



# Les outils et techniques d'orientation professionnelle et d'accompagnement des Bureaux de l'Emploi

L'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) dispose d'un réseau de **141 Bureaux de l'Emploi** chargés de délivrer des prestations d'accompagnement et de conseil aux demandeurs d'emploi. Cette note constitue une synthèse du rapport « **Appui à l'élaboration d'une évaluation des outils et techniques d'orientation professionnelle et d'accompagnement utilisés par l'ANETI pour améliorer leur efficacité** » réalisé sur la base des résultats d'une mission exploratoire du Bureau International du Travail et complété par un atelier de validation avec les parties prenantes. Elle dresse une série de recommandations issues des meilleures pratiques observées dans des économies comparables.

## Les différents services offerts par les Bureaux de l'Emploi

Depuis 2011, l'ANETI est au cœur du renouveau du dispositif public d'aide à l'emploi en direction des groupes les plus vulnérables et notamment des jeunes. Dans ce cadre, les conseillers de l'ANETI ont directement participé à la mise en place de nouveaux services spécialisés et à l'amélioration des procédures de prestation de services.

Les Bureaux de l'Emploi de l'ANETI fournissent aux **demandeurs d'emploi** un service public **centré sur l'accompagnement, le counseling et l'orientation professionnelle**.

**L'accompagnement** offre un suivi personnalisé du demandeur d'emploi complété par des prestations adaptées (formations, coaching, assistance à la création d'entreprises...). Il est particulièrement indiqué pour les groupes de demandeurs d'emploi les plus vulnérables (personnes handicapées, chômeurs de longue durée, jeunes et primo demandeurs d'emploi sans instruction, en particulier les jeunes femmes ...).

**L'activité de counseling d'emploi et d'orientation professionnelle** a quant à elle pour objectif d'améliorer l'efficacité des démarches de recherche d'emplois dans un souci d'autonomisation du demandeur d'emploi. Elle inclut (1) des conseils en orientation professionnelle personnalisés, basés à la fois sur le parcours et les aspirations du demandeur d'emploi ainsi qu'un accompagnement en matière de formulation d'un projet

professionnel, (2) des conseils en techniques de recherche d'emploi et (3) des informations et une orientation ciblées sur les aides à la promotion de l'emploi indépendant.

### L'ANETI, tête de pont du dispositif public d'aide à l'emploi

L'Agence Nationale pour l'Emploi et le Travail Indépendant (ANETI) est un établissement public placé sous la tutelle du Ministère de la Formation Professionnelle et de l'Emploi. Sa principale mission est la mise en œuvre de la politique du gouvernement relative à la promotion de l'emploi. Dans ce cadre, l'ANETI a notamment la charge :

1. D'assurer un rôle d'intermédiation sur le marché du travail via son réseau de Bureaux de l'Emploi;
2. De fournir aux entreprises et aux demandeurs d'emplois des informations sur l'emploi et les qualifications professionnelles;
3. D'informer et d'orienter les demandeurs de formation en vue de leur insertion dans la vie active; et
4. D'organiser et de veiller à la réalisation des opérations de placement de la main d'œuvre tunisienne à l'étranger de même que de faciliter la réinsertion dans l'économie nationale des travailleurs émigrés à leur retour en Tunisie.

## Les défis auxquels les Bureaux de l'Emploi font face dans la prestation des services d'emploi

**Les contraintes exogènes.** Les Bureaux de l'Emploi de l'ANETI opèrent dans un **contexte difficile** caractérisé par un taux de chômage élevé, un déficit structurel d'offres d'emplois qualifiés, l'inadéquation des

qualifications disponibles aux besoins des entreprises, la « concurrence » du marché du travail informel et une conjoncture économique défavorable.

**Les contraintes internes.** Les bureaux de l'ANETI sont confrontés à un certain nombre de contraintes internes préjudiciables à la qualité des services fournis.

En premier lieu, **le manque de ressources humaines et matérielles** pèse sur la capacité des Bureaux de l'Emploi à (1) assurer correctement la première prise en charge des demandeurs d'emploi qui permet de déterminer leurs besoins et de les orienter, (2) réaliser les évaluations professionnelles préalables à la formulation de Plans D'actions Individualisés et (3) fournir un véritable service suivi et individualisé de counseling. En outre, dans de nombreux Bureaux de l'Emploi, les conseillers cumulent de multiples responsabilités et manquent de moyens matériels élémentaires (ordinateurs, locaux individuels...) comme d'outils de counseling. Par ailleurs, **l'hétérogénéité des outils et méthodes** utilisés par les conseillers d'un bureau à l'autre est un obstacle à une bonne coordination à l'intérieur du réseau.

De plus, **l'absence d'un système normalisé de classification des professions agréé**, assorti de définitions précises des professions et des emplois, complique la communication entre tous les acteurs impliqués (employeurs, demandeurs d'emploi, formateurs)

et par suite la tâche d'intermédiation sur le marché du travail que remplissent les Bureaux de l'Emploi. La formulation des offres et demandes d'emplois échappe ainsi à un cadre standard qui faciliterait à la fois les candidatures des demandeurs d'emploi ainsi que l'identification des profils adéquats par les Bureaux de l'Emploi et, le cas échéant, le plan de formation à prévoir.

**La faiblesse du Système d'Information sur le Marché du Travail (SIMT)**, quant à elle, empêche les Bureaux de l'Emploi de remplir correctement leur mission d'orientation auprès des jeunes en transition de l'école vers le monde du travail.

Enfin, **les Bureaux de l'Emploi ont une couverture insuffisante des offres d'emploi sur le marché du travail.** Ils ne diffusent en effet que les offres transmises directement par les employeurs et négligent les offres parues dans des journaux locaux, les lieux publics et autres médias. En outre, les services de placement négligent les emplois temporaires qui peuvent pourtant constituer un tremplin vers des emplois permanents.

## Recommandations

Afin de renforcer l'efficacité des politiques actives de l'emploi et d'alléger les contraintes de fonctionnement auxquelles les Bureaux de l'Emploi de l'ANETI font face, il est recommandé de:

- **Développer le Système d'Information sur le Marché du Travail** en partenariat avec les principaux acteurs impliqués (Partenaires sociaux, Ministère de l'Education, Associations, Chambres de Commerce...) en suivant la nouvelle Nomenclature Nationale des Professions tunisiennes de 2014 (NNP 2014).
- **Donner plus d'autonomie aux Bureaux de l'Emploi** dans leurs interactions avec leur environnement immédiat (entreprises, centres de formation, structures éducatives...) mais dans le même temps, **renforcer la coordination** entre les services d'information, de counseling, de formation et de médiation sur le marché du travail, à l'échelle locale comme nationale, et **accroître les synergies** entre les divers programmes de l'ANETI.
- **Développer en quantité et qualité les offres d'emploi proposées** (1) en diversifiant leurs sources et en les mettant régulièrement à jour, (2) en élargissant les activités de placement aux emplois temporaires et (3) en mettant en place des systèmes normalisés d'information et de classification des professions.
- **Renforcer et harmoniser les outils et procédures** utilisés par les Bureaux de l'Emploi en veillant à privilégier les activités de groupe et à favoriser les approches/techniques qui renforcent l'autonomie du demandeur d'emploi, telles que les ateliers actifs et les formations aux techniques créatives de recherche d'emploi.
- **Introduire un système de profilage** pour segmenter les demandeurs d'emplois de façon précoce et offrir des prestations groupées et ciblées aux profils identifiés comme similaires. Ce système faciliterait une première prise en charge des demandeurs d'emploi qui en ont plus besoin et leur orientation précoce par un agent auxiliaire, permettant ainsi aux conseillers en emploi de se concentrer de façon plus efficace sur les actions de suivi.
- **Renforcer l'utilisation des TIC** dans les bureaux de l'emploi ainsi que dans les Centres de Ressources et d'Information en Orientation. Cela permettrait de faciliter la communication et l'échange d'informations avec les demandeurs d'emploi ainsi que l'évaluation, la traçabilité et le suivi de leurs activités.
- **Externaliser certaines tâches** en ayant recours à la « sous-traitance », notamment auprès d'Associations accompagnant les demandeurs d'emploi, sur la base d'un partenariat basé sur une obligation contractuelle de résultat.
- **Introduire des mécanismes de suivi et évaluation des résultats** dans un souci d'amélioration permanente de l'efficacité des services fournis par les Bureaux de l'Emploi.

La présente note s'inscrit dans le cadre du programme du BIT « **Promouvoir l'emploi productif et le travail décent des jeunes en Tunisie** », financé par l'Agence Espagnole de Coopération Internationale et de Développement (AECID) 2011-2015.

