

## Annexe 2: consultation des parties prenantes

*Document de travail des services de la Commission — Évaluation ex post sur le fonctionnement et les effets du règlement (UE) 2016/589 relatif à EURES*

### 1. Stratégie de consultation

#### 1.1. Objectifs

Le présent rapport de synthèse décrit les activités de consultation organisées pour évaluer le règlement EURES et en présente les principales conclusions.

Dans un souci de transparence et pour associer les parties prenantes, les consultations se sont déroulées dans le respect des normes et des méthodes définies dans les lignes directrices pour une meilleure réglementation. Les diverses consultations ont respecté la feuille de route et la stratégie de consultation. La **feuille de route**<sup>1</sup> de l'évaluation en elle-même a été publiée sur le site web consacré à l'amélioration de la réglementation et les visiteurs étaient invités à donner leur avis entre le 16 juillet et le 13 août 2019<sup>2</sup>. Les sept contributions reçues ont été globalement positives en ce qui concerne la mobilité de la main-d'œuvre et la nécessité d'EURES. Elles contenaient des suggestions visant à améliorer le processus de consultation, telles que les thèmes à évaluer, qui ont été abordés dans les instruments de consultation.

#### 1.2. Parties prenantes visées par la consultation et méthodes et instruments de consultation

Les parties prenantes visées par les activités de consultation étaient des particuliers ou des organisations:

- qui avaient un intérêt pour EURES ou qui ont bénéficié de services fournis par ce dernier;
- qui avaient des compétences techniques en la matière; et
- qui ont organisé des actions EURES ou qui y ont participé.

Le tableau présente les groupes de parties prenantes visés par les activités de consultation.

Type de partie prenante	Intérêts
Particuliers (y compris demandeurs d'emploi/travailleurs); entreprises/employeurs	Ils peuvent fournir un retour d'information sur les services dont ils ont bénéficié, déterminer s'ils correspondaient à leurs besoins et préciser comment ils pourraient être améliorés.
Fonctionnaires du bureau européen de coordination; DG EMPL; autres fonctionnaires de la Commission	Le bureau européen de coordination fournit des informations sur lesquelles s'appuient les décisions spécifiques prises au cours de la mise en œuvre. La DG EMPL peut évaluer si les activités d'EURES ont ciblé les besoins du marché du travail. D'autres directions générales et agences peuvent évaluer la manière dont EURES a contribué à des domaines liés au marché du travail.
Personnel des bureaux nationaux de coordination	Les bureaux nationaux de coordination supervisent la mise en œuvre d'EURES à l'échelle nationale.

<sup>1</sup> <https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11866-Reseau-europeen-des-services-de-1%E2%80%99emploi-evaluation-EURES-2016-2020-fr>.

<sup>2</sup> Avis reçus sur la feuille de route: [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11866-European-network-of-employment-services-EURES-evaluation-2016-2020/feedback\\_fr?p\\_id=5704929](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/11866-European-network-of-employment-services-EURES-evaluation-2016-2020/feedback_fr?p_id=5704929).

Membres et partenaires d'EURES	Les membres et partenaires d'EURES apportent un éclairage sur les activités d'EURES et sur leur cohérence avec d'autres politiques nationales et internationales.
Services publics et privés de l'emploi, autorités publiques, associations patronales et professionnelles, établissements universitaires, société civile/ONG	D'autres parties prenantes font part de leur expérience d'EURES. Elles peuvent comparer les services fournis par EURES avec des services similaires proposés par d'autres services de l'emploi.

Le tableau illustre le type d'instruments de consultation utilisé par catégorie de parties prenantes.

Aperçu des instruments de consultation par groupe de parties prenantes

	Instruments de consultation					
	Études de cas					Ateliers de validation et sur la COVID-19
	Entretiens ad hoc	Entretiens sur le terrain	Ateliers sur le terrain	Enquête en ligne	Consultation publique ouverte	
Particuliers (y compris demandeurs d'emploi/travailleurs)		✓	✓	✓	✓	
Entreprises/employeurs		✓	✓	✓	✓	
Fonctionnaires du bureau européen de coordination	✓				✓	✓
DG EMPL	✓				✓	✓
Autres fonctionnaires de la Commission					✓	✓
Personnel des bureaux nationaux de coordination	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Membres et partenaires d'EURES	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Services publics de l'emploi		✓	✓		✓	
Services privés de l'emploi		✓	✓		✓	
Autorités publiques					✓	
Établissements universitaires					✓	
Associations patronales					✓	✓
Associations professionnelles/syndicats					✓	✓
Société civile/ONG					✓	✓

### 1.3. Participation des parties prenantes

La portée totale des activités de consultation est présentée ci-dessous.

Participation des parties prenantes

Type de consultation de parties prenantes		Calendrier	Nombre de réponses reçues/d'activités de consultation réalisées
Consultation publique		mars — juin 2020	1 434
Enquêtes en ligne	Demandeurs d'emploi	Mai — juin 2020	2 055
	Employeurs		164
	Membres et partenaires		96
	Bureaux nationaux de coordination	Mai — septembre 2020	26
Études de cas	Entretiens	Avril — septembre 2020	76
	Ateliers		12
Entretiens ad hoc		Mars — septembre 2020	2
Atelier de validation		Septembre 2020	1
Atelier sur la COVID-19		Octobre 2020	1
<b>Total des réponses individuelles</b>			<b>3 853</b>
<b>Total des ateliers</b>			<b>14</b>

Aucune contribution ad hoc en dehors du contexte de la consultation ni aucune campagne visant à influencer les retours d'information des participants n'a été détectée. La consultation publique et les enquêtes en ligne ont été rendues publiques par l'intermédiaire du portail EURES et de la lettre d'information, ce qui a eu une incidence sur les réponses aux enquêtes en ligne réalisées auprès des demandeurs d'emploi et des employeurs, étant donné que de nombreux répondants ont indiqué avoir interagi avec EURES en ligne via le portail, de sorte qu'ils étaient en mesure de fournir un retour d'information uniquement en ce qui concerne ses fonctionnalités et non à propos d'autres services. Pour contrebalancer cela, les études de cas ont été axées sur la collecte de retours d'information auprès du personnel EURES, et des demandeurs d'emploi et des employeurs qui ont bénéficié d'un soutien individualisé.

## 2. Résultats de la consultation

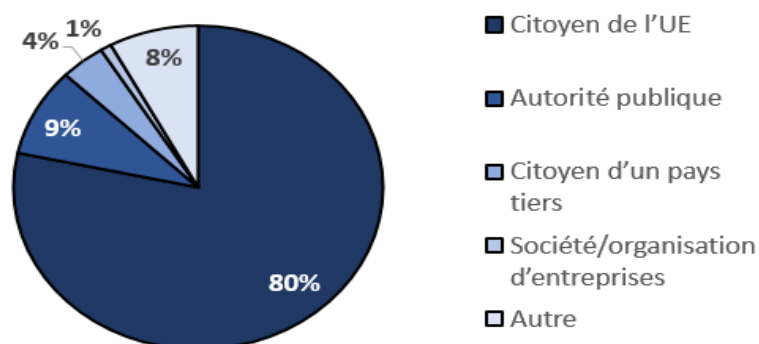
Cette partie présente les résultats des consultations achevées, par activité de consultation.

### 2.1. Consultation publique

La consultation publique visait des groupes cibles n'ayant pas ou peu de connaissances sur EURES, mais incluait également des questions à l'intention des participants ayant une certaine connaissance d'EURES. Le questionnaire comprenait des questions fermées et ouvertes, ainsi que des informations sur EURES pour les participants ne connaissant pas ce portail.

Le graphique illustre la ventilation des 1 434 répondants par catégories de parties prenantes. La majorité des répondants relevant de la catégorie «Autres» se sont identifiés comme des conseillers EURES, des membres du personnel EURES ou des salariés du service public de l'emploi de leur pays.

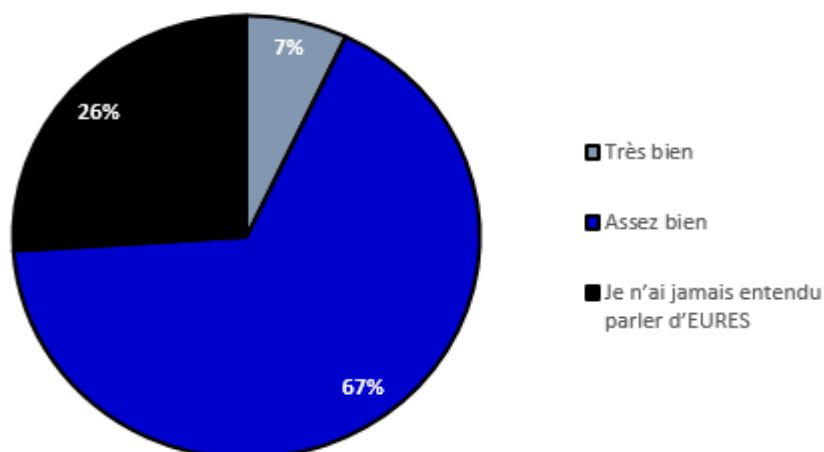
Catégorie de répondants (n = 1 434)



Parmi les 1 326 répondants qui ont indiqué provenir de l'un des 32 pays EURES; la majorité provenait d'Italie (29 %, 380) et d'Espagne (28 %, 373). Étant donné que plus de la moitié des réponses provenaient de seulement deux pays relativement similaires sur le plan socio-économique, elles ont été interprétées avec prudence et confrontées à d'autres résultats afin de garantir la représentativité.

Le niveau de connaissance d'EURES est présenté dans le graphique ci-dessous.

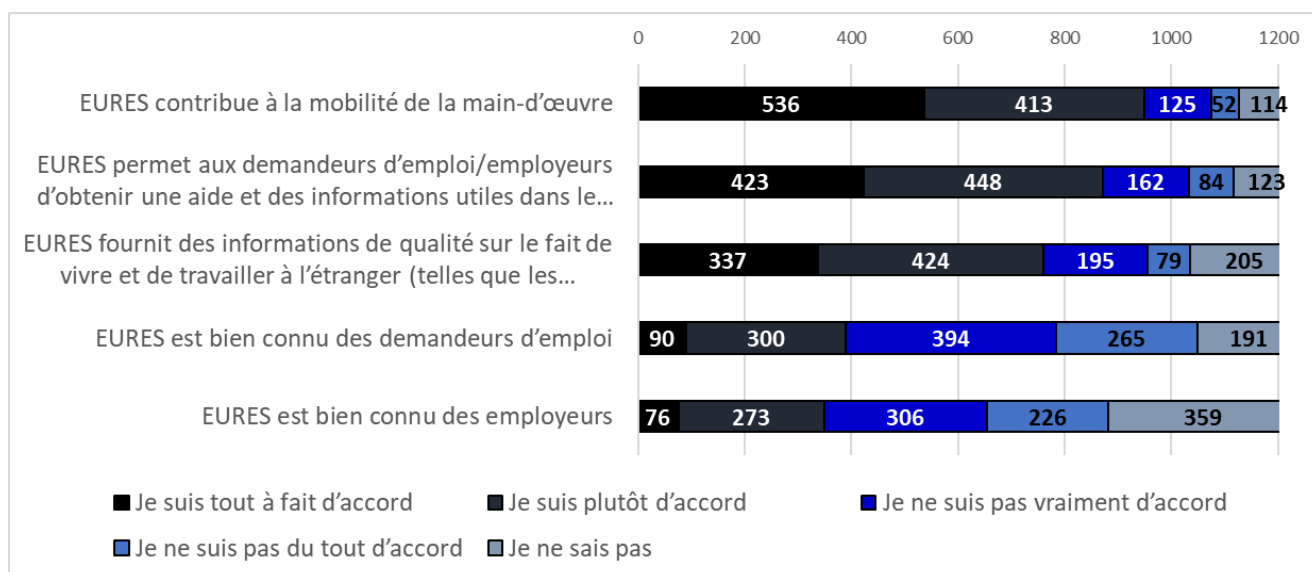
Dans quelle mesure connaissez-vous EURES? (n=1 434)



Plus de deux tiers des répondants (68 %, 836) étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES fournit des services de l'emploi **pertinents** et modernes satisfaisant aux besoins des travailleurs et des employeurs européens. Seuls 23 % (277) ne souscrivaient pas à cette affirmation et 10 % (127) n'avaient pas d'avis.

Les répondants étaient généralement d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES contribue **efficacement** à la mobilité de la main-d'œuvre [76 % (949) étaient soit tout à fait d'accord, soit plutôt d'accord], ainsi qu'à la fourniture d'informations utiles et de qualité [70 % (871) étaient soit d'accord, soit tout à fait d'accord]. Parallèlement, un grand nombre d'entre eux estiment qu'EURES n'est pas bien connu des demandeurs d'emploi (53 %, 659) et des employeurs (43 %, 532), car il n'est pas suffisamment visible.

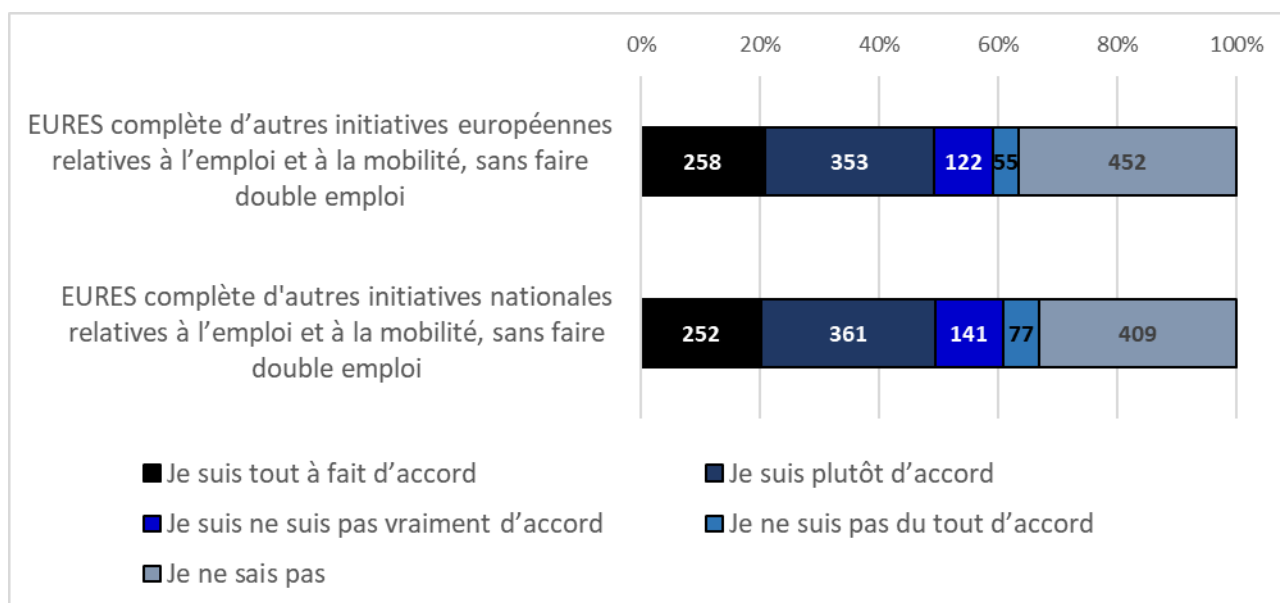
Accord avec les affirmations concernant l'efficacité d'EURES (n = 1 240)



En ce qui concerne l'**efficience**, 45 % (601) des répondants étaient plutôt d'accord ou tout à fait d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES permet d'obtenir les meilleurs résultats possibles compte tenu des ressources investies; 18 % (241) des répondants n'étaient pas d'accord avec cette affirmation, 9 % (118) n'étaient pas du tout d'accord avec celle-ci et 28 % (378) n'avaient pas d'avis.

En ce qui concerne la **cohérence**, environ la moitié des répondants (49 %) étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES complète d'autres initiatives européennes (611) et nationales (613), tandis que 14 % (177) et 18 % (218) des répondants ont indiqué qu'ils n'étaient pas (du tout) d'accord avec cette affirmation. Environ un tiers des répondants se sont dits incertains quant à la complémentarité d'EURES avec d'autres initiatives de l'UE (36 %, 452) et nationales (33 %, 409).

Accord avec les affirmations concernant la cohérence d'EURES (n = 1 240)



En ce qui concerne la **valeur ajoutée de l'UE** d'EURES, les trois quarts des répondants étaient d'accord [43 % (536) étaient tout à fait d'accord, 32 % (391) étaient plutôt d'accord] avec l'affirmation

selon laquelle les ressources de l'UE offrent plus de possibilités que les seules ressources nationales aux fins de la promotion de la mobilité et de l'emploi.

72 % (956) considèrent qu'il est nécessaire d'améliorer EURES, ses outils et ses services, 4 % (53) sont d'avis contraire, tandis que 24 % (326) n'ont pas d'avis. Plus de 1 200 répondants ont formulé des suggestions d'amélioration. La majorité d'entre elles concernaient: 1) le site web EURES et le portail sur la mobilité (modernisation et amélioration de leur convivialité); 2) le personnel EURES (renforcement des compétences et de la formation du personnel EURES); 3) la coopération et la visibilité (renforcement de la visibilité d'EURES et extension du réseau).

Dans l'ensemble, les répondants se disent favorables à la libre circulation des travailleurs. Toutefois, certains répondants ne voient pas toujours cette liberté d'un bon œil. Ils estiment qu'elle entraîne une baisse des salaires pour certains emplois dans leur pays. De même, quelques rares répondants craignent que les avantages de la mobilité de la main-d'œuvre ne soient pas manifestes et ne soient pas bien connus de la majorité des Européens. Ils estiment que davantage d'efforts doivent être consentis pour que les citoyens de l'UE se familiarisent avec les avantages d'un déménagement à l'étranger, ainsi qu'avec les perspectives d'emploi dans d'autres pays. Ce point de vue est conforme aux réponses récoltées dans le cadre des enquêtes et des études de cas, dans lesquelles les répondants ont estimé que, dans ce domaine, EURES pourrait intensifier ses efforts pour faire en sorte que les citoyens et les entreprises européens soient informés de leurs droits en matière de libre circulation des travailleurs.

Si toutes les contributions ont été prises en considération d'un point de vue statistique, environ 1 % (15) des réponses aux questions ouvertes n'étaient pas utilisables, car elles contenaient un langage inapproprié véhiculant la frustration de certains répondants, que ce soit à l'égard d'un service de l'emploi spécifique, d'un service EURES ou de politiques nationales individuelles en matière d'emploi. Quatre de ces contributions ont été jugées inappropriées car elles contenaient des propos haineux ou des insultes spécifiques envers certains groupes ou membres d'EURES.

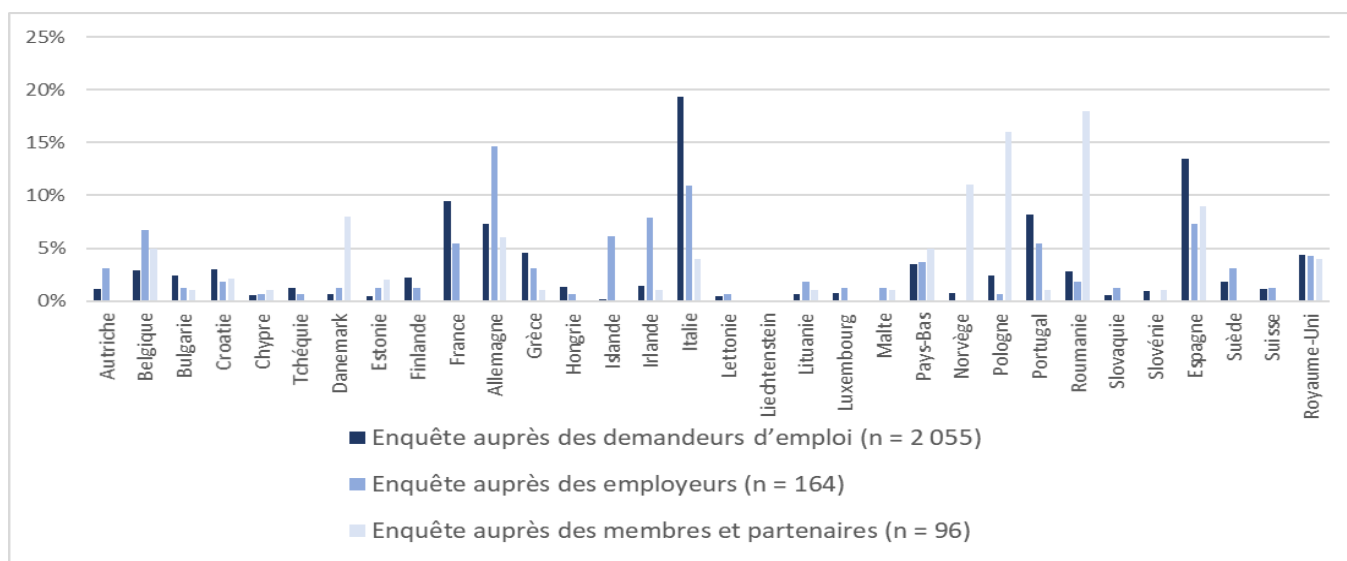
Vingt-huit répondants (2 %) ont présenté des suggestions supplémentaires, le plus souvent inutilisables aux fins de la consultation: une proposition sur la manière de transformer les déchets en énergie, le matériel de promotion des entreprises, le certificat d'enregistrement d'un citoyen de l'UE dans un autre État membre de l'UE, 23 CV, une note abordant les limites de la libre circulation entre l'Italie et la Suisse, une capture d'écran du portail en langue allemande montrant la nécessité d'améliorer la fonction de recherche de ce dernier.

## **2.2. Enquêtes en ligne**

Quatre enquêtes en ligne ont été lancées auprès des parties prenantes particulièrement concernées par EURES, qui s'adressaient à de larges groupes cibles: 1) les bureaux nationaux de coordination; 2) les employeurs/les entreprises; 3) les demandeurs d'emploi/les travailleurs; 4) les membres et partenaires d'EURES. Les enquêtes comprenaient des questions fermées et ouvertes. Les questionnaires ont été alignés sur la consultation publique afin de garantir la cohérence et d'éviter les doublons.

Le graphique donne un aperçu des réponses aux enquêtes en ligne par pays EURES. L'enquête auprès des bureaux nationaux de coordination n'est pas incluse pour préserver l'anonymat étant donné qu'une seule réponse par pays a été collectée.

Aperçu de la résidence par enquête



L'aperçu des résultats de l'enquête est présenté ci-dessous.

### 2.2.1. Profil des répondants

La plupart des **demandeurs d'emploi** ont déclaré être soit au chômage (39 %, 796), soit salariés, mais à la recherche d'un nouvel emploi (35 %, 712). La majorité d'entre eux étaient des hommes (64 %, 1 305) âgés de 30 à 49 ans (32 %, 663). Une large majorité était titulaire d'un diplôme universitaire (72 %, 1 601). Les réponses ont été principalement fournies par des demandeurs d'emploi provenant d'Italie (19 %, 398), d'Espagne (13 %, 277) et de France (9 %, 194). Ce profil est analogue au profil de résidence des répondants à la consultation publique. Toutefois, dans le cadre de cette enquête, les répondants étaient répartis d'une manière un peu plus équitable entre les pays participants, à savoir que les deux premiers pays ne représentent que 32 % des répondants, contre 57 % lors de la consultation publique. Étant donné que l'enquête a été rendue publique par l'intermédiaire du portail EURES, la représentativité des profils est également comparable à celle des profils qui sont enregistrés sur le portail.

Dans l'enquête auprès des **employeurs**, les microentreprises formaient environ un tiers des répondants (33 %, 54), suivies des petites entreprises (24 %, 40). Le secteur d'activité de la NACE le plus souvent mentionné était «S. Autres activités de services» (14 %, 23). Le pays dans lequel les employeurs ont répondu le plus massivement est l'Allemagne (14 %, 24), suivie de l'Italie (11 %, 18) et de l'Irlande (8 %, 13). Cette répartition est en partie comparable aux profils qui sont enregistrés sur le portail, étant donné que la plupart des employeurs viennent d'Allemagne, des Pays-Bas et de France.

Les **membres et partenaires** de 20 pays ont répondu à l'enquête. La plupart provenaient de Roumanie (18 %, 17), de Pologne (16 %, 15) et de Norvège (11 %, 11), qui figurent parmi les pays comptant le plus grand nombre de membres et de partenaires dans leur réseau. La majorité d'entre eux se sont identifiés comme des membres (78 %, 75) des réseaux nationaux EURES; seuls 21 % (20) étaient des partenaires.

Sur les 32 **bureaux nationaux de coordination**, 26 ont répondu à l'enquête.

### 2.2.2. Pertinence

Sur 460 **demandeurs d'emploi** qui ont fait appel aux services EURES, 57 % (258) ont indiqué que le manque de perspectives d'emploi dans leur pays de résidence constituait la principale raison de leur recours aux services EURES; 55 % (251) des demandeurs d'emploi utilisent les services EURES pour profiter des meilleures conditions de travail et de rémunération proposées dans un autre pays; et 43 % (194) utilisent les services EURES car le fait de partir travailler à l'étranger les aiderait à améliorer leurs compétences en langues étrangères.

Parmi les 128 **employeurs** qui ont consulté le portail ou qui y sont inscrits, 62 % (78) reconnaissent que celui-ci a augmenté les perspectives d'emploi, tandis que 18 % (23) ne souscrivent pas à cette affirmation. Certains employeurs ont indiqué qu'EURES leur permettait de trouver de bonnes correspondances avec leurs offres d'emploi et de recruter de nouveaux salariés ou stagiaires compétents. D'autres ont évoqué le fait que la recherche ne produisait pas de bonnes correspondances en raison d'options de filtrage insuffisantes.

Les **membres** et les **partenaires** estiment qu'EURES contribue à répondre aux besoins actuels des demandeurs d'emploi (92 %, 84) et des employeurs (81 %, 75), offre un soutien et une orientation appropriés aux demandeurs d'emploi (94 %, 87) et aux employeurs (85 %, 78), et augmente les perspectives d'emploi pour les demandeurs d'emploi dans toute l'Europe (93 %, 85).

Sur les 26 **bureaux nationaux de coordination**, 23 étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les objectifs du règlement EURES sont conformes aux besoins et aux problèmes liés à la mobilité de la main-d'œuvre au sein de l'Union; 21 étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les objectifs et les outils d'EURES répondaient à l'évolution du marché du travail. À l'exception de trois répondants, tous étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES cible le public approprié afin d'atteindre ses objectifs.

### 2.2.3. Efficacité

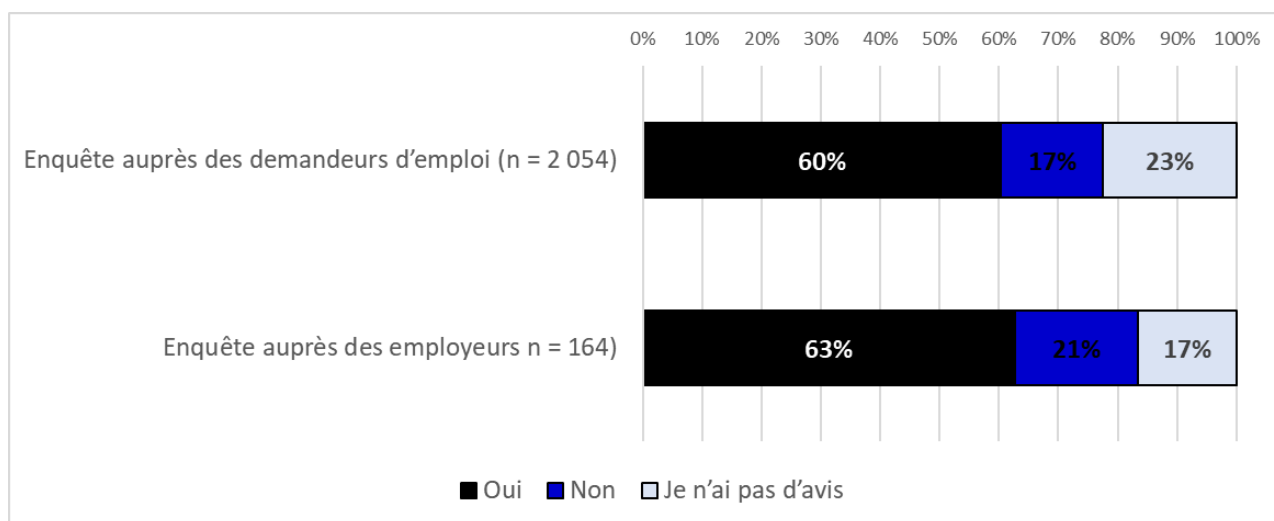
Parmi les 1 868 **demandeurs d'emploi** qui utilisent le portail, 48 % (905) sont (tout à fait) d'accord avec l'affirmation selon laquelle le portail contribue à accroître les perspectives d'emploi, 24 % (447) ne sont pas (du tout) d'accord avec cette affirmation et 28 % (516) n'ont pas d'avis. 69 % des répondants (1 287) sont (tout à fait) d'accord avec l'affirmation selon laquelle les informations disponibles sur le portail sont faciles à comprendre, 25 % (476) ne sont pas (du tout) d'accord avec cette affirmation et 9 % (105) n'ont pas d'avis sur la question. 55 % des répondants (1 106) estiment qu'il est facile de s'informer sur EURES et sur les différents services qu'il propose, tandis que 45 % (919) sont d'avis contraire. 63 % (1 288) des répondants recommanderaient EURES à d'autres demandeurs d'emploi, tandis que 21 % (431) des répondants ne le feraient pas, la majorité d'entre eux attribuant cette réticence à une recherche d'emploi infructueuse sur le portail.

Un peu plus de la moitié des **employeurs** (56 %, 92) pensent qu'il est facile de s'informer sur EURES et sur les services qu'il fournit, tandis que 44 % (71) sont d'avis contraire. La majorité des répondants (60 %, 99) recommanderaient EURES à d'autres employeurs, tandis que 17 % (28) ne le feraient pas. Près d'un quart (23 %, 37) des répondants étaient indécis à cet égard. Les deux graphiques ci-après

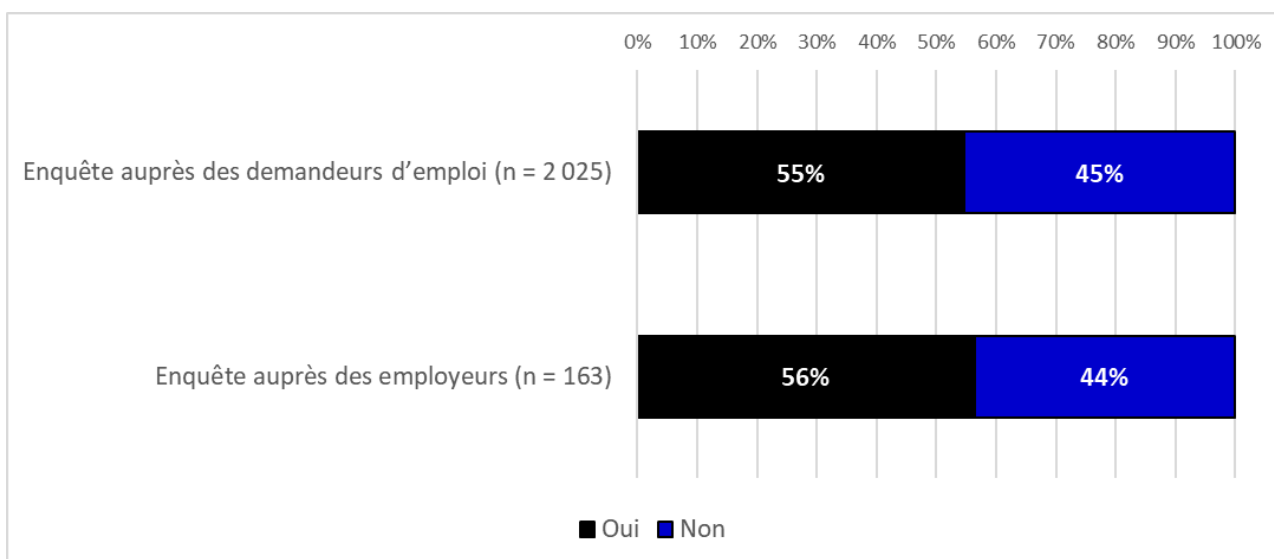


illustrent la position des employeurs et des demandeurs d'emploi sur cette question et sur la question de savoir s'il est facile d'obtenir des informations à propos d'EURES.

Recommanderiez-vous EURES à d'autres demandeurs d'emploi/employeurs?



Selon vous, les informations concernant EURES et les services qu'il fournit sont-elles faciles à trouver?



Presque tous les **membres et partenaires** estiment qu'EURES est efficace pour informer les demandeurs d'emploi (97 %, 91) et les employeurs (88 %, 81) concernant la mobilité, aider les demandeurs d'emploi à trouver un emploi (93 %, 87) et les employeurs à trouver des candidats (85 %, 78), ainsi que mettre en relation les employeurs avec les demandeurs d'emploi (84 %, 75).

Tous les **bureaux nationaux de coordination** étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES contribue à la transparence du marché du travail en garantissant que des informations pertinentes sont mises à la disposition des candidats potentiels et des employeurs. Dix-huit répondants étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les activités de promotion et de communication d'EURES contribuent à faire de ce dernier une marque bien connue des demandeurs d'emploi et des

employeurs. Quinze répondants étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les participants au marché du travail ont connaissance des services et outils EURES, tandis que 8 participants n'étaient pas (du tout) d'accord avec cette affirmation. Dix-neuf répondants étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les outils EURES sont efficaces pour faire correspondre l'offre de main-d'œuvre à la demande dans toute l'Europe. Vingt-quatre répondants étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les programmes de mobilité EURES contribuent efficacement à la réalisation des objectifs d'EURES.

#### 2.2.4. Efficience

Sur les 365 **demandeurs d'emploi** qui ont indiqué avoir reçu des conseils pour trouver un emploi à l'étranger, 32 % (219) ont répondu qu'ils auraient trouvé un emploi sans l'aide d'EURES, et 29 % (104) ont indiqué qu'il leur aurait fallu plus de temps; 18 % (63) des répondants pensent qu'ils ne trouveraient probablement pas d'emploi sans cette aide et 7 % (25) estiment qu'ils ne trouveraient certainement pas d'emploi sans EURES.

Parmi les 62 **employeurs** qui ont indiqué avoir reçu des conseils pour trouver des salariés à l'étranger, 37 % (23) ont répondu qu'ils auraient été en mesure de trouver les candidats idéaux, mais pas aussi rapidement; tandis que 24 % (15) d'entre eux ont déclaré qu'ils n'auraient probablement pas été en mesure de trouver les candidats idéaux sans l'aide d'EURES. Pourtant, 19 % (11) des employeurs ont déclaré avoir été en mesure de trouver des salariés même sans l'aide d'EURES. En effet, ils considèrent que la base de données EURES contient très peu de bons candidats possédant les compétences nécessaires correspondant à leurs offres d'emploi et que les filtres disponibles sur le portail montrent trop de candidats non pertinents.

Parmi les 34 **membres et partenaires** qui ont indiqué utiliser le portail EURES pour la mise en correspondance, 26 (76 %) pensent que la fonction de mise en correspondance automatisée leur permettra de gagner du temps par rapport à la mise en correspondance et à la recherche manuelles une fois qu'elle sera pleinement mise en œuvre, tandis que 8 (24 %) n'en sont pas convaincus.

Vingt-deux **bureaux nationaux de coordination** étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle les coûts afférents aux services et outils EURES étaient justifiés par leurs résultats. Toutefois, 23 ont constaté que la charge administrative avait augmenté par rapport à celle supportée lorsque le règlement précédent était en vigueur. Près de la moitié des répondants (12) estiment qu'il est possible d'utiliser les ressources d'EURES de manière plus efficace, tandis que 10 d'entre eux n'ont pas d'avis.

#### 2.2.5. Cohérence

Comme dans la consultation publique, certains **demandeurs d'emploi** (2 %, 41) ont effectué des rapprochements avec l'initiative Erasmus et sa marque, dont ils estiment qu'EURES peut s'inspirer.

La grande majorité des **employeurs** (81 %, 58) qui ont bénéficié de services EURES estiment que ces derniers sont complémentaires, tandis que 19 % (14) ne partagent pas cet avis. Cette opinion correspond également au retour d'information reçu dans le cadre de la consultation publique et des études de cas.

99 % (90) des **membres et partenaires** estiment que la cohérence des activités et des groupes cibles des initiatives auxquelles ils participent est bonne ou très bonne. Un seul d'entre eux a déclaré qu'elle était insuffisante.

La plupart des **bureaux nationaux de coordination** sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES vient compléter d'autres initiatives de l'UE (17) et nationales (20) et que les outils EURES sont complémentaires (25). Toutefois, 11 bureaux nationaux de coordination constatent que les outils EURES font double emploi avec d'autres initiatives/mesures stratégiques mises en place au niveau de l'UE ou à l'échelle nationale, comme le portail numérique unique, l'Autorité européenne du travail ou Europass.

### 2.2.6. Valeur ajoutée de l'UE

Les **demandeurs d'emploi** et les **employeurs** sont partagés quant à la mesure dans laquelle ils parviendraient aux mêmes résultats sans EURES, comme indiqué dans la section consacrée à l'efficacité ci-dessus.

Les **membres et partenaires** étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle EURES complète d'autres initiatives européennes (88 %, 81) et nationales (95 %, 87) en matière d'emploi et de mobilité et avec l'affirmation selon laquelle le recours à EURES offre plus de possibilités de promouvoir l'emploi et la mobilité que l'utilisation exclusive des ressources nationales (95 %, 88). Ces avis font écho, quoique de manière légèrement moins prononcée, aux sentiments des participants à la consultation publique.

Les **bureaux nationaux de coordination** s'accordent à dire qu'EURES a produit des effets qui n'auraient pas été constatés sans l'intervention de l'UE (22) et qu'ils ont atteint davantage de groupes (23).

### 2.2.7. Synthèse

Si, dans l'ensemble, dans l'enquête réalisée auprès des **demandeurs d'emploi**, un nombre considérable de répondants (35 %, 714) sont neutres quant à leur expérience d'EURES, environ le même nombre de répondants se disent satisfaits [9 % (177) très satisfaits et 27 % (547) satisfaits] ou insatisfaits [9 % (186) très insatisfaits et 15 % (301) insatisfaits] de cet outil. Ce mécontentement peut être dû au fait que les répondants ne sont pas en mesure de trouver des perspectives d'emploi pertinentes par l'intermédiaire d'EURES ou qu'ils estiment que les employeurs n'utilisent pas régulièrement les services EURES, ce qui se traduit par une offre d'emploi limitée. La plus grande critique formulée par les répondants concernait le portail EURES. Ils ont souligné que ce dernier doit être considérablement amélioré afin de s'adapter aux évolutions techniques. Les réponses sont plus positives pour certains services EURES. Par exemple, plus de deux tiers (70 %, 249) des répondants qui ont reçu des informations et des conseils concernant la recherche d'un emploi à l'étranger étaient satisfaits du service: 24 % (87) en étaient satisfaits et 46 % (162) en étaient très satisfaits.

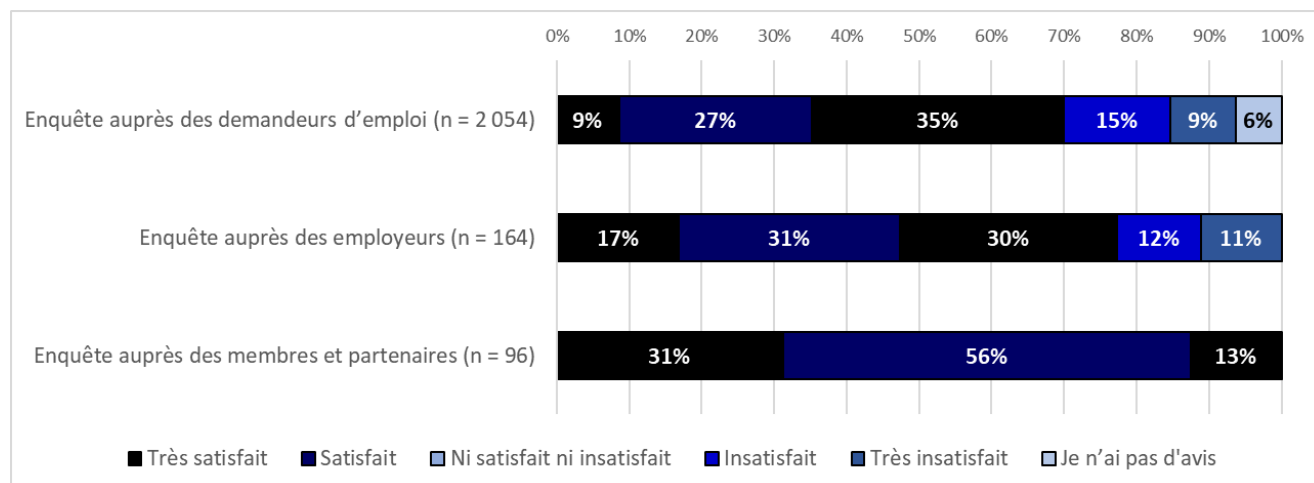
Dans l'enquête menée auprès des **employeurs**, environ un tiers des répondants (30 %, 46) n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits d'EURES. Toutefois, près de la moitié (47 %, 73) étaient satisfaits [17 % (26) très satisfaits et 30 % (47) satisfaits]. Comme dans l'enquête menée auprès des demandeurs d'emploi, le mécontentement à l'égard d'EURES (23 %, 36) s'explique par l'incapacité des employeurs à trouver

des candidats pertinents pour leurs offres d'emploi. Là encore, cette critique visait principalement le portail, les employeurs interrogés ayant constaté en passant au crible les résultats non pertinents générés par la fonction de recherche que leurs efforts n'étaient pas très concluants. Ces réactions sont conformes au sentiment des demandeurs d'emploi et contiennent également des avis plus positifs concernant certains services EURES. Par exemple, la plupart des employeurs ayant reçu des informations et/ou des conseils pour trouver des salariés à l'étranger étaient satisfaits (53 %, 33) ou très satisfaits (34 %, 21) du service (tous les répondants à l'exception de 8).

Aucun **membre ou partenaire** ne s'est dit insatisfait voire très insatisfait d'EURES. La majorité d'entre eux (56 %, 54) étaient satisfaits. 5 % (5) des répondants ne conseilleraient pas à d'autres organisations de rejoindre le réseau EURES, un seul d'entre eux ayant fourni une motivation à cet égard, à savoir qu'en raison du retrait du Royaume-Uni de l'Union européenne, l'avenir d'EURES au sein de son pays est incertain. Certains répondants ont estimé qu'EURES a subi de nombreux changements en peu de temps, ce qui pourrait entraver la réalisation des objectifs de ces réformes, en particulier en raison de la mise en place de l'Autorité européenne du travail et de la création du portail numérique unique. Un autre domaine dans lequel les répondants apprécieraient davantage d'efforts est le développement d'une coopération plus étroite avec le bureau européen de coordination, non seulement pour les bureaux nationaux de coordination, mais aussi, à tout le moins, pour tous les membres d'EURES. Pour ce faire, le bureau européen de coordination pourrait participer aux réunions du réseau tenues à l'échelle locale afin de recueillir des points de vue plus généraux, et inversement.

Dans l'ensemble, les clients directs d'EURES et ses prestataires de services semblent satisfaits d'EURES, ou à tout le moins neutres quant à leur degré de satisfaction, comme le montre le graphique ci-dessous.

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait d'EURES et de ses services?



Environ un tiers (8) des **bureaux nationaux de coordination** participants, tout en considérant que leur relation avec le bureau européen de coordination était bonne, ont déclaré qu'ils seraient favorables à une plus grande interaction et à une amélioration de la relation. Un obstacle à une coopération plus étroite au sein du réseau EURES réside dans la manière dont les réseaux nationaux sont mis en place, étant donné qu'il n'est pas toujours possible d'appliquer les mêmes principes dans l'ensemble du réseau. Les pressions politiques internes ont également été mentionnées comme un problème en raison

duquel certains pays ne sont en mesure d'offrir que des services EURES limités dans certains domaines. L'absence de consensus sur l'objectif du règlement et ses demandes d'action est également considérée comme un obstacle à une coopération plus efficace. Le fait que de nombreux pays EURES connaissent les mêmes pénuries et excédents a été mis en évidence tout au long de l'enquête, notamment en ce qui concerne la capacité d'EURES à proposer une approche unifiée à cet égard.

### 2.3. Études de cas

Les sept études de cas ont été utilisées pour recueillir un retour d'information plus qualitatif sur EURES. La majorité des répondants ont été sélectionnés parmi le personnel EURES en raison de leur expérience quant à l'introduction et l'incidence du règlement EURES. Dans l'ensemble, aucune différence majeure entre les pays n'a été relevée dans les études de cas.

En ce qui concerne la **pertinence**, les répondants étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle, ces dernières années, le réseau a adopté des outils numériques qui accompagnent les séances de conseil individuelles, telles que les webinaires et les Journées européennes de l'emploi en ligne, qui contribuent à toucher un plus grand nombre de candidats et à mieux faire connaître EURES. Les demandeurs d'emploi et les employeurs apprécient l'étendue des informations qu'EURES est en mesure de fournir sur tous les sujets liés au travail dans un autre pays.

Les parties prenantes étaient d'accord avec l'affirmation selon laquelle l'accent mis sur la garantie d'une mobilité équitable de la main-d'œuvre dans l'ensemble des pays EURES a conduit à la mise en place d'un vaste réseau de conseillers EURES qui sont des experts de la mobilité de la main-d'œuvre au sein de l'UE, ce qui contribue à la fourniture **efficace** des services EURES. Les services postérieurs au recrutement sont considérés comme **moins efficaces** étant donné qu'ils ne sont pas suffisamment développés dans l'ensemble du réseau.

Les nouvelles exigences du règlement en matière de suivi et d'établissement de rapports sont considérées comme nécessaires pour donner une image plus complète des activités d'EURES que par le passé, mais elles entraînent une charge administrative accrue. Le fait que tous les membres du personnel EURES ne travaillent pas exclusivement sur les activités du réseau réduit l'**efficacité** de la prestation de services.

Les pays EURES sont de plus en plus confrontés aux mêmes pénuries et excédents de compétences, un phénomène qui est considéré comme un obstacle à résoudre, car il conduit à des priorités contradictoires à l'échelle nationale en ce qui concerne la promotion de la mobilité de la main-d'œuvre. Cet obstacle peut nuire à la **cohérence** de la fourniture de services EURES dans l'ensemble du réseau. Les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les marchés du travail nationaux doivent encore être déterminées. Les répondants ont largement reconnu que la crise sanitaire aurait une incidence sur les priorités nationales, ce qui pourrait entraîner la réorientation de ressources d'EURES vers d'autres domaines. Des sentiments similaires ont également été exprimés dans les enquêtes en ligne à cet égard.

La principale **valeur ajoutée** d'EURES réside dans la garantie d'une mobilité équitable et dans la libre prestation de services.

Par rapport aux enquêtes en ligne et à la consultation publique, les parties prenantes consultées dans le cadre des études de cas se sont concentrées davantage sur les services adaptés aux besoins des

particuliers que sur les services offerts par l'intermédiaire du portail EURES. Néanmoins, les répondants ont également mis en évidence les mêmes lacunes en ce qui concerne les fonctions de recherche et de mise en correspondance et la convivialité générale du portail que dans les enquêtes et la consultation publique.

#### 2.4. Ateliers de validation et sur la COVID-19

Les ateliers de validation et sur la COVID-19 ont réuni des parties prenantes et des experts clés en matière de mobilité de la main-d'œuvre afin de vérifier les conclusions de l'évaluation ex post. Les retours d'information recueillis ont été utilisés pour affiner les conclusions finales. Dans l'ensemble, les participants ont confirmé les conclusions présentées et ont approfondi certaines d'entre elles.

L'accent est avant tout mis sur l'importance d'une meilleure prise en considération des différentes réalités de chacun des réseaux nationaux lors de l'interprétation des conclusions, car elles constituent un **facteur qui influence** l'évaluation de la mise en œuvre du règlement, notamment en ce qui concerne sa pertinence, son efficacité et son efficacité. À l'avenir, il importe que les nouvelles initiatives de l'UE (telles qu'Europass et le portail numérique unique) garantissent la cohérence avec EURES.

Lors de l'atelier sur la COVID-19, les participants ont souligné le fait qu'EURES a bien géré la transition vers la fourniture de services en ligne. Étant donné que le travail à distance est susceptible de gagner en importance, l'Autorité européenne du travail devrait envisager d'harmoniser les réglementations nationales afin qu'EURES puisse mieux développer cet aspect dans la fourniture d'informations. Néanmoins, l'atelier a permis de valider les résultats globaux de la consultation, montrant qu'en dépit de l'évolution du contexte, les résultats obtenus sont toujours pertinents.