



FICHE THEMATIQUE DU SEMESTRE EUROPEEN

SERVICES PUBLICS DE L'EMPLOI (SPE)

1. INTRODUCTION

Les services publics de l'emploi (SPE) sont les principales institutions du marché du travail directement responsables devant les gouvernements. Ils sont mis en place pour faciliter l'intégration des demandeurs d'emploi sur le marché du travail et, dans certains cas, le versement de prestations de chômage et/ou d'aide sociale. Bien que structurés différemment dans chaque pays, tous les SPE contribuent à faire correspondre l'offre et la demande sur le marché du travail grâce à des services d'information, de placement et de soutien actif aux niveaux local, national et européen. Ils contribuent également à la réussite des transitions sur le marché du travail et, par conséquent, à une meilleure adaptation aux besoins de celui-ci, ainsi qu'à l'amélioration des possibilités de croissance, de la stabilité budgétaire et des résultats sociaux.

Durant la récente crise économique, les SPE ont été à l'avant-garde de la lutte contre le chômage. Dans de nombreux États membres, ils ont constaté une augmentation considérable du nombre de demandeurs d'emploi, tout en faisant face à des réductions significatives des ressources financières et humaines à la suite des coupes dans le secteur public et de la nécessité de maîtriser les dépenses publiques.

Par conséquent, les SPE sont confrontés au défi de l'adaptation aux réalités du marché du travail en pleine évolution tout en accroissant leur efficacité, grâce à une meilleure rationalisation des activités et des services. Il en va de leur

transformation en «agences de gestion des transitions»¹ offrant une nouvelle combinaison de fonctions

¹ Communication de la Commission «[Vers une reprise génératrice d'emplois](#)», COM(2012) 173 final.

«actives» et «passives» en faveur des transitions durables sur le marché du travail tout au long de la vie professionnelle des travailleurs. Les mesures «actives» comprennent la formation, les incitations à l'emploi, l'emploi assisté et la réadaptation, la création directe d'emplois et les aides au démarrage d'une activité. Des exemples de mesures «passives» sont le maintien et le soutien du revenu en cas d'absence d'emploi et la retraite anticipée.

Face aux défis à relever, le 18 juin 2014, une décision relative à l'amélioration de la coopération entre les SPE² est entrée en vigueur et a créé un réseau européen formalisé de SPE. Son objectif est de renforcer la capacité, l'efficacité et l'efficience des SPE en fournissant une plateforme qui permette de comparer leurs performances au niveau européen, de recenser les bonnes pratiques et d'établir un système d'apprentissage mutuel.

La présente note est structurée comme suit. La section 2 passe en revue les performances des pays de l'Union européenne en ce qui concerne les défis politiques. La section 3 examine les données disponibles sur les politiques appropriées pour relever efficacement ces défis, et la section 4 donne un aperçu des bonnes pratiques parmi les pays de l'Union.

² Décision n° 573/2014/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014.

2. DEFIS POLITIQUES: UN APERÇU DES PERFORMANCES DANS LES PAYS DE L'UE

2.1. Enregistrer les demandeurs d'emploi et les chômeurs et tendre la main aux inactifs (offre de main-d'œuvre)

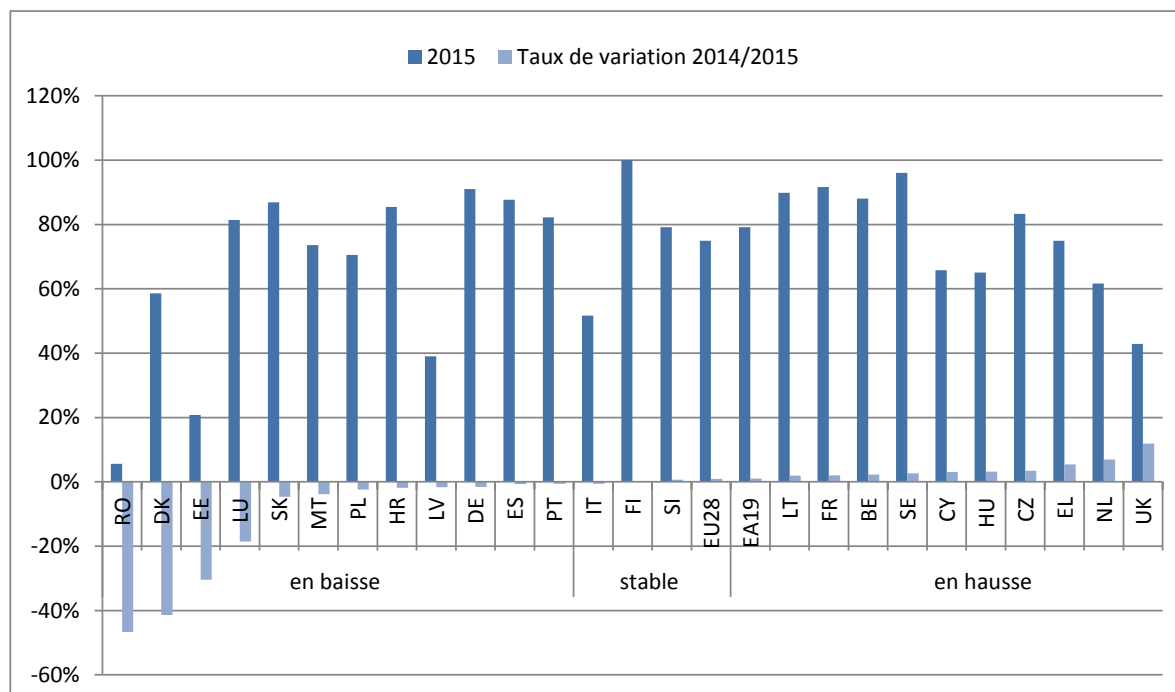
Les critères d'enregistrement des demandeurs d'emploi diffèrent d'un pays de l'Union à l'autre. Dans certains États membres, les demandeurs d'emploi enregistrés peuvent inclure les inactifs ou les personnes ayant déjà un emploi.

L'enregistrement auprès du SPE est une condition préalable à l'accès aux mesures actives du marché du travail et à l'aide à la recherche d'emploi. Par conséquent, les taux d'enregistrement ont une forte incidence sur la capacité des SPE à toucher la population inactive, notamment les jeunes, les femmes et les personnes âgées, et à lutter contre le chômage de longue durée³.

L'enregistrement des chômeurs de longue durée varie considérablement d'un État membre à l'autre. Les taux d'enregistrement sont élevés (plus de 85 %) dans des pays aussi divers que l'Allemagne, l'Espagne et la Slovaquie, beaucoup plus faibles (environ 50 % ou moins) en Italie, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Bulgarie, et très faibles en Roumanie (figure 1).

Les variations des taux d'enregistrement entre pays sont dues à plusieurs facteurs, notamment la qualité et l'attrait des services des SPE, le niveau, la durée des prestations sociales et de chômage et l'admissibilité à ces dernières, ainsi que les obligations et les mécanismes de sanction liés à ces prestations. Dans certains États membres, l'enregistrement auprès des SPE est obligatoire pour que les chômeurs puissent accéder à des services tels que les soins de santé.

Figure 1 – Proportion de chômeurs de longue durée enregistrés auprès des SPE en 2015 et taux de variation par rapport à 2014



³ Veuillez également consulter les fiches thématiques du Semestre européen couvrant spécifiquement ces thèmes.

Source: calculé sur la base des données d'Eurostat (lfsa_ugadra)

Remarque: peu de données disponibles pour l'Autriche et l'Irlande.

2.2. Collecter les offres d'emploi (demande de main-d'œuvre)

L'un des principaux défis qui se pose aux SPE est de mettre à la disposition des demandeurs d'emploi un maximum d'offres d'emploi. La collecte d'informations sur les offres d'emploi auprès des employeurs est donc une tâche essentielle des SPE. Les employeurs peuvent communiquer leurs postes vacants par divers moyens (téléphone gratuit, télécopieur ou applications web). Les SPE se renseignent aussi directement auprès des employeurs au moyen d'entretiens téléphoniques, de questionnaires, de visites et de contacts directs. Entre 2012 et 2015, le volume mensuel moyen d'informations sur les postes vacants a considérablement augmenté. En 2015, en moyenne, 200 000 postes vacants de plus qu'en 2012 ont été communiqués aux 25 SPE qui ont fourni des données, sous forme agrégée chaque mois⁴.

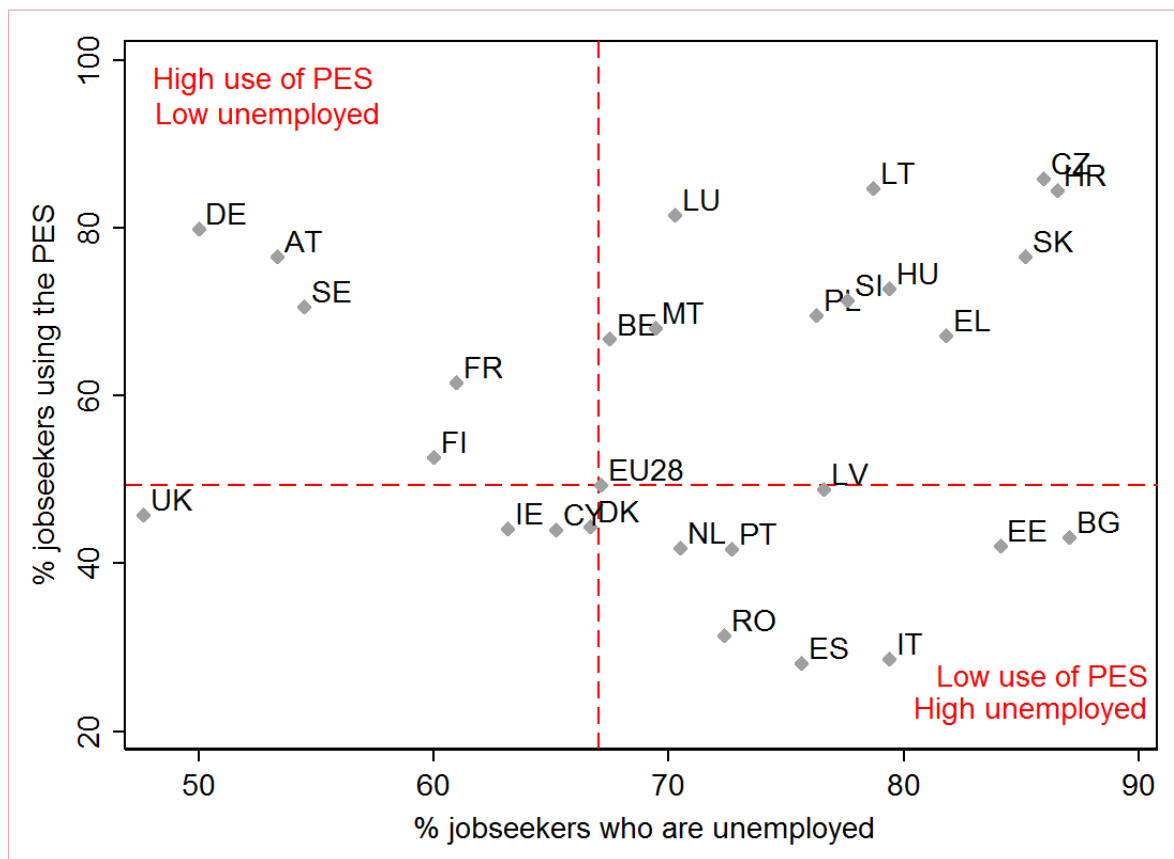
2.3. Garantir l'utilisation efficace des SPE dans la recherche d'emploi et le placement (adéquation de l'offre et de la demande)

Dans des pays comme l'Allemagne, l'Autriche et la Suède, le recours aux SPE dans la recherche d'emploi est nettement supérieur à la moyenne de l'Union européenne, même si la proportion de chômeurs parmi les demandeurs d'emploi est relativement faible. En revanche, le recours aux SPE est nettement inférieur à la moyenne en Bulgarie, en Espagne et en Italie, même si la proportion de chômeurs parmi les demandeurs d'emploi est élevée.

Ces différences peuvent s'expliquer par la portée des activités des SPE, la qualité des services offerts et la disponibilité d'un soutien alternatif de la part d'autres acteurs, tels que les agences d'emploi privées.

⁴ Données extraites du [rapport d'évaluation 2016 sur la capacité des SPE](#).

Figure 2 – Recours aux SPE dans la recherche d'emploi et proportion de demandeurs d'emploi au chômage, 2014



Source: Eurostat, Enquête sur les forces de travail 2014

D'après les dernières données disponibles, en 2012, les SPE ont participé, dans une certaine mesure, au placement de 9,4 % des personnes nouvellement recrutées. Ce chiffre est supérieur à 15 % en Croatie, au Luxembourg, en Hongrie et en Finlande, mais inférieur à 3 % en Espagne, en Italie et à Chypre. Bien que les jeunes soient les plus susceptibles d'être embauchés en tant que personnel nouvellement recruté, le niveau de participation des SPE dans le placement de ce groupe était inférieur (8,5 %) à celui observé pour le placement des groupes plus âgés (9,3 % pour les 25-49 ans et 12,1 % pour les 50-64 ans). Toutefois, cela ne vaut pas pour tous les États membres. Les SPE participent davantage au placement des jeunes qu'à celui d'autres groupes d'âge en Belgique, en Croatie, en Pologne et en Roumanie.

Pour améliorer les marchés du travail, les SPE européens ont eux-mêmes

Cela peut se faire notamment en améliorant:

- la fourniture de services sur mesure aux acteurs du marché du travail du côté de l'offre comme du côté de la demande, notamment en utilisant les services en ligne et en développant les capacités de numérisation;
- la fourniture de services individualisés de soutien à l'employabilité à un stade précoce;
- le développement de partenariats solides et le renforcement de la coordination (à plusieurs niveaux), en particulier avec d'autres services de l'emploi, afin d'améliorer la prestation de services, y compris dans d'autres États membres.

3.1. Capacité et niveau des ressources

Les données disponibles montrent que, dans l'ensemble, les ressources

conclu⁵ qu'ils devaient aider à organiser des transitions de carrière. Par conséquent, compte tenu des défis engendrés par les marchés du travail de transition, les politiques d'activation doivent se concentrer sur l'obtention de résultats durables.

3. LEVIERS STRATEGIQUES POUR RELEVER LES DEFIS POLITIQUES

Pour garantir le fonctionnement optimal du marché du travail et permettre aux chômeurs d'avoir un accès plus rapide aux emplois, les SPE doivent améliorer leurs services afin d'atteindre l'objectif en matière d'emploi de la stratégie Europe 2020.

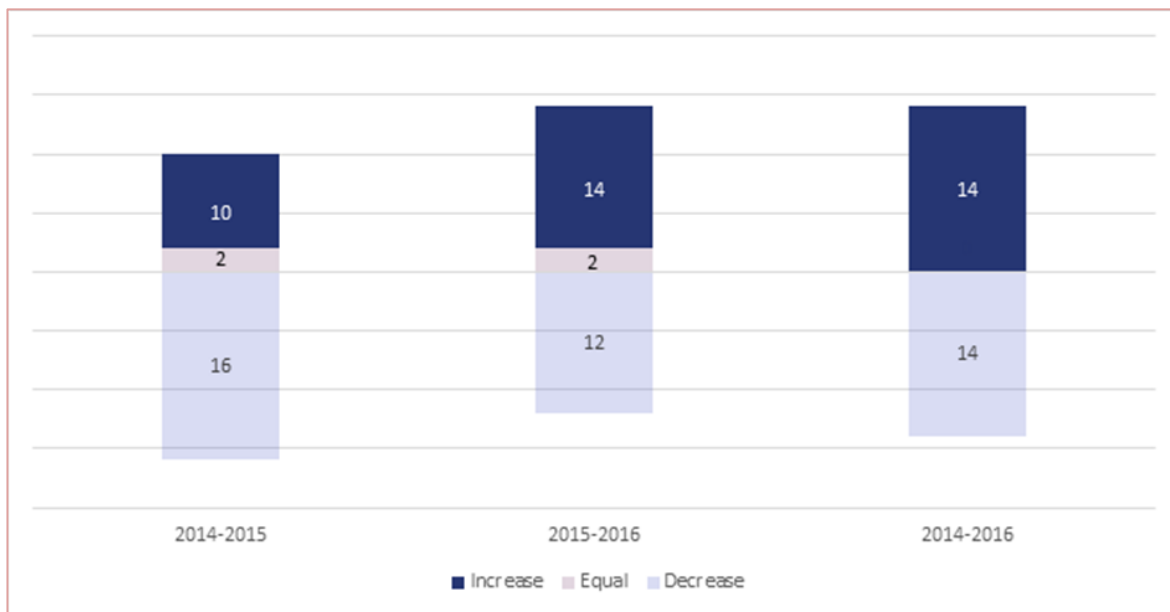
Pour garantir le fonctionnement optimal du marché du travail et permettre aux chômeurs d'avoir un accès plus rapide aux emplois, les SPE doivent améliorer leurs services afin d'atteindre l'objectif en matière d'emploi de la stratégie Europe 2020.

humaines des SPE ont recommencé à augmenter en 2012, après des réductions importantes au début de la crise.

Les données disponibles montrent que, dans l'ensemble, le nombre des personnes travaillant dans les SPE a recommencé à augmenter en 2012, après des réductions importantes au début de la crise. Depuis 2014, l'effectif total des SPE est resté stable. Entre 2014 et 2016, les capacités ont diminué de 1,6 %. Toutefois, ces chiffres globaux masquent des différences entre les SPE: pour la moitié des SPE pour lesquels des données sont disponibles à ce sujet, les effectifs ont diminué entre 2014 et 2016. Plus récemment, 12 SPE ont réduit leur effectif total en 2016 par rapport à 2015.

⁵ [«Contribution des services publics de l'emploi à la stratégie UE 2020 – Document récapitulatif de la stratégie pour les SPE à l'horizon 2020».](#)

Figure 3 – Nombre de SPE connaissant une augmentation ou une diminution de l'effectif total (ETP), 2014-2016

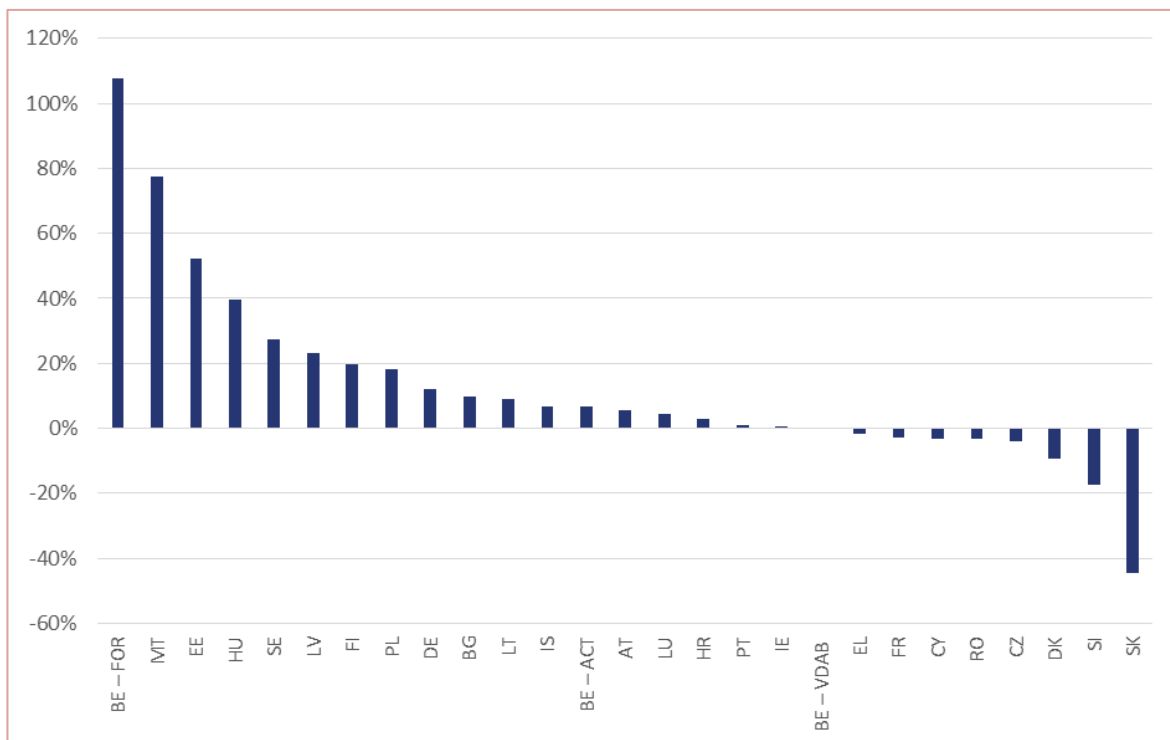


Source: données extraites du [rapport d'évaluation 2016 sur la capacité des SPE](#).

La tendance à l'augmentation des budgets des SPE en 2013 et 2014 s'est poursuivie en 2015 et 2016. Parmi les SPE pour lesquels des données sont disponibles,

dix ont fait état d'une augmentation des dépenses en 2015 par rapport à l'année précédente et ils étaient dix-neuf à prévoir une hausse pour 2016.

Figure 4 – Variation en pourcentage des dépenses des SPE, à l'exclusion des prestations de chômage, 2015-2016



Source: données extraites du [rapport d'évaluation 2016 sur la capacité des SPE](#).

3.2. Utilisation des ressources: profilage et segmentation des clients

Les ressources et le soutien sont alloués à des groupes de clients en fonction des informations reçues des outils de profilage. Une façon efficace de travailler consiste à identifier les demandeurs d'emploi qui sont menacés par le chômage de longue durée et les plus susceptibles de bénéficier d'une intervention précoce. Les SPE utilisent des outils de profilage et de segmentation des clients très différents.

Parmi ces outils figurent le profilage statistique, le profilage statistique combiné à l'appréciation des agents traitant les dossiers (conseillers), le profilage d'expertise (combinaison des règles d'admissibilité, de l'appréciation des conseillers, des données administratives), des évaluations qualitatives plus subjectives, des outils de dépistage psychologique et une segmentation simple déterminée par les conseillers.

Tableau 1 – Utilisation du profilage et de la segmentation dans les SPE, 2014⁶

	Profilage et segmentation des clients	Profilage sans segmentation des clients	Systèmes de profilage en cours de développement/ révision	Aucun profilage/ aucune segmentation des clients
Pays	BE, BG, DE, EE, FR, IE, LV, LT, PT, SE, SI, UK	AT, DK, FI, MT, NL	ES, HR, HU, PL	CY, CZ, EL, IT, LU, RO, SK

⁶ [Identification des dernières tendances et des développements actuels dans les méthodes de profilage des demandeurs d'emploi dans les services publics européens de l'emploi, 2015.](#)

3.3. Établissement d'une garantie pour la jeunesse

Compte tenu du rôle clé que jouent les SPE dans la mise en œuvre de la garantie pour la jeunesse, l'amélioration des services aux jeunes demandeurs d'emploi demeurera l'un des principaux défis à relever dans les années à venir. Selon le rapport 2016 sur la mise en œuvre par les SPE de la garantie pour la jeunesse⁷, les SPE ont accru leur engagement dans les partenariats, et facilitent et participent à une série de partenariats poursuivant des objectifs divers, aux niveaux national et régional.

En 2014, plus de la moitié des SPE ont lancé des projets pilotes qui contribuent à la mise en œuvre de la garantie pour la jeunesse, y compris des projets qui mettent fortement l'accent sur les jeunes défavorisés et vulnérables. Toujours en 2014, plus de la moitié des SPE ont dispensé à leur personnel une formation sur des aspects spécifiques du travail avec les jeunes. Les deux tiers des SPE se sont engagés dans un travail de proximité avec des jeunes qui ne travaillent pas ou ne suivent pas d'études ni de formation, principalement en collaborant avec des écoles, des ONG et des organisations de jeunesse.

4. EXAMEN CROISE DE L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES POLITIQUES

Compte tenu des défis actuels et des contraintes en matière de ressources, l'efficacité est l'une des priorités des SPE. Cependant, malgré une augmentation de l'utilisation des objectifs de performance par les SPE, les pratiques d'évaluation ne sont pas encore très répandues. Seuls deux tiers des SPE procèdent à une certaine forme d'évaluation des services fournis aux chômeurs ou aux employeurs. Jusqu'à présent, aucun SPE n'a mis en place une mesure globale et intégrée de l'efficacité. Des tableaux de bord prospectifs sont utilisés au sein de plusieurs SPE qui ont adopté une méthodologie de qualité totale, afin de mieux suivre les performances. Bien qu'elle ne soit pas assez sophistiquée pour orienter l'allocation des ressources en soi, cette approche peut s'avérer efficace pour éviter que des cibles spécifiques (utilisées isolément) conduisent à des comportements pervers. Certains SPE ont introduit des évaluations plus limitées des résultats en termes de coûts pour des programmes spécifiques du marché du travail, ce qui permet une analyse comparative limitée.

⁷ <http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=14322&langId=en>.

Plusieurs aspects de l'amélioration de l'efficacité vont au-delà des réductions de coûts. Les services deviennent plus efficaces lorsque des ressources rares sont allouées aux clients qui en ont le plus besoin et lorsque la rentabilité se conjugue à un service de haute qualité. L'accroissement de l'efficacité dépend en grande partie de la capacité des SPE à adapter les structures opérationnelles internes et à développer des méthodes de travail, des outils et des services nouveaux qui répondent plus efficacement aux besoins fluctuants des parties intéressées.

Une décision sur l'amélioration de la coopération entre les SPE⁸ est entrée en vigueur le 18 juin 2014. Elle a permis la mise en place d'un réseau européen formalisé de SPE, nécessaire pour développer et mettre en œuvre une évaluation comparative et un apprentissage mutuel («apprentissage comparatif») à l'échelle européenne, afin de faire progresser la modernisation des SPE et d'améliorer leurs performances.

Grâce à ce réseau européen, tous les SPE sont en mesure de participer à l'apprentissage comparatif, à savoir le processus de création d'un lien systématique et intégré entre l'évaluation comparative et les activités d'apprentissage mutuel. L'apprentissage comparatif au sein du réseau des SPE consiste à recenser les bonnes performances à l'aide de systèmes comparatifs fondés sur des indicateurs, notamment la collecte, la validation, la consolidation et l'évaluation de données, pour mettre en place des activités d'apprentissage mutuel sur les domaines prioritaires recensés. Il améliorera la collecte de données sur les performances et l'évaluation de la prestation des services.

⁸ Décision n° 573/2014/UE du Parlement européen et du Conseil du 15 mai 2014, entrée en vigueur le 18 juin 2014.

Les bonnes pratiques⁹ mises en œuvre par les SPE pour améliorer l'efficacité peuvent être regroupées en cinq domaines:

- 1) les réformes de l'organisation des SPE, y compris la rationalisation des structures institutionnelles, le redéploiement des ressources humaines vers les services et l'introduction de modèles innovants pour la sous-traitance et le développement de partenariats public-privé;
- 2) l'utilisation de nouveaux modèles de gestion des performances, afin de contrôler ces dernières et d'harmoniser les incitations financières avec les résultats souhaités;
- 3) le développement de technologies de l'information et de la communication (TIC) pour mieux atteindre les clients grâce au multicanal¹⁰ et à l'élargissement du portefeuille de services par le libre-service. L'extension des services en ligne, une meilleure coordination avec d'autres organisations et autorités. La modernisation des fonctions de back-office par la standardisation et l'automatisation des processus;
- 4) l'amélioration des services aux demandeurs d'emploi par le profilage et la segmentation des clients, ainsi que par l'utilisation de nouveaux moyens d'atteindre les personnes les plus éloignées du marché du travail en recourant à des partenariats efficaces (au-delà des TIC mentionnées ci-dessus). L'accès des services à tous est entravé en particulier par de mauvaises liaisons de transport public

⁹ [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report \(Rapport final du groupe de travail sur l'efficacité des PSE\), 2013.](#)

¹⁰ Une enquête du SPE autrichien a montré une certaine amélioration de la satisfaction des utilisateurs qui ont recours aux canaux en ligne, tandis qu'une réintégration plus rapide était liée à l'utilisation de l'approche multicanal. La conclusion est qu'une stratégie multicanal individualisée est nécessaire pour optimiser les avantages de l'investissement dans la technologie des contacts numériques. L'enquête était fondée sur la satisfaction de la clientèle et la durée des mesures de chômage pour les groupes pilotes et témoins.

et les difficultés à maintenir un réseau de bureaux qui vienne en aide aux petites populations dispersées¹¹;

- 5) l'expansion des services destinés aux employeurs grâce à l'affectation de personnel et à un meilleur soutien au recrutement, ainsi qu'au développement de partenariats avec d'autres médiateurs du marché du travail.

¹¹ Selon une analyse des demandeurs d'emploi effectuée dans la région des Highlands en Écosse, au Royaume-Uni. Cooper, U., Nelson, J., Wright, S., Cooper, J. (2008). «Achieving access to work, improved social inclusion and reducing rural access costs. The potential and effectiveness of rural transport to employment services» (Garantir l'accès au travail, améliorer l'inclusion sociale et réduire les coûts d'accès en milieu rural. Le potentiel et l'efficacité du transport rural vers les services de l'emploi).

Quelques exemples nationaux¹² peuvent être donnés pour chacun de ces domaines:

1) Efficacité organisationnelle et conception institutionnelle globales: en France, les organismes qui gèrent les systèmes de prestations sociales et fournissent des services d'emploi ont été regroupés dans le cadre des efforts visant à encourager l'utilisation de mesures actives. Créé en 2008, le nouveau SPE «Pôle Emploi» combine des mesures actives et passives avec une rationalisation géographique et opérationnelle afin d'augmenter le rapport coût-efficacité; il offre aux demandeurs d'emploi des services simplifiés et plus accessibles. Les performances sont restées stables, les coûts opérationnels ont diminué et l'accessibilité s'est améliorée, malgré une augmentation de la charge de travail due au déclenchement de la crise au moment du regroupement et à la nécessité pour les SPE de fournir un soutien plus personnalisé.

2) Gestion des performances: l'Autriche utilise un tableau de bord prospectif pour pondérer les indicateurs individuels, dont la satisfaction des clients et du personnel. Le tableau de bord n'est pas utilisé pour contrôler ou privilégier l'allocation des ressources au sein du SPE, l'analyse comparative est appliquée pour évaluer les performances comparatives des unités groupées. Les résultats disponibles montrent que depuis l'introduction du tableau de bord en 2006 et jusqu'en 2011, les performances se sont améliorées plus que les coûts n'ont augmenté au cours de la même période, donnant ainsi lieu à des gains d'efficacité.

Alignement des incitations sur les résultats: au Danemark, les bureaux des SPE sont gérés par les municipalités, qui financent les programmes et sont ensuite partiellement remboursées par le gouvernement central. Des niveaux de

remboursement plus élevés sont prévus pour les mesures qui se sont révélées plus rentables. Cela a incité financièrement les municipalités à proposer un plus grand nombre de mesures actives rentables, ce qui a permis d'améliorer l'efficacité globale des politiques actives du marché du travail.

3) Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour mieux atteindre les clients grâce à l'approche multicanaux: en Suède, il existe des kiosques proposant des liaisons vidéo vers des centres à distance afin de faciliter le soutien psychologique «en face à face» pour les demandeurs d'emploi en milieu rural.

Expansion des services par l'utilisation des technologies de l'information et de la communication: en Belgique, le SPE flamand (VDAB) a investi dans l'offre de formations en ligne. Il propose également des services qui aident à l'auto-évaluation des compétences et automatisent la mise en adéquation au moyen d'un système de qualifications, de compétences et de description d'emploi. Aux Pays-Bas, une réduction significative du budget opérationnel des SPE a donné lieu au transfert de la plupart des services à la clientèle vers des systèmes en ligne. Le SPE néerlandais offre désormais un choix complet de services électroniques, y compris des webinaires (formation en ligne) et des services interactifs tels que l'e-coaching.

Utilisation des technologies de l'information et de la communication pour une meilleure coordination avec d'autres organisations et autorités: la Grèce a mis en place un nouveau réseau informatique reliant les SPE aux organismes responsables de l'assurance sociale, des permis de travail et des registres de l'emploi. Cela a permis de réduire les coûts (bureaucratie et duplication) et la fraude, en rendant possible la récupération automatique des informations et le recoupement des données. Cette solution permet de

¹² [HoPES – PES Efficiency Working Group Final report \(Rapport final du groupe de travail sur l'efficacité des PSE\), 2013.](#)

gagner du temps et de libérer des ressources à d'autres fins, tout en améliorant la qualité et l'efficacité des services.

- 4) Adaptation des services aux besoins et situations spécifiques des zones rurales dans le cadre de partenariats: en Bulgarie, des équipes mobiles des bureaux locaux de l'emploi se rendent une fois par mois dans les zones rurales et y installent des bureaux temporaires. Les coûts sont partagés entre la municipalité locale (coût des locaux et frais de fonctionnement, frais de transport pour l'équipe visiteuse) et le SPE (toutes les autres dépenses quotidiennes de l'équipe et tous les documents nécessaires au bon fonctionnement du bureau). Grâce à ces visites dans les zones rurales éloignées, les unités opérationnelles mobiles sont en mesure d'assurer le suivi de plans d'action individuels, de confirmer que les chômeurs enregistrés cherchent du travail, de fournir des informations sur les postes vacants et de renforcer les liens entre le SPE et les employeurs ruraux. Le programme a permis à de nombreux

chômeurs vivant dans les zones rurales de rester en contact avec le marché du travail, à peu ou pas de frais pour les SPE.

- 5) Expansion des services destinés aux employeurs: le Royaume-Uni a adopté un modèle sectoriel pour la gestion des comptes des grandes entreprises au niveau national. Un système souple de communication des postes vacants a été mis en place et les services privés de l'emploi sont en mesure d'ajouter les postes vacants dans la base de données du SPE. Pour être plus efficace, le système donne la priorité au libre-service, à moins que des besoins particuliers n'aient été recensés. Si un employeur souhaite avoir un entretien avec des clients aux antécédents d'emploi plus instables, désignés par le SPE, des partenariats locaux peuvent être établis. Cela permet de garantir le soutien du SPE aux demandeurs d'emploi qui sont davantage menacés par le chômage de longue durée.

Date: 20.11.2017

5. RESSOURCES UTILES

- SPE sur Europa:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=105&langId=fr>
- Réseau européen des SPE:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1100&langId=fr>
- Centre de connaissances des SPE, où se trouvent les publications du réseau des SPE:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1163&langId=fr>
- Pratiques des SPE, avec des pratiques inspirantes des SPE à travers l'Europe:
<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1206&langId=fr>
- Contribution des SPE à la stratégie UE 2020 – Document récapitulant la stratégie pour les SPE à l'horizon 2020:
<http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=en>

ANNEXE: DONNEES COLLECTEES DANS LE CADRE DE L'EXERCICE D'APPRENTISSAGE COMPARATIF

Le SPE fournira des données administratives couvrant les domaines suivants:

- 1) Contribution à la réduction du chômage pour tous les groupes d'âge et pour les groupes vulnérables
 - a) passage du chômage à l'emploi par groupe d'âge, par sexe et par niveau de qualification, exprimé en proportion du nombre de chômeurs enregistrés;
 - b) nombre de personnes sortant des registres du chômage des SPE, exprimé en proportion du nombre de chômeurs enregistrés.
- 2) Contribution à la réduction de la durée du chômage et de l'inactivité, afin de lutter contre le chômage de longue durée et le chômage structurel ainsi que l'exclusion sociale
 - a) passage à l'emploi après par exemple 6 et 12 mois de chômage, par groupe d'âge, par sexe et par niveau de qualification, exprimé en proportion de tous les passages à l'emploi figurant sur les registres des SPE;
 - b) inscriptions sur le registre des SPE des personnes auparavant inactives, exprimées en proportion de toutes les inscriptions sur le registre des SPE par groupe d'âge et par sexe.
- 3) Pourvoi des postes vacants (y compris par la mobilité professionnelle volontaire)
 - a) postes vacants pourvus;
 - b) réponses à la question figurant dans l'enquête sur les forces de travail d'Eurostat: les SPE vous ont-ils permis de trouver votre emploi actuel?
- 4) Satisfaction des clients des services des SPE
 - a) satisfaction globale des demandeurs d'emploi;
 - b) satisfaction globale des employeurs.

Des informations supplémentaires seront obtenues dans le cadre d'entretiens structurés visant à évaluer les principaux facteurs de performance des SPE dans ces domaines d'analyse comparative:

- 1) gestion stratégique de la performance;
- 2) conception de processus opérationnels, tels que l'orientation/la définition de profils efficaces de demandeurs d'emploi et l'utilisation adaptée des instruments de la politique active du marché du travail;
- 3) activation durable et gestion des transitions;
- 4) relations avec les employeurs;
- 5) conception et mise en œuvre des services des SPE fondés sur des données concrètes et des résultats;
- 6) gestion efficace des partenariats avec les parties prenantes;
- 7) allocation des ressources des SPE.