

# Briefing à la demande de M. le formateur du gouvernement

Luxembourg

5 novembre 2013



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Agence pour le développement de l'emploi

*facilitons l'emploi!*

E-mail : [info@adem.public.lu](mailto:info@adem.public.lu)  
Website : [www.adem.public.lu](http://www.adem.public.lu)

# Agenda

- Emploi et chômage: chiffres-clé (document séparé)
- La réforme de l'Adem



# L'Agence pour le développement de l'emploi (Adem)

## Base légale

Loi du 18 janvier 2012 qui transforme l'Administration de l'Emploi en Agence pour le développement de l'emploi

## Mission générale

Promouvoir l'emploi en renforçant la capacité de pilotage de la politique de l'emploi en coordination avec la politique économique et sociale.

## Vision

Etre le partenaire de référence pour tous les acteurs du marché de l'emploi et agir de façon efficiente et humaine pour offrir une réelle perspective à nos clients.



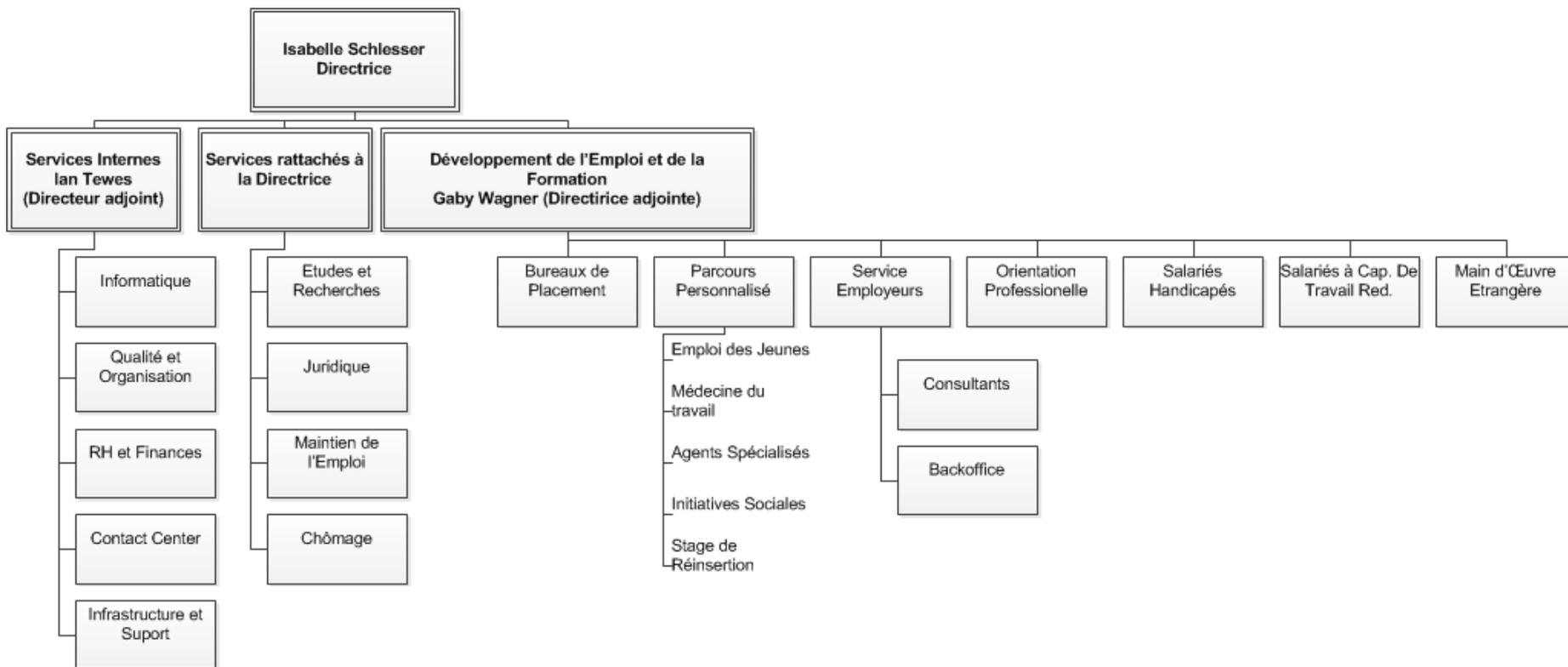
# Organisation et chiffres clés



- +/- 1.500 nouvelles inscriptions de demandeurs d'emploi par mois
- +/- 2.000 nouvelles offres d'emplois par mois
- 350 collaborateurs à l'Adem dont +/- 70 qui s'occupent directement du suivi des demandeurs d'emploi; +/- 30.000 suivis assurés par mois



# Organigramme



# Principes directeurs

## Une organisation plus moderne avec une capacité de pilotage

- Nouvelle organisation interne
- Modernisation de nos outils informatiques

## Des informations plus accessibles et une Agence plus communicative

- Renforcement de la communication
- Disponibilité de l'information

## Des services plus personnalisés pour des clients ciblés

- Grande hétérogénéité des profils des demandeurs d'emploi et des besoins des employeurs
- Meilleur ciblage de nos clients (demandeurs d'emploi et employeurs)
- Personnalisation des services qui leur sont offerts



# Une organisation plus moderne avec une capacité de pilotage

- Ré-organisation interne
- Mise en place d'un service organisation et qualité
- Mise en place progressive d'indicateurs de performance
- Digitalisation de l'Adem
  - Nouveaux outils informatiques mis en place: référentiel des métiers ROME, outil de matching CROSS
  - Modernisation et intégration des applications internes en cours



# Des informations plus accessibles et une Agence plus communicative

- Renforcement de la communication externe
  - Présence renforcée dans la presse
  - Nouvelle charte graphique
  - Nouvelle brochure pour employeurs et MEET Adem
- Disponibilité de l'information
  - Mise en place du Contact Center en septembre 2012
  - Plus de 10.000 appels par mois; taux de résolution de 70%
  - Nommé parmi les 10 meilleures pratiques européennes pour l'emploi des personnes avec un handicap
- Démarrage des travaux avec le CTIE pour un nouveau site Internet interactif (Portail de l'emploi)
- Communication interne



# Des services plus personnalisés pour des clients ciblés

- Grande hétérogénéité des profils des demandeurs d'emploi et des besoins des employeurs
- Meilleur ciblage de nos clients (demandeurs d'emploi et employeurs)
- Personnalisation des services qui leur sont offerts



# Nouveaux services pour les demandeurs d'emploi

- Faciliter le retour à l'emploi par la personnalisation du parcours
- Projet-pilote à Wasserbillig en cours
- Profilage: plus ou moins éloigné du marché de l'emploi
- Encadrement régulier ou encadrement intensif
  - Encadrement intensif:
    - Suivi assuré par des éducateurs gradués, psychologues ou assistants sociaux
    - Signature d'une convention de collaboration avec des actions concrètes, mesurables et, le cas échéant, sanctionnables
- Accent général mis sur la formation des demandeurs d'emploi
- En fonction des résultats du projet-pilote, adaptation et généralisation de ce nouvel accompagnement



# Nouveaux services pour les employeurs

- Mise en place progressive du service employeurs
  - Actuellement 12 « consultants » sectoriels (3 industrie, bâtiment, finances, artisanat, commerce, horeca, IT, 2 travail intérimaire, coaching pour cadres)
  - Renforcement des équipes en cours avec des conseillers professionnels spécialisés par secteurs
  - Encodage et traitement centralisé des offres d'emploi par un backoffice dédié (opérationnel depuis le 14 octobre 2013)
  - Ateliers de recrutement avec de nouvelles méthodes (p.ex. MRS avec Sodexo et Pôle Emploi)
- Nouveaux outils pour améliorer le matching entre offres et candidats
  - Référentiel ROME et nouveau moteur de matching
  - Réorganisation interne progressive confiant encore davantage de responsabilité au service employeurs dans le choix des candidats qui seront assignés dans les entreprises
- Communication proactive envers les entreprises
  - Organisation du 1<sup>er</sup> MEET Adem le 3 octobre 2013 à Esch/Belval; 2<sup>ème</sup> édition le 23 janvier 2014 à la Chambre de Commerce
  - Manifestations similaires chez ABBL, Fedil, POG,...



# Défis majeurs

- Prise en charge des demandeurs d'emploi reclassés (23% du total)
- Collaboration renforcée avec le SNAS pour le suivi des demandeurs d'emploi bénéficiant du RMG
- Prise en charge de demandeurs d'emploi non-résidents
- Mise en place de la Garantie Jeunesse en juin 2014
  - Besoin d'une coopération étroite entre tous les acteurs concernés (p.ex. bases de données communes qui doivent obtenir l'autorisation de la CNPD)



# Défis majeurs (suite)

- Renforcement des équipes du service placement et du service employeurs pour pouvoir offrir un service de qualité
  - Ratio actuel: 1 conseiller professionnel pour 300 demandeurs d'emploi
  - Recrutement en cours de 25 personnes
    - Chefs de projets
    - Conseillers jeunes et conseillers employeurs
- Mise à disposition de locaux adaptés (surtout à Luxembourg-Ville)
- Formation et spécialisation des conseillers professionnels



Merci de votre attention.

