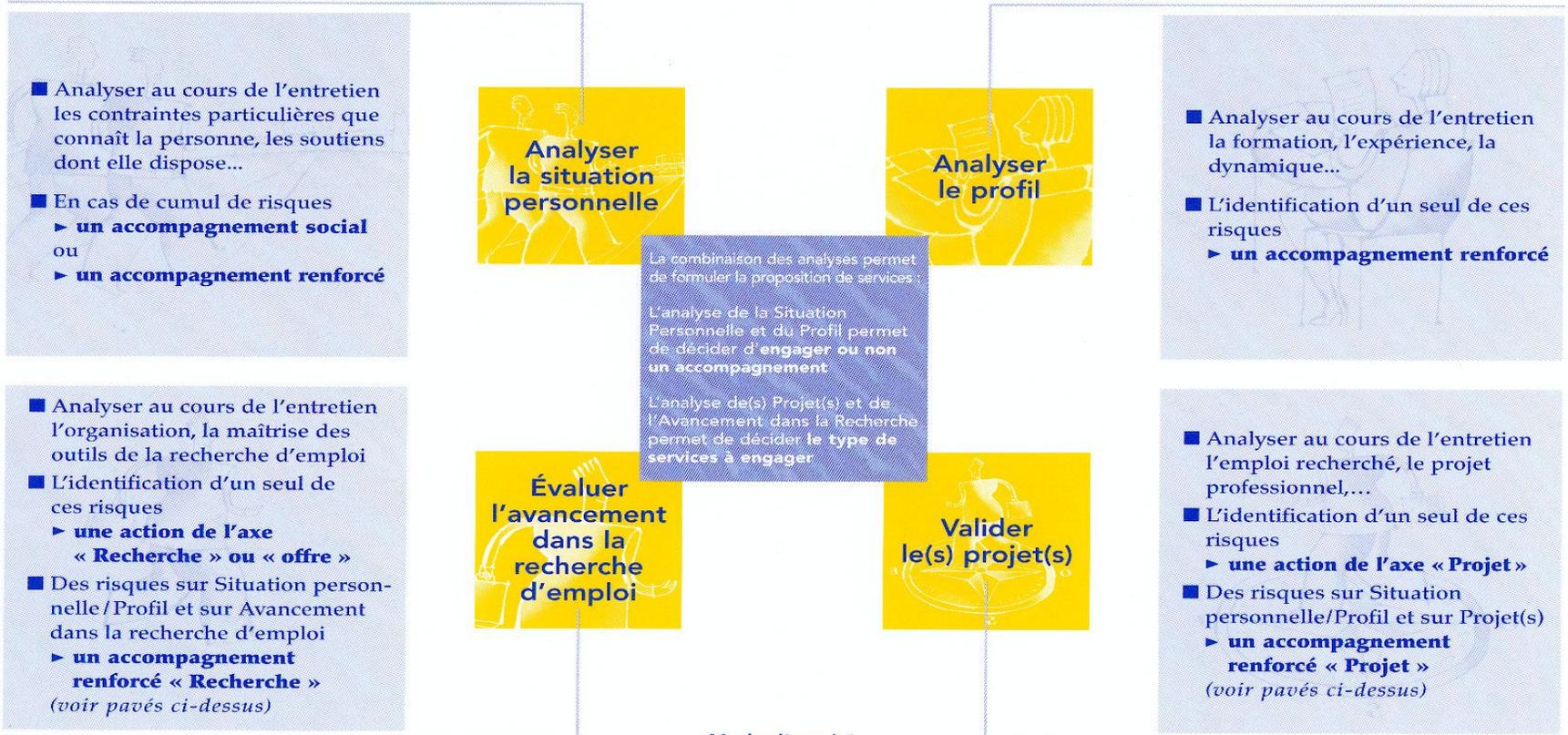
- Emploi - métier identifié
- Aptitudes à exercer cet emploi
- Positionnement favorable sur le marché

Projet(s)

# Demandeur d'emploi

## Objectif

Examiner l'ensemble de la situation du demandeur (les 4 pavés) pour objectiver l'analyse et faciliter une vision partagée de la situation



## Mode d'emploi

- Prendre des notes, si nécessaire, dans l'espace réservé à cet effet
- Marquer au fur et à mesure les critères abordés
- Cocher la case « point de vigilance », si un risque est identifié

<b>L'ENTRETIEN: 6 SEQUENCES</b> <b>LE QUESTIONNAIRE: L'APPROCHE PAR LE DE</b>	<b>LE GAPP:L'ANALYSE DES RISQUESPAR LE CONSEILLER</b>
<p><b>Préparer:</b> rechercher les informations nécessaires pour atteindre les objectifs de l'entretien (consulter le dossier du demandeur d'emploi ), et aborder l'entretien dans une situation favorable  <b>→ Informations notées par le demandeur d'emploi sur le questionnaire</b></p>	
<p><b>Cadrer:</b> créer une relation de confiance et établir les règles du jeu de l'entretien</p>	<p>Présenter le GAPP</p>
<p><b>Analyser la problématique:</b> situer l'avancement du Demandeur d'emploi dans sa recherche d'emploi, caractériser la nature des risques de chômage de longue durée et identifier les leviers d'action facilitant le retour à l'emploi  <b>→Analyse du demandeur d'emploi sur« ce qui s'est passé au cours des 6 derniers mois »</b></p>	<p>Identifier les risques et les leviers sur l'avancement dans la recherche d'emploi</p>
<p><b>Choisir un axe de travail:</b>Partager l'analyse, choisir l'axe de travail prioritaire, définir le parcours d'insertion, traiter les points de blocage et saisir les données dans le dossier du DE  <b>→Analyse par le demandeur d'emploi sur : « vos points forts et vos difficultés pour (re)trouver un emploi »</b></p>	<p>Identifier les risques sur la situation personnelle et le profil</p>
<p><b>Choisir et engager des actions:</b> identifier et engager les prochaines actions pour atteindre l'objectif fixé, convenir du contenu du Projet d'Action Personnalisé, déterminer les modalités de réalisation et proposer des offres d'emploi  <b>→Analyse du demandeur d'emploi sur : « votre plan d'actions dans les semaines à venir »</b></p>	<p>Aide aux choix des actions</p>
<p><b>Conclure:</b> récapituler les productions de l'entretien et mesurer avec le demandeur d'emploi la plus value de l'entretien</p>	

ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	Accompagnement chez un partenaire 30 mois maximum
-----------------------	---------------------------------------------------

Demandeur d'emploi avec besoin de services	ACCOMPAGNEMENT	Accompagnement pendant 6 mois maximum pour trouver un emploi	Accompagnement pendant 1 mois ½ à 3 mois pour construire un projet
	APPUI PONCTUEL	Prescription des services en fonction du besoin du Demandeur d'emploi pour trouver un emploi	Prescription des services en fonction du besoin du demandeur d'emploi pour construire un projet
Demandeur d'emploi autonomes	LIBRE-ACCES	Utilisation des services de l'Agence en autonomie pour trouver un emploi	Utilisation des services de l'Agence en autonomie pour construire un projet

NIVEAU DE SERVICE SERVICE	OFFRE ET RECHERCHE	PROJET
	Demandeurs d'emploi EMPLOYABLES	Demandeurs d'emploi SANS PROJET

	Inscription	
<i>De l'inscription à 6 mois</i>	Elaboration du PAP	
	Orientation en fonction de l'autonomie	
	Examen capacités professionnelles Atelier	Bilan de compétences approfondi Accompagnement renforcé Incitations au retour à l'emploi
	Formation	
Propositions d'offres / recherche d'offres ciblée		
<i>De 6 mois à 12 mois</i>		Bilan et actualisation du PAP
	Accentuation de l'accompagnement renforcé	
	Examen capacités professionnelles Ateliers formation	Bilan de compétences approfondi Accompagnement renforcé Incitations au retour à l'emploi
	Formation	
Propositions d'offres / recherche d'offres ciblée		
<i>Après 12 mois</i>		Bilan et actualisation du PAP
	Accentuation de la proposition d'emploi	
	Examen capacités professionnelles Atelier	Bilan de compétences approfondi Accompagnement renforcé Incitations au retour à l'emploi
	Formation	
Propositions d'offres / recherche d'offres ciblée		



Prestations et services à prescrire prioritairement à cette étape



Prestations et services mobilisables en cas de besoin identifié

- **Les effets des prestations d'accompagnement ( étude économétrique):**
  - **Ont été appréciés dans le cadre d'une étude au regard de 2 objectifs: le retour à l'emploi (et donc la durée de chômage) et la pérennité de l'emploi retrouvé (et donc la durée de l'emploi).**
  - **Effet sur le retour à l'emploi un an après le début de la prestation :**
    - **l'accompagnement emploi a un effet immédiat et fait passer les taux d'accès à l'emploi de 25-35 % à 35-40 %,**
    - **l'accompagnement projet (BCA) a un effet différé à 3 mois et fait passer le taux de l'ordre de 20 à 25%,**
    - **toutes ces prestations ont un effet positif sur le maintien de l'emploi (baisse de la récurrence) : 15 à 25 points à 3 ans.**

**L'ensemble de cette analyse confirme qu'un effet des prestations sur la vitesse de sortie du chômage est présent, mais que l'impact le plus fort est sur la récurrence.**

- **Les effets des prestations d'accompagnement :**
  - **L'enquête menée en mai 2004 auprès de la cohorte entrée en mai 2003, 12 mois après l'inscription, fait apparaître un taux de reprise d'emploi de 64% ( dont 94% pour un emploi salarié et 31% pour un contrat à durée indéterminée ou un contrat de plus de 6 mois).**

- **Ce qu'apprécient le plus les demandeurs d'emploi (baromètre de satisfaction 2004) :**
  - **les entretiens avec un conseiller (65 %) :**  
**87% des demandeurs d'emploi sont satisfaits du déroulement de l'entretien et 84% estiment que le conseiller connaît bien leur métier et leur secteur professionnel.**
  - **les offres d'emploi (50 %)**
  - **la satisfaction des demandeurs d'emploi par rapport aux prestations augmente avec la durée de chômage.**

- **Mieux connaître la situation présente et à venir des demandeurs d'emploi (disponibilité) pour proposer le bon service au bon moment, c'est-à-dire avoir un fichier plus fiable**
  - **Un constat :**
    - le fichier est aujourd'hui actualisé sur des événements passés,
    - une expérimentation sur 2500 demandeurs d'emploi a montré que les demandeurs d'emploi peuvent aussi informer sur les événements à venir.

**1/3 des demandeurs d'emploi interrogés prévoient une indisponibilité le mois suivant**

**Cette prévision d'indisponibilité déclarée par les Demandeurs d'emploi est fiable à 75%**

- **Action : une actualisation prévisionnelle du fichier pour une segmentation nouvelle**
  - une approche client centrée sur le besoin, à démarquer de la logique statistique et de la logique administrative
  - ajout à l'actualisation mensuelle de questions sur le mois à venir

- **Les services les plus consommateurs de temps concernent les services à l'inscription.**

**Il est donc indispensable de repérer les DE qui vont se reclasser rapidement pour les orienter directement vers le service adéquat avec possibilité de ré-orientation à tout moment du parcours.**

- **En amont de l'entretien initial, opérer un pré-diagnostic sur la base de critères simples présents dans le système d'information:**
  - **âge,**
  - **récurrence des inscriptions,**
  - **métier porteur ou en tension**
- **pour mieux doser l'investissement initial, en fonction des différents segments ainsi repérés,**
- **pour accélérer la recherche d'emploi des demandeurs d'emploi employables,**
- **un demandeur d'emploi peut changer de segment au cours de son parcours.**

- **Mettre en place un système de veille automatique en particulier pour les demandeurs d'emploi sans risque de chômage de longue durée**

Le **Système d'Information** doit permettre de suivre et de mesurer l'activité des DE qui ne sont pas accompagnés (candidatures sur Internet, utilisation des services, etc...). En cas d'alerte, un entretien approfondi permet de les réorienter ou de sanctionner.

- **Définir des modalités d'actualisation différenciées**
  - actualisation approfondie pour les demandeurs d'emploi avec une distance à l'emploi longue,
  - actualisation rapprochée pour les demandeurs d'emploi disponibles employables rapidement,
  - actualisation différée pour les demandeurs d'emploi en indisponibilité.