



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

ANPE

Question écrite n° 51105

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur la situation paradoxale de la gestion des offres par télé-candidature à l'ANPE de Clermont-Ferrand. En effet, nombre d'offres d'emplois sont présentées par ce procédé et lorsque les candidats répondent, ils reçoivent par retour le message suivant : « Cette offre a été pourvue entre-temps, continuez à consulter notre serveur, merci ». Il est étonnant qu'après de tels messages, les offres restent cependant toujours inscrites sur ce mode d'information et que, lorsque les candidats consultent les agents de l'ANPE, confirmation est faite que les offres ne sont pas pourvues. De tels procédés ne peuvent que décourager les demandeurs d'emplois qui cherchent activement un travail et il lui demande quelles mesures elle envisage pour que l'ANPE réponde correctement à la mission qui lui est confiée.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur la gestion des offres par télé-candidature (Minitel 3614 ANPE), à l'ANPE de Clermont-Ferrand. Alors que nombre d'offres d'emploi sont diffusées par ce procédé, lorsque les candidats font acte de candidature par Minitel, ils reçoivent en réponse un message les informant que l'offre est pourvue. Lorsque ces mêmes candidats, plusieurs jours après, consultent à nouveau le Minitel, la même offre continue néanmoins d'être inscrite sur le serveur Minitel. Lorsque, enfin, les candidats interrogent directement les agents de l'ANPE, ces derniers confirment que les offres ne sont effectivement pas pourvues. L'ANPE utilise plusieurs modes de diffusion des offres d'emploi, afin de les porter à la connaissance des demandeurs d'emploi, dans les meilleures conditions d'accessibilité et de proximité. Le Minitel 3614 ANPE constitue l'un de ces modes de diffusion : il peut être consulté gratuitement en agence locale dans la zone de libre accès. Les partenaires de l'ANPE, notamment les collectivités locales, sont nombreux à offrir ce service, de même que les prestataires ou les organismes de formation. En 1999, on notait 1 300 000 connexions par mois, en 2000, les connexions passent à un million par mois, en raison du développement d'Internet. Parmi les autres modes de diffusion des offres d'emploi de l'ANPE, on peut aussi citer Partenet qui permet à un partenaire de l'ANPE de recevoir une sélection d'offres, les différents journaux d'offres de l'agence, « Cadres Hebdo », « Carrières Publiques », « Un Monde d'Emplois », sans oublier les offres affichées quotidiennement dans chaque agence locale. Tous ces modes de diffusion, y compris le Minitel 3614 ANPE, obéissent à des règles correspondant au niveau de service attendu de l'ANPE par les entreprises qui recrutent et lui confient leurs offres. Si l'employeur souhaite que les candidats le contactent directement, ses coordonnées apparaissent en clair dans le libellé de l'offre et l'employeur gère lui-même l'afflux des candidats intéressés par l'offre dite « nominative ». A contrario, l'employeur ne veut pas que ses coordonnées apparaissent en clair dans le libellé de l'offre et il souhaite aussi pouvoir gérer le temps qu'il consacre au recrutement en cours. Prenant également en compte, la qualification recherchée et la situation du marché du travail, l'employeur et le conseiller de l'agence décident en commun du nombre de candidats - le quota - qui seront adressés par l'agence à l'entreprise, dans le cadre du recrutement considéré. Le nombre des candidats est enregistré dans le fichier informatique de gestion des offres de l'ANPE. Chaque fois qu'un demandeur

d'emploi se positionne sur cette offre, qu'il s'agisse d'une candidature par Minitel, d'une mise en relation effectuée dans une agence locale par un conseiller à la demande d'un candidat ou encore du travail de traitement de l'offre à partir du fichier des demandeurs, le compteur des offres est alimenté. Lorsque le quota de candidats est atteint, l'offre est dite « suspendue » et le message que reçoivent notamment les personnes utilisant le Minitel laisse à penser que cette offre est pourvue et que l'employeur a fait son choix. En réalité, l'employeur est en phase de recrutement, il reçoit les candidats et généralement il ne se détermine pas sur l'heure. Le conseiller de l'agence qui a enregistré l'offre rappelle l'employeur dans le délai convenu, en moyenne quinze jours, pour faire le point sur le recrutement. Si l'employeur n'a pas trouvé parmi les candidats la personne qu'il recherchait, il demande à l'agence de remettre son offre en cours, avec le même nombre ou un nombre différent de candidats. Dès lors, l'offre qui avait été suspendue, par exemple, durant une semaine, réapparaît à l'affichage dans les agences locales, sur Internet, sur le Minitel 3614 et partout où les offres de l'ANPE sont consultables. C'est pourquoi, les demandeurs d'emploi peuvent penser que le dispositif de communication des offres dysfonctionne, d'autant qu'ils ont pu être confrontés, à plusieurs reprises, dans le cadre de leur recherche, à des offres dites « suspendues ». Dans les enquêtes de satisfaction en direction des demandeurs d'emploi, cette critique concernant la fiabilité et l'actualisation des offres a été longtemps une constante. Aussi dans la mise en oeuvre de sa nouvelle offre de service dès 1997, l'ANPE a pris l'engagement qualité suivant « les offres d'emploi sont mises à jour en temps réel (dès réception de l'information) ». La concrétisation de cet engagement dans les agences locales a conduit à actualiser les offres à l'affichage, en apposant un auto-collant « recrutement terminé » ou « recrutement en cours », mais également à prendre du temps pour expliquer aux demandeurs d'emploi les raisons pour lesquelles une offre suspendue pouvait à nouveau être ouverte au recrutement. Dans le souci de la qualité du service à l'usager, cette tâche d'information et d'explicitation se poursuit au quotidien dans les agences locales, en zone de libre accès, qu'il s'agisse des offres que les demandeurs consultent à l'affichage ou les offres dont ils ont connaissance par le Minitel ou Internet, à l'occasion des entretiens individuels avec les demandeurs et périodiquement dans les réunions de travail avec les partenaires.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Bacquet](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (4^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 51105

Rubrique : Emploi

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : emploi et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 septembre 2000, page 5475

Réponse publiée le : 3 septembre 2001, page 5059