

2017

Demandedeurs d'emploi sans prestations au
centre de l'attention du service public de
l'emploi

AMOSA
Observation du marché de l'emploi
Suisse orientale, Argovie, Zoug et Zurich

Sommaire

<i>Avant-propos</i>	3
<i>Synthèse</i>	4
<i>Demandeurs d'emploi sans perception de prestations</i>	7
<i>Les actifs en cours de préavis</i>	15
<i>Fin de droit</i>	17
<i>Analyse du groupe représentatif : qui sont les non-bénéficiaires de prestations ?</i>	19
<i>Conseil et qualification des demandeurs d'emploi sans perception de prestations</i>	29
<i>Mesures des autorités de l'emploi</i>	35
<i>Glossaire et bases de données</i>	39
<i>Organisation du projet</i>	40
<i>Mentions légales</i>	41

Avant-propos

Partant du constat que le marché du travail ne connaît aucune frontière intercantonale, les autorités cantonales de l'emploi d'Argovie, d'Appenzell Rhodes-Extérieures, d'Appenzell Rhodes-Intérieures, de Glaris, des Grisons, de Saint-Gall, de Schaffhouse, de Thurgovie, de Zoug et de Zurich se sont regroupées pour former AMOSA, l'observation du marché de l'emploi de Suisse orientale, d'Argovie, de Zoug et de Zurich. Mandaté par ces cantons, AMOSA réalise des études scientifiques sur des thèmes pratiques du marché de l'emploi.

En tant qu'autorité du marché du travail, l'intégration durable et rapide des demandeurs d'emploi sur le marché du travail ainsi que la meilleure occupation possible des postes signalés aux offices régionaux de placement (ORP) comptent parmi nos principales missions. En conseillant, qualifiant et plaçant les demandeurs d'emploi, nous essayons d'influencer positivement l'offre et la rotation sur le marché du travail. Nos services sont ouverts à tous les demandeurs d'emploi.

Par la présente publication, nous voulons souligner notre rôle en tant que service public de l'emploi et nous consacrer aux demandeurs d'emploi inscrits auprès des ORP mais ne percevant aucune prestation monétaire, c'est-à-dire aucune indemnité journalière de l'assurance-chômage. Notre intérêt se porte sur la taille et la composition de ce groupe, ses motifs d'inscription, ainsi que sur leur potentiel d'intégration sur le marché du travail. Par ailleurs, il importe de mettre en évidence les moyens de réintégration des personnes concernées sur le marché du travail tout en respectant les enjeux et possibilités hétérogènes des cantons situés sur le territoire AMOSA. Dans le cas de ces demandeurs d'emploi qui ne perçoivent aucune prestation monétaire de l'assurance-chômage, une collaboration efficace avec des institutions extérieures à nos autorités est importante. Dans le cadre d'un congrès intercantonal sur des mesures, nous avons donc cherché le dialogue avec des représentants des autorités sociales, des offices AI, des autorités de migration/bureaux de l'intégration et orientation professionnelle de tous les cantons AMOSA et avons élaboré conjointement des recommandations d'actions relatives à l'intégration ciblée sur le marché du travail des non-bénéficiaires de prestations. Nous tenons à remercier tous les collaborateurs engagés de ces organismes externes et notamment les participants à ce congrès.

À l'avenir aussi, l'intégration sur le marché du travail restera un thème important. Le service public de l'emploi joue un rôle de premier plan à cet égard. Dans ce contexte, des connaissances solides sur les non-bénéficiaires de prestations ainsi qu'un renforcement des efforts visant à l'implication de ce groupe cible peuvent constituer une autre contribution dans le cadre de l'exploitation du potentiel national en main d'œuvre.

Nous remercions également très chaleureusement nos collaborateurs des cantons AMOSA qui accomplissent un travail remarquable pour tous les demandeurs d'emploi et soutiennent sans cesse le travail d'AMOSA en participant notamment à de vastes sondages. Enfin, nous souhaitons remercier nos collaborateurs de projet engagés des cantons AMOSA ainsi que le service spécialisé en statistiques du canton de Saint-Gall, lesquels participent activement à l'élaboration des contenus de nos études AMOSA et assurent la proximité de notre travail avec le terrain.

Thomas Buchmann, Président du groupe de pilotage
Chef de l'Office de l'économie et de l'emploi du canton d'Argovie

Synthèse

En 2014, un tiers des personnes qui se sont inscrites auprès d'un ORP du territoire AMOSA n'ont touché aucune prestation monétaire de l'assurance-chômage. Depuis un certain temps, ces demandeurs d'emploi sans perception de prestations arrivent de plus en plus fréquemment dans la ligne de mire des autorités du marché du travail, car la mission de ces dernières ne se limite pas aux conseils et placements des demandeurs d'emploi éligibles à une prestation en matière d'assurance, mais s'étend à tous, indépendamment de leurs droits à l'assurance-chômage. Cette tâche est également renforcée par le fait que les demandeurs d'emploi sans éligibilité à des prestations sont davantage pris en compte dans de nouvelles directives de pilotage axé sur les résultats du service public de l'emploi.

Dans ce contexte, les autorités du marché du travail de dix cantons ont décidé de laisser AMOSA, observation du marché de l'emploi, examiner le thème des demandeurs d'emploi sans perception de prestations, encore appelés non-bénéficiaires de prestations¹. Le présent rapport vise à analyser plus en détail l'étendue et le potentiel d'intégration de ce groupe cible sur le marché du travail, ainsi qu'à mettre en évidence les champs d'action et les moyens pour réinsérer rapidement et durablement les personnes concernées sur le marché de l'emploi.

Définition des demandeurs d'emploi sans perception de prestations

Sont considérés comme demandeurs d'emploi sans perception de prestations les personnes à la recherche d'un emploi qui n'ont reçu aucune indemnité journalière de l'assurance-chômage à un moment donné de leur recherche. Ces personnes sont nommées non-bénéficiaires de prestations. Cette définition porte donc exclusivement sur les prestations monétaires de l'assurance-chômage et exclut la perception d'autres prestations du service public de l'emploi (p. ex. offres de conseils, de qualification ou de placement) par les non-bénéficiaires de prestations. La question de savoir si les demandeurs d'emploi concernés ont droit par principe à des indemnités journalières de l'assurance-chômage est également exclue, bien qu'il s'agisse souvent des mêmes personnes dans le cas des non-bénéficiaires de prestations et des demandeurs d'emploi non-éligibles.

Dans le cadre de cette enquête, de nouvelles connaissances sur ce groupe de non-bénéficiaires de prestations, peu connu jusqu'ici, ont pu être obtenues sur la base des données des demandeurs d'emploi (désinscriptions en 2014), d'un sondage sur les non-bénéficiaires de prestations réalisé auprès des conseillers en personnel des ORP ainsi que d'entretiens avec des experts d'institutions extérieures aux autorités du marché du travail².

L'analyse de la cohorte des désinscrits de 2014 met en évidence que les demandeurs d'emploi qui n'ont jamais perçu de prestations monétaires de l'assurance-chômage sont généralement jeunes et, en comparaison, restent inscrits peu de temps auprès des ORP, avec une durée moyenne de 42 jours de recherche d'emploi. Des évaluations plus approfondies des personnes actives en cours de préavis et de celle arrivées en fin de droit, lesquels comptent également, selon la perspective temporelle, comme non-bénéficiaires de prestations, font état de la diversité de ce groupe de demandeurs d'emploi comptant à la fois des personnes proches des exigences du marché du travail et d'autres éloignées de celui-ci.

L'hétérogénéité des demandeurs d'emploi sans perception de prestations est également confirmée par le questionnaire par échantillonnage réalisé par AMOSA portant sur quelque 650 non-bénéficiaires de prestations. Il intègre onze groupes représentatifs significatifs pour la pratique, lesquels peuvent toutefois sembler peu nombreux à un niveau cantonal. Parmi l'effectif des demandeurs d'emploi du 30 juin 2015 sur le territoire AMOSA, les non-bénéficiaires de prestations se composent à 32 % d'actifs en cours de préavis. D'autres groupes représentatifs sont constitués, avec 15 %, de personnes ayant des problèmes de santé, suivies des personnes en fin de droit, de celles accédant à l'emploi et de celles en réinsertion professionnelle, comptabilisant 10 % chacun. 8 % des ressortissants de l'UE ont été identifiés parmi les demandeurs d'emploi sans perception de prestations, ainsi que 4 % de chacune des catégories suivantes : personnes en regroupement familial, personnes admises à titre provisoire et réfugiés reconnus.

¹ Pour faciliter la lecture, le masculin générique est utilisé dans cette publication.

² Ci-après, les institutions extérieures aux autorités du marché du travail sont également désignées comme organismes externes.

Pour les non-bénéficiaires de prestations, l'implication de tiers (organismes, organisations ou institutions) dans le traitement de leur dossier est caractéristique pour une grande proportion d'entre eux (40 %). S'agissant des motivations pour s'inscrire à l'ORP, la perception d'indemnités journalières de l'assurance-chômage joue un rôle essentiel pour trois non-bénéficiaires de prestations sur quatre. De plus, les non-bénéficiaires de prestations sont souvent jugés défavorablement par les conseillers en personnel des ORP au regard de la mobilisation plus importante de ressources, de la complexité des cas, de la marge de manœuvre lors de mesures relatives au marché du travail (MMT) ainsi que de leur employabilité et de leur motivation.

Dans le cas des conseils et de la qualification des non-bénéficiaires de prestations, les résultats montrent que la densité des conseils pour ce groupe de demandeurs d'emploi se différencie à peine de celle des autres demandeurs, surtout au début de la recherche. Les personnes concernées se rendent cependant souvent sans régularité à ces rendez-vous de conseil. La qualification des non-bénéficiaires de prestations s'organise plus difficilement pour les autorités du marché du travail, car des obstacles juridiques et financiers existent, lesquels limitent l'accès aux mesures relatives au marché du travail pour les personnes visées.

Le potentiel d'intégration sur le marché du travail des personnes non-bénéficiaires de prestations ainsi que les possibilités d'améliorer la collaboration des différentes autorités et institutions ayant un rôle à jouer en particulier auprès de ce groupe cible, ont été abordés dans le cadre d'un congrès AMOSA avec plus de 70 représentants des autorités sociales, de l'assurance-invalidité (AI), des autorités de migration/des services d'intégration, des autorités de formation et des conseils de carrière. Des idées de mesures ont été en outre développées afin d'encourager l'intégration des non-bénéficiaires de prestations sur le marché du travail.

Demandeurs d'emploi sans perception de prestations

L'importance croissante de l'intégration sur le marché du travail renforce la prise en compte des non-bénéficiaires de prestations auprès de l'ORP.

Avec l'augmentation du nombre de bénéficiaires d'aides sociales et de retraités AI, l'intégration sur le marché du travail des systèmes de protection sociale a pris une plus grande importance. La responsabilité individuelle des chômeurs est de plus en plus soulignée et leurs efforts actifs individuels pour se réintégrer sur le marché du travail sont mis en avant (paradigme de stimulation).

Dans ce contexte, le service public de l'emploi ou les ORP sont également de plus en plus confrontés à des personnes qui ne perçoivent aucune indemnité journalière, c'est-à-dire aucune prestation monétaire de l'assurance-chômage, tout en étant néanmoins inscrits auprès des ORP et aspirant à une intégration sur le marché du travail (voir définition des non-bénéficiaires de prestations, p. 4).

Les origines de cette évolution sont multiples. D'une part, une base légale existe déjà avec la loi sur le service de l'emploi et la location de services (LSE) : les offres du service public de l'emploi ou de l'ORP sont ouvertes à tous les demandeurs d'emploi (service public de l'emploi, p. 8).³ D'autre part, les changements de conditions-cadres, comme l'augmentation des relations de travail atypiques, ainsi que les adaptations de prestations auprès des assurances sociales⁴, conduisent à ce que les demandeurs d'emploi ne remplissent souvent pas les exigences pour prétendre à la perception d'indemnités journalières.

Un autre motif pourrait être que les offres et prestations des ORP en matière de conseil et de placement doivent être plus sollicitées, et surtout par les personnes menacées de chômage ou cherchant en règle générale une entrée ou un retour dans la vie active.

L'importance croissante des non-bénéficiaires de prestations se reflète également dans leur prise en compte prévue dans la Convention sur les prestations visant à appliquer l'assurance-chômage, conclue entre la Confédération et les cantons (pilotage par les résultats, p. 8).

³ Les bases juridiques sont rassemblées dans la directive 0.1.14 du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO).

⁴ Il convient de mentionner ici la quatrième révision de la loi sur l'assurance-chômage de 2011, laquelle lie plus étroitement la durée de perception des indemnités de chômage aux périodes de cotisation et la réduit ainsi pour certains groupes de demandeurs d'emploi, ou encore la sixième révision de l'assurance-invalidité de 2012 avec un accent sur l'insertion professionnelle avant la retraite.

Le service public de l'emploi est ouvert à tous les demandeurs d'emploi

Pour la majorité des personnes, le travail salarié constitue les bases de subsistance qui permettent de disposer de revenus réguliers, ainsi qu'une garantie contre les risques sociaux, tels que le chômage, la maladie ou la vieillesse. En général, la perte d'un emploi, des périodes d'instabilité professionnelle ou l'échec de l'entrée ou du retour sur le marché du travail entraînent des coûts élevés : l'existence personnelle s'en trouve altérée et les systèmes sociaux sont touchés. Soutenir une participation raisonnable de la population active à l'évolution du marché de l'emploi fait donc partie des grands défis politiques et sociétaux. Les ORP y contribuent ici en essayant d'influencer l'offre de travail et la rotation sur le marché par des conseils, la qualification et le placement des demandeurs d'emploi. Les offres du service public de l'emploi sont ouvertes par principe à tous les demandeurs d'emploi suisses et étrangers, qui séjournent en Suisse et qui sont autorisés à prendre un emploi ainsi qu'à changer de poste et de profession.

Les missions du service public de l'emploi sont réglementées par la *loi sur le service de l'emploi et la location de services (LSE)* ainsi que la *loi sur l'assurance-chômage (LACI)*. L'inscription auprès de l'ORP est ouverte à tous les demandeurs d'emploi. Pour bénéficier des prestations de conseils et de placement selon la LSE, l'appréciation de la capacité du marché du travail et de l'employabilité ainsi que la volonté de coopération ont un rôle décisif.

Contrairement aux demandeurs d'emploi selon la LSE, les chômeurs selon LACI peuvent percevoir des prestations monétaires de l'assurance-chômage (indemnités journalières). Ils sont soumis à cet égard à de très vastes exigences et devoirs et doivent avoir exercé une activité soumise à cotisations pendant douze mois minimum avant leur chômage.

Pilotage par les résultats du service public de l'emploi

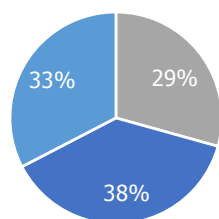
L'atteinte des objectifs du service public de l'emploi, i.e. la réinsertion rapide et durable des chômeurs sur le marché du travail, est contrôlée par des conventions axées sur les résultats, conclues entre la Confédération et les cantons (Convention sur les prestations). Concrètement, l'impact du service public de l'emploi est mesuré à l'aide de quatre indicateurs : réinsertion rapide, évitement du chômage de longue durée, fins de droits et réinscriptions. La mesure de l'impact s'est limitée jusqu'à présent aux demandeurs d'emploi percevant des indemnités journalières. Désormais, dans la Convention sur les prestations que la Confédération a conclues avec chaque canton, une attention renforcée a été accordée aux demandeurs d'emploi sans perception de prestations. Pour ce faire, l'introduction de deux nouveaux indicateurs sera examinée, lesquels doivent également mesurer l'effet des ORP en matière de réintégration des non-bénéficiaires de prestations sur le marché du travail.

Un tiers des demandeurs d'emploi sur le territoire AMOSA ne touche aucune indemnité journalière

Pour le territoire AMOSA, on obtient la répartition suivante de demandeurs d'emploi sans perception de prestations : parmi près de 117 000 demandeurs d'emploi s'étant désinscrits en 2014 d'un ORP du territoire AMOSA, 29 % n'ont jamais perçu d'indemnités journalières de l'assurance-chômage durant toute leur période de recherche d'emploi (graphique 1). La principale base de données exploitée à cet égard est la cohorte des désinscrits de 2014 (Deux concepts pour mesurer les non-bénéficiaires de prestations, p. 10). Ces demandeurs d'emploi peuvent être considérés comme des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires et constituent le sujet central de ce rapport.

38 % supplémentaires de la cohorte des désinscrits présentent des phases avec et sans perception d'indemnités journalières au cours de leur recherche d'emploi. Ces demandeurs d'emploi sont qualifiés de bénéficiaires par phases et se composent principalement d'actifs s'étant inscrits en cours de préavis. Environ un sixième des bénéficiaires par phases de la cohorte des désinscrits de 2014 ont épuisé leurs indemnités journalières et sont arrivés en fin de droit.

Les demandeurs d'emploi qui ont toujours perçu des prestations monétaires (bénéficiaires constants) représentent près de 33 % de la cohorte des désinscrits de 2014. Ils ont reçu en continu des indemnités journalières de l'assurance-chômage de leur inscription à leur désinscription d'un ORP. Dans le présent rapport, ils ne feront pas l'objet d'une analyse plus détaillée et servent en premier lieu de groupe de référence.



- Personnes n'ayant jamais été bénéficiaires (jamais de perception de prestations)
- Bénéficiaires par phases (perception de prestations par phases)
- Bénéficiaires constants (perception permanente de prestations)

Graphique 1 : demandeurs d'emploi par type de prestations perçues.
Données : désinscriptions PLASTA 2014, territoire AMOSA

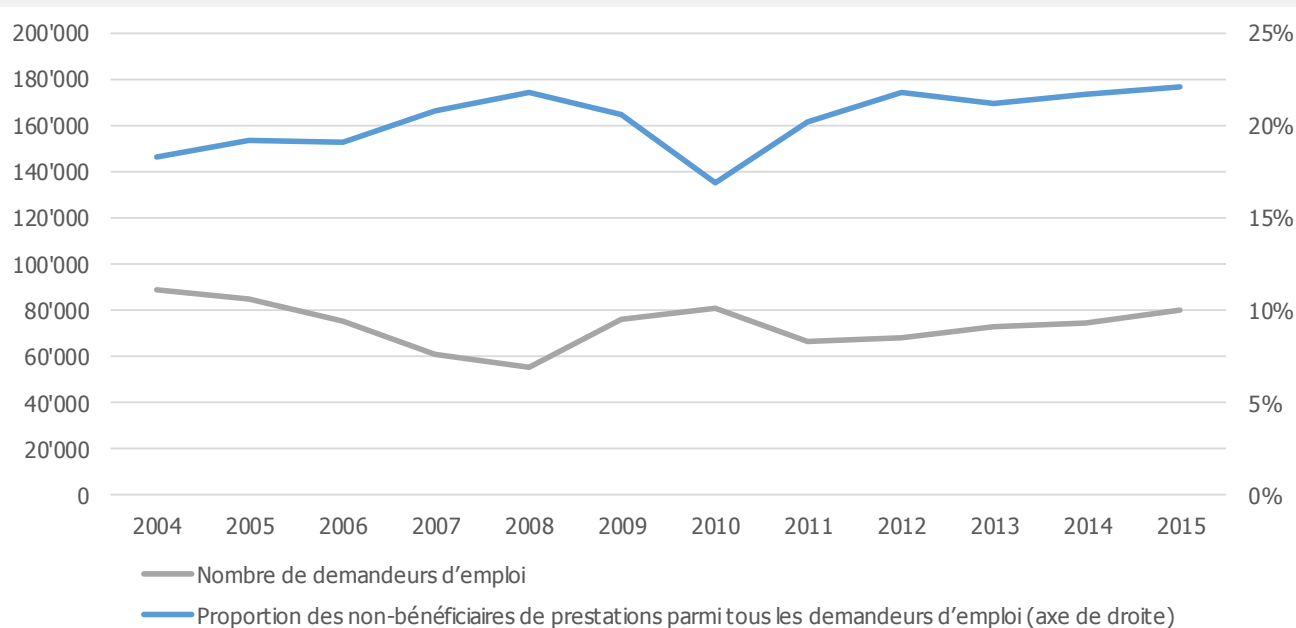
Deux concepts pour mesurer les non-bénéficiaires de prestations

Dans le présent rapport, les demandeurs d'emploi sans perception de prestations sont mesurés à l'aide de deux concepts différents. Pour la perspective temporelle (p. 11) et le sondage relatif aux non-bénéficiaires de prestations (p. 19), des données existantes sont utilisées. Les analyses restantes, quant à elles, se réfèrent à des données de la cohorte des désinscrits de 2014.

Dans le *concept reposant sur l'effectif*, tous les demandeurs d'emploi inscrits à un moment donné auprès d'un ORP sont recensés. Avec ce concept de mesure, une distinction est établie à un jour de référence déterminé pour un mois donné entre les demandeurs d'emploi sans perception de prestations monétaires (non-bénéficiaires de prestations) et ceux qui en perçoivent (bénéficiaires de prestations). En revanche, la *cohorte des désinscrits* représente un cumul de flux ne correspondant pas à un moment spécifique mais indiquant pour une période donnée, par ex. une année, le nombre de demandeurs d'emploi qui se sont désinscrits d'un ORP au cours de cette période. Pour définir la non-perception de prestations, des informations portant sur l'ensemble de l'historique ORP des demandeurs d'emploi étudiés sont utilisées de l'inscription à la désinscription. Il est ainsi possible d'établir une distinction entre les demandeurs d'emploi qui ont perçu des indemnités journalières de l'assurance-chômage sans interruption, lors de certaines phases seulement au cours de leur période de recherche d'emploi, ou qu'ils ne les ont jamais perçues.

Le choix du concept de mesure est déterminé par la problématique. Les chiffres existants servent la perspective organisationnelle et montrent par exemple la composition du nombre de non-bénéficiaires de prestations à un moment donné du point de vue de l'autorité du marché du travail. En revanche, les cumuls de flux, tels que les désinscriptions et les inscriptions, permettent de prendre en considération les points communs d'une cohorte selon une période donnée. Selon certaines hypothèses et conditions, les deux concepts de mesure peuvent également coïncider.

Perspective temporelle : évolution de la proportion des non-bénéficiaires de prestations au cours des dernières années



Graphique 2 : évolution temporelle de la non-perception de prestations
Données : état PLASTA 2004-2015, territoire AMOSA

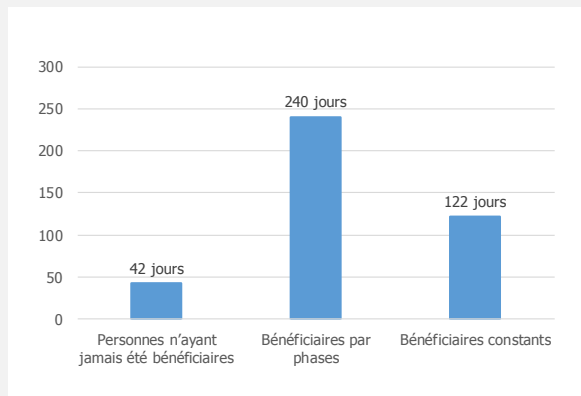
Le graphique 2 montre que la proportion des non-bénéficiaires de prestations rapportée à tous les demandeurs d'emploi a augmenté modérément de 18 % en 2004 à 22 % en 2015 (ligne bleue). Jusqu'en 2012, les proportions présentent un schéma inverse par rapport à l'évolution du nombre de demandeurs d'emploi (ligne grise) : Ainsi, la part de non-bénéficiaires de prestations diminue tandis que le total de demandeurs d'emploi s'accroît et, a contrario, augmente tandis que le total de demandeurs d'emploi baisse. Ce schéma s'explique probablement par le fait que l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi à la suite de crises économiques est à rattacher principalement aux inscriptions des bénéficiaires de prestations auprès des ORP. Après une période où le nombre de non-bénéficiaires de prestations tend à se maintenir, leur proportion se réduit par rapport à l'ensemble des demandeurs d'emploi. Depuis 2012, la proportion de non-bénéficiaires de prestations a toutefois augmenté parallèlement au nombre de demandeurs d'emploi, ce qui indique que le nombre de non-bénéficiaires de prestations s'est intensifié plus rapidement au cours des dernières années que celui des demandeurs d'emploi percevant des indemnités journalières. Parmi les motifs possibles, on pourrait notamment évoquer les révisions des assurances sociales (LACI 2011, AI 2012), l'intensification de la migration ainsi que la coopération plus étroite avec des organismes tiers.

La représentation de l'évolution temporelle des non-bénéficiaires de prestations repose sur les chiffres existants de PLASTA (► Deux concepts de mesure, p. 10), étant entendu que les valeurs annuelles présentées ont été calculées comme moyenne des chiffres existants mensuels. Le nombre de personnes n'ayant jamais été bénéficiaires parmi la cohorte des désinscrits de 2014 (29 %) se distingue vraiment nettement de la moyenne des chiffres existants de 2014 avec 22 % de non-bénéficiaires de prestations. La différence s'explique par la période d'inscription auprès des ORP souvent très brève des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires et la durée en général également très courte de la phase de non-perception de prestations pour les bénéficiaires par phases.

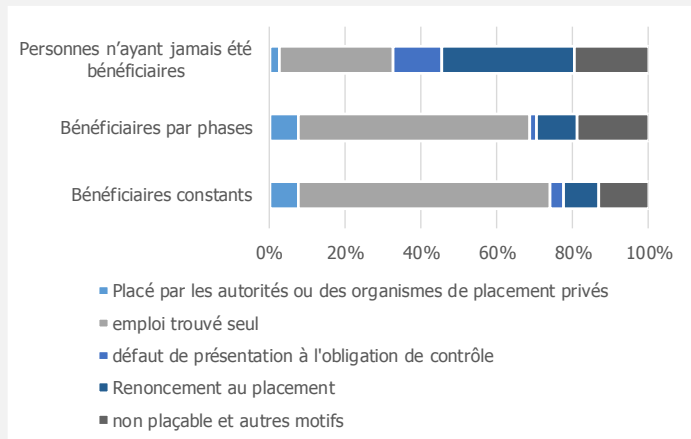
Sélection de caractéristiques des demandeurs d'emploi sans perception de prestations

	Personnes n'ayant jamais été bénéficiaires Personnes en %	Bénéficiaires par phases Personnes en %	Bénéficiaires constants Personnes en %	Tous les demandeurs d'emploi Personnes en %	
Âge	15-24 ans	26%	13%	23%	20%
	25-49 ans	59%	63%	63%	62%
	50+ ans	15%	24%	14%	18%
Sexe	Femmes	45%	46%	42%	44%
	Hommes	55%	54%	58%	56%
Nationalité	Suisse	50%	56%	56%	54%
	Non Suisse	50%	44%	44%	46%
Niveau de formation	Degré secondaire I	30%	23%	23%	25%
	Degré secondaire II	56%	57%	61%	58%
	Degré tertiaire	14%	20%	16%	17%
Total	34212	44416	38109	116737	

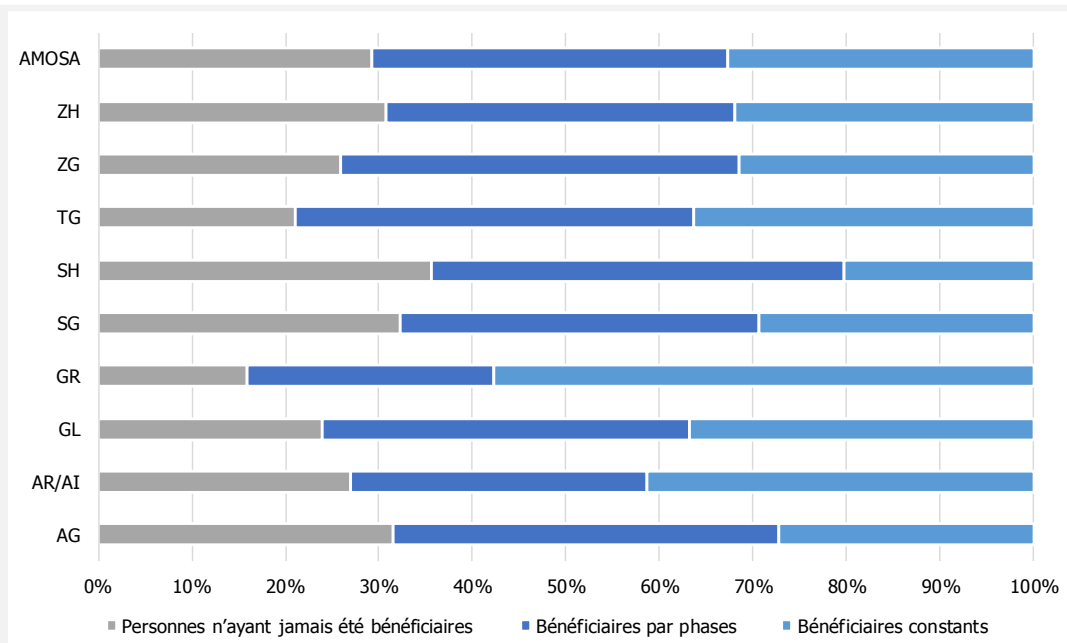
Tableau 1 : composition socio-démographique des demandeurs d'emploi sans perception de prestations
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA



Graphique 3 : durée de la recherche d'emploi en jours calendaires, médiane
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA



Graphique 4 : motif de désinscription de l'ORP
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA



Graphique 5 : composition des demandeurs d'emploi par type de prestations perçues dans les cantons AMOSA
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Brièveté des durées de recherche d'emploi chez les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires

Le tableau 1 montre que les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires tendent à être jeunes. Environ un quart des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires ont entre 15 et 24 ans, ce qui correspond à une proportion de seulement 20 % parmi tous les demandeurs d'emploi. Les bénéficiaires par phases présentent proportionnellement davantage de demandeurs d'emploi plus âgés (50+).

La durée comparativement courte de recherche d'emploi des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires est frappante. Avec une valeur médiane de 42 jours, les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires restent inscrites nettement moins longtemps auprès des ORP que par exemple les demandeurs d'emploi qui touchent constamment des indemnités journalières avec 122 jours (graphique 3). Le graphique 4 montre que les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires renoncent comparativement souvent au placement et mettent volontairement fin à la coopération avec les ORP.

Variation modérée de la proportion des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires au sein du territoire AMOSA

Les évaluations cantonales montrent que la proportion des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires dans les cantons AMOSA fluctue entre 16 % dans les Grisons et 36 % à Schaffhouse (Graphique 5). Les raisons en sont multiples : le comportement d'inscription des actifs auprès des ORP peut varier par région. Les résultats d'une étude menée par le KOF indiquent que la probabilité de s'inscrire dans un ORP est plus basse en Suisse centrale et orientale que par exemple dans le canton de Zurich et surtout qu'en Suisse francophone et italophone.⁵ En outre, certains cantons, tels que Schaffhouse et Zoug, peuvent permettre, avec l'aide des allocations chômage, de toucher d'autres prestations financières au-delà de la fin de droit et ainsi augmenter l'incitation pour les personnes en fin de droit à rester inscrites dans un ORP. La structure des actifs est aussi importante. Ainsi, la faible proportion de personnes n'ayant jamais été bénéficiaires dans les Grisons s'explique par la proportion élevée de travailleurs saisonniers qui peuvent percevoir régulièrement des prestations. Et, enfin, l'orientation choisie par les autorités de l'emploi joue aussi un rôle dans le degré de concentration apporté aux demandeurs d'emploi sans perception de prestations.

⁵ La valeur médiane sépare une répartition en deux moitiés. 50 %, soit la moitié des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires, présentent une durée de recherche d'emploi allant jusqu'à 42 jours calendaires.

⁶ Bolli et. al., *Für wen erhöht sich das Risiko in der Schweiz, arbeitslos zu werden?*, Études du KOF n° 65, juillet 2015, p. 59.

Les actifs en cours de préavis

Près de 50 % des demandeurs d'emploi s'inscrivent au cours de leur délai de préavis

Sur le territoire AMOSA, la moitié environ des demandeurs d'emploi de la cohorte des désinscrits de 2014 se sont inscrits auprès d'un ORP pendant leur période de préavis (50,5 %, graphique 6). Étant donné que ces demandeurs d'emploi en cours de préavis n'ont pas touché d'indemnités journalières de l'assurance-chômage, ils sont considérés pendant cette période comme personnes non-bénéficiaires de prestations. Parmi eux, 90 % ont été chômeurs au terme de leur délai de préavis. Les 10 % restants se sont désinscrits d'un ORP pendant le délai de préavis. Le graphique 6 met également en évidence que près de 50 % de ces 10 % ont pu retrouver un poste. 30 % ont renoncé au placement. Les raisons motivant un refus de placement sont multiples et s'étendent d'un manque de motivation à des problèmes de santé empêchant une autre recherche d'emploi.

L'inscription auprès d'un ORP s'effectue souvent peu de temps avant le début du chômage.

Une inscription la plus précoce possible au cours du délai de préavis peut représenter un avantage, car les demandeurs d'emploi peuvent déjà bénéficier des prestations de l'ORP et essayer de prévenir le chômage de façon précoce et éviter de percevoir d'éventuelles indemnités journalières (actifs en cours de préavis, p. 16). L'un des indicateurs d'effet en développement pour les non-bénéficiaires de prestations doit également mesurer combien de demandeurs d'emploi éligibles peuvent être insérés sur le marché du travail avant de percevoir des indemnités journalières (pilote par les résultats, p. 8). Le graphique 7 montre que 57 % des actifs en cours de préavis s'inscrivent relativement à court terme, jusqu'à un mois avant le chômage, et surtout en fin de mois. Une grande majorité des personnes concernées, en assumant leur propre responsabilité, cherchent d'abord un poste de manière autonome, ce qui explique partiellement ce comportement. Il se peut également que les prestations des ORP pour ce groupe cible sont trop peu connues et que les personnes dont le contrat de travail a été résilié disposent d'un temps souvent limité à la recherche d'un emploi ou pour les rendez-vous de conseils auprès des ORP. De plus, le moment de la résiliation par l'employeur limite le préavis, car c'est seulement à la suite de cette résiliation qu'une inscription auprès d'un ORP est utile du point de vue du demandeur d'emploi.

Facteurs d'influence sur les opportunités de désinscription pendant le délai de préavis

À l'aide de procédures d'analyse de régression, les facteurs d'influence faisant obstacle au chômage et influant positivement les possibilités d'une désinscription de l'ORP pendant le délai de préavis ont été établis. Le diagramme ci-dessous montre qu'une employabilité facilitée augmente nettement l'opportunité de désinscription. La recherche d'un poste à plein temps influence certes moins, mais toujours positivement, cette possibilité de désinscription.

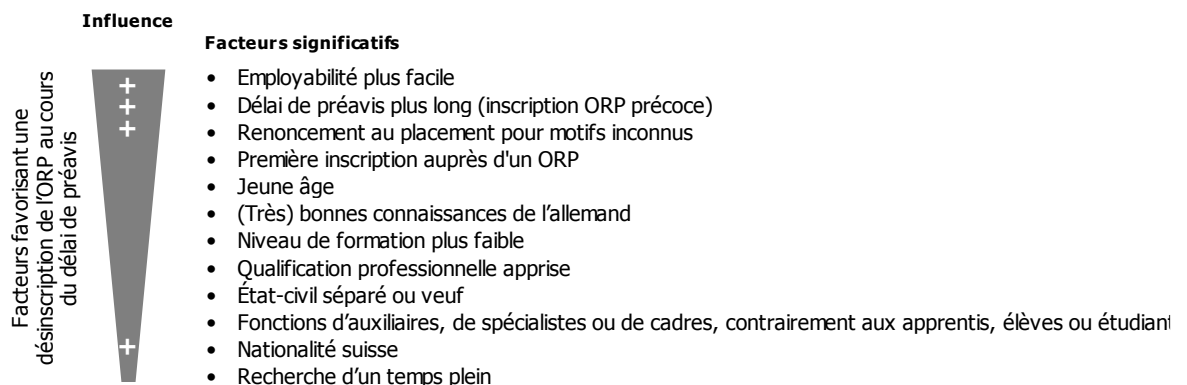
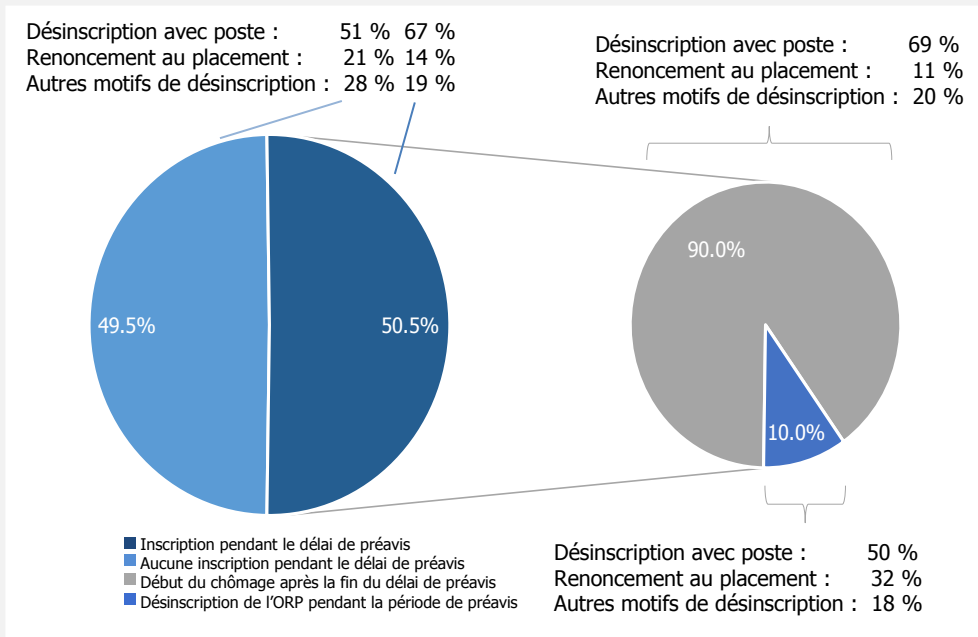
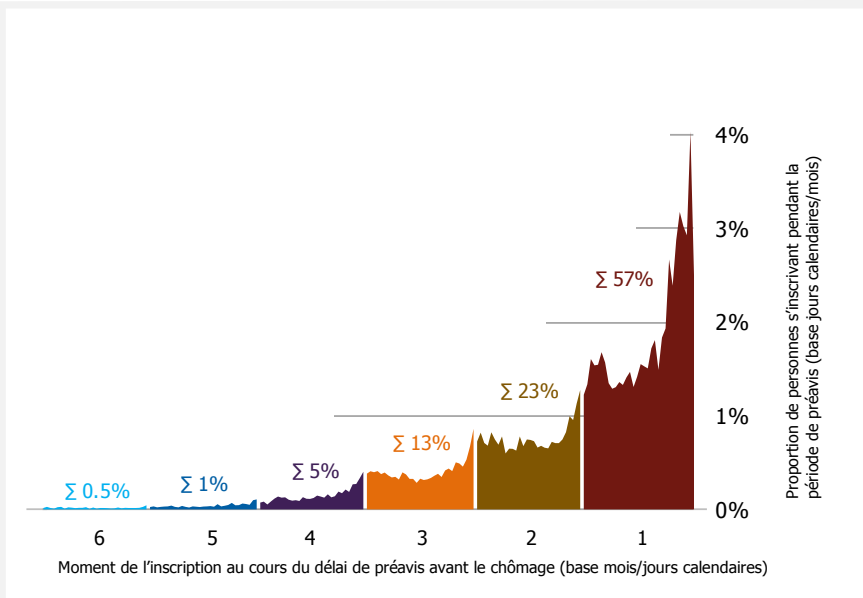


Diagramme 1
Données : modèle de régression logistique avec désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Actifs en cours de préavis



Graphique 6 : aperçu des actifs en cours de préavis
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA



Graphique 7 : moment de l'inscription des actifs en cours de préavis
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Les proportions d'inscriptions aux ORP avant la période de chômage sont représentées sur la base de jours calendaires ainsi que regroupés par mois calendaires (avec l'opérateur de somme). Les inscriptions augmentent fortement vers la fin du délai de préavis : 57 % de l'ensemble des demandeurs d'emploi de la cohorte des désinscrits de 2014 se sont inscrits à un ORP dans le mois précédant la période de chômage. Dans ce contexte, près de 4 % de toutes les inscriptions effectuées avant la fin du délai de préavis coïncident au dernier jour du délai de préavis.

Actifs en cours de préavis

Pour percevoir une allocation en cas de chômage, les actifs sont tenus de s'engager à faire des efforts pour trouver un nouveau poste à compter de leur résiliation, sans devoir toutefois s'inscrire immédiatement auprès d'un ORP. Cette inscription doit se faire au plus tard le premier jour du chômage, à condition que les personnes concernées souhaitent faire valoir leur indemnité journalière le plus tôt possible. À ce moment-là, les efforts déployés jusqu'alors pour rechercher un emploi doivent pouvoir être démontrés. Au cours de la phase de préavis, les demandeurs d'emploi sont principalement soutenus par les collaborateurs des ORP par le biais de conseils, d'offres afin d'encourager les compétences en matière de candidature (par ex. rédaction de CV et de lettres de motivation), d'assignations à des postes vacants et d'informations afférentes. Sous certaines conditions, des actifs en cours de préavis peuvent aussi participer aux mesures relatives au marché du travail.

Fin de droit

Composition socio-économique des chômeurs en fin de droit

8 % des demandeurs d'emploi qui se sont inscrits à un ORP du territoire AMOSA en 2014 sont arrivés en fin de droit. Ces demandeurs d'emploi ont soit épuisé leurs droits aux prestations de l'assurance-chômage, soit leur délai-cadre pour percevoir une prestation a expiré (personnes arrivées en fin de droit, p. 18). L'âge et le niveau de formation ressortent en observant les caractéristiques socio-économiques des personnes en fin de droit (tableau 2). On trouve parmi ces dernières presque deux fois plus de personnes âgées de plus de 50 ans (33 %) que dans l'ensemble des demandeurs d'emploi. Les demandeurs d'emploi sans formation scolaire postobligatoire (degré secondaire I) sont aussi nettement surreprésentés parmi les personnes en fin de droit (38 % vs 25 %). En outre, il est frappant que les personnes disposant d'une formation tertiaire et se trouvant en fin de droit correspondent environ dans leur proportion à l'ensemble des demandeurs d'emploi, et ne sont pas sous-représentées comme leur meilleure formation le laisserait entendre. Les personnes en fin de droit sous-représentées sont à l'inverse celles qui ont un niveau de formation du degré secondaire II.

Les personnes en fin de droit demeurent un groupe cible important des ORP

Une fin de droit ne doit pas être synonyme d'une insertion devenue désespérée sur le marché du travail. Les offres des ORP en termes de conseils, de placement et, en partie, de qualification restent ouvertes aux demandeurs d'emploi, même après leur fin de droit. En 2014, une personne en fin de droit sur cinq a pu se désinscrire de l'ORP grâce à un poste (contre 70 % en moyenne globale des demandeurs d'emploi). Étant donné que les personnes concernées ne peuvent plus percevoir d'indemnités journalières après la fin de droit, les personnes restées inscrites à l'ORP sont considérées comme non-bénéficiaires de prestations. L'objectif demeure une insertion sur le marché du travail des personnes concernées. Ainsi, l'un des nouveaux indicateurs d'effet pour les non-bénéficiaires de prestations doit également mesurer combien de demandeurs d'emploi non-éligibles, tels que les personnes en fin de droit, peuvent être à nouveau insérés sur le marché du travail (pilote par les résultats, p. 8).

Près de 70 % des personnes en fin de droit se désinscrivent de l'ORP au cours du mois suivant leur fin de droit

Dans les ORP des cantons AMOSA, les demandeurs d'emploi sont informés avant la mise en fin de droit de la possibilité de rester inscrits pour obtenir conseils et placement. En raison de la suppression d'indemnités journalières, la motivation pour collaborer avec les ORP a tendance à diminuer, un engagement de collaboration est donc en général réclamé. Dans la pratique, il s'avère que les intéressés ne peuvent ou ne veulent souvent pas fournir l'engagement requis pour la recherche d'emploi et s'abstiennent donc de se réinscrire auprès d'un ORP. Une partie des personnes concernées ainsi que leur conseiller en personnel sont en outre découragés par une recherche d'emploi infructueuse, ce qui complique la poursuite de la collaboration. De la même manière, le graphique 8 montre que près de 70 % des personnes en fin de droit se désinscrivent déjà de l'ORP au cours du premier mois suivant la fin de droit ; deux jours après la fin de droit, la moitié de toutes les personnes concernées se sont déjà désinscrites.

Le droit maximum aux indemnités journalières est un facteur d'influence important sur la durée d'inscription auprès d'un ORP

Quels facteurs entraînent une désinscription plus ou moins rapide des demandeurs d'emploi après leur fin de droit ? Par le biais de procédures d'analyse de régression, on a déterminé des facteurs influençant la durée d'inscription des personnes en fin de droit auprès d'un ORP. Les résultats mettent en évidence qu'un droit maximum aux indemnités journalières de 90 jours s'accompagne d'une inscription plus longue dans un ORP après la fin de droit. De plus, il s'avère qu'une désinscription avec poste augmente également la durée d'inscription auprès d'un ORP. Cette situation laisse supposer que les personnes en fin de droit, pour qui trouver un nouveau poste est très important, ont plutôt tendance à rester plus longtemps auprès d'un ORP, à savoir jusqu'à ce qu'un nouveau poste ait été trouvé.

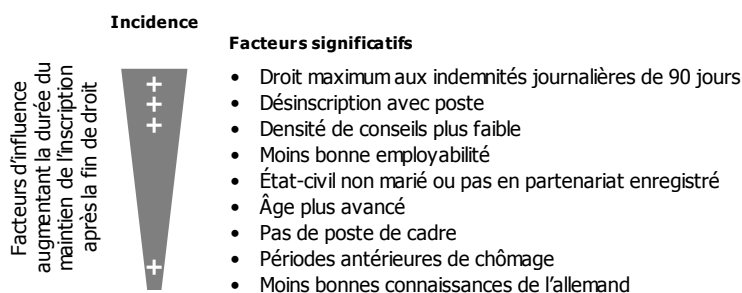
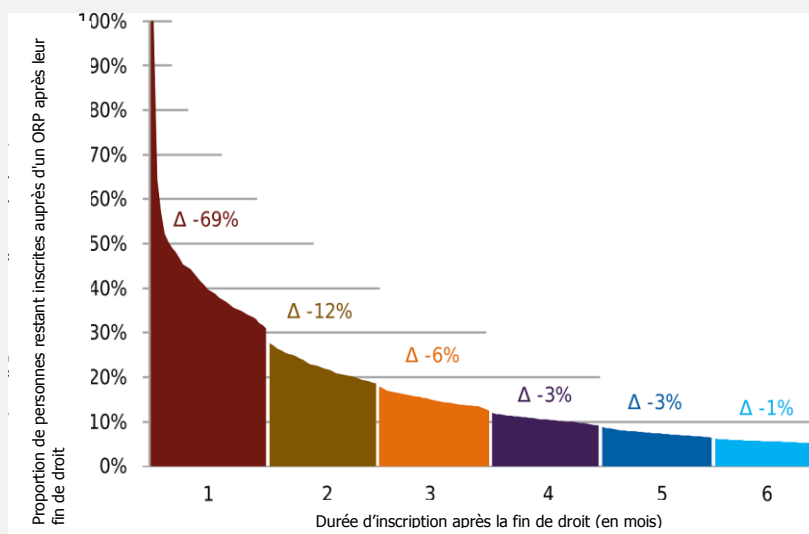


Diagramme 2
Données : modèle de régression Cox avec désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Fin de droit

		Personnes en fin de droit	Tous les demandeurs d'emploi
		en %	en %
Âge	15-24 ans	11%	20%
	25-49 ans	56%	62%
	50+ ans	33%	18%
Sexe	Femmes	47%	44%
	Hommes	53%	56%
Nationalité	Suisse	52%	54%
	Non suisse	48%	46%
Niveau de formation	Degré secondaire I	38%	25%
	Degré secondaire II	46%	58%
	Degré tertiaire	16%	17%
Total		9218	116737

Tableau 2 : composition socio-démographique des personnes en fin de droit
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA



Graphique 8 : durée d'inscription auprès d'un ORP après la fin de droit
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Personnes en fin de droit

Les demandeurs d'emploi en fin de droit sont des personnes ayant épuisé les indemnités journalières de l'assurance-chômage auxquelles ils pouvaient prétendre ou pour qui ce droit s'est éteint en raison de l'expiration du délai-cadre de leur perception. Conformément à la loi sur l'assurance-chômage, ce délai-cadre se limite à la durée de perception des prestations et s'élève normalement à deux ans. Après la fin de droit, toutes les prestations de conseil et de placement des ORP demeurent à disposition des demandeurs d'emploi concernés. Dans les deux ans suivant la fin de droit, ils n'ont plus accès aux mesures relatives au marché du travail, à l'exception des cantons qui disposent d'opportunités de financement en dehors de l'assurance-chômage. L'objectif de nombreux ORP est de maintenir les personnes en fin de droit dans un processus de conseil et de placement. Les conseillers en personnel recherchent de plus en plus, parfois même avant la fin de droit, à collaborer avec d'autres organismes, tels que l'aide sociale ou l'AI, lesquels reprennent à leur charge, le cas échéant, l'assurance sociale des personnes concernées après la fin de droit. Certains cantons disposent également de conseillers spécialisés dédiés.

Analyse du groupe représentatif : qui sont les non-bénéficiaires de prestations ?

Sondage des conseillers en personnel des ORP relatif aux non-bénéficiaires de prestations

Un sondage quantitatif relatif aux profils des non-bénéficiaires de prestations a été mené par AMOSA auprès des conseillers en personnel afin d'obtenir de la part des ORP des informations approfondies sur la composition et l'évaluation du potentiel d'insertion de ce groupe sur le marché de l'emploi. Les bases de données étaient constituées d'un échantillon aléatoire représentatif de près de 650 demandeurs d'emploi inscrits auprès d'un ORP du territoire AMOSA au jour de référence du 30 juin 2015 et qui ne percevaient aucune indemnité journalière de l'assurance-chômage à ce moment-là (Deux concepts de mesure, p. 10).

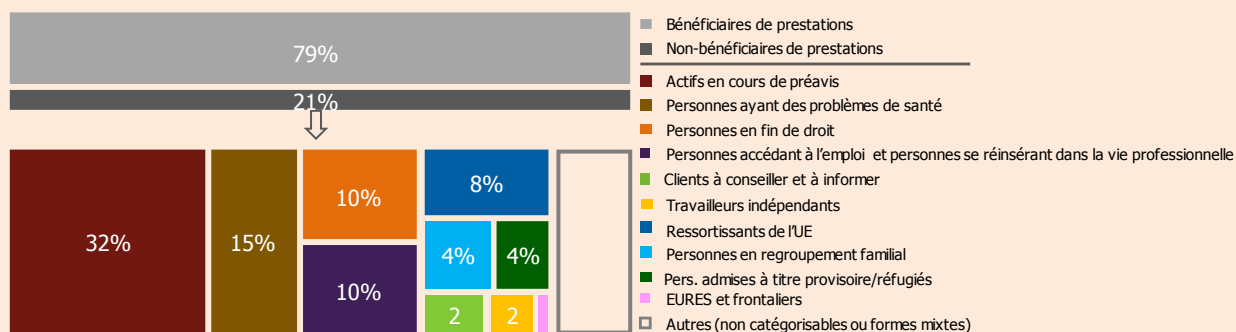
Pour les conseillers en personnel, le contexte biographique des demandeurs d'emploi concernés est en pratique d'une importance décisive pour leur activité de conseil et de placement ainsi que la collaboration avec des institutions tiers. À cet égard, des experts du marché du travail issus du groupe de pilotage et de l'équipe de projet ont défini onze groupes représentatifs identifiables dans leur composition qui ont également été validés avec succès dans le cadre du sondage mené par AMOSA (graphique 9).

Composition des non-bénéficiaires de prestations auprès des ORP

Au jour de référence du sondage, près de 15 000 demandeurs d'emploi (21 %) étaient inscrits auprès des ORP du territoire AMOSA et n'avaient pas perçu d'indemnités journalières de l'assurance-chômage à ce moment-là. Avec 32 %, le plus grand groupe parmi ces non-bénéficiaires de prestations comprend les actifs en cours de préavis, suivis des personnes ayant des problèmes de santé (15 %) ainsi que le groupe des personnes en fin de droit ou encore celles accédant à l'emploi ou se réinsérant dans la vie professionnelle, avec 10 % chacun (graphique 9). Les ressortissants de l'UE (EU-28/AELE), les personnes en regroupement familial et les personnes admises à titre provisoire ou les réfugiés reconnus⁷ peuvent être regroupés dans un groupe de demandeurs d'emploi avec contexte de migration. Ils représentent ainsi une part considérable des non-bénéficiaires de prestations (16 %). En raison de la faible taille du groupe des demandeurs d'emploi EURES et des frontaliers, ceux-ci n'ont pas été pris en compte dans les autres évaluations.

L'absence de perception de prestations ne signifie pas que les personnes ne percevront jamais de prestations

Une segmentation claire entre les non-bénéficiaires de prestations et les bénéficiaires de prestations pendant toute la phase de recherche d'emploi n'est pas toujours possible, car ce statut peut évoluer au cours de la recherche d'emploi. La non perception de prestations au jour de référence, comme elle a été choisie pour le sondage, ne signifie ainsi pas automatiquement que les personnes concernées n'ont jamais touché d'indemnités journalières pendant toute la durée de leur recherche d'emploi. Le tableau 3 montre toutefois que la proportion de personnes ne touchant jamais d'indemnités journalières prévaut dans de nombreux groupes représentatifs sélectionnés (colonnes 2 à 4). Ainsi, près de 90 % des personnes admises à titre provisoire ou des réfugiés reconnus ne touchent par exemple jamais de prestations financières de l'assurance-chômage. Au jour de référence, ces demandeurs d'emploi ne se trouvent donc pas en situation d'avoir perçu ou de percevoir à l'avenir des indemnités journalières. En revanche, presque 77 % des actifs en cours de préavis se trouvent en situation de percevoir à l'avenir des allocations de chômage. De même, une personne sur deux avec des problèmes de santé touchera des indemnités journalières au cours de sa recherche d'emploi. Parmi les personnes en fin de droit, il apparaît que près de 50 % se trouvent avoir déjà perçu des indemnités journalières au cours de leur recherche d'emploi. L'autre moitié n'a jamais pu toucher d'indemnités journalières au cours de la période analysée. Cela signifie que ces personnes en fin de droit sont déjà arrivées en fin de droit lors de recherches antérieures d'emploi et arrivent à se réinscrire dans un ORP éventuellement à la demande d'un autre organisme ou de leur plein gré.



Graphique 9 : aperçu des non-bénéficiaires de prestations
Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

Groupes représentatifs AMOSA	Proportion de tous les non-bénéficiaires de prestations au jour de référence 30.6.2015	Perception d'indemnités journalières sur l'ensemble de la période de recherche d'emploi		
		avant perception	après perception	jamais de perception
Actifs en cours de préavis	32%	77%	0%	23%
Personnes ayant des problèmes de santé	15%	51%	6%	43%
Personnes en fin de droit	10%	1%	51%	48%
Personnes accédant à l'emploi et personnes se réinsérant dans la vie professionnelle	10%	27%	3%	70%
Clients à conseiller et à informer	2%	15%	4%	81%
Travailleurs indépendants	2%	10%	0%	90%
Ressortissants de l'UE	8%	42%	2%	56%
Personnes en regroupement familial	4%	18%	6%	76%
Pers. admises à titre provisoire / réfugiés	4%	10%	2%	88%
EURES et frontaliers	1%			
Autres (non catégorisables ou formes mixtes)	12%			
Toutes les non-bénéficiaires de prestations (total, sans « missings »)	100%	45%	8%	47%

Tableau 3 : dimension temporelle de la perception d'indemnités journalières (colonnes de droite), les valeurs maximales au sein des groupes représentatifs sont signalées en gras
Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

Caractéristiques sélectionnées des non-bénéficiaires de prestations

Groupes représentatifs AMOSA	Taille du groupe (proportion)	Âge moyen (valeur médiane)	Durée moyenne de recherche d'emploi en mois (valeur médiane)	Proportion de femmes	Niveau de formation			Nationalité			Employabilité			Collaboration avec les ORP	
					Degré secondaire I	Degré secondaire II	Degré tertiaire	Suisse	UE/AELE	Etats tiers	facile	moyenne	difficile	Irrégularités des rendez-vous	Recherches d'emploi insuffisantes
Actifs en cours de préavis		40	5.3	37%	13%	58%	29%	61%	19%	20%	41%	41%	18%	10%	0%
Personnes ayant des problèmes de santé		42	8.4	45%	23%	67%	10%	61%	23%	16%	17%	37%	46%	8%	0%
Personnes en fin de droit		44	14.7	39%	29%	59%	12%	61%	19%	20%	23%	27%	50%	23%	9%
Personnes accédant à l'emploi et pers. se réinsérant dans la vie prof.		21	7.2	62%	52%	43%	5%	61%	13%	26%	16%	45%	39%	15%	18%
Clients à conseiller et à informer		31	3.7	44%	13%	77%	10%	57%	26%	17%	79%	21%	0%	4%	21%
Travailleurs indépendants		47	2.8	30%	12%	72%	16%	77%	18%	5%	37%	44%	19%	25%	12%
Ressortissants de l'UE		38	6.1	55%	41%	33%	26%	3%	77%	20%	36%	40%	24%	18%	0%
Personnes en regroupement familial		27	9.5	75%	47%	31%	22%	9%	7%	84%	27%	15%	58%	19%	20%
Pers. admises à titre provisoire / réfugiés		34	11.0	14%	77%	15%	8%	3%	0%	97%	13%	32%	55%	23%	14%
Tous les non-bénéficiaires de prestations (total, sans « missings »)		38	7.2	45%	30%	53%	17%	51%	21%	28%	30%	37%	33%	16%	0%

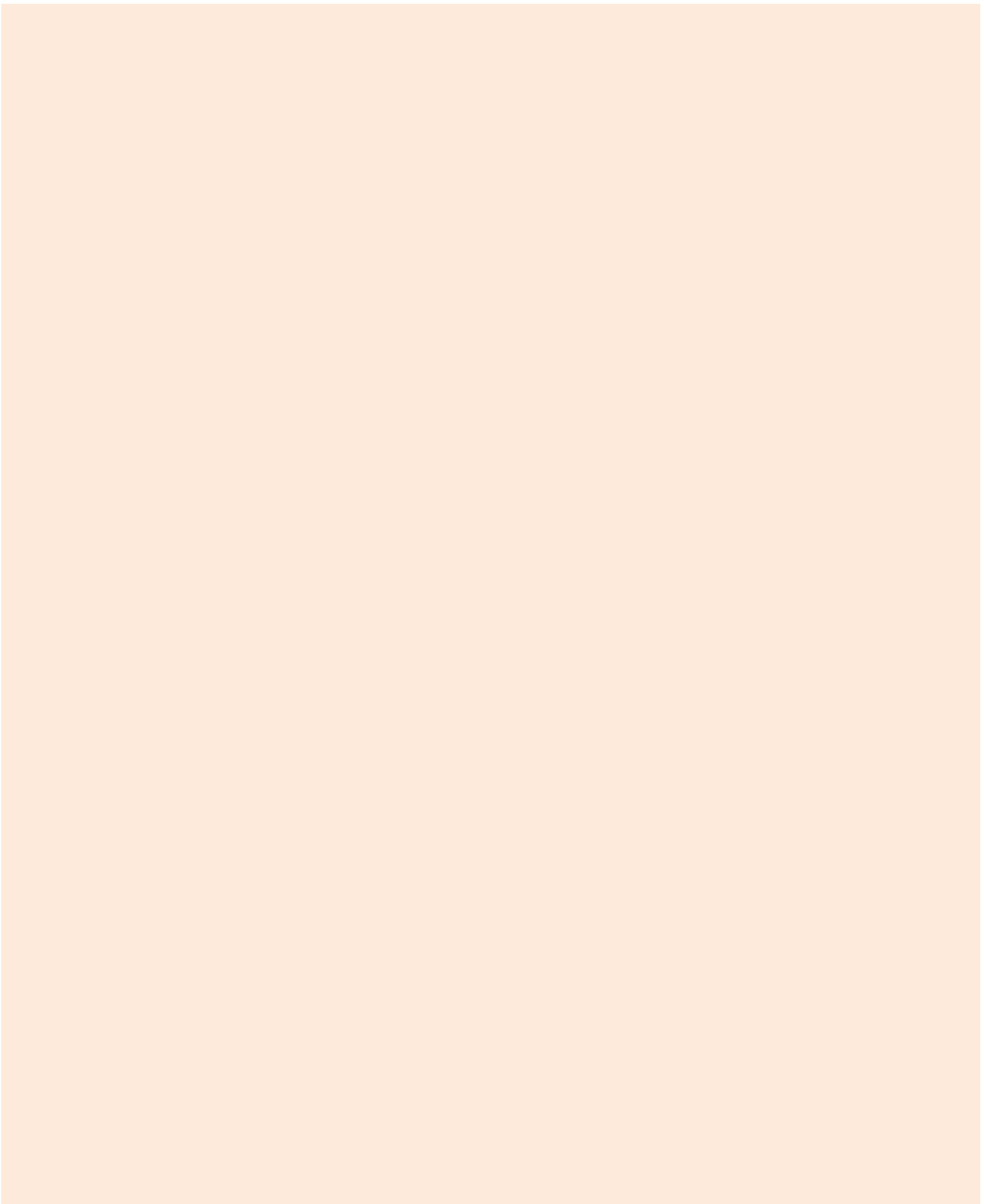
Tableau 4 : caractéristiques sélectionnées des non-bénéficiaires de prestations, les valeurs maximales par catégorie de caractéristiques sont signalées en gras
Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

Irrégularités des rendez-vous : cette variable comprend les rendez-vous annulés ou auxquels les personnes concernées ne se sont pas présentées sans justification. Pour tous les demandeurs d'emploi de l'échantillon, la présence d'irrégularités de rendez-vous est calculée en tant que proportion pendant tout leur historique lié à l'ORP. Le tableau représente la valeur médiane de tous les demandeurs d'emploi d'un groupe représentatif. Une valeur de 25 % signifie qu'un rendez-vous sur quatre n'a pas pu avoir lieu pour l'un des motifs susmentionnés pour 50 % maximum des demandeurs d'emploi dans ce groupe représentatif.

Recherches d'emploi insuffisantes : cette variable couvre la proportion des formulaires avec recherches d'emploi de chaque demandeur pendant tout son historique lié à l'ORP, ayant obtenu le classement insuffisant ou inexistant par les conseillers en personnel. Le tableau représente la valeur médiane de tous les demandeurs d'emploi d'un groupe représentatif. Une valeur de 20 % signifie qu'un justificatif de recherches sur cinq a été jugé insuffisant pour 50 % au maximum des demandeurs d'emploi dans ce groupe représentatif.

Connaissances existantes du marché de l'emploi suisse : cette variable représente la proportion des demandeurs d'emploi par groupe représentatif connaissant les pratiques du marché suisse de l'emploi selon l'évaluation du conseiller en personnel.

Remarque : en raison des petites tailles des groupes de l'échantillon, les données et les valeurs en pour cent concernant les groupes représentatifs AMOSA doivent être comprises comme ordre de grandeur (tableau 3 colonnes de droite, tableau 4, graphique 9, graphique 10, graphique 11). Cela vaut surtout pour les groupes représentatifs des travailleurs indépendants ainsi que les clients à conseiller et à informer, lesquels couvrent seulement près de 20 personnes de l'échantillon. En outre, ceci vaut également pour le groupe des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés reconnus avec environ 30 personnes dans l'échantillon.



Différences notables entre les groupes représentatifs AMOSA

Le tableau 4 résume les principales caractéristiques socio-démographiques, les informations sur le marché de l'emploi ainsi que les informations sur la collaboration des non-bénéficiaires de prestations avec les ORP. Dans l'ensemble, les analyses dressent une image très hétérogène des non-bénéficiaires de prestations avec des distinctions nettes entre les divers groupes représentatifs.

En raison des modèles d'évolution prototypiques (emploi, inscription pendant le délai de préavis, perception d'indemnités journalières de l'assurance-chômage et enfin désinscription de l'ORP avec nouveau poste), les *actifs en cours de préavis* représentent un groupe de référence évident pour la comparaison avec d'autres groupes représentatifs. Les actifs en cours de préavis sont d'âge moyen, bien qualifiés (notamment avec la plus grande proportion de personnes ayant une formation tertiaire) et leur placement tend à être plus simple. La collaboration avec l'ORP est relativement facile : en effet, en comparaison directe avec d'autres groupes représentatifs, les recherches d'emploi sont moins souvent qualifiées d'insuffisantes et la présence aux rendez-vous de conseil est plus régulière.

De plus, les *personnes ayant des problèmes de santé* ainsi que les *personnes en fin de droit* peuvent être différenciées. Les demandeurs d'emploi de ces deux groupes sont plus âgés et sont relativement moins bien formés avec de plus grandes proportions de travailleurs peu qualifiés. En outre, ils sont depuis plus longtemps à la recherche d'un emploi et nettement plus difficile à placer, bien qu'ils connaissent en principe le marché suisse de l'emploi et que près de trois personnes sur quatre étaient actives avant le chômage. En particulier chez les personnes en fin de droit, il apparaît que la collaboration avec l'ORP est plus difficile à réaliser, là encore en comparaison directe avec le groupe de personnes ayant des problèmes de santé, et la survenue d'irrégularités dans les rendez-vous est avant tout plus fréquente.

Le groupe des *personnes accédant à l'emploi ou se réinsérant dans la vie professionnelle* est constitué de personnes qui cherchent à entrer sur le marché du travail ou qui en ont été longtemps absent en raison de formations ou autres congés sabbatiques. Elles peuvent ainsi plus rarement prétendre à des indemnités journalières. Au sein de ce groupe représentatif, on distingue deux sous-groupes importants : Le premier sous-groupe est celui des primo-accédants à l'emploi, comportant de jeunes personnes cherchant un premier accès au marché de l'emploi. On peut y classer également les personnes ayant terminé ou abandonné leur apprentissage, leurs études ou leur scolarité. Les jeunes sans formation contribuent vraisemblablement à la proportion élevée de demandeurs d'emploi avec un niveau de formation de degré secondaire I (52 %) dans ce groupe. Dans l'autre sous-groupe se trouvent des personnes qui se réinsèrent sur le marché du travail après une longue absence. Une grande partie pourrait être représentée par les femmes cherchant un emploi après un congé maternité, ce qui expliquerait probablement la proportion élevée de femmes dans ce groupe représentatif (62 %). En général, la collaboration avec les ORP ne semble pas optimale dans ce groupe représentatif. En effet, les recherches d'emploi sont souvent insuffisantes et l'utilisation des rendez-vous n'est pas régulière.

Les *clients à conseiller et à informer* sont plus difficiles à classer. Dans l'ensemble, il s'agit de personnes pour qui les conseils, les informations et les clarifications sont au premier plan. Les sujets fréquemment abordés sont le changement d'emploi, la résiliation ou des questions ayant trait à une éventuelle perception d'indemnités journalières. Il s'agit plutôt de personnes actives, jeunes, moyennement qualifiées avant ou pendant leur recherche d'emploi, qui connaissent le marché de l'emploi suisse. Elles sont inscrites relativement moins longtemps auprès des ORP et ont besoin de peu de ressources de la part des autorités de l'emploi. Les clients à conseiller et à informer sont considérés comme faciles à placer. Cependant, en ce qui concerne la collaboration avec l'ORP, les recherches d'emploi insuffisantes qui apparaissent comparative-ment plus fréquemment sont frappantes.

Par ailleurs, les *travailleurs indépendants* représentent un groupe spécifique parmi les non-bénéficiaires de prestations. En général, ils ont travaillé à leur compte en nom propre avant leur recherche d'emploi. Comme les indépendants ne peuvent pas s'assurer contre le chômage, ils ne touchent en général pas d'indemnités journalières et sont considérés comme non-bénéficiaires de prestations auprès des ORP. Les demandeurs d'emploi sont comparativement plus âgés, avec une moyenne de 47 ans, bien formés et sont souvent constitués d'hommes. De plus, trois personnes sur quatre ont la nationalité suisse. Avec une durée moyenne de recherche d'emploi de 2,8 mois, ces demandeurs d'emploi restent inscrits peu de temps auprès des ORP. Leur employabilité est globalement bien évaluée. La collaboration avec l'ORP montre cependant des valeurs moins bonnes, tant du point de vue des recherches d'emploi que du respect des rendez-vous.

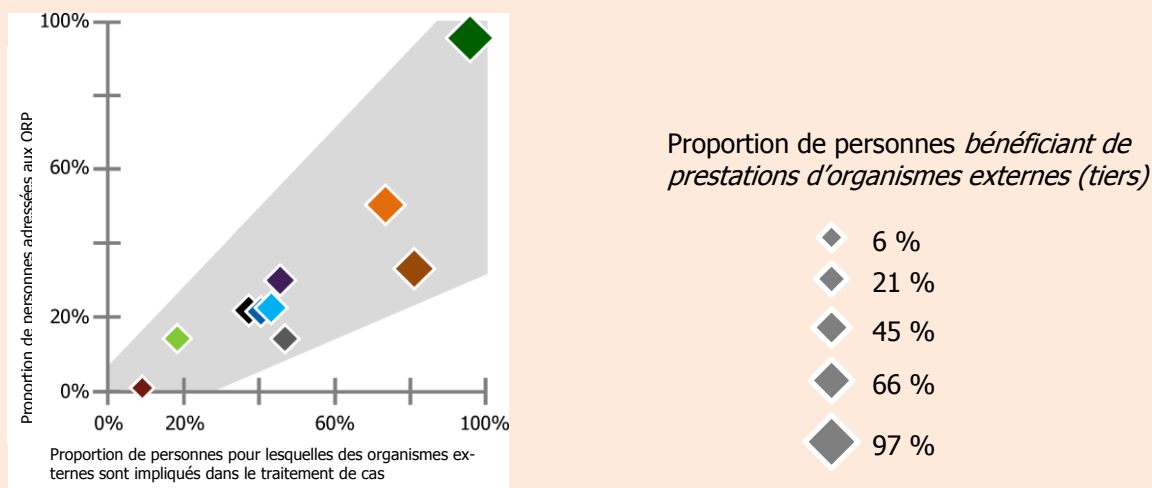
Enfin, il est possible de distinguer des groupes de personnes pour lesquelles le contexte de migration joue un rôle important dans leur histoire. Dans l'ensemble, ces personnes sont comparativement moins familières avec le marché suisse de l'emploi. De plus, leur formation atteint aussi rarement le degré secondaire II, car leur pays d'origine ne dispose généralement pas de système de formation par alternance.

Parmi ces personnes avec contexte de migration, on peut ensuite circonscrire les *ressortissants de l'UE*. Il s'agit de personnes d'âge moyen, dont le potentiel de réinsertion sur le marché du travail est évalué comme relativement positif. Ils ont souvent exercé une activité professionnelle avant le chômage. Environ une personne sur quatre dispose d'une formation de niveau tertiaire, ce qui représente la migration professionnelle de personnes hautement qualifiées vers la Suisse. Une personne sur trois est considérée comme simple à placer selon les estimations des conseillers en personnel de l'ORP.

Parmi elles, il convient de différencier les personnes appartenant au groupe de *personnes en regroupement familial*. Il s'agit souvent de demandeuses d'emploi jeunes, provenant d'États tiers hors de l'UE et présentant des profils de formation similaires aux ressortissantes de l'UE. Une personne sur cinq a une formation de niveau tertiaire. Toutefois, un grand nombre (58 %) est considéré comme difficile à placer et la collaboration avec l'ORP s'établit plus difficilement pour une partie de ces personnes en raison d'irrégularités dans les rendez-vous et de recherches d'emploi insuffisantes.

Le groupe des *personnes admises à titre provisoire et des réfugiés reconnus* présente finalement des valeurs défavorables comparables. Il s'agit souvent d'hommes jeunes, peu qualifiés, provenant d'États tiers, plus difficiles à placer et restant donc plus longtemps inscrits dans l'ORP. Ici aussi, la collaboration avec les ORP est nettement plus difficile à organiser que pour d'autres groupes représentatifs.

Organismes externes impliqués dans le travail avec des non-bénéficiaires de prestations



Graphique 10 : organismes externes impliqués et affectations d'organismes externes
Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

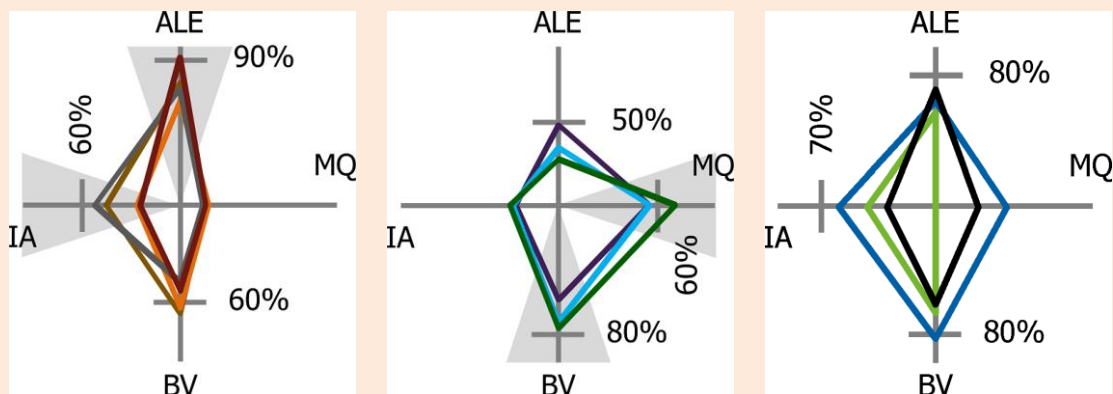
- Actifs en cours de préavis
- Personnes ayant des problèmes de santé
- Personnes en fin de droit
- Personnes accédant à l'emploi et personnes se réinsérant dans la vie professionnelle
- Clients à conseiller et à informer
- Travailleurs indépendants
- Ressortissants de l'UE
- Personnes en regroupement familial
- Pers. admises à titre provisoire/réfugiés
- Tous les non-bénéficiaires de prestations (total, sans « missings »)

Pour près de 40 % des non-bénéficiaires de prestations, des organismes externes, des organisations ou des institutions sont impliqués dans le traitement de leur cas. La collaboration entre les autorités et une gestion commune des cas sont tout aussi importantes et sont pratiquées depuis plus longtemps déjà pour les personnes ayant des problèmes de santé dans le cadre de la collaboration interinstitutionnelle (CII). En premier lieu, les autorités sociales, impliquées dans près d'un cas sur quatre (23 %), sont particulièrement essentielles pour la collaboration externe. En deuxième lieu, les organismes AI jouent un rôle dans près de 9 % des cas. D'autres organismes externes, comme par exemple l'assurance-accidents ou les bureaux de l'intégration, ne sont représentés que de manière marginale. Plus d'une personne sur trois (35 %) bénéficie en outre de prestations d'organismes externes, bien qu'il s'agisse ici surtout de prestations monétaires.

Même si des organismes externes sont impliqués, une assignation directe à un ORP n'a lieu que pour un non-bénéficiaire de prestations sur cinq (22 %). Le graphique 10 montre que la proportion de non-bénéficiaires de prestations attribués augmente avec celle des cas avec organismes externes impliqués. Tandis que chez les demandeurs d'emploi en cours de préavis, peu d'organismes externes sont impliqués, les personnes concernées ne sont pas adressées à un ORP et ne perçoivent pas non plus de prestations de tiers, l'inverse prévaut pour le groupe des personnes admises à titre provisoire et des réfugiés reconnus. Ici, la proportion de cas avec des implications externes s'élève à près de 100 %. La proportion d'assignations par des organismes externes est également élevée, surtout par les autorités sociales et de migration.

À cet égard, il convient de noter que la nature de la collaboration et la forme de l'implication des organismes externes couvrent un large éventail et peuvent poursuivre différents objectifs. Il peut s'agir d'un traitement de cas interinstitutionnel complexe, ou d'une simple clarification visant à obtenir une seconde opinion. Le caractère volontaire et le type d'assignation sont également importants pour l'inscription à l'ORP, car les résultats du sondage indiquent que l'inscription volontaire auprès de l'ORP a une influence positive sur la collaboration.

La perception d'indemnités journalières et les conseils sont des motifs importants pour s'inscrire à l'ORP



Graphique 11 : motifs pour s'inscrire à l'ORP
Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

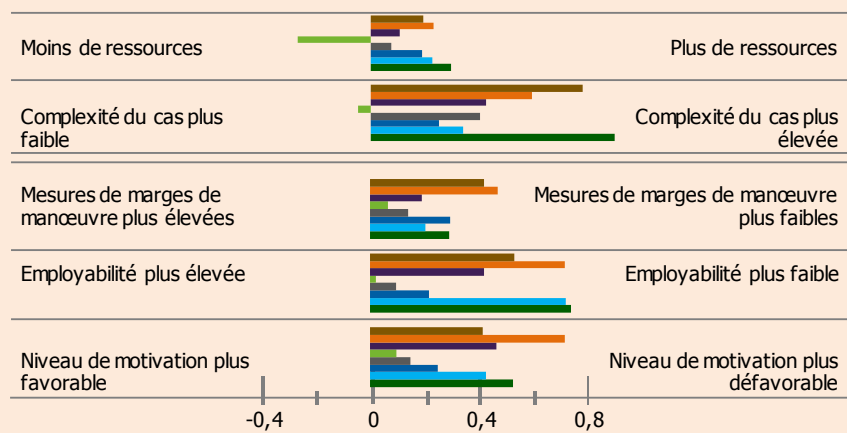
- Actifs en cours de préavis
- Personnes ayant des problèmes de santé
- Personnes en fin de droit
- Personnes accédant à l'emploi et pers. se réinsérant dans la vie prof.
- Clients à conseiller et à informer
- Travailleurs indépendants
- Ressortissants de l'UE
- Personnes en regroupement familial
- Pers. admises à titre provisoire/réfugiés
- Tous les non-bénéficiaires de prestations (total, sans « missings »)

IC = perception d'indemnités journalières de chômage
CP = Conseil/Placement
MQ = Mesures/Qualification
IR = Informations/Renseignements

Sur la base des prestations de service proposées par les ORP, les principaux motifs suivants peuvent être pertinents pour une inscription : perception d'indemnités de chômage, mesures et qualification, conseil et placement, ainsi qu'informations et renseignements. Les résultats du sondage montrent que près de trois non-bénéficiaires de prestations sur quatre (72 %) sont inscrits auprès d'un ORP pour percevoir des indemnités journalières. Le deuxième motif le plus important est le conseil et le placement par l'ORP (60 %). Les autres motifs d'inscription jouent un rôle nettement moins important, avec 26 % pour disposer de mesures et une qualification, ainsi que 31 % pour obtenir des informations et des renseignements.

Le groupe des actifs en cours de préavis présente en particulier un modèle de motifs pour lequel la perception d'indemnités journalières occupe le premier rôle (graphique 11). À l'opposé se trouvent les groupes de personnes en regroupement familial, de personnes admises à titre provisoire et de réfugiés reconnus. Ici, la perception d'indemnités journalières joue un rôle moins important et les motifs d'inscription pour bénéficier de conseil et de placement ainsi que de mesures et de qualification ont une importance majeure. Le motif informations et renseignements se retrouve finalement avant tout chez les ressortissants de l'UE, les clients à conseiller et à informer ainsi que les travailleurs indépendants et partiellement également chez les personnes ayant des problèmes de santé.

Appréciation des caractéristiques de cas et des caractéristiques individuelles des non-bénéficiaires de prestations par les conseillers personnels de l'ORP



Graphique 12 : profils des groupes représentatifs par rapport aux actifs en cours de préavis

Les divergences vis-à-vis du groupe de référence « actifs en cours de préavis » sont représentées avec l'intensité des effets : 0,2 – petite ; 0,5 – moyenne ; 0,8 – forte.

Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

- Personnes ayant des problèmes de santé
- Personnes en fin de droit
- Personnes accédant à l'emploi et pers. se réinsérant dans la vie prof.
- Clients à conseiller et à informer
- Travailleurs indépendants
- Ressortissants de l'UE
- Personnes en regroupement familial
- Pers. admises à titre provisoire/réfugiés

Par le biais d'un procédé d'analyse factorielle, des caractéristiques de cas et des caractéristiques individuelles des non-bénéficiaires de prestations ont été regroupées dans les cinq dimensions : ressources (dont charge des conseils en personnel pour le cas), complexité du cas (dont connaissances spéciales, problématiques multiples), mesures de marge de manœuvre (marge de manœuvre des conseillers en personnel dans les mesures relatives au marché du travail), employabilité ainsi qu'état de motivation des demandeurs d'emploi (notamment motivation personnelle, volonté de collaboration). Le graphique 12 représente les profils des différents groupes représentatifs comme divergences du groupe de référence actifs en cours de préavis. Par rapport aux actifs en cours de préavis, les personnes ayant des problèmes de santé présentent de fortes divergences en termes de complexité du cas. Il n'est pas étonnant qu'il s'agisse souvent chez ces demandeurs d'emploi de personnes avec des problématiques multiples et des situations de vie difficiles, qui nécessitent des connaissances spéciales des conseillers en personnel des ORP et dont le traitement de cas suppose l'acquisition de nombreuses informations.

En principe, tous les groupes, à l'exception des clients à conseiller et à informer et des travailleurs indépendants, présentent des valeurs nettement plus défavorables dans toutes les dimensions par rapport au groupe de référence. Ces divergences sont particulièrement marquées chez les personnes en fin de droit, chez celles avec des problèmes de santé ainsi que celles admises à titre provisoires et les réfugiés reconnus. Des nuances peuvent être cependant établies. Ainsi, selon les conseillers en personnel, les principaux problèmes chez les personnes en fin de droit tendent à être le niveau de motivation, ainsi que la marge de manœuvre pour les mesures relatives au marché du travail. Cela semble tout à fait possible, car les personnes concernées sont inscrites depuis longtemps auprès des ORP, sont en partie démotivées par la recherche d'emploi et les conseillers en personnel ont déjà tenté différentes approches de réinsertion, lesquelles se sont révélées peu fructueuses jusqu'ici. A contrario, les personnes ayant des problèmes de santé présentent un niveau de motivation bien meilleur, la complexité de cas reste toutefois légèrement plus élevée. D'après les conseillers en personnel, les problématiques chez les personnes admises à titre provisoire et les réfugiés reconnus résident dans les domaines ressources et complexité des cas.

Appréciation du potentiel d'insertion professionnelle des institutions hors autorités de l'emploi

Entretiens avec des experts

En complément du sondage quantitatif, douze entretiens semi-directifs ont été menés par AMOSA avec des experts d'institutions et d'autorités participant à une insertion sur le marché du travail de leur clientèle commune en plus des autorités de l'emploi. Le contenu des entretiens reposait surtout sur l'appréciation du potentiel d'insertion professionnelle des groupes représentatifs sélectionnés par des experts externes. De plus, les offres de conseil et les mesures existantes pour ces groupes, la collaboration ainsi que les organismes de liaison des institutions externes ont été abordées avec les autorités du marché du travail. Des experts ont été interrogés dans les domaines de l'aide cantonale aux chômeurs, de la migration et de l'intégration, de l'aide sociale (notamment services sociaux régionaux) ainsi que de l'assurance-invalidité et de l'orientation professionnelle (notamment conseils spécifiques pour les femmes).

Points de vue partiellement divergents en matière de potentiel d'insertion professionnelle

La majorité des experts interrogés travaillent également dans le domaine de l'insertion sur le marché du travail au sein de leur institution. Dans l'ensemble, toutes les personnes interviewées sont conscientes qu'une insertion réussie des non-bénéficiaires de prestations sur le marché du travail exige des ressources élevées, tant humaines que financières, et pose des défis à toutes les institutions concernées. L'importance de la collaboration avec les employeurs pour l'insertion professionnelle est également soulignée par de nombreuses personnes interrogées.

Les chances d'une réinsertion sur le marché du travail primaire pour les *personnes en fin de droit* sont estimées en général comme étant faibles par les experts interrogés en raison du chômage de plus longue date déjà. Cela vaut en particulier pour les plus de 50 ans. À plus long terme, plus de la moitié des personnes en fin de droit retrouvent toutefois un emploi et peuvent se désinscrire de l'aide sociale. L'insertion sur le marché de l'emploi se déroule souvent de manière incertaine avec des alternances de phases d'activités et d'autres de perception d'allocations de chômage ou d'aide sociale. Chez les *personnes ayant des problèmes de santé*, les chances de réinsertion dépendent fortement de la qualification professionnelle existante et de l'étendue des troubles de la santé. Dans l'appréciation des experts, une vérification des possibilités effectives pour les personnes concernées n'est souvent possible que par le biais d'essais professionnels. Chez les *personnes accédant à l'emploi*, les chances sont considérées en principe comme élevées, car il s'agit en général de personnes jeunes avec un potentiel plutôt bon. D'après les experts interrogés, la motivation individuelle et la volonté d'obtenir un diplôme jouent un grand rôle à ce niveau. *Les personnes se réinsérant dans la vie professionnelle* ont souvent des qualifications professionnelles médiocres et/ou obsolètes d'après les experts interviewés. De plus, les personnes concernées sont souvent limitées dans leur amplitude horaire en raison d'obligations familiales (garde d'enfants, soins à des proches). Cette situation a un impact négatif sur la flexibilité nécessaire à adopter sur le marché du travail. Le manque de connaissances sur la manière de chercher un poste et de déposer sa candidature est également évoqué comme obstacle majeur. Pour les *réfugiés et les demandeurs d'asile*, l'employabilité et, enfin, les chances sur le marché du travail sont également mieux appréciées des experts externes que des conseillers en personnel des ORP. De plus en plus, des circonstances extérieures, comme l'absence de réseaux ou le peu d'offres d'emplois dans le domaine peu qualifié, sont de plus en plus soulignées comme obstacle à une insertion professionnelle réussie. D'après les conseillers en personnel, il s'agit surtout de la motivation défavorable et des déficits en employabilité qui sont au premier plan pour ce groupe représentatif. Parmi les origines possibles de ces points de vue divergents, on peut évoquer que les autorités sociales et les organismes d'intégration procèdent à des conseils fortement orientés vers la personne et peuvent arriver ainsi à d'autres conclusions que les conseillers en personnel des ORP, dont les conseils sont plus fortement orientés vers le marché du travail. De plus, les autorités sociales ainsi que les organismes d'intégration sont confrontés à beaucoup plus de personnes éloignées du marché de l'emploi que les ORP et fixent potentiellement des critères plus bas dans leur appréciation que ceux des conseillers en personnel des ORP, lesquels travaillent principalement avec des personnes plutôt proches du marché du travail et bien intégrées.

Conseil et qualification des demandeurs d'emploi sans perception de prestations

Les conseils pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires s'étiolent parallèlement à l'allongement de la durée de recherche d'emploi

Les entretiens de conseil, de placement et de contrôle des recherches d'emploi font partie des missions clés du service public de l'emploi. Selon la LACI, un entretien de conseil dans un ORP doit être proposé aux demandeurs d'emploi au minimum tous les deux mois. Sur le territoire AMOSA, les directives concernant la densité mensuelle de conseils, à savoir la périodicité des rendez-vous, sont observées dans la moyenne pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires ainsi que pour les bénéficiaires.⁸ Pour les deux groupes, la densité de conseils est à une valeur (médiane) de 0,7 ; des rendez-vous de conseil avec les personnes concernées ont donc lieu tous les mois et demi. Le graphique 13 montre l'évolution détaillée dans le temps de la densité de conseils sur toute la durée de recherche d'emploi. La densité de conseils est comparativement élevée au début d'une inscription à l'ORP pour tous les demandeurs d'emploi. Dès le deuxième mois de recherche d'emploi, la densité de conseils se stabilise à un niveau plus faible et les différences entre les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires et les bénéficiaires de prestations deviennent plus importantes. Tandis que la densité de conseils des bénéficiaires de prestations continue d'atteindre une valeur d'environ 0,7, elle oscille longtemps autour de 0,55 pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires. Cela correspond environ à un entretien tous les deux mois.

Facteurs d'influence de la densité de conseils

Par le biais de procédures d'analyse de régression, des facteurs influençant en général négativement la densité mensuelle de conseils ont été établis. Le diagramme ci-dessous illustre ces facteurs par influence décroissante. Ainsi, une proportion élevée d'irrégularités dans les rendez-vous réduit très fortement la densité de conseils, surtout pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires. Des périodes antérieures de chômage et une employabilité facile ont un impact négatif mais comparativement moins fort sur la densité de conseils.

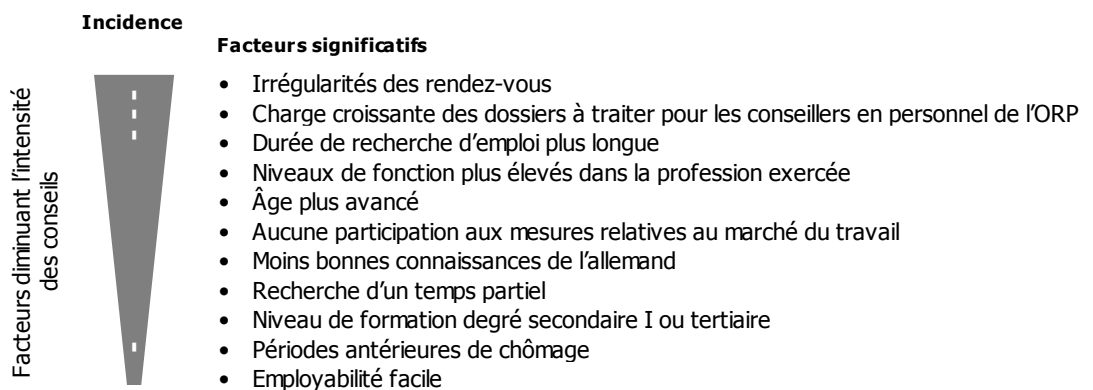


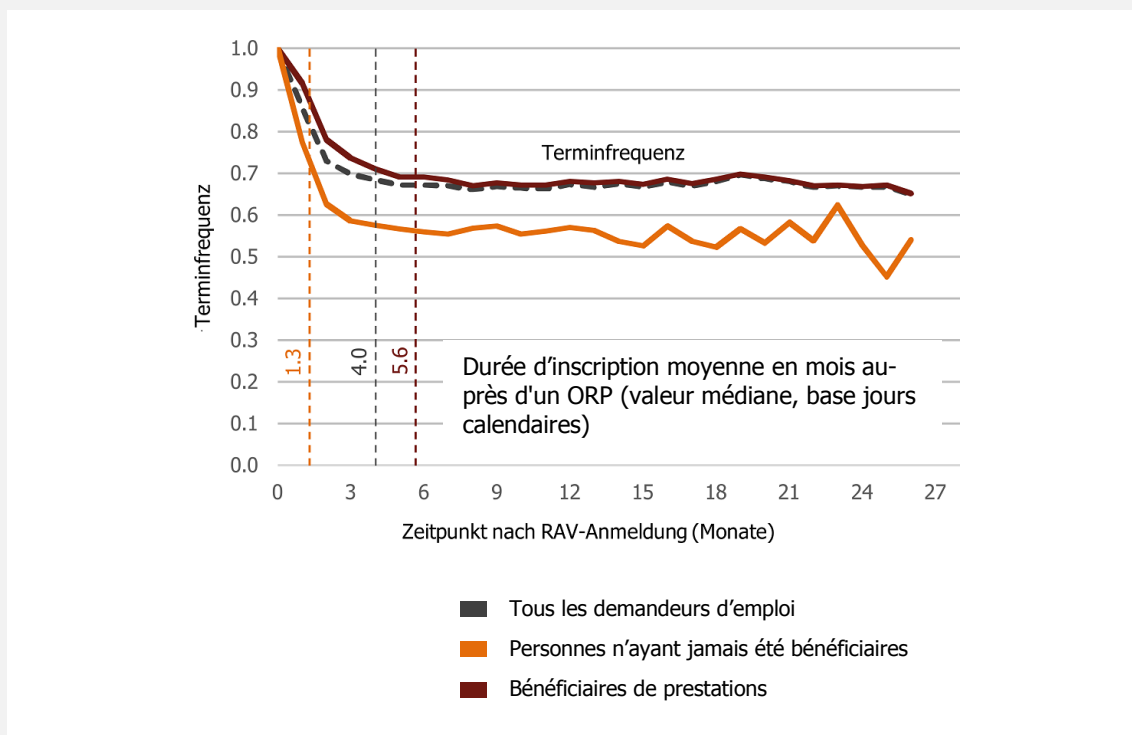
Diagramme 3
Données : modèle de régression linéaire avec désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires fréquentent sans régularité les rendez-vous de conseils.

Il est frappant que la composition des rendez-vous de conseils présente davantage d'irrégularités dans les rendez-vous (reportés, défaut de présentation, annulés) chez les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires que chez les bénéficiaires de prestations. Ainsi, 15 % de l'ensemble des rendez-vous programmés pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires n'ont pas eu lieu pour cause de défaut de présentation des demandeurs d'emploi. Chez les bénéficiaires de prestations, cette proportion s'élève à environ 3 % seulement (graphique 14).

⁸ Les données des désinscriptions de 2014 ont été utilisées pour les remarques suivantes concernant les conseils et la qualification. Pour les analyses, les groupes de bénéficiaires par phases et de bénéficiaires constants ont été regroupés dans le groupe des bénéficiaires de prestations car leurs profils sont similaires en matière de conseils et de qualification.

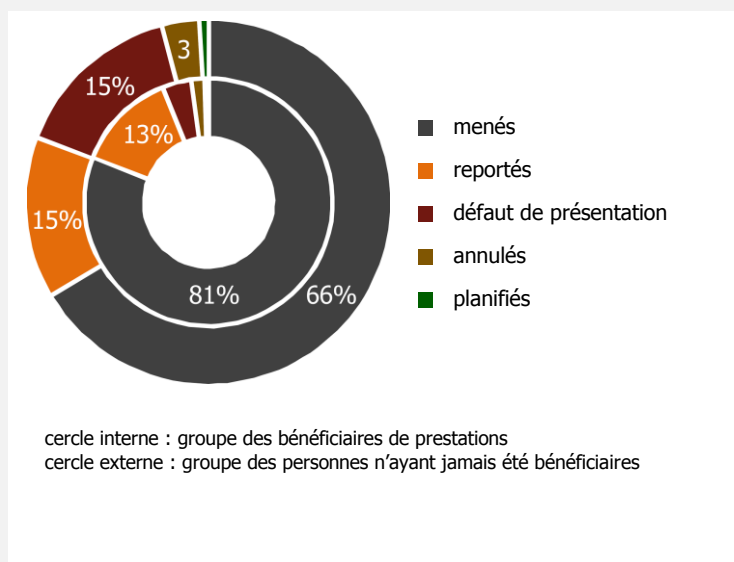
Conseils des demandeurs d'emploi sans perception de prestations



Graphique 13 : densité individuelle de conseils selon la durée de la recherche d'emploi et le type de perception de prestations
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA)

Mesure de la densité de conseils

La densité de conseils découle de la division du nombre de rendez-vous par la durée de la recherche d'emploi en mois, laquelle débute au moment de l'inscription auprès d'un ORP et s'achève à la désinscription. Pour une durée de recherche d'emploi de six mois avec un total de quatre rendez-vous de conseils, la densité de conseils présente une valeur de 0,7 (4/6). Les entretiens d'inscription ont été exclus du calcul de la densité de conseils, car leur application cantonale n'est pas uniforme sur le territoire AMOSA.



Graphique 14 : état des rendez-vous
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Mesures relatives au marché du travail pour les non-bénéficiaires de prestations

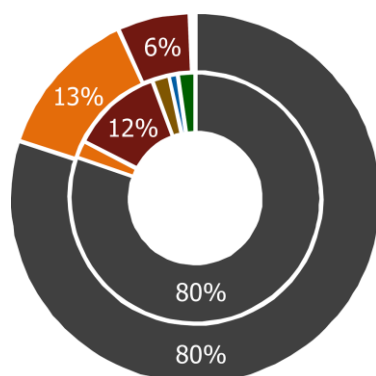
L'accès aux mesures relatives au marché du travail est réglementé par la loi pour tous les demandeurs d'emploi et s'oriente selon l'éligibilité à des prestations de l'assurance-chômage. Pour les demandeurs d'emploi non-éligibles, la participation aux mesures de formation et d'occupation dans le cadre de l'art. 59d LACI est possible dès lors que ces mesures améliorent considérablement l'employabilité des personnes concernées et leur permettent d'exercer un emploi par la suite. Les coûts de ces mesures doivent être financés pour moitié par les budgets cantonaux et par l'assurance-chômage. Selon les budgets cantonaux, cette exigence peut conduire à différentes applications des mesures relatives au marché du travail pour les non-bénéficiaires de prestations. Outre les mesures reposant sur l'article 59d LACI, il existe dans certains cantons d'autres sources de financement externe à même de supporter des mesures pour les demandeurs d'emploi non-éligibles.

Peu de mesures relatives au marché du travail pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires

Près de 5 % des personnes de la cohorte des désinscrits de 2014 n'ayant jamais été bénéficiaires ont fréquenté au moins une mesure relative au marché du travail du territoire AMOSA. Avec 35 %, cette proportion était environ sept fois plus élevée parmi les bénéficiaires de prestations. Le graphique 15 montre que 80 % des mesures relatives au marché du travail pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires sont des mesures de formation, dont souvent des cours de langues. La proportion élevée de participants à des semestres de motivation (SEMO) parmi les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires est frappante en comparaison avec les bénéficiaires de prestations. Cela s'explique par le fait que la proportion de personnes jeunes sans formation (reconnue) parmi les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires est comparativement élevée et que les semestres de motivation visent en premier lieu à trouver une place d'apprentissage.

Les mesures restantes relatives au marché du travail pour les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires sont les programmes d'emploi temporaire (PET). Ces derniers s'adressent à des personnes éloignées du marché de l'emploi parmi les personnes n'ayant jamais été bénéficiaires, lesquelles peuvent acquérir des qualifications clés et, en partie, des connaissances linguistiques grâce à des programmes d'emploi temporaire.

Mesures de qualification pour les demandeurs d'emploi sans perception de prestations



cercle interne : groupe des bénéficiaires de prestations
cercle externe : groupe des personnes n'ayant jamais été bénéficiaires

- Cours
- Semestre de motivation (SEMO)
- Programmes d'emploi temporaire (PET)
- Stages de formation et stages pratiques
- Soutien à l'activité indépendante (SAI)
- Autres mesures

Graphique 15 : type de mesures relatives au marché du travail
Données : désinscriptions PLASTA de 2014, territoire AMOSA

Thèmes centraux des conseils prodigués aux non-bénéficiaires de prestations du point de vue des institutions extérieures aux autorités de l'emploi

Dans le cadre d'entretiens menés par AMOSA (p. 28), les thèmes centraux des institutions extérieures aux autorités de l'emploi pour les non-bénéficiaires de prestations ont été abordés (tableau 5). Dès lors qu'une insertion sur le marché du travail primaire est poursuivie pour les *personnes en fin de droit*, le soutien aux candidatures et l'élaboration de stratégies alternatives de recherche est au premier plan, car les stratégies précédentes n'ont eu aucun effet. Le grand défi du point de vue des experts interrogés est de jeter un pont aux employeurs afin que les personnes de ce groupe représentatif aient une chance sur le marché du travail primaire. Le conseil des *personnes ayant des problèmes de santé* dépend de la nature et de la gravité de leurs troubles, tout comme leur potentiel sur le marché de l'emploi. L'inscription dans un ORP a souvent lieu comme une sorte de conciliation jusqu'à la décision définitive de perception d'une rente. Les personnes ayant de légers problèmes de santé et un profil de compétences correspondant peuvent être bien placées sur le marché primaire de l'emploi. Pour les personnes ayant de graves problèmes de santé, d'autres institutions extérieures aux autorités de l'emploi sont souvent responsables de la gestion du cas et chargées de l'évaluation de l'insertion sur le marché du travail.

Pour les *personnes accédant à l'emploi*, une assistance dans le choix professionnel et dans la recherche d'apprentissage sont au premier plan. Selon les experts interrogés, les thèmes centraux des conseils prodigués aux *personnes se réinsérant dans la vie professionnelle* se concentrent sur le développement de la confiance, la mise en évidence de stratégies de candidature et l'assistance lors de l'évaluation des possibilités de qualification. Pour les *personnes admises à titre provisoire et les réfugiés reconnus*, les aspects essentiels sont évidemment les cours d'allemand et les mesures d'intégration de l'offre de conseils et de services des organismes externes. Dans plusieurs cantons, des agents de placement (job coaches) travaillent dans les organismes correspondants.

De manière générale, les experts interrogés constatent un manque d'emplois simples dans le secteur primaire du travail. Cela vaut en particulier pour les personnes sans expérience professionnelle sur le marché local du travail. Les programmes mis en place sur le marché secondaire du travail sont considérés comme bénéfiques en ce qui concerne la structure journalière, ils ne se substituent toutefois pas au manque d'expérience professionnelle sur le marché primaire du travail. Un besoin accru en évaluation systématique du potentiel a également été cité comme souhaitable et nécessaire.

Personnes en fin de droit	Personnes ayant des problèmes de santé	Personnes accédant à l'emploi	Personnes se réinsérant dans la vie professionnelle	Pers. admises à titre provisoire/ réfugiés
<ul style="list-style-type: none"> • Repenser la stratégie de recherche • Suivi du processus de candidature • Aspects financiers • Motivation 	<ul style="list-style-type: none"> • CII • Répartition adéquate • Reconversion • Aménagement du poste de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation • Trouver la « bonne » orientation professionnelle • Suivi de la recherche d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivation • Aide à la réalisation • Instaurer la confiance en soi 	<ul style="list-style-type: none"> • Allemand • Mesures d'intégration • Analyse du potentiel

Tableau 5 : thèmes centraux des conseils prodigués du point de vue des institutions en dehors des autorités de l'emploi
Source : représentation individuelle basée sur les évaluations d'entretiens

Mesures des autorités de l'emploi

Conseil des non-bénéficiaires de prestations dans un ORP

La gestion des demandeurs d'emploi sans perception de prestations fait partie du quotidien des ORP – une nette augmentation de ces demandeurs d'emploi confronterait toutefois les autorités de l'emploi et leurs collaborateurs à de nouveaux défis. En raison de l'hétérogénéité et de la taille en partie réduite des différents groupes de non-bénéficiaires de prestations, une gestion ciblée – en particulier pour les petits cantons – n'est pas toujours aisée à mettre en œuvre. De plus, de nombreux non-bénéficiaires de prestations présentent un potentiel d'insertion professionnelle comparativement plus faible et les marges de manœuvre pour les conseillers en personnel sont souvent moins étendues que pour les demandeurs d'emploi qui perçoivent des prestations de l'assurance-chômage. Le tableau 6 montre que la proportion des demandeurs d'emploi comportant des déficits marqués d'après l'appréciation des conseillers en personnel se trouve pour presque tous les groupes représentatifs nettement au-dessus de la proportion correspondante du groupe de référence des actifs en cours de préavis. Des déficits dans le domaine de la formation formelle et informelle sont très souvent cités.

Bonnes pratiques dans la gestion des non-bénéficiaires de prestations

Néanmoins, sur le territoire AMOSA, outre les directives légales pour les non-bénéficiaires de prestations, il existe un large éventail de bonnes pratiques montrant que les autorités de l'emploi travaillent de diverses façons à insérer ce groupe cible sur le marché du travail.

En principe, les conseillers en personnel définissent à chaque fois des stratégies individuelles d'insertion dans le cadre de leurs conseils. Des éléments centraux de conseil pour tous les demandeurs d'emploi, mais en particulier pour les non-bénéficiaires de prestations, sont cependant l'aide à la candidature et la promotion des compétences en candidature offertes dans tous les cantons AMOSA sous la forme de cours de candidature. Dans certains cantons, il existe des offres supplémentaires dans le cadre de bureaux ou d'ateliers de candidature ouverts à un plus large public. Le projet BIZplus dans le canton de Thurgovie en est un exemple. En collaboration avec d'autres organismes (orientation professionnelle), un accès simple à l'encouragement à la candidature ainsi qu'aux conseils de formation et à l'orientation professionnelle est proposé aux demandeurs d'emploi qui ne s'inscriraient autrement pas auprès d'un ORP. Dans le canton de Zoug, l'autorité du marché du travail a développé le programme Back2work en collaboration avec le service spécialisé de la migration de Zoug et des partenaires issus de l'économie. Ce programme s'adresse à des femmes et des hommes bien qualifiés en regroupement familial (« spouses ») et offre dans le cadre d'ateliers d'une demi-journée des informations en anglais sur l'intégration professionnelle et sociale dans le canton de Zoug.

En règle générale, dans tous les cantons AMOSA, la collaboration avec des organismes externes est recherchée pour l'insertion sur le marché du travail des non-bénéficiaires de prestations mais également celle d'autres demandeurs d'emploi si nécessaire. La répartition optimale et la gestion des cas, déjà bien établies par ailleurs dans le cadre de la collaboration interinstitutionnelle (CII) pour une partie des demandeurs d'emploi ayant des problèmes de santé, sont ici des thèmes importants. Il en va de même dans de nombreux cantons du territoire AMOSA au sein desquels la collaboration avec les autorités sociales et les communes s'intensifie. Dans le cadre des conseils d'intégration relatifs au marché du travail (AMI), le canton de Zurich renforce notamment la collaboration avec les autorités sociales dans l'intérêt des demandeurs d'emploi non-éligibles : ce concept inclut des conseillers en personnel spécialisés auprès des ORP, qui conseillent uniquement les non-bénéficiaires de prestations, mais comprend également des rendez-vous de conseils des travailleurs sociaux sur les sites des ORP. On mise également sur la spécialisation à Appenzell Rhodes-Extérieures. Un job coach, disposant des connaissances spécialisées nécessaires pour conseiller ce groupe cible et gérer les organismes externes impliqués, est responsable des demandeurs d'emploi non-éligibles. Dans le cadre du Guichet unique marché du travail, la collaboration entre l'assurance-chômage, l'assurance invalidité et l'aide sociale est testée sur un site dans le canton d'Argovie. Après une phase pilote réussie, cette collaboration doit être désormais mise en pratique. L'objectif essentiel est d'optimiser la collaboration entre les ORP, les offices AI et les communes du canton lors de l'insertion sur le marché de l'emploi. Dans le canton de Saint-Gall, l'office pour l'emploi et l'économie et l'association de communes ont trouvé un accord-cadre visant à définir les conditions d'inscription auprès d'un ORP d'une personne percevant l'aide sociale. Le flux d'informations et la coordination lors de l'intégration de ce groupe cible sur le marché du travail doivent être améliorés en premier lieu. Un accord-cadre similaire existe également dans le canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures.

Déficits des non-bénéficiaires de prestations

	Proportion des demandeurs d'emploi avec au moins un déficit marqué	Formation formelle	Formation informelle	Compétences linguistiques	Compétences sociales	Facteurs « soft »	Santé	Stabilité psychique	Performance professionnelle
Actifs en cours de préavis	39%	28%	12%	15%	6%	7%	3%	6%	6%
Personnes ayant des problèmes de santé	85%	32%	19%	10%	16%	15%	72%	45%	16%
Personnes en fin de droit	77%	54%	36%	18%	22%	25%	23%	26%	27%
Personnes accédant à l'emploi et pers. se réinsérant dans la vie prof.	78%	61%	63%	17%	20%	24%	8%	15%	28%
Clients à conseiller et à informer	21%	14%	13%	8%	0%	0%	0%	4%	0%
Travailleurs indépendants	43%	26%	35%	5%	20%	14%	13%	19%	18%
Ressortissants de l'UE	68%	41%	31%	35%	12%	18%	5%	17%	12%
Personnes en regroupement familial	98%	81%	78%	71%	25%	6%	6%	5%	12%
Pers. admises à titre provisoire/réfugiés	97%	86%	90%	76%	19%	26%	9%	29%	29%
Tous les non-bénéficiaires de prestations (total, sans « missings »)	62%	42%	29%	21%	13%	15%	17%	17%	15%

Tableau 6 : déficits des non-bénéficiaires de prestations : estimations des conseillers en personnel, plusieurs réponses possibles (colonnes de droite), les valeurs maximales sont mises en évidence au sein des groupes représentatifs
Données : sondage sur les non-bénéficiaires de prestations, 30.6.2015, territoire AMOSA, n=651

Collaboration avec les ORP du point de vue des institutions hors autorités de l'emploi

Le thème de la collaboration avec les ORP a également été abordé dans le cadre des entretiens menés par AMOSA avec des experts d'institutions extérieures aux autorités de l'emploi (p. 28).

La collaboration avec les ORP et le travail avec les organismes de liaison entre les acteurs des différentes institutions ont été essentiellement bien évalués. Une amélioration est survenue en particulier au cours de ces dernières années.

Des propositions d'optimisation ont été avancées par les personnes interviewées sur les thèmes ci-après, bien que dans certains cantons interrogés, des approches et des processus correspondants sont déjà en place ; dans d'autres cantons en revanche, un véritable potentiel d'optimisation existe :

- davantage de transparence pour toutes les offres existantes des structures ordinaires au regard des critères de participation
- prise en compte intensifiée d'experts externes dans les conseils et les discussions de cas, ces experts étant également impliqués dans le cas (table ronde avec tous les acteurs concernés)
- développement de la formation initiale et continue des conseillers en personnel des ORP sur les thèmes de l'intégration des bénéficiaires de l'aide sociale ainsi que des personnes présentant un contexte de migration (relevant du domaine de l'asile)
- création de bureaux de conseil cantonaux interinstitutionnels pour les non-bénéficiaires de prestations en vue de clarifier les questions ayant trait à leur insertion individuelle sur le marché de l'emploi

Du point de vue des autorités du marché du travail, la répartition est au premier plan dans la collaboration avec les organismes tiers. Il s'agit d'adresser une attention particulière à l'employabilité des demandeurs d'emploi concernés car, dans le cas contraire, une inscription auprès d'un ORP n'est pas judicieuse pour le placement.

Évolution des mesures liées au projet

À l'occasion d'un congrès de mesures mené par AMOSA en novembre 2016, plus de 70 représentants des autorités du marché du travail, des autorités sociales, des offices AI, des autorités de migration/des organismes d'intégration, de l'orientation professionnelle ainsi que des représentants de la recherche universitaire (évaluation d'impact des mesures) et le SECO ont discuté toute une journée des résultats de ce projet AMOSA. En ateliers, des champs d'action conjoints ont été ébauchés sur la manière dont les autorités du marché du travail peuvent améliorer l'intégration sur le marché de l'emploi des non-bénéficiaires de prestations des groupes représentatifs AMOSA et optimiser la collaboration entre les acteurs dans l'intérêt de ces groupes cibles. Dans un autre atelier en plus petit comité, les bases de discussion établies lors du congrès de mesures en collaboration avec les coordinateurs de mise en œuvre des cantons AMOSA ont été développées afin d'obtenir des recommandations de mesures concrètes et réalisables pour les autorités du marché du travail.⁹

L'établissement d'une distinction entre les bénéficiaires de prestations et les non-bénéficiaires de prestations dans les groupes représentatifs examinés par AMOSA est complexe, car presque tous les groupes représentatifs comprennent des demandeurs d'emploi éligibles et non-éligibles, ce qui a apporté son lot de difficultés supplémentaires. Une approche globale, s'adressant aux groupes indépendamment du droit aux prestations d'assurance, est donc judicieuse pour développer des mesures. La viabilité du financement des éventuelles recommandations d'action constitue un autre défi aux mesures concrètes. Des mesures relatives au marché du travail destinées aux demandeurs d'emploi non-éligibles doivent être financées grâce à une participation financière des cantons ou même totalement par des sources externes, indépendamment de l'assurance-chômage, les marges de manœuvre sont donc limitées à cet égard. L'hétérogénéité des structures organisationnelles cantonales est finalement très importante, notamment parce que davantage d'organismes externes doivent être impliqués dans le travail avec les non-bénéficiaires de prestations. Cela implique que des recommandations d'action et leur mise en œuvre doivent être accordées judicieusement au niveau cantonal et abordées en conséquence de manière décentralisée sur le territoire AMOSA.

Dans l'ensemble, il est apparu que des activités ont été proposées avec succès pour les non-bénéficiaires de prestations ainsi que pour chaque groupe représentatif individuel (par ex. les personnes en fin de droit) dans de nombreux cantons, de sorte que le travail peut être poursuivi en ce qui concerne d'éventuelles mesures (cf. bonnes pratiques dans la gestion des non-bénéficiaires de prestations, p. 35). De plus, les résultats d'études existants servent de base au développement et à la mise en œuvre d'autres mesures sur le territoire AMOSA au-delà du projet.

Recommandations d'actions et idées de mesures

Le développement des recommandations d'actions pour le groupe des *actifs en cours de préavis* s'organise difficilement car la collaboration avec les demandeurs d'emploi est limitée à quelques – voire aucun – rendez-vous de conseils et la participation active des personnes concernées est nécessaire (peu de possibilités de sanction). En principe, les idées de mesures visent à promouvoir une inscription précoce de tous les demandeurs d'emploi auprès d'un ORP. L'inscription précoce est considérée comme positive pour un bon déroulement de la recherche d'emploi (par ex. en prévenant le chômage grâce à un nouvel emploi trouvé avant la fin du délai de résiliation) et pour la collaboration avec les conseillers en personnel ORP. Des idées concrètes visent à ce que le public soit davantage sensibilisé à une inscription précoce auprès d'un ORP (par ex. pour les événements avec les employeurs) et que le premier contact avec l'ORP soit organisé en toute simplicité et professionnalisme. Ainsi, les collaborateurs ORP, responsables de l'inscription des demandeurs d'emploi, pourraient être davantage sensibilisés aux possibilités et aux droits des non-bénéficiaires de prestations auprès des ORP.

Pour les *personnes ayant des problèmes de santé*, la collaboration entre les institutions participantes revêt une grande importance. Une gestion optimale des organismes de liaison globaux est également l'objectif des différentes idées de mesures. La transparence des cas devrait être améliorée pour éviter des doublons. De plus, des consultations communes doivent être renforcées dans le traitement des cas. Par ailleurs, les thèmes « matching » et qualification sont au centre de l'intérêt chez les personnes ayant des problèmes de santé. Les contacts avec les employeurs ont été en outre abordés

⁹ Les coordinateurs de mise en œuvre orchestrent au nom des autorités du marché du travail le processus d'implémentation des mesures et prennent part, si besoin, au lancement des projets liés.

en tant que champ d'action avec potentiel d'optimisation. D'une part, des postes de travail potentiels pour les personnes concernées sont de moins en moins nombreux, d'autre part, il y a souvent plusieurs interlocuteurs pour les employeurs au sein des différentes institutions impliquées dans le cas, ce qui complique la collaboration et les contacts réguliers.

Les priorités thématiques dans le groupe représentatif *personnes en fin de droit* sont l'évaluation du potentiel d'intégration professionnelle et les possibilités de qualification pour les personnes concernées. Il existe un consensus sur le fait que les ORP continuent à rester actifs après la fin de droit et s'efforcent d'intégrer ces clients sur le marché primaire du travail. Dans de nombreux cantons, il existe déjà des stratégies spécifiques à la gestion de ce groupe de personnes. Les recommandations d'action visent à améliorer les liaisons avec les autorités sociales jouant un rôle important dans ce cadre, car la fin de droit et la suppression des indemnités journalières sont liées à des défis administratifs et personnels pour les demandeurs d'emploi.

Le groupe des *personnes se réinsérant dans la vie professionnelle* a une présentation très hétérogène et le potentiel d'intégration professionnelle est aussi apprécié de manière très diverse. Ainsi, des personnes bien qualifiées se retrouvent avec des personnes aux qualifications beaucoup plus faibles. Des mesures envisageables visent à atteindre ces personnes précocement et à obtenir qu'elles se tournent vers le service de conseil, ce qui semble notamment judicieux au regard de l'exploitation du potentiel des inactifs hautement qualifiés dans le contexte de pénurie de main d'œuvre. L'organisation d'événements de groupe pour les personnes intéressées avec des employeurs et d'autres autorités constitue l'une des idées concrètes. En matière de conseils, il a été recommandé en pratique de mettre davantage l'accent sur les conseils de carrière et/ou professionnels ainsi que sur une intensification de la motivation et de la confiance en soi des personnes concernées. D'autres thèmes pour les demandeurs d'emploi de ce groupe représentatif sont le renforcement des compétences de candidature, et des informations sur l'offre de services pour la garde des enfants.

Pour les *personnes en regroupement familial*, la qualification et la certification (ultérieure) est au centre des recommandations d'actions. Souvent, une évaluation claire des potentiels est essentielle car ce groupe est composé à la fois de personnes peu qualifiées (par ex. des jeunes ayant immigrés tardivement) et de personnes très bien qualifiées (par ex. regroupement familial d'expatriés). Des idées concrètes de mesures portent sur l'implication des autorités de formation pour une partie des clients et sur l'exploitation ciblée du potentiel de la main d'œuvre dans ce groupe de demandeurs d'emploi.

Dans le groupe représentatif *réfugiés et demandeurs d'asile*, la collaboration entre les différentes autorités, les possibilités offertes aux personnes concernées de se qualifier ainsi que les contacts avec les employeurs sont d'importants points de coopération pour les options d'action. En principe, des stratégies d'intégration pour les personnes concernées devraient être définies le plus rapidement possible, avant l'inscription auprès d'un ORP. Du point de vue des autorités du marché du travail, parallèlement au travail avec les personnes concernées, la collaboration avec les employeurs est importante car ces derniers mettent à disposition les postes nécessaires. Dans ce contexte, une meilleure transparence dans les cas ainsi qu'une communication améliorée entre les différents acteurs sur le marché de l'emploi sont importantes. De plus, des dispositions administratives (par ex. procédure d'autorisation) peuvent être réduites et simplifiées dès lors qu'elles tombent dans le domaine de compétences des autorités du marché du travail.

Glossaire et bases de données

Cohorte des désinscrits parmi les demandeurs d'emploi

Des cohortes désignent des années ou des groupes d'années. Une cohorte de désinscrits comprend par exemple tous les demandeurs d'emploi s'étant désinscrits d'un ORP pendant une année donnée.

Mesures relatives au marché du travail (MMT)

Dans le cadre de la politique active du marché du travail, les demandeurs d'emploi ont à disposition des mesures et des programmes d'amélioration de leur capacité de placement et le maintien de leur employabilité. Ces instruments sont regroupés sous le concept de mesures relatives au marché du travail et sont financés par l'assurance-chômage. La palette comprend les mesures de formation, celles d'occupation, des aides à la formation et à l'intégration, le soutien à l'activité indépendante ainsi que les contributions aux frais de déplacement et de séjour quotidiens ou hebdomadaires.

LSE

Loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de services

LACI

Loi fédérale sur l'assurance-chômage obligatoire et les indemnités en cas d'insolvabilité (loi sur l'assurance-chômage)

Effectif des demandeurs d'emploi

L'effectif des demandeurs d'emploi comprend toutes les personnes inscrites à un ORP à un moment donné (par ex. à la fin du mois).

Délai cadre, perception de prestations et recherche d'emploi

La recherche d'emploi débute par l'inscription auprès d'un ORP et s'achève avec la désinscription. La perception de prestations d'assurance monétaires ne doit pas obligatoirement comprendre la même période. Pour bénéficier de ces prestations, un délai-cadre de deux ans est ouvert au cours duquel les personnes concernées peuvent prétendre à des prestations pour un droit donné. En règle générale, le début du délai-cadre désigne le début du chômage indemnisé tandis que l'inscription à l'ORP motive le début de la recherche d'emploi.

Demandeurs d'emploi et chômeurs enregistrés

Les demandeurs d'emploi enregistrés correspondent à tous les chômeurs et non-chômeurs inscrits auprès d'un ORP. Les chômeurs enregistrés sont des demandeurs d'emploi n'ayant pas de poste et pouvant être immédiatement placés. Les demandeurs d'emploi non-chômeurs enregistrés correspondent à toutes les personnes inscrites auprès d'un ORP mais qui ne sont pas directement disponibles pour débiter un nouvel emploi (par ex. fréquentation d'une mesure relative au marché du travail) ou qui ont un travail.

Sources de données

PLASTA – système d'information en matière de placement et de statistique du marché du travail (base de données sur le chômage du Secrétariat d'État à l'économie SECO). Pour le présent rapport, des données de demandeurs d'emploi de la cohorte des désinscrits de 2014 ont été analysées (près de 117 000 cas sur le territoire AMOSA). Parallèlement aux informations socio-démographiques, d'autres informations ont été évaluées, se rapportant aux mesures relatives au marché du travail ainsi qu'aux rendez-vous de conseils des demandeurs d'emploi auprès des ORP.

Sondages : dans le cadre du projet, AMOSA a mené un sondage auprès des conseillers en personnel des ORP relativement aux non-bénéficiaires de prestations (N=651) à l'aide d'un questionnaire. De plus, douze entretiens ont été réalisés avec des experts d'institutions extérieures aux autorités du marché du travail (par ex. aide sociale, assurance-invalidité, organismes d'intégration).

Organisation du projet

Donneurs d'ordre

Association des Offices Suisses du Travail, Conférence régionale de Suisse orientale (Office du travail du canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures, Office du travail du canton d'Appenzell Rhodes-Intérieures, Office de l'économie et du travail du canton de Glaris, Office de l'industrie, des arts et métiers et du travail du canton des Grisons, Office de l'économie et du travail du canton de Saint-Gall, Office du travail du canton de Schaffhouse, Office de l'économie et du travail du canton de Thurgovie, Office de l'économie et du travail du canton de Zurich)
Office de l'économie et du travail du canton d'Argovie
Office de l'économie et du travail du canton de Zoug

Comité de pilotage

Thomas Buchmann (présidence depuis juin 2016, chef de l'Office de l'économie et du travail, canton d'Argovie)
Edgar Sidamgrotzki (présidence jusqu'en mai 2016, ancien chef de l'Office de l'économie et du travail, canton de Thurgovie)
Walter Abderhalden (chef du département principal AC, Office de l'économie et du travail, canton de Saint-Gall)
Peter Näf (chef de l'assurance-maladie, canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures)

Direction du projet

Julia Casutt (cheffe AMOSA)
Angelo Wetli (chef adjoint AMOSA)
Flora Shkodra (stagiaire scientifique AMOSA)

Équipe du projet

Peter Brander (chef de projet intégration sur le marché du travail, Office de l'économie et du travail, canton d'Argovie)
Kerstin Büchel (Office du travail, canton de Schaffhouse)
Eugen Brunner (job coach, assurance-maladie, canton d'Appenzell Rhodes-Extérieures)
Urban Leuzinger (Office de l'économie et du travail, canton de Glaris)
Thomas Oegerli (collaborateur scientifique, service spécialisé en statistiques, canton de Saint-Gall)
Stéphane Ribeaud (chef ORP Lagerstrasse, Office de l'économie et du travail, canton de Zurich)
Marcel Schaer (chef des mesures relatives au marché du travail, Office de l'économie et du travail, canton de Thurgovie)
Nadia Stöckli (Département des mesures de qualification, Office de l'économie et du travail, canton de Zoug),
Agatha Thürler (collaboratrice coordination placement professionnel / responsable EURES, Office de l'industrie, des arts et métiers et du travail du canton des Grisons)

Rapports de travail

En plus du présent rapport final, le rapport sur le projet « *demandeurs d'emploi sans prestations au centre de l'attention du service public de l'emploi* » comprend les rapports de travail suivants :

Rapport de travail 1 :
Analyse de la situation : qui sont les non-bénéficiaires de prestations ?

Rapport de travail 2 :
Analyse des groupes représentatifs pertinents

Rapport de travail 3 :
Point de vue des experts hors autorités de l'emploi

Rapport de travail 4 :
Analyse du service public de l'emploi pour les non-bénéficiaires de prestations

Tous les rapports ainsi que les rapports finaux et de travail des anciens projets AMOSA sont consultables (en allemand) sur www.amosa.net.

Mentions légales

Mandataire et éditeur

Association des Offices Suisses du Travail
Conférence régionale de Suisse orientale

Contact / Source de perception

Observation du marché de l'emploi Suisse orientale, Argovie, Zoug et Zurich (AMOS

Office de l'économie et du travail du canton de Zurich
Walchestrasse 19
Case postale, 8090 Zurich

www.amosa.net

kontakt@amosa.net

Téléphone : 043 259 43 90

Rédaction

Julia Casutt, Angelo Wetli, Flora Shkodra

Conception et réalisation

medialink, Zurich

Photos

Impression

Bühler Druck, Schwerzenbach

© AMOSA

Zurich, mars 2017