



Projets et initiatives stratégiques

Centre de prestations Marché du travail et assurance-chômage du SECO



NOUVEL ACCORD ORP/LMMT/ACT

Service public de l'emploi : extension des objectifs de résultats

Le nouvel accord ORP/LMMT/ACT, entré en vigueur le 1^{er} janvier 2021, étend les objectifs de résultats du service public de l'emploi (SPE) pour la première fois depuis 20 ans. Le SPE cible désormais également les personnes menacées de chômage et celles qui sont arrivées en fin de droits.

L'idée de base de l'accord ORP/LMMT/ACT est simple: il prescrit aux cantons les objectifs en matière de service de l'emploi que les organes d'exécution (OE) doivent viser dans leur activité. Les cantons disposent de la plus grande liberté possible quant aux moyens et voies pour les atteindre au mieux. Dans ce nouvel accord, l'objectif prioritaire reste le même que jusqu'à présent: les bénéficiaires de prestations de l'assurance-chômage (AC) doivent être réinsérés le plus rapidement et le plus durablement possible dans le marché du travail. Les OE continueront à y consacrer l'essentiel de leurs forces.

Un objectif de prévention s'ajoute désormais

Les objectifs du SPE sont désormais étendus pour la première fois au-delà de cet objectif prioritaire. Le premier de ces buts élargis est la prévention du chômage. Les ORP doivent intervenir dès qu'une personne est menacée de chômage. Celle-ci doit s'inscrire de manière précoce auprès du SPE, de sorte que l'ORP puisse mener de premiers entretiens de conseil en vue d'un soutien et éventuellement d'un placement. Cela permet dans l'idéal que la personne trouve un nouvel emploi avant de devoir toucher des indemnités journalières. Même si cela n'est pas le cas, un temps d'avance est ainsi pris s'agissant de la réinsertion pendant la durée d'indemnisation. Le nouvel objectif exprime clairement qu'il vaut toujours la peine pour un ORP de motiver les personnes menacées de chômage à s'inscrire précocement chez lui, de les conseiller et de les placer.

ÉDITORIAL

Chères lectrices,
chers lecteurs,

Cette année, nous avons pu fixer des jalons importants qui marqueront profondément l'avenir de l'assurance-chômage. Premièrement, l'accord ORP/LMMT/ACT, qui pour la première fois depuis vingt ans élargit ses objectifs à la prévention et à la réinsertion des non-bénéficiaires de prestations, est entré en vigueur le 1^{er} janvier. Deuxièmement, nous avons réussi, en collaboration avec les caisses de chômage, à établir la nouvelle planification ambitieuse du projet clé SIPACfuture, qui prévoit le déploiement de la nouvelle solution SIPAC 2.0 en octobre 2022. Outre ces deux sujets-phares, nous jetons aussi un œil au-delà de nos frontières: une enquête récente de l'OCDE indique que les activités de conseil et le « job coaching » gagnent en importance dans le service public de l'emploi (SPE). Nous vous proposons donc un aperçu des profils professionnels des conseillers du SPE de différents pays. Je vous souhaite une lecture riche et variée!

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et
assurance-chômage



Soutenir aussi les personnes en fin de droits

Le second objectif élargi consiste en la réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi sans droit aux indemnités journalières, dont les personnes en fin de droits font partie. Le SPE doit viser la réinsertion de ce groupe-cible également. La condition est que ces personnes présentent

Extension des objectifs de résultats

La réalisation des nouveaux objectifs élargis est, elle aussi, mesurée par des indicateurs et les résultats sont corrigés des facteurs non influençables. Les OE trouveront les détails à ce sujet dans le rapport sur la mesure des résultats concernant la prévention et les non-bénéficiaires de prestations (NBP), qui est disponible sur le TCNet.

un minimum d'employabilité et que la réalisation de l'objectif semble réaliste. Cet aspect est important en particulier dans la collaboration avec d'autres institutions. La façon dont les OE appréhendent les deux groupes-cibles visés spécifiquement par les nouveaux objectifs, à savoir les personnes menacées de chômage et celles

Les ORP doivent d'ores et déjà intervenir dès qu'une personne est menacée de chômage.

qui sont en fin de droits, diffère actuellement encore beaucoup d'un canton à l'autre. Certains cantons ont toutefois pu accumuler de l'expérience dans ce domaine au cours des dernières années

en modifiant leur pratique en matière d'exécution. Une grande force de l'accord axé sur les résultats a commencé à déployer ses effets également dans le domaine des objectifs élargis: essayer continuellement de nouvelles approches dans la structure fédérale d'exécution pour en tirer des enseignements en vue de garantir l'efficacité de l'activité du SPE et de les diffuser. C'est pourquoi l'une des tâches importantes du TC du SECO est de favoriser cet échange d'expérience entre les cantons et les ORP, de manière que tous puissent bénéficier de pratiques efficaces en matière d'exécution.

Samuel Kost
Collaborateur scientifique TCMI

NOUVEL ACCORD ORP/LMMT/ACT

« Il faut être prêt à exécuter l'ensemble des tâches »

Le nouvel accord ORP/LMMT/ACT élargit les objectifs du service public de l'emploi (SPE) à la prévention du chômage et à la réinsertion des demandeurs d'emploi n'ayant pas droit aux indemnités journalières. Oliver Schärli, chef du TC, s'exprime sur les raisons de cette adaptation et ses incidences sur le travail des organes d'exécution.

Oliver Schärli, les ORP doivent-ils complètement revoir leur mission en raison des objectifs élargis ?

Non, car l'objectif prioritaire du SPE, et donc des ORP, mais également des LMMT et des ACT, demeure la réinsertion professionnelle rapide et durable des bénéficiaires d'indemnités journalières de l'AC.

Alors pourquoi les objectifs ont-ils été élargis ?

La mission du SPE, telle que définie par la loi, va au-delà de cet objectif prioritaire. La prévention du chômage imminent est l'un des buts de la loi sur l'assurance-chômage. De plus, d'après la loi sur le service de l'emploi, les services de conseil et de placement du SPE sont ouverts à tous les demandeurs d'emploi aptes au placement et domiciliés en Suisse. Par cet élargissement, il s'agissait aussi d'appliquer notre principe de pilotage par les résultats à l'ensemble des activités du SPE et de concilier ainsi son financement et son pilotage.



« Examiner régulièrement les pratiques d'exécution et les développer ensemble continuellement. »

Les attentes concernant le SPE ont-elles augmenté ces dernières années ?

Oui, les attentes sont sensiblement plus élevées, en particulier s'agissant des non-bénéficiaires d'indemnités, notamment dans le contexte de l'obligation d'annonce et de la révision partielle de la loi sur les étrangers et l'intégration. Les cantons sont, depuis longtemps déjà, indemnisés pour les services qu'ils offrent à ce groupe, car l'indemnité pour

frais d'exécution est liée au nombre total de demandeurs d'emploi, que ceux-ci aient droit ou non aux indemnités.

Les cantons ont des sentiments partagés à l'égard de cet élargissement. Certains ont déjà étendu depuis plusieurs années leur pratique d'exécution aux demandeurs d'emploi n'ayant pas droit aux indemnités ou en délai de congé et considèrent qu'il arrive trop tard. D'autres, à l'inverse, se demandent comment ils pourraient adapter leurs activités efficacement à ces domaines. Quelles sont vos attentes ?

En effet, les différences entre les cantons sont plus marquées dans les activités élargies que dans celles qui concernent les ayants droit. Mes attentes sont cependant les mêmes pour tous les objectifs du SPE: que chaque canton soit prêt à exécuter l'ensemble des tâches, qu'il examine régulièrement et de manière constructive l'efficacité de sa propre pratique d'exécution et qu'il la développe continuellement en échangeant avec les autres cantons. Cette démarche constitue non seulement le cœur, mais aussi la grande force de notre exécution décentralisée et axée sur les résultats. Bien sûr, il faut aussi que nous, au sein du TC, soutenions au mieux les cantons.

Interview mit Oliver Schärli
Chef Marché du travail et assurance-chômage

Forte demande en orientation de carrière

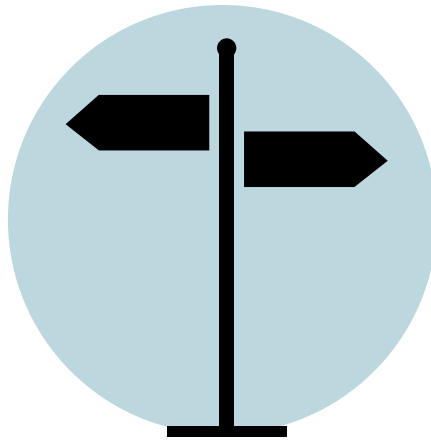
L'orientation de carrière est un service auquel les demandeurs d'emploi et les travailleurs recourent fréquemment, comme le montre un récent sondage de l'OCDE. Cette tâche incombe, en Suisse aussi, aux services publics de l'emploi (SPE). Ainsi, il sera bientôt possible d'obtenir un brevet fédéral pour le profil de «job coach». Voici ci-après un aperçu international des profils exigés pour les conseillers du SPE.

Un sondage effectué l'an passé par l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) dans six États membres (Allemagne, Chili, États-Unis, France, Italie, Nouvelle-Zélande) montre que quatre sondés sur dix évoluant sur le marché du travail ont recouru à une offre d'orientation de carrière dans les cinq années précédentes. Un quart d'entre eux ont profité de l'offre du SPE. «Les motifs évoqués le plus fréquemment pour le recours à une offre de conseil ont été le soutien dans la recherche d'emploi, le soutien pour le changement d'emploi, l'évolution dans l'emploi actuel et l'orientation dans la recherche d'une formation continue appropriée.» En Suisse aussi, les thèmes de l'orientation de carrière et du job coaching gagnent en importance. SAVOIRSOCIAL, l'organisation faîtière suisse du monde du travail du domaine social, met ainsi en place un examen professionnel de «spécialiste en insertion professionnelle avec brevet fédéral» (pour plus d'informations, voir www.savoirsocial.ch/fr/projets). Le premier examen doit avoir lieu en automne 2022.

Comparaison internationale: profils professionnels dans les SPE

Quels sont les profils exigés à l'étranger pour les conseillers dans les SPE afin que ces personnes puissent exécuter leurs tâches au mieux? Un sondage ad hoc auprès des institutions partenaires du TC du SECO montre le tableau suivant au plan international:

- Afin d'offrir un conseil professionnel en orientation de carrière, le SPE en **Finlande** exige des profils différents entre ses conseillers et gestionnaires de cas, d'une part, et ses conseillers en orientation de carrière, d'autre part. Tandis que des parcours professionnels divers sont acceptés pour les premiers, la Finlande exige un master en psychologie du travail



pour les seconds.

- En **Espagne**, environ 45 % du personnel compétent en matière d'orientation de carrière et de job coaching a un diplôme de psychologie, 11 % un diplôme de pédagogie et les 44 % restant un autre diplôme du degré tertiaire.
- En **Estonie**, les profils exigés sont basés sur les besoins et les possibilités des clients. Il y existe donc trois types de conseillers: conseillers en placement, gestionnaires de cas et conseillers pour le travail en situation de handicap. La condition pour travailler en tant que conseiller du SPE est une formation spécialisée ou un diplôme d'une haute école (p. ex. en travail social) et au moins un an d'expérience professionnelle. Le profil exigé pour les conseillers du SPE a été développé par les autorités compétentes.
- En **Croatie**, il faut avoir un diplôme universitaire pour travailler comme conseiller auprès du SPE. Les conseillers en orientation de carrière ont pour la plupart un diplôme en psychologie. Étant donné qu'il n'existe pas, en Croatie, de formation spécifique pour l'orientation de carrière, les conseillers acquièrent les compétences nécessaires dans le cadre d'un stage en emploi d'une année, sous la supervision de mentors.
- En **Belgique**, Actiris, le SPE de la région de Bruxelles, exige différents profils en fonction des groupes de clients. Les job coaches ont en règle générale un profil de généraliste, et disposent souvent d'un bachelor en psychologie, sciences du travail/RH ou travail social. Les conseillers aux entreprises ont généralement un master en économie d'entreprise ou ont acquis une expérience professionnelle dans un secteur particulier.

Chez Actiris, les job coaches bénéficient en outre d'une spécialisation en intégration socio-professionnelle.

- En **Grande-Bretagne**, aucune exigence minimale n'est prévue pour la formation des job coaches. On détermine plutôt l'aptitude des postulants à assumer les tâches de conseiller en testant leurs compétences dans le cadre d'une mise en situation. Un profil de postulant idéal, intégré au test, permet ensuite d'établir quel sont les candidats les plus appropriés.
- Au **Danemark**, l'exécution du SPE relève des communes. Le profil des conseillers peut donc différer d'une commune à l'autre. Un pourcentage élevé des conseillers travaillant dans les centres d'emploi communaux sont des travailleurs sociaux, mais certains conseillers ont obtenu un diplôme ou disposent d'une expérience professionnelle dans un domaine apparenté.

Les exigences en Suisse

En matière de professionnalisation et de standardisation des possibilités de formation en orientation de carrière et de job coaching, la Suisse devrait se situer

En Suisse aussi, les thèmes de l'orientation de carrière et de job coaching gagnent en importance.

dans la première moitié parmi les pays susmentionnés. Ici, l'orientation de carrière relève de la Conférence suisse des directrices et directeurs de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière. L'obligation de formation pour les conseillers en personnel des ORP est inscrite à l'art. 119b OACL. Ainsi, les cantons sont responsables des qualifications des personnes chargées du SPE. Ces personnes doivent, dans les cinq ans qui suivent leur entrée en fonction, être titulaires du brevet fédéral de conseiller en personnel ou justifier d'une formation et d'une expérience professionnelle reconnues équivalentes par l'AOST.

Dorit Griga

Affaires internationales du TC du SECO
Courriel : international@seco.admin.ch

Nouvelle planification : date d'introduction de SIPAC 2.0 en octobre 2022

Le TC du SECO a conclu un accord contractuel en décembre 2020 avec le fournisseur externe sur la base de la nouvelle planification de SIPACfuture. La réalisation de cette dernière nécessite toutefois des réserves de temps supplémentaires. Il en résulte que le projet est prolongé de 18 mois et que l'introduction de la nouvelle solution SIPAC 2.0 dans les caisses de chômage (CCh) est reportée à octobre 2022.

À l'issue de la table ronde de début février, les responsables des CCh ont estimé que le report de l'introduction de SIPAC 2.0 en octobre 2022 est réaliste et faisable d'un point de vue organisationnel. La direction du projet a fixé la période de mise en production dans le cadre de la nouvelle planification du 13 au 19 octobre 2022.

Miser sur une évolution modérée de la pandémie

La nouvelle planification de SIPACfuture est basée sur l'hypothèse d'une évolution modérée de la pandémie permettant un travail efficace avec la participation active des CCh — une normalisation au niveau des ressources dans le projet est prévue dès le 4^e trimestre 2021. Le volume des ressources approuvé jusqu'ici pour les CCh et le TC du SECO permet d'assurer la continuité du projet tant pour la planification que pour les délais à tenir durant les six prochains mois. La charge de travail toujours élevée de l'équipe de projet a contraint la direction du projet à

prendre les mesures suivantes : accompagnement des équipes, échelonnement des travaux et planification continue. Cependant, la dynamique actuelle quant à l'évolution de la pandémie, prévoyant une 3^e vague, laisse planer des insécurités sur SIPACfuture.

Continuer d'avancer par étapes

La collaboration intensive et ciblée avec NOVO, le fournisseur externe, a permis de réaliser de nouveaux progrès significatifs en matière de qualité dans la mise en œuvre de SIPAC 2.0. L'étape 5 (itération 5) a été achevée avec succès et publiée conformément à la nouvelle planification à la fin du mois de février 2021, y compris les éléments en suspens de l'étape 4.2 (corrections d'erreurs pour « l'indemnité en cas d'insolvabilité »). L'accent a été porté sur :

- La réalisation des processus, des fonctionnalités et des mécanismes relatifs à « l'indemnité en cas de réduction de l'horaire de travail et en cas d'intempéries » avec décompte et paiement.
- La finalisation de la mise en œuvre de « l'indemnité en cas d'insolvabilité », y compris les demandes de restitutions et les déductions en faveur de tiers.
- La mise en œuvre des autorisations dans le domaine de la « gestion des partenaires commerciaux ».

Atteindre un degré élevé de maturité

L'étape 6, actuellement en cours, vise à atteindre un degré élevé de maturité dans les domaines de la « gestion des partenaires commerciaux et de

l'organisation » et des « indemnités en cas d'insolvabilité, de réduction de l'horaire de travail et en cas d'intempéries » pour SIPAC 2.0 et la migration des données. Les CCh interviendront dans la préparation des tests, et les tests eux-mêmes, pour les questions détaillées liées à certaines spécificités. Cette étape devrait être close à la fin du mois de juin 2021.

La nouvelle planification prévoit de réaliser les genres de prestation

SIPACfuture a continué de faire des progrès significatifs en termes de qualité.

« indemnités en cas d'insolvabilité, de réduction de l'horaire de travail et en cas d'intempéries » aux étapes 6 et 7 ; quant au genre de prestations « Indemnité de chômage » (éventuellement dans le domaine « International »), il ferait partie intégrante des étapes 7 à 9.

Relever ce défi ensemble

Les CCh apportent actuellement une contribution hors pair en faveur de la collectivité. La situation particulière liée à la pandémie n'est pas près de prendre fin. Le TC du SECO reste convaincu que ce défi peut être relevé ensemble et compte sur la précieuse collaboration des CCh, indispensable pour mener à bien ce projet clé de l'assurance-chômage.

Rainer Volz / Roman Barnert
Direction du projet SIPACfuture

Mise à jour de l'application client GED PLASTA et de la base de données

L'application client GED PLASTA, qui est utilisée par les organes d'exécution, et certaines parties de l'infrastructure serveur (base de données) sont arrivées au terme de leur cycle de vie et doivent être remplacées. Alors qu'une mise à jour ordinaire de la base de données est prévue, l'application FileNet Workplace, qui forme la structure de base de l'application client GED PLASTA, doit être remplacée par sa suite, le produit ICN (IBM Content Navigator). L'apparence et la convivialité de l'application sont ainsi modernisées, alors que sa fonctionnalité demeure pour l'essentiel inchangée. Au moyen d'une démonstration de faisabilité (Proof of Concept), la mise en œuvre

technique est actuellement testée de manière approfondie dans les infrastructures locales des organes d'exécution. Le déploiement de la nouvelle application client GED PLASTA est prévu pour le quatrième trimestre 2021.



La newsletter est également disponible sur le site internet travail.swiss ainsi que sur le TCNet.

Secrétariat d'État à l'économie SECO
Marché du travail et assurance-chômage
Holzikofenweg 36, CH-3003 Berne

Téléphone : +41 58 462 56 56
Courriel : tc-geko@seco.admin.ch

www.seco.admin.ch
www.travail.swiss