

Le système d'information sur le marché du travail comme instrument de la politique active du marché du travail

Mentions légales

Directeur de la publication : InWEnt – Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH
Renforcement des Capacités et Développement International, Allemagne
Friedrich-Ebert-Allee 40
53113 Bonn, Allemagne
Téléphone +49 228 4460 - 0
Télécopie +49 228 4460 - 1776
www.inwent.org

Coopération Technologique, Développement de Systèmes
et Management dans la Formation Professionnelle
Division 4.01
Käthe-Kollwitz-Strasse 15
68169 Mannheim, Allemagne

Auteur : Silke Woltermann, Université de Göttingen
ISBN : 978-3-939394-09-9
Edition des textes : Melany Martin, Heidelberg
Maquette : Rendel Freude, Cologne
Graphism : Silke Woltermann, Université de Göttingen
Photos : Rendel Freude (titre), SOKRATES (page 4)
Date de publication : Février 2004 (version anglaise)
Traduction: Septembre 2007

Le système d'information sur le marché
du travail comme instrument de la politique
active du marché du travail



Sommaire

Mentions légales	02
Sommaire	05
InWEnt en bref.....	06
Introduction	07
La politique du marché du travail – Introduction.....	08
Qu'est-ce que le système d'information sur le marché du travail ?	09
Facteurs déterminants de l'emploi et rôle du SIMT.....	11
Les fonctions du SIMT	15
Formes d'organisation du SIMT.....	19
Mise en place d'un SIMT	21
Les services de l'emploi privés et à but non lucratif.....	26
Suivi et évaluation du SIMT	27
Conclusions.....	28
Bibliographie.....	29
Autres publications editées par InWEnt.....	31

InWEnt – Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH

InWEnt – Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH (Renforcement des capacités et développement international) SARL d'utilité publique pour le perfectionnement et le développement international – est synonyme de développement du personnel et organisationnel dans la coopération internationale. Les offres de la société s'adressent aux experts, aux cadres et aux décideurs du monde industriel, de la vie politique, de l'administration et de la société civile. InWEnt travaille à parts égales avec des partenaires dans les pays de développement, dans les pays de transformation et dans les pays industriels; ses actions atteignent chaque année environ 55 000 personnes.

Les programmes et mesures d'InWEnt visent à promouvoir les compétences de changement à trois niveaux différents: au niveau individuel – renforcer les compétences d'action; au niveau des entreprises, des organisations et des administrations – en augmenter l'efficacité; au niveau politique – améliorer les capacités d'action et de décision. Les instruments méthodologiques sont de conception modulaire et ils sont adaptés aux exigences respectives selon la solution préconisée. À côté d'un face – à – face, tel qu'on le crée pour des situations de formation, d'échange et de dialogue, les réseaux mis en place dans le cadre de l'enseignement électronique ont considérablement gagné en importance. Les partenaires d'InWEnt sont implantés à parts égales dans les pays en développement, dans les pays en transformation et dans les pays industriels.

Le gouvernement fédéral allemand, représenté par le Ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement, l'industrie allemande et les Länder sont sociétaires d'InWEnt.

InWEnt a été créée en 2002 suite à la fusion de la CDG – Carl Duisberg Gesellschaft (Société Carl Duisberg) et de la DSE – Deutsche Stiftung für internationale Entwicklung (Fondation allemande pour le développement international).

InWEnt – Internationale Weiterbildung und Entwicklung gGmbH

Friedrich-Ebert-Allee 40

53113 Bonn

Téléphone +49 228 4460-0

Télécopie +49 228 4460-1766

www.inwent.org

La Division 4.01 d'InWEnt est née de la fusion de deux sections spécialisées du Centre de Promotion des Métiers (ZGB) de la DSE. Elle a son siège à Mannheim. Sous le mot d'ordre « Management durable », ses travaux sont centrés sur les questions de la coopération technologique, et sur le développement et le management de systèmes dans le domaine de l'enseignement et de la formation techniques et professionnels. Ses programmes de dialogue et de perfectionnement s'adressent aux décideurs du secteur public et du secteur privé, aux jeunes cadres et aux multiplicateurs des systèmes de formation professionnelle.



Introduction

Depuis 2003, la division Coopération Technologique, Développement de Systèmes et Management dans la Formation Professionnelle d'InWEnt publie une série de documents sur la pratique quotidienne de la formation professionnelle. Le titre lui-même révèle l'intention de cette série (« Beiträge aus der Praxis der beruflichen Bildung » = pratique de la formation professionnelle). Une documentation technique, imprimée et sur support électronique, doit soutenir les programmes internationaux de développement des ressources humaines conduits par la division dans les domaines mentionnés.

Ces documents

- > proviennent des pays partenaires et tiennent compte de la demande et des situations spécifiques
- > seront testés avec et pour des experts de la formation professionnelle dans les pays partenaires, dans le cadre des programmes de formation correspondants orientés sur la pratique qui seront proposés et
- > dans la perspective d'un apprentissage global, seront améliorés et adaptés avant d'être publiés suivant les recommandations des partenaires ou les résultats des actions pilotes.

La division Coopération Technologique, Développement de Systèmes et Management dans la Formation Professionnelle applique les exigences du programme de perfectionnement d'InWEnt à ses propres produits dans les domaines

mentionnés : leur intérêt pratique pour les experts des systèmes de formation professionnelle dans les pays partenaires fait la qualité des ces produits.

À cette fin, nous saurions gré aux lecteurs et aux utilisateurs de cette série spéciale de nous faire part de leurs commentaires critiques et constructifs.

Ce manuel fait partie d'une série complète de documents réalisés et publiés par InWEnt, qui sont le résultat de séminaires et stages de perfectionnement organisés en coopération avec des organismes de formation professionnelle de différents pays. Il prend appui sur un séminaire organisé en Iran sur la politique du marché du travail et la formation professionnelle.

Ce séminaire a réuni, entre autres, des fonctionnaires supérieurs du ministère de l'Emploi et du ministère de l'Éducation nationale ainsi que des responsables politiques. Par leurs commentaires très utiles et en posant les bonnes questions, ils ont apporté une contribution inestimable au travail de Madame Silke Woltermann.

Coopération Technologique, Développement de Systèmes et Management dans la Formation Professionnelle, InWEnt, Mannheim, Allemagne

La politique du marché du travail – Introduction

Le travail est la principale source de revenu pour la plus grande partie de la population d'un pays. Le travail est aussi l'un des principaux facteurs de production dans tous les secteurs de l'économie. Le marché du travail coordonne l'attribution de revenus et l'attribution d'emplois comme moyens de production. Les distorsions sur le marché du travail ont donc des répercussions sur le bien-être d'une grande partie de la société.

Le chômage persistant a un coût, pour l'individu et pour la société. Lorsqu'ils perdent leurs moyens d'existence, certains risquent de tomber en-dessous du seuil de pauvreté. Les enfants, en particulier, pâtissent du chômage de leurs parents. Le chômage de longue durée conduit à la perte de capital humain et provoque des problèmes psychologiques et il n'est pas rare que les chômeurs de longue durée sombrent dans la dépression.

Le déséquilibre entre l'offre et la demande pose d'autres problèmes pour la croissance de l'économie. La productivité d'un travailleur, donc de l'entreprise, est amoindrie si les compétences de ce travailleur ne sont pas celles qui sont requises pour l'emploi occupé ou s'il n'a pas un niveau d'éducation et de formation suffisant pour être performant. Les personnes très qualifiées qui ne trouvent que des emplois peu qualifiés sont également moins productives, car elles sont d'une certaine manière sous-employées. Lorsque l'offre et la demande sont mieux appariées, non seulement la productivité est plus grande mais encore, le travailleur et l'employeur ont tendance à être plus satisfaits, donc la durée de l'emploi augmente. La rotation du personnel diminue donc et, par voie de conséquence, la perte de compétences et le coût de recrutement de main-d'œuvre sont moins élevés.

Les causes des distorsions des marchés du travail sont multiples. Nous n'en énumérerons ici que quelques-unes, qui comptent parmi les plus importantes :

- > absence d'informations sur les emplois vacants,
- > absence d'informations sur les compétences exigées par les employeurs,
- > manque de correspondance entre l'offre et la demande,
- > discrimination,
- > niveaux inadéquats de réglementation du marché du travail.

L'État peut contribuer activement à améliorer le fonctionnement du marché du travail par l'intermédiaire de la politique d'emploi. Il a à sa disposition différents instruments qui lui permettent d'améliorer l'efficacité de la recherche d'un emploi en termes de coût, de rapidité et de concordance de l'offre et de la demande. Comme pour d'autres marchés, l'information est un facteur essentiel du bon fonctionnement du marché du travail. Des services d'intermédiation, par exemple un système d'information sur le marché du travail (SIMT), abaissent le coût de la recherche d'un emploi et de personnel, pour les travailleurs comme pour les employeurs, en améliorant le flux d'informations entre demandeurs et offreurs sur les emplois disponibles et les compétences demandées. Un système d'information sur le marché du travail (SIMT) est également nécessaire pour réunir des informations sur le marché du travail, dont les pouvoirs publics ont besoin pour formuler une politique du marché du travail qui soit adéquate. Une fois que la politique est mise en œuvre et que les structures institutionnelles ont été créées, des informations sur le marché du travail sont nécessaires pour suivre et évaluer la politique et le travail des institutions.

Étant donné que les structures et les problèmes du marché du travail varient d'un pays à l'autre, il faut adapter les fonctions et la forme du SIMT aux besoins et aux exigences du pays. Il n'y a donc pas de modèle unique de SIMT optimal.

L'objectif de cette brochure est de donner une idée générale des fonctions et des possibilités du système d'information sur le marché du travail.

Qu'est-ce que le système d'information sur le marché du travail ?

Le SIMT est un instrument de politique active du marché du travail, qui consiste à recueillir des informations sur le marché du travail, à les évaluer et à les communiquer aux demandeurs d'emploi et aux employeurs. Il poursuit les objectifs stratégiques suivants :

- > visibilité nationale de l'offre et de la demande sur le marché de l'emploi et celui de la formation professionnelle
- > accès rapide aux offres et aux demandes d'emploi, accélération du processus d'appariement grâce à la rapidité d'accès aux offres et aux demandes d'emploi pour les employeurs et pour les demandeurs d'emploi
- > utilisation de tous les moyens disponibles pour soutenir le fonctionnement du marché du travail
- > transmission simple et sans formalités administratives des offres et des annonces.

La figure 1 représente un marché du travail optimal, avec un flux d'informations sans failles entre les demandeurs d'emploi, les employeurs à la recherche de personnel et les institutions proposant des formations et des programmes de qualification. Le flux d'informations est optimal lorsque chacune de ces trois parties prenantes est informée entièrement et immédiatement sur l'offre et la demande des deux autres (et lorsque les salaires sont immédiatement ajustés – mais la flexibilité des rémunérations n'entre pas dans le cadre d'application du SIMT et elle ne sera donc pas commentée ici). Ce marché du travail idéal n'existe dans aucun pays du monde. Au contraire, on constate que le flux d'informations laisse à désirer et, comme le montre la figure 2, à sens unique. Un système d'information sur le marché du travail peut réduire le déficit d'information en identifiant les canaux d'information bloqués et en fournissant les informations qui manquent (voir figure 3).

Pourquoi le SIMT est-il important ?

Le SIMT aide à réduire le déficit d'information sur le marché du travail, afin d'améliorer le fonctionnement de ce marché :

- > s'ils ne sont pas informés sur les possibilités d'emploi, les chômeurs risquent de rester chômeurs;
- > si on n'est pas informé sur les métiers, il se peut que l'on s'oriente vers un métier qui n'est pas demandé;
- > si on trouve un emploi, le revenu augmente et, par voie de conséquence, le bien-être de la société en général augmente;
- > si on choisit le bon métier et si les entreprises trouvent le personnel dont elles ont besoin, la productivité augmente.

Figure 1 Le marché du travail optimal

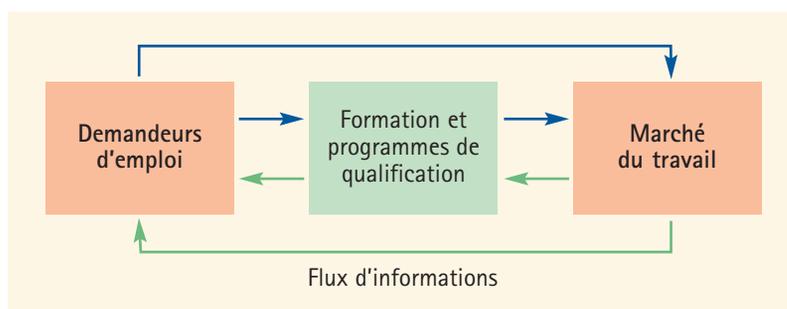
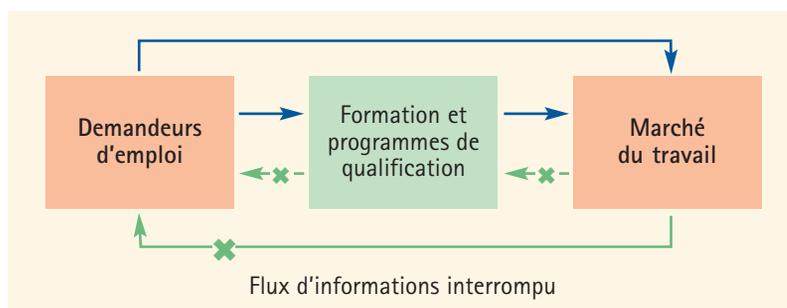


Figure 2 Le marché du travail avec déficit au niveau de l'information



Le SIMT parmi les instruments de la politique du marché du travail

La politique du marché du travail est un instrument dont dispose le gouvernement pour influencer le fonctionnement du marché de l'emploi en réduisant les distorsions. Elle conduit à un marché de l'emploi flexible, capable de s'adapter en temps voulu aux changements au niveau de la demande, et elle diminue le coût social du chômage.

On peut distinguer deux formes principales de politique du marché du travail (figure 4). La première englobe certains instruments comme le SIMT, qui exercent une influence active sur le flux d'informations, donc sur le processus d'appariement. Les programmes de formation et de qualification et les programmes d'emplois subventionnés sont deux autres types d'instruments de cette forme de politique du marché du travail, appelée politique active du marché du travail.

À la différence des instruments actifs, les instruments passifs ont pour but d'empêcher les chômeurs de tomber en-dessous du seuil de pauvreté et de permettre par des aides une recherche d'emploi plus efficace. Dans certains pays, ces allocations sont versées par la caisse d'assurance chômage; dans d'autres, elles sont combinées à des programmes d'assistance. Dans d'autres enfin, aucun de ces programmes n'existe et parfois, le système de sécurité sociale assume les fonctions des instruments de la politique passive du marché du travail.

Figure 3 Fonctions du SIMT

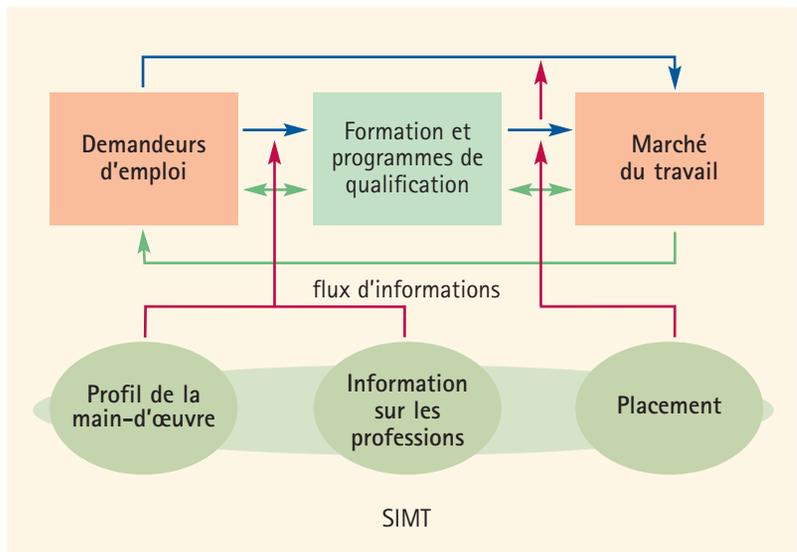
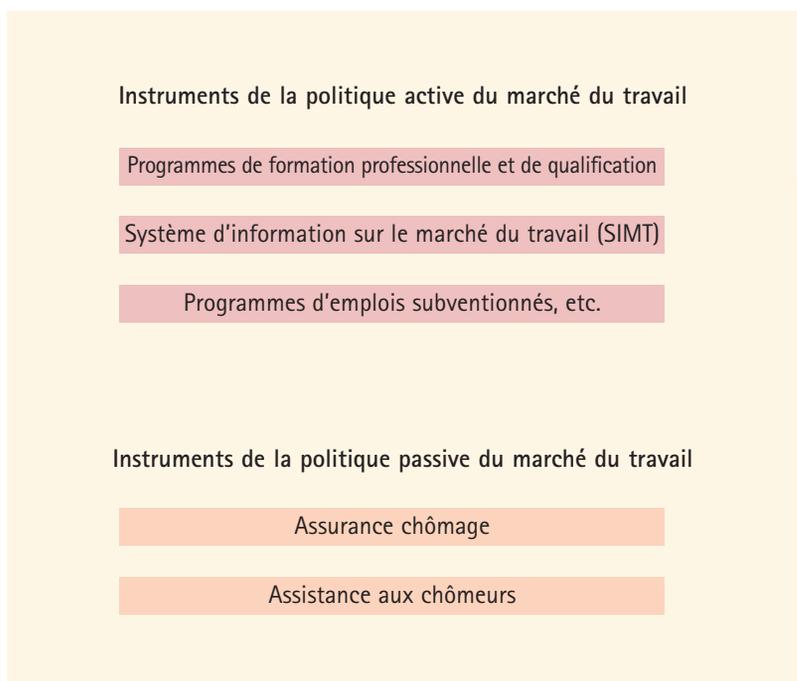


Figure 4 Les instruments de la politique du marché du travail



Facteurs déterminants de l'emploi et rôle du SIMT

Le niveau d'emploi et son taux de croissance dépendent d'un grand nombre de facteurs déterminants différents. Les principaux sont présentés dans la figure 5, page suivante. En réalité, il y a beaucoup plus de canaux d'impact entre les facteurs énumérés, mais pour plus de clarté, seuls les liens essentiels sont présentés ici. Pour la même raison, le marché financier, avec sa fonction importante, qui consiste à donner accès aux crédits aux investisseurs, ne figure pas dans ce tableau. Il joue néanmoins, bien entendu, un rôle important pour la création d'emplois, dans la mesure où il est impliqué dans la création de nouvelles entreprises et l'adaptation des structures des secteurs de l'économie aux changements dans les structures de la demande sur les marchés nationaux et internationaux des biens et des services.

Structure et flexibilité du marché du travail

Un marché du travail est flexible lorsque la structure des salaires et celle des compétences s'adaptent aux changements dans la demande de main-d'œuvre résultant des changements dans la demande de biens et de services produits par cette main-d'œuvre. Il est capital que le marché du travail soit flexible pour que la main-d'œuvre puisse être affectée en douceur, sans périodes de chômage prolongées ni baisse de productivité. Les rigidités sur le marché du travail peuvent provenir de son organisation.

La structure du marché du travail contribue pour beaucoup à sa **flexibilité** et joue donc un rôle important dans le développement du taux d'emploi. Elle est, d'une part, déterminée par des facteurs d'ordre juridique, notamment par la **réglementation du marché du travail** et par le code du travail. Cette réglementation peut inclure la **législation** relative au salaire minimum, aux horaires et aux indemnités de licenciement. Par exemple, les coûts sociaux – pauvreté et faim – augmenteront si le salaire minimum fixé par la loi est trop bas ; le nombre d'emplois pour les travailleurs peu ou non qualifiés diminuera s'il est trop élevé. La réglementation relative aux **coûts non salariaux du travail**, tels que les cotisations obligatoires à la sécurité

sociale et l'impôt sur la masse salariale, a également un impact sur la flexibilité du marché du travail. Des coûts non salariaux élevés auront tendance à freiner la création d'emplois. L'impact de la réglementation est alors fonction du degré de son application et de la possibilité pour les salariés et pour les employeurs de faire valoir leurs droits devant les tribunaux du travail ou d'autres institutions responsables.

Le **degré de syndicalisation** est un autre facteur affectant la flexibilité du marché du travail. Les syndicats jouent un rôle important dans l'amélioration des conditions de travail et de la sécurité d'emploi pour leurs adhérents. D'autre part, les salaires négociés peuvent dans certains cas renforcer les rigidités salariales et diminuer la flexibilité du marché du travail.

L'impact du SIMT sur les structures et la flexibilité

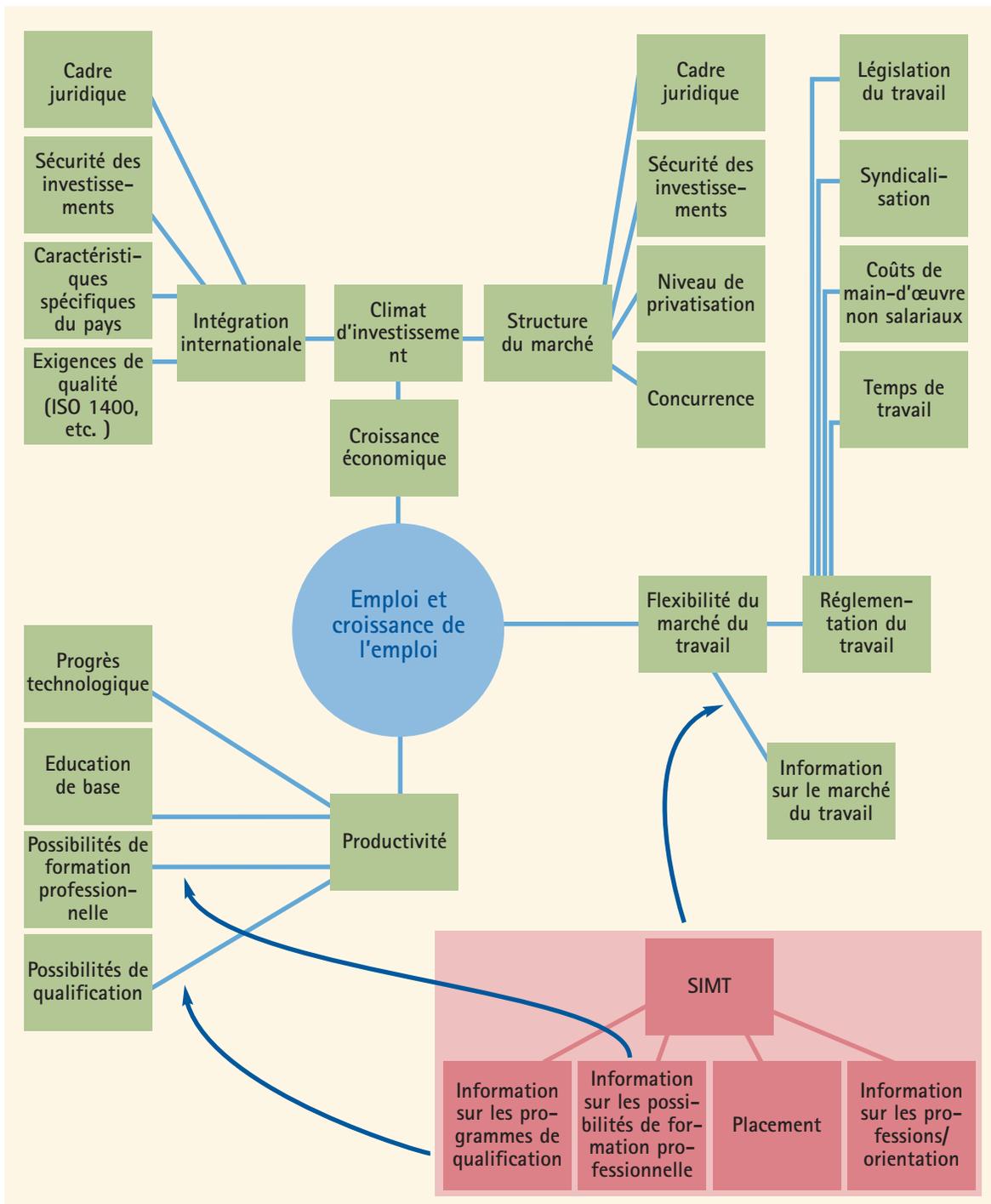
Le SIMT a un impact positif sur le flux d'informations à l'intérieur du marché du travail, car les informations qu'il collecte et évalue sont communiquées à toutes les parties prenantes. Il n'a pas d'effet régulateur direct, mais en fournissant des informations, il peut induire indirectement des changements visant à améliorer le fonctionnement du marché du travail.

Croissance économique

Le niveau et le taux de croissance de l'emploi dépendent également de la croissance économique générale d'un pays. Lorsque la demande de biens et de services augmente, la demande de main-d'œuvre augmente aussi.

La croissance elle-même est influencée par divers facteurs. L'un d'eux est l'attractivité du marché national pour les investisseurs. Un marché permettant et encourageant l'activité privée et offrant un cadre légal est ici d'une importance capitale. Des lois exécutoires réglementant les droits de propriété, la fiscalité et les activités des partenaires du marché sont des gages de sécurité pour les investisseurs. Le degré de libéralisation du marché et de privatisation influe sur le niveau de concurrence et, par voie de conséquence, sur la productivité des entreprises. Les

Figure 5 Facteurs affectant le taux et la croissance de l'emploi



profits des entreprises les plus productives sont plus élevés et ces entreprises ont tendance à s'étendre et à créer davantage d'emplois. Elles investissent aussi dans de meilleures technologies de production et leur demande de personnel plus qualifié, donc mieux rémunéré, augmente.

Le niveau d'intégration internationale est un autre facteur de croissance économique important. Les pays mieux intégrés attirent davantage les investisseurs étrangers directs et ont tendance à accueillir davantage de co-entreprises. L'attractivité d'un pays pour le commerce et les investissements internationaux est fonction, comme pour les investissements nationaux, de la législation, qui détermine la sécurité des investissements, et de sa force exécutoire. Les caractéristiques spécifiques du pays, comme les infrastructures existantes, le climat et d'autres facteurs géographiques, ont elles aussi leur importance. Le niveau éducatif de la main-d'œuvre est un autre facteur important, en particulier compte tenu des exigences de qualité croissantes au niveau international avec, par exemple, la certification ISO 14000.

Productivité

Comme nous y faisons allusion plus haut, plus les entreprises sont productives, plus elles sont compétitives. Elles peuvent vendre leurs produits sur davantage de marchés et en vendre plus. Des profits plus élevés conduisent à une expansion de la production et permettent d'investir dans de meilleures technologies de production et, pour les grandes entreprises, dans la recherche et le développement. De meilleures technologies exigent des travailleurs mieux formés ; la demande de personnel plus qualifié augmente donc. La qualité de la main-d'œuvre est déterminée par la qualité de l'enseignement primaire et secondaire de base et par les possibilités de formation technique et professionnelle et les programmes de qualification proposés ainsi que par leur qualité.

L'impact du SIMT sur la productivité

Avec le SIMT, les étudiants, les personnes en formation, les chômeurs et les actifs sont informés sur les nouveaux métiers, les compétences qu'ils requièrent, donc sur les exigences au niveau de l'offre et sur leur évolution. Il faudrait que le SIMT informe également sur les possibilités de formation professionnelle et les programmes de qualification. Il peut en outre aider les individus à trouver leur profil professionnel personnel

Le cercle vicieux d'un faible niveau de compétence et d'une rotation excessive du personnel

Dans beaucoup de pays, la rotation de la main-d'œuvre peu et non qualifiée est très élevée. Ce problème conduit à un cercle vicieux : l'accumulation de capital humain sera inférieure à la moyenne si un groupe donné de travailleurs a tendance à changer souvent d'emploi. Il y a à cela plusieurs raisons. S'ils ne restent que peu de temps dans un emploi, ils ont moins de temps pour comprendre tous les processus de travail. Et une partie des compétences qu'ils acquièrent sont spécifiques de l'entreprise et elles ne leur serviront probablement pas dans l'emploi suivant. En outre, ils ne peuvent pas toujours établir des contacts sociaux favorisant le flux d'informations et leur permettant d'apprendre plus en moins de temps. Quant aux employeurs, ils hésiteront à former et qualifier ces travailleurs, car ils présument qu'ils quitteront l'entreprise peu après ou même pendant la formation. Les travailleurs non qualifiés sont toujours les premiers à être licenciés en cas de problèmes économiques et d'ajustement de la production, car ce sont eux qui sont les moins coûteux en termes de coûts d'embauche et de licenciement. Dès qu'un employeur investit dans un travailleur, le coût de licenciement augmente, car il doit payer de nouveau pour former un nouveau travailleur.

Il est donc peu probable que les personnes peu qualifiées bénéficient d'une formation et le risque d'être licenciées est donc plus grand. Les travailleurs peu qualifiés sont enfermés dans un cercle vicieux : du fait qu'ils ont peu de chances d'améliorer leur compétence, ils sont voués aux emplois précaires, où ils ne reçoivent qu'un minimum de formation ou aucune formation.

de manière qu'ils puissent choisir un métier correspondant à leurs compétences et à leur penchants. Ce service-conseil a un impact important sur la satisfaction au travail, donc sur la rotation de la main-d'œuvre, la productivité et le niveau de chômage.

Qu'est-ce que le chômage ?

Les définitions et les critères de définition du chômeur sont multiples.

Pour l'économiste :

» Toute personne qui ne travaille pas mais voudrait travailler pour un salaire correspondant au salaire en vigueur sur le marché. « (Ehrenberg, 2000, p. 560)

La plupart des statistiques officielles, l'OIT et la Banque mondiale ont, eux, une approche plus pragmatique du chômage :

» Toute personne sans travail au moment du sondage (parfois le mois précédent ou la semaine précédente), mais qui recherche activement un emploi. „Il arrive parfois que tout le monde ne soit pas d'accord sur la signification du terme » activement « .

Qu'est-ce que le SIMT peut faire et qu'est-ce qu'il ne peut pas faire ?

Pour évaluer tout le potentiel d'application du SIMT, il importe de connaître les causes du chômage et les différents types de chômage qui en résultent.

Les types de chômage

On peut distinguer différents types de chômage :

1. Le chômage frictionnel

est dû au dynamisme des marchés du travail et à l'imperfection des flux d'informations. On peut avoir ce type de chômage même en période de plein emploi,

parce que le marché du travail est dynamique, et que le réajustement demande un certain temps. Le chômage frictionnel est normalement plutôt de courte durée.

2. Le chômage structurel

est dû à des changements dans les schémas de la demande de main-d'œuvre, par exemple il survient lorsque de nouvelles industries émergent ou que des industries existantes disparaissent, créant des déséquilibres persistants entre la demande et l'offre de main-d'œuvre. Il y a deux types différents de chômage structurel :

- > le chômage sectoriel, qui survient lorsque la demande et l'offre de compétences dans un secteur ne concordent pas et lorsque le coût d'acquisition des compétences nécessaires est élevé ;
- > le chômage régional, qui survient lorsque des chômeurs résidant dans une région ne sont pas au courant des emplois vacants dans une autre région et lorsque le coût financier d'un déménagement ou le coût psychologique dû à l'éloignement de la famille, des amis et de la communauté sont élevés.

3. Le chômage cyclique (insuffisance de la demande)

se produit lorsque un déclin de la demande globale de biens et de services sur les marchés conduit à une baisse de la demande globale de main-d'œuvre. Moins les salaires sont flexibles, plus l'effet de cette récession est marqué.

Pour quel type de chômage le SIMT est-il utile ?

Le SIMT peut réduire à court terme le chômage frictionnel et structurel régional en fournissant des informations sur les emplois vacants et en améliorant ainsi l'appariement.

À moyen et long terme, des informations sur les changements dans la demande et sur les nouvelles compétences exigées par les nouveaux secteurs de l'industrie ou les nouvelles entreprises de services peuvent contribuer à réduire le chômage structurel de type sectoriel. L'information sur les formations professionnelles et les programmes de qualification

et l'évaluation des profils d'emploi individuels sont d'autres moyens de réduire le coût de l'adaptation à la demande pour l'individu. Avec d'autres instruments de la politique du marché du travail, comme les bourses de formation ou les aides au déménagement, le SIMT peut accroître la mobilité de la main-d'œuvre et réduire le chômage structurel.

La prédominance du chômage cyclique n'est pas due à un manque d'information sur les postes vacants qui ne peuvent pas être pourvus ou au fait que les compétences existantes ne correspondent pas au profil de ces postes, mais à une baisse de la demande générale sur le marché des produits et à la rigidité des salaires. Dans ce cas, le SIMT n'a aucune influence sur le taux de chômage. Ici, des mesures gouvernementales visant à améliorer la performance économique ou une réduction du temps de travail, plutôt que la

suppression d'emplois par les employeurs, sont préférables pour freiner la montée du chômage.

Le SIMT peut-il créer de l'emploi ?

Les services d'intermédiation de l'emploi comme le SIMT peuvent améliorer notablement le flux d'informations sur le marché du travail et remplir ainsi un certain nombre de fonctions utiles, mais ils ne peuvent pas générer eux-mêmes de l'emploi. Si dans un pays, le chômage est entièrement de type cyclique, s'il n'y a pas d'emplois vacants à cause d'une grave récession, le SIMT n'a pas le pouvoir de s'attaquer à ces problèmes économiques sous-jacents. Dans ce cas, d'autres instruments destinés à stimuler la croissance, réduire les rigidités salariales ou réformer une réglementation du marché de l'emploi peut-être trop restrictive, sont souvent plus efficaces pour trouver des issues à la crise de l'emploi.

Les fonctions du SIMT

Le SIMT peut avoir différentes fonctions, qui dépendent des exigences du marché du travail national. Généralement, ces fonctions sont les suivantes :

- > améliorer le placement et l'appariement de l'offre et de la demande.
- > informer sur les professions et la formation.
- > aider les gens à développer un profil professionnel et acquérir les compétences nécessaires pour rechercher et postuler un emploi.
- > collecter et évaluer les informations dont le gouvernement a besoin pour formuler la politique du marché du travail et identifier des groupes focaux.

La fonction de placement et d'appariement de l'offre et de la demande du SIMT

Le placement est l'une des principales fonctions d'intermédiation assumées par le SIMT. En centralisant les informations, le SIMT permet aux employeurs comme aux chômeurs d'accéder rapidement aux informations sur le marché du travail :

- > Les personnes à la recherche de travail peuvent consulter les offres d'emplois et s'informer sur les exigences des emplois proposés.
- > Les employeurs ont accès aux informations sur les demandeurs d'emploi et sur leurs compétences personnelles.

Pour que le service de placement soit efficace, il faut une base de données contenant des informations sur les emplois vacants et sur le profil professionnel des demandeurs d'emploi. Les données doivent être les plus récentes possible. Plus il y a d'offres d'emplois et de demandeurs d'emploi dans la base de données, qui doit donc couvrir toutes les régions, plus l'appariement sera efficace car plus les chances de trouver le travailleur convenant pour l'emploi proposé sont grandes. La tenue à jour de la base de données représente beaucoup de travail, mais elle est capitale pour que le service de placement fonctionne. En outre, le personnel qui se sert de la base de données doit savoir comment s'y pren-

dre pour trouver les bons appariements. Si la base de données est mal entretenue, et si les informations qu'elle contient sont obsolètes, invalides ou erronées, les employeurs renonceront à continuer à lui transmettre leurs offres d'emplois et les demandeurs d'emploi renonceront à faire appel à ce service.

Amélioration du flux d'informations

Le SIMT est bien placé pour collecter les données du marché du travail et les évaluer, car il offre une plateforme centrale où l'on peut proposer ses services et informer sur ses compétences, et où les employeurs peuvent signaler les emplois vacants et informer sur les conditions de travail, les exigences et les compétences demandées. Dans les pays où il n'y a pas d'enquête nationale sur l'emploi, le SIMT peut être la principale source d'information sur l'emploi.

La centralisation de la collecte des informations et de leur diffusion réduit les coûts de la recherche de personnel pour les employeurs et de la recherche d'emploi pour les demandeurs. Il faut toutefois pour cela que ces informations soient facilement accessibles. Il est donc très important, pour que le SIMT soit accepté par les demandeurs d'emploi comme par les employeurs, de tenir compte des différentes possibilités d'accès. Différents canaux d'information sont présentés plus en détail dans la description des formes d'organisation du SIMT.

Informations générales sur les professions

Le service de placement est le plus efficace pour les demandeurs d'emploi qui ont déjà travaillé, ont probablement suivi une formation approfondie pour cette activité et souhaitent continuer à exercer le même métier. Pour d'autres groupes de demandeurs d'emploi comme les jeunes adultes en revanche, le genre de métier qu'ils souhaitent exercer est beaucoup moins évident. Ces personnes doivent d'abord identifier le domaine dans lequel elles aimeraient travailler. Pour ce faire, elles ont besoin d'informations plus générales sur les professions qui peuvent leur assurer un avenir générateur de revenu. Elles doivent pouvoir trouver des réponses à ces questions :

- > quelles sont les exigences d'une profession spécifique et quelles sont les compétences nécessaires pour exercer cette profession ?
- > quelles professions sont accessibles quand on a un niveau éducatif donné ?
- > quel est le niveau des salaires dans différents secteurs ?
- > quels secteurs de l'économie sont en croissance et offrent donc de bonnes perspectives d'emploi ?
- > quels sont les nouveaux domaines d'activité et les nouveaux métiers, par exemple dans le secteur des services ou celui des technologies de l'information ?

Après s'être informés sur les professions en général, les demandeurs d'emploi ont normalement besoin d'informations supplémentaires sur les possibilités d'acquérir les compétences requises pour les métiers spécifiés. Cela nous conduit à un autre type d'information que le SIMT devrait fournir : des informations sur la formation professionnelle et les programmes de qualification.

Informations sur la formation et l'enseignement professionnels

Le chômage persistant des jeunes est un problème qui se pose dans beaucoup de pays, et le taux de chômage des jeunes est souvent beaucoup plus élevé que celui des adultes. Dans quelques pays, cela ne se voit pas à première vue, car beaucoup de jeunes acceptent des emplois non ou peu qualifiés dans le secteur informel (O'Higgins, 2001).

Le SIMT a donc ici une fonction importante, qui consiste à informer sur les possibilités de formation professionnelle, par exemple sur les formations proposées par des organismes publics ou privés. Ce type de service s'adresse généralement aux jeunes adultes et à toutes les personnes qui souhaitent se présenter pour la première fois sur le marché du travail. Il s'adresse aussi, parfois, aux personnes qui exerçaient un métier qui n'est plus demandé et souhaitent s'orienter vers une profession totalement différente et ont pour cela besoin d'informations sur les possibilités de formation professionnelle.

Outre des informations générales sur les professions, les jeunes et les nouveaux venus sur le marché de l'emploi ont besoin d'informations sur les moyens d'accès à ce marché :

- > informations sur les établissements d'enseignement professionnel
- > informations sur les cours de formation professionnelle publics
- > informations sur les entreprises offrant des débouchés aux débutants
- > informations sur les professions existant à différents niveaux éducatifs
- > conditions à remplir pour pouvoir exercer la profession choisie.

Informations sur les programmes de qualification

Les chômeurs qui ont déjà travaillé auront peut-être des besoins particuliers pour pouvoir retrouver un emploi :

- > si leur métier n'est plus demandé,
- > s'ils ne peuvent plus exercer leur ancien métier pour des raisons de santé,
- > s'ils sont en chômage depuis longtemps et doivent réactiver leurs compétences.

Les informations sur les programmes de qualification et les organismes de formation publics et privés qui proposent ce genre de programmes aident ces demandeurs d'emploi à améliorer leurs chances de se réinsérer. Ce groupe de demandeurs d'emploi a généralement aussi d'autres questions, à savoir :

- > quels programmes de qualification conviennent pour quels types de professions ?
- > quels programmes de qualification y-a-t-il pour différents niveaux éducatifs ?
- > dans quels secteurs y a-t-il une demande de main-d'œuvre ?
- > quelles conditions faut-il remplir pour accéder à la formation ?
- > quand est-on éligible aux programmes financés par l'État ?

Étant donné l'accélération constante du progrès technologique, il est de plus en plus important d'informer sur les possibilités de formation et les programmes de qualification. De nos jours, il est illusoire de penser que l'on pourra exercer durant toute sa vie active le métier que l'on a appris sans suivre de formation continue. De plus, la mondialisation accroît la volatilité des marchés et les changements au niveau de la demande de biens et de services sont plus importants et parfois moins prévisibles. Ces fluctuations conduisent à de plus grands changements structurels dans la demande nationale de main-d'œuvre allant de pair avec l'entrée des entreprises sur les marchés et leur retrait. La capacité de s'adapter relativement rapidement aux changements dans la demande de compétences diminue le risque de chômage et les pertes sociales.

Développement de profils d'emploi et compétences dans le domaine de la recherche d'un emploi

Développement de profils d'emploi

Les jeunes en particulier, mais aussi les personnes qui ont déjà une expérience professionnelle, ont peut-être besoin d'être guidés pour trouver le métier qui peut leur convenir :

- > d'être aidés à déterminer leurs compétences personnelles,
- > d'être aidés à déterminer ce qui les intéresse,
- > d'être informés sur différents métiers.

Pour les adolescents qui sont encore à l'école, une première évaluation des aptitudes, des compétences et des centres d'intérêt peut les aider à choisir leur orientation et leur parcours scolaires en fonction de leur profil professionnel personnel. En particulier dans les régions où les écoles secondaires sont difficilement accessibles, l'information sur les internats et les possibilités pour les élèves doués d'obtenir des bourses est un facteur important de développement de la région. Les informations sur les professions destinées aux adolescents devraient comporter un aperçu général et des informations sur la formation

professionnelle. Dans certains pays, comme l'Iran, il est prévu de mettre en place dans les écoles primaires et secondaires des cours obligatoires sur l'emploi et les professions. Les jeunes qui ont achevé leur scolarité et les décrocheurs ont pour leur part besoin de conseils sur les possibilités de formation professionnelle.

Les demandeurs d'emploi qui ont exercé des métiers aujourd'hui obsolètes ou les personnes qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas continuer à exercer leur profession actuelle peuvent avoir besoin de conseils afin de déterminer vers quelle profession ils peuvent s'orienter. Il suffit parfois d'acquérir un complément de qualifications pour pouvoir occuper un emploi en rapport avec son ancien métier. D'autres personnes devront se recycler entièrement. Les migrants et les réfugiés doivent faire l'objet d'une attention particulière, car ils peuvent être handicapés par la barrière de la langue, des systèmes d'enseignement et des diplômes différents et par d'autres obstacles.

Compétences dans le domaine de la recherche d'un emploi

Les demandeurs d'emploi n'ont pas seulement besoin d'informations, il faut aussi souvent leur montrer comment s'y prendre pour chercher du travail et postuler un emploi. Ici, des informations et de l'aide peuvent leur être fournies pour

- > apprendre à utiliser Internet pour rechercher un emploi
- > rédiger une lettre de motivation et un CV
- > s'entraîner aux techniques d'entretien.

Les agences pour l'emploi et les « job centers » peuvent indiquer où rechercher un emploi, apprendre aux demandeurs d'emploi à utiliser les bibliothèques et à répondre aux annonces dans les journaux ou sur Internet. Si une grande partie du SIMT s'en remet à l'information informatisée disponible via Internet, des cours de base sur l'utilisation d'Internet et des bases de données électroniques sont très utiles.

Informations destinées aux employeurs

Le SIMT est une source d'information tout aussi précieuse pour les employeurs si la base de données est bien tenue à jour. Les informations sur le profil professionnel des demandeurs d'emploi leur permettent de rechercher les candidats qualifiés pour les emplois qu'ils proposent. Les agences pour l'emploi proposent parfois aux entreprises de procéder à une présélection, ce qui réduit les coûts de recrutement pour elles.

Les employeurs peuvent également trouver dans le SIMT des informations générales sur le développement de différents secteurs et de différentes professions ainsi que sur les organismes publics et privés proposant une formation professionnelle et des stages de qualification. En envoyant leurs salariés suivre ces cours ou en organisant des formations internes, ils peuvent accroître la productivité de leur entreprise, ce qui peut conduire par la suite à la création d'emplois.

Informations pour la formulation de la politique du marché du travail

Avec la collecte d'informations sur le marché du travail en général et sur les professions et l'emploi dans les différents secteurs en particulier et leur évaluation, le gouvernement dispose d'une bonne base d'information pour identifier

- > les groupes cibles qui ont plus de difficultés à s'insérer sur le marché du travail que d'autres,
- > les secteurs où la demande de travailleurs qualifiés n'est pas satisfaite,
- > les effets contreproductifs de la législation du travail et de la politique du marché du travail,
- > l'évolution générale des indicateurs de l'emploi comme, entre autres, le taux de chômage, les bénéficiaires des prestations de chômage, les niveaux d'éducation et de formation et la demande de personnel dans différents secteurs

Les connaissances tirées de l'évaluation de ces informations sur le marché du travail facilitent la formulation et la mise en œuvre d'une politique du marché du travail efficace et la réforme de la réglementation et des institutions peu performantes.

Formes d'organisation du SIMT

Les demandeurs d'emploi ne constituent pas un groupe homogène et chaque individu peut avoir besoin de types d'information différents. Certains sont déjà bien informés et cherchent uniquement les offres d'emploi. Souvent, ils n'ont pas besoin de beaucoup d'aide et savent se servir d'Internet et faire des recherches dans les bases de données électroniques ou les bibliothèques. D'autres ont besoin de conseils plus approfondis.

Certains canaux d'information sont moins accessibles à certains groupes de demandeurs d'emploi, en particulier si des compétences particulières, par exemple dans le domaine des technologies de l'information, sont nécessaires pour pouvoir faire des recherches. Parfois même, les compétences en lecture sont insuffisantes. Les pays disposant d'un SIMT proposent donc généralement différents moyens d'information pour répondre aux besoins divers des demandeurs d'emploi, des employeurs et des pouvoirs publics.

La plupart des SIMT intègrent trois grands canaux d'information :

- > SIMT informatisé
- > bibliothèques d'information sur les professions
- > conseil et orientation individuels.

Les différentes fonctions, les types de services et les groupes cibles de chacun de ces canaux sont décrits en détail dans les sections suivantes. Les conditions requises pour la mise en œuvre de ces canaux sont examinées au chapitre suivant.

SIMT informatisé

Les bases de données électroniques sur l'emploi sont aujourd'hui largement utilisées dans les pays de l'OCDE et leur expansion se poursuit. Le SIMT informatisé peut informer sur le marché du travail lui-même, mais aussi sur les formations :

- > information sur les débouchés
- > information sur les personnes à la recherche d'un emploi
- > formation professionnelle pour les jeunes (qui entrent sur le marché du travail)
- > programmes de qualification pour les personnes ayant déjà travaillé
- > conseils pour la recherche d'un emploi et la préparation du dossier de candidature.

Le SIMT informatisé a pour principal groupe cible les demandeurs d'emploi bien qualifiés et en chômage depuis peu de temps, qui retrouveront très probablement assez facilement du travail. Ces demandeurs d'emploi ont déjà repéré leur domaine professionnel et ils n'ont généralement pas ou n'ont que peu besoin d'aide, hormis les informations trouvées dans la base de données. Pour ce groupe, le SIMT informatisé est un instrument d'appariement performant et économique. Ce système propose aussi dans une mesure croissante sur Internet des informations plus générales sur les professions et, parfois, une évaluation des besoins de formation ou des tests de profilage professionnel de base sont accessibles en ligne.

La base de données électronique est une source d'information utile, non seulement pour les demandeurs d'emploi et les employeurs, mais aussi pour les pouvoirs publics. Les données peuvent être utilisées pour l'évaluation et le suivi de la politique du marché du travail appliquée et pour l'élaboration d'autres politiques et instruments. En outre, les données sur le marché du travail peuvent être utiles pour évaluer l'impact d'autres activités économiques et de la réglementation, par exemple l'effet de la modification de la politique commerciale ou douanière sur l'évolution de l'emploi.

L'accès aux bases de données électroniques peut être organisé de diverses manières. Parfois, il est réservé au personnel des agences pour l'emploi, auquel les demandeurs d'emploi et les employeurs doivent s'adresser directement. Une autre possibilité

consiste à installer des PC dans l'agence pour l'emploi locale pour permettre aux demandeurs d'emploi de consulter eux-mêmes la base de données. Ces dernières années, Internet s'est avéré être un instrument utile pour l'utilisation efficace de la base de données du SIMT. Les informations peuvent être traitées par un système centralisé et transmises immédiatement à tous les utilisateurs. Quelques agences pour l'emploi sont accessibles sur Internet aux demandeurs d'emploi et dans certains pays comme l'Allemagne, les demandeurs d'emploi et les employeurs peuvent consulter la base de données à partir de n'importe quel endroit disposant d'une connexion à Internet.

Bibliothèques des agences pour l'emploi

On peut se rendre dans ces bibliothèques sans rendez-vous, pour rechercher des informations par soi-même, il n'y a pas à s'inscrire et l'entrée est libre pour tous, et de ce fait, beaucoup de demandeurs d'emploi osent faire le premier pas.

Les bibliothèques peuvent contenir :

- > de petites brochures d'information sur les professions
- > des dossiers d'information détaillés sur les professions
- > des informations sur la formation professionnelle
- > des informations sur les études supérieures
- > des informations sur les stages de qualification pour les personnes qui veulent se recycler
- > des films sur les professions
- > des films sur les techniques de recherche d'emploi et les processus de candidature, par exemple sur les entretiens de présentation.

Presque toutes les informations fournies par les bibliothèques comme par les bases de données électroniques le sont par écrit. Elles sont donc peu accessibles aux personnes qui ont des difficultés en lecture. En Allemagne, on trouve également dans les bibliothèques de quelques agences pour l'emploi des vidéos sur les professions et leurs exigences, avec le matériel nécessaire pour les visionner. Ces films s'adressent principalement aux jeunes, mais ils sont aussi un bon moyen de toucher les personnes qui ne savent pas bien lire.

Conseils et orientation individuels

Ni les services d'information informatisés, ni les bibliothèques des agences pour l'emploi ne peuvent remplacer entièrement les conseils et l'orientation individuels.

Outre le système d'information informatisé, des conseils personnels peuvent être nécessaires pour aider une personne à trouver un emploi qui lui convient. Ces conseils peuvent consister à :

- > établir un profil professionnel correspondant aux compétences individuelles, en particulier pour les jeunes
- > aider à trouver les actions de qualification et les formations appropriées
- > aider à rédiger les lettres de motivation et les CV
- > apprendre les rudiments de l'utilisation d'Internet
- > aider les personnes qui ont des difficultés en lecture.

Aucun autre moyen ne peut toutefois remplacer entièrement les conseils.

Mise en place d'un SIMT

Informations générales sur le marché du travail

Les enquêtes nationales sur l'emploi et l'industrie sont optimales pour obtenir des informations complètes sur le marché du travail. Tous les pays ne pratiquent pas cette forme de collecte de données, qui demande beaucoup de travail. Certains ne sélectionnent que quelques régions représentatives, où ils collectent des données sur la population active et extrapolent à partir des informations recueillies la situation générale du marché du travail. L'Afghanistan a choisi pour sa première enquête sur le marché de l'emploi 42 districts dans treize provinces (Agnew 2003). Au Brésil, l'enquête mensuelle sur l'emploi ne porte que sur les sept principales zones métropolitaines. Outre ces enquêtes, plusieurs autres sources permettent de se procurer les informations cruciales sur la demande de main-d'œuvre.

Informations sur la demande de personnel

La demande de personnel est déterminée par des facteurs externes, tels que la demande des marchés nationaux et internationaux des biens et des services, les technologies de production et les exigences de qualité. Il importe donc de l'observer de très près pour pouvoir affecter la main-d'œuvre correctement et efficacement.

Secteurs en croissance et emplois nouveaux

Dans quelques pays, les producteurs ont leurs propres organisations. On peut s'adresser à elles pour obtenir des informations et leur demander de se renseigner auprès de leurs membres sur les changements dans les exigences de compétence, les besoins de personnel qualifié dans des métiers particuliers et les programmes de qualification nécessaires. Si l'État prévoit d'élaborer et de proposer des programmes de qualification et de formation, il est indispensable de coopérer étroitement avec l'industrie concernée. Les contenus, la durée et les méthodes d'enseignement doivent être mis au point avec elle, afin que les cours correspondent le mieux possible à la demande du marché. Des informations sur les programmes de qualification proposés par le secteur privé peuvent également être recueillies.

Pour évaluer le développement général de l'économie, les informations sur les entreprises inscrites au registre du commerce, leurs bénéficiaires et (si elles sont disponibles) sur les impôts payés peuvent servir à évaluer l'évolution des marchés des biens et à identifier de nouveaux secteurs et les secteurs en expansion.

Emplois

Pour recueillir davantage d'informations sur les emplois vacants, il est très important de créer un mécanisme simple de transmission des offres d'emplois aux agences pour l'emploi. Ce service serait gratuit, afin de garantir que les offres d'emplois peu qualifiés seront également communiquées à l'agence.

La BID encourage les services publics de l'emploi des pays d'Amérique latine à ne pas se focaliser uniquement sur les emplois dans le secteur formel, mais à enregistrer aussi les offres d'emplois des micro-entreprises, des petites entreprises et des personnes établies à leur compte (BID 2003, p. 254). Dans les pays où une grande partie du travail n'est pas réglementée, ces activités sont souvent la seule possibilité pour les groupes défavorisés de s'insérer.

Collecte d'informations sur les offres d'emplois en Iran

Dans les bureaux de placement publics de Téhéran, il y a des employés tout spécialement chargés de réunir des informations sur les offres d'emplois. Un district situé dans le secteur desservi par le bureau de placement est attribué à chacun d'eux. Ces employés ont pour tâches d'entretenir des contacts avec les employeurs de leur district, de vérifier s'il y a des emplois vacants et de voir quelles sont les possibilités de formation professionnelle. Grâce à ces contacts directs, on a l'assurance que presque tous les emplois disponibles sont communiqués au bureau de placement. Ce service est gratuit pour les employeurs.

Informations sur l'offre de main-d'œuvre

S'il n'y a pas d'enquête nationale ni d'études sur le marché du travail national, les premières informations de base peuvent généralement être recueillies dans les centres médicaux ou les centres d'aide alimentaire ou de planning familial. Elles devraient être conservées dans un lieu central et mises à la disposition de tous les acteurs du marché du travail.

Inscription des demandeurs d'emploi en Iran

En Iran, les demandeurs d'emploi peuvent s'inscrire directement au bureau de placement public de leur district. Ils peuvent aussi remplir un formulaire d'inscription, avec des questions sur leurs activités antérieures, leurs compétences et quelques-unes de leurs caractéristiques personnelles, qu'ils peuvent obtenir gratuitement au bureau de poste, et envoyer sans frais au bureau de placement. De cette manière, les demandeurs d'emploi qui habitent loin du bureau de placement ont la possibilité de recourir à ses services à peu de frais. Un problème a cependant été rapporté : les informations sont souvent incomplètes car beaucoup de gens ne répondent pas à toutes les questions.

Agences pour l'emploi (« job centers »)

Création et situation

Si on envisage de créer des agences pour l'emploi, il peut être une bonne idée d'utiliser pour cela des infrastructures existantes, comme les centres médicaux, d'aide alimentaire ou de planning familial, car les gens savent où ils se trouvent, ils n'ont pas de trajet ni de coûts supplémentaires pour s'y rendre et ils y viennent plus souvent s'il y a d'autres services publics au même endroit.

Dans les régions reculées, la mise en place d'une agence pour l'emploi est parfois trop onéreuse et elle n'est pas rentable. De même, dans les zones urbaines périphériques dépourvues d'infrastructures, il est par-

fois impossible d'installer une agence pour l'emploi. Il faut donc envisager pour ces deux types d'autres possibilités d'accès aux services de l'emploi. Une solution serait de permettre de s'inscrire à l'agence pour l'emploi par courrier (voir l'exemple de l'Iran dans l'encadré). Une autre solution consisterait à utiliser les bibliobus pour se rendre dans les zones éloignées ou les lieux difficiles d'accès. On peut aussi envisager de rendre visite avec le bibliobus aux écoles et aux bases militaires. Pour pouvoir proposer une gamme complète de services et pour que les informations écrites portent leurs fruits, il faudrait que des conseillers participent toujours aux tournées des bibliobus (voir aussi l'encadré sur les bibliobus).

Incitations à recourir aux services des agences pour l'emploi

Pour commencer, les services des agences pour l'emploi publiques devraient être gratuits pour les demandeurs d'emploi. Quant aux employeurs, ils communiqueront plus facilement leurs offres d'emplois si ce service est gratuit ou si les droits à acquitter sont minimes.

L'intégration des services publics de l'emploi dans des centres proposant d'autres services a généralement pour effet une augmentation de la demande. Des pays comme l'Allemagne sont en train de réformer leurs agences pour l'emploi et d'y intégrer des bureaux de placement privés ainsi que d'autres services publics afin d'accroître leur attractivité.

Dans quelques pays de l'OCDE, l'orientation est obligatoire ou fortement encouragée pour les chômeurs indemnisés et les bénéficiaires de prestations sociales ou autres.

Les activités telles que la Journée ou la Semaine du travail et de l'éducation organisée par les agences pour l'emploi sont également une occasion d'informer sur l'offre de services et d'augmenter le recours à ces services.

Pour atteindre en particulier les adolescents et les jeunes, des actions d'orientation peuvent être organisées régulièrement dans les écoles, les universités et les bases militaires pour présenter les services proposés par les agences pour l'emploi et donner de premières informations.

Exigences envers un système d'information sur le marché du travail informatisé

Systèmes individuels dans les agences pour l'emploi

Dans la plupart des pays de l'OCDE, les premiers SIMT étaient des systèmes individuels. Dans ces systèmes, les informations sur les offres et les demandes d'emploi sont numérisées et peuvent être consultées directement dans les agences de l'emploi sur des PC sans connexion à Internet. Elles sont accessibles soit directement pour les employeurs et les demandeurs d'emploi, soit par l'intermédiaire du personnel des agences. Ce système est moins exigeant sur le plan technique, plus stable et ne nécessite pas de connexion à Internet. Il convient donc peut-être mieux dans certaines régions et certaines situations. D'un autre côté, le système individuel demande beaucoup plus de personnel car les données doivent être actualisées souvent, et à la main. Les informations fournies par ce genre de système sont aussi moins à jour, car comme elles doivent être transmises par courrier, il se peut qu'elles ne soient plus valables lorsqu'elles parviennent à destination. Parfois aussi, les agences pour l'emploi utilisent les systèmes individuels uniquement pour fournir des informations régionales, plus facilement disponibles.

Systèmes interconnectés en réseau

Ici, les informations sont transmises et actualisées via Internet à des ordinateurs installés dans les agences pour l'emploi. Grâce aux avancées de la technologie au cours de la dernière décennie, la transmission des informations d'une institution centrale à toutes les agences de l'emploi par Internet est rapide et efficace.

Ce système présente l'avantage de permettre de centraliser la gestion des données, de telle sorte que les utilisateurs reçoivent tous les mêmes informa-

tions. Toutes les données recueillies dans tout le pays peuvent être entrées dans une seule base de données disponible dans toutes les agences pour l'emploi. Cela peut-être particulièrement important lorsque certaines régions sont plus touchées par le chômage que d'autres, car l'information sur les débouchés existant dans d'autres régions peut permettre d'atténuer les disparités régionales.

Une connexion à Internet fiable est nécessaire pour pouvoir transmettre les données, sinon les informations perdent vite leur actualité.

Marché du travail basé sur Internet (marché du travail virtuel)

Le Chili et le Mexique ont mis au point récemment des SIMT basés sur Internet permettant d'accéder directement aux offres d'emplois depuis n'importe quel ordinateur (www.sence.cl et www.infoempleo.cl pour le service de placement en ligne du Chili). Ce service est accessible 24 heures sur 24 à partir de n'importe quel ordinateur ayant une connexion à Internet, donc de chez soi si on a l'équipement nécessaire.

S'il est bien géré, le service basé sur Internet propose des informations à jour et si l'accès à Internet est facile, on hésite moins à se connecter. Ce système est toutefois moins efficace dans les régions où l'accès à Internet est limité ou s'il est très coûteux. Beaucoup d'utilisateurs renonceront à utiliser le réseau s'il est instable. En outre, pour pouvoir tirer profit du système, il faut savoir se servir d'Internet. Le site du service doit être très soigneusement conçu, car il n'y a pas d'autre aide disponible.

Un dernier point, lui aussi très important, est que tous les systèmes informatisés exigent de bien savoir lire et de savoir se servir d'un ordinateur. Dans les régions où le taux d'illettrisme est élevé et où l'accès à Internet est limité, ces services ne sont utiles que s'ils sont combinés à un service-conseil personnel, mais même s'ils savent naviguer dans les bases de données électroniques, les demandeurs d'emplois ont souvent besoin en plus de conseils personnalisés.

Exigences envers les bibliothèques

Les bibliothèques doivent de préférence être installées dans les agences pour l'emploi et être ouvertes à tous les visiteurs de l'agence, qu'ils soient inscrits ou non.

On peut trouver dans la bibliothèque des documents d'information sur les professions, des brochures et des livres entiers. Des répertoires des entreprises classées par branche peuvent aider à repérer des employeurs potentiels.

Outre les documents imprimés, des vidéos sur les professions, mais aussi sur la manière de postuler un emploi, les entretiens de présentation ou les centres d'évaluation sont souvent utiles. Les films sont très utiles pour informer les personnes qui ne savent pas bien lire, mais aussi pour communiquer aux jeunes, en particulier, de premières informations sur le marché du travail.

Pour équiper la bibliothèque, il faut produire et réunir du matériel d'information, des documentations et/ou des films sur différentes professions. En outre, il devrait toujours y avoir dans la bibliothèque une personne chargée de donner des informations générales et d'aider les visiteurs dans leurs recherches, qui aura été formée pour assurer un service-conseil de base.

Dans les régions reculées ou difficilement accessibles, où il est trop coûteux ou impossible de mettre en place une agence pour l'emploi permanente, les bibliobus peuvent être une solution. Par exemple, en Argentine, au Brésil et en Inde, il y a déjà dans certaines régions des bibliothèques itinérantes qui pourraient être utilisées aussi par le service de l'emploi. En Allemagne, des bureaux temporaires sont ouverts par les agences pour l'emploi publiques dans les régions où il y a peu d'agences permanentes. (Voir aussi l'encadré sur les bibliobus au Brésil). Des agents du service de l'emploi devraient accompagner les bibliobus dans leurs tournées pour répondre aux premières questions et

Les bibliobus au Brésil

Au Brésil, la Banque nationale pour le développement, la BNDES, encourage la création de services de bibliobus dans les régions où il n'y a pas de bibliothèques. À l'origine de ce projet, il y a l'idée de créer des incitations à lire dans les régions où la population pauvre, de faible niveau éducatif et peu formée augmente et de les renforcer. Il a toutefois été souligné dès le début que les bibliobus peuvent également être utilisés à d'autres fins, par exemple pour diffuser des informations sur le marché du travail, et mettre la population des régions défavorisées en contact avec le service public de l'emploi. Au Brésil, les bibliobus transportent jusqu'à 4 500 livres et des périodiques, et jusqu'à sept conseillers d'orientation. Ce sont de vieux autobus qui ne sont plus utilisés pour les transports en commun. Une autre possibilité intéressante consiste à apporter du matériel d'information dans des casiers et à le laisser dans le village pendant une semaine ou deux, en confiant à un autre service social ou communautaire le soin de s'en occuper. Le jour où on vient échanger les casiers, des informations d'ordre général et à propos du matériel pourraient être proposées aux villageois qui peuvent emprunter des livres pour les lire chez eux. Il ressort d'un sondage auprès des usagers que pour la plupart d'entre eux, aller au bibliobus les intimidait moins que d'entrer dans une bibliothèque. Les bibliobus sont d'ailleurs très fréquentés et très peu de livres ne sont pas rendus.

aider les utilisateurs à s'inscrire à l'agence pour l'emploi. Les bibliobus ne peuvent certainement pas se substituer entièrement aux agences pour l'emploi, mais ils offrent une bonne occasion de prendre un premier contact avec le service public de l'emploi.

Exigences envers le service de conseil et d'orientation

Le conseiller d'orientation a une fonction clé dans le service de l'emploi car dans la plupart des cas, il est impliqué dans le processus de recherche d'un emploi, à commencer par l'inscription du demandeur d'emploi. Il aide les personnes à la recherche d'un emploi à déterminer leur profil professionnel individuel et à identifier leur domaine d'activité. Le comportement et la motivation du conseiller d'orientation déterminent souvent la motivation du demandeur d'emploi.

Étant donné ce rôle important, le conseiller d'orientation doit être spécialement et soigneusement formé. Il doit être psychologue, posséder des compétences sociales générales et bien connaître le marché du travail et son évolution. S'il y a dans la région beaucoup de migrants ou de réfugiés, il se peut que la connaissance d'une ou de plusieurs langues étrangères et des compétences en communication soient nécessaires.

Une bonne qualification est la première des conditions et il faudrait que les conseillers d'orientation suivent une formation spéciale. Il faudrait qu'ils suivent ensuite régulièrement des stages de perfectionnement pour pouvoir utiliser les techniques de conseil les meilleures et pour se tenir au courant des derniers développements sur le marché du travail. Pour assurer une qualification optimale à leurs conseillers d'orientation, certains pays comme l'Allemagne et l'Iran ont mis sur pied des cursus spéciaux.

Les conseillers d'orientation devraient autant que possible ne pas avoir à assumer de tâches administratives, afin de pouvoir se consacrer entièrement au conseil. Pour qu'ils soient très efficaces, il serait bon qu'ils se spécialisent dans certaines branches de l'économie ou dans le conseil à des groupes cibles spécifiques.

Les conseillers d'orientation jouent aussi un rôle important dans l'application de la politique du mar-

ché du travail. Par exemple, si un gouvernement veut promouvoir les travailleurs indépendants ou la création de petites entreprises, ils sont les mieux placés pour influencer sur les décisions des demandeurs d'emploi. Ils peuvent encourager les jeunes et les jeunes adultes à s'orienter vers un certain métier ou les personnes expérimentées à s'établir à leur compte et à créer ainsi des emplois. Une formation continue est nécessaire pour qu'ils puissent agir conformément aux intentions du gouvernement.

Principales questions à se poser avant de mettre en place un SIMT

- > Comment obtenir des informations sur la demande de main-d'œuvre ?
- > Comment améliorer la qualité des informations sur le marché du travail ?
- > Comment améliorer l'information sur les compétences professionnelles requises ?
- > Qu'en est-il de la promotion de certains métiers et de l'emploi indépendant ?
- > Quels sont les groupes cibles du SIMT ?
- > Quelles structures organisationnelles peut-on utiliser pour mettre en place un SIMT ?
- > Quelles sont les directives pour la formation des conseillers d'orientation ?
- > Comment informer les demandeurs d'emploi et les employeurs sur le SIMT et les amener à l'utiliser ?
- > Y a-t-il des emplois vacants ? Quel type de chômage prédomine ? Autrement dit, un SIMT peut-il être utile en informant ?
- > Peut-on atteindre les chômeurs ?
- > Quelle est la mobilité des chômeurs ?
- > Y a-t-il des personnes qui peuvent être formées comme conseillers ?
- > Peut-on se procurer des informations sur le marché du travail ?
- > Comment financer le système ?
- > Y a-t-il des infrastructures qui peuvent être utilisées, par exemple des centres auxquels le service de placement pourrait être intégré, un réseau informatique pour la transmission des informations sur les offres d'emplois à d'autres régions ?

Les services de l'emploi privés et à but non lucratif

Avec la montée du chômage dans la dernière décennie, les pouvoirs publics ont repensé leurs instruments d'intermédiation pour accroître leur efficacité. Dans le processus de réforme, plusieurs pays de l'OCDE ainsi que quelques pays d'Amérique latine, comme l'Argentine et le Pérou, ont autorisé des centres privés et à but non lucratif à proposer des services de placement comme les agences pour l'emploi publiques. Cette mesure a fait couler beaucoup d'encre, car s'ils présentent certainement des avantages par rapport au service public, les bureaux de placement privés ont aussi des inconvénients à considérer soigneusement.

Les services de l'emploi privés sont souvent jugés plus efficaces pour appairer les souhaits des employeurs et ceux des demandeurs d'emploi, car ils peuvent se spécialiser dans certaines branches ou certaines professions. De plus, comme ils doivent être rentables, le processus d'appariement lui-même est souvent plus efficace. À la différence du service public de l'emploi, il n'y a pas d'administration nationale coûteuse à entretenir.

D'un autre côté, lorsqu'ils doivent payer le service, les entreprises et les employeurs sont enclins à faire appel aux services de l'emploi privés pour les postes les plus importants, pour lesquels il est capital de trouver les bons candidats et où le coût de la sélection est élevé. Étant donné le coût du service privé et sa focalisation sur le placement dans les emplois de col blanc et de cadres, les demandeurs d'emploi qui font appel à lui sont en majorité hautement qualifiés, ils ont fait des études supérieures et possèdent une bonne expérience professionnelle. Ce service est souvent moins attractif pour les ouvriers et les demandeurs d'emplois non qualifiés en raison des frais administratifs généralement élevés en regard du revenu à attendre de ces emplois. En outre, les centres privés ont tendance à sélectionner

les demandeurs d'emploi avant de les inscrire, afin d'évaluer la probabilité d'un bon appariement, car les cas difficiles augmentent les coûts qui leur sont occasionnés. Les groupes désavantagés, comme les travailleurs peu qualifiés, les femmes, les handicapés, les jeunes, les minorités raciales ou ethniques, ont très peu de chances d'être acceptés par les centres de placement privés.

Si un gouvernement autorise des centres privés à assurer un service de placement, il faudrait donc qu'il prenne bien soin d'éviter un service à deux vitesses, le service public de l'emploi n'ayant plus à s'occuper que des groupes désavantagés. De ce fait, les employeurs seraient moins incités à communiquer leurs offres d'emplois intéressants aux agences de l'emploi publiques, ce qui empêcherait ces dernières de réussir à placer les personnes faisant partie de ces groupes. Le Panama a voté en 1995 une loi autorisant les agences pour l'emploi privées à but lucratif, mais les plaçant sous la surveillance du ministère du travail (BID 2003).

En Allemagne, les agences pour l'emploi privées sont autorisées, mais elles sont soumises à certaines restrictions. Elles doivent accepter les demandeurs d'emploi envoyés par le service public de l'emploi, y compris les chômeurs de longue durée. Tout demandeur d'emploi en chômage depuis plus de trois mois a le droit de faire appel à une agence pour l'emploi privée ; un bon l'autorisant à s'inscrire dans une agence de l'emploi privée lui est remis. En outre, il est prévu d'établir les agences privées au même endroit que le service de l'emploi public et que d'autres prestataires de services publics. Dans ces centres multiservices, on ne trouve pas seulement les services de placement, mais aussi d'autres services, par exemple pour le dépôt des demandes d'allocation de logement, ou encore la sécurité sociale.

Suivi et évaluation du SIMT

Les données sur le marché du travail collectées par le service public de l'emploi constituent une bonne source pour l'analyse du développement général du marché de l'emploi et de l'efficacité de la politique du marché du travail mise en œuvre, et en particulier du SIMT lui-même. Un suivi est nécessaire pour évaluer l'efficacité des instruments employés par la politique : les ressources sont-elles bien utilisées et les fonctions exécutées pour atteindre les groupes cibles et les nombres visés ? Une évaluation est nécessaire pour apprécier dans quelle mesure les instruments utilisés conviennent pour atteindre les groupes cibles et réaliser les objectifs de la politique.

Plusieurs indicateurs sociaux peuvent servir à évaluer le SIMT. En ce qui concerne la demande de main-d'œuvre, il est par exemple intéressant d'évaluer le nombre d'offres d'emplois par comparaison au nombre de postes vacants communiqués au service public de l'emploi. Cet indicateur permet de juger comment le SIMT est accepté par les employeurs.

En ce qui concerne l'offre de main-d'œuvre, l'un des principaux indicateurs de l'efficacité du service est le nombre de demandeurs d'emploi inscrits qui ont été placés par comparaison au nombre de demandeurs d'emploi inscrits au service. S'il est connu, le nombre de personnes indiquant qu'elles sont à la

recherche d'un emploi par comparaison au nombre de personnes inscrites au service de l'emploi donne une idée de l'acceptation du service de l'emploi par la population et de sa réputation.

En ce qui concerne l'appariement, le nombre de demandeurs d'emploi inscrits par agent et le nombre de demandeurs d'emploi placés par agent donnent une idée de l'efficacité des services fournis.

Ces indicateurs ne peuvent pas tous être mesurés, faute de données, mais lorsque des enquêtes sont instituées ou que les enquêtes existantes sont améliorées, il faudrait tenir compte de la nécessité d'évaluer le SIMT et s'efforcer de réunir dans la mesure du possible les informations requises.

Pour pouvoir analyser et évaluer les informations collectées et la performance du SIMT, il faut disposer de l'équipement et des logiciels nécessaires, et il faut que le personnel ait appris à se servir de ce matériel et à interpréter les résultats des analyses. Pour identifier l'effet des instruments politiques et estimer l'impact de facteurs tels que l'histoire de la vie active d'un individu sur le développement de l'emploi dans le pays, il faut parfois utiliser des méthodes d'estimation plus techniques (Pfeiffer et Lechner 2001).

Conclusions

- > Le SIMT est un instrument de la politique du marché du travail destiné à améliorer la circulation des informations sur le marché du travail.
- > Le SIMT peut atténuer les rigidités du marché du travail dans le cas de chômage frictionnel et structurel.
- > Le SIMT peut améliorer l'adaptation de la main-d'œuvre aux exigences du marché en fournissant des informations sur les professions et les compétences demandées.
- > Le SIMT n'a pas d'influence sur le taux de chômage cyclique et ne peut pas générer des emplois.
- > Il n'y a pas de structure optimale valable pour tous les SIMT ; elle doit être adaptée aux besoins de chaque pays.
- > Il y a de nombreuses formes d'organisation possibles pour assumer les différentes fonctions du SIMT ; les autres fonctions du système ne peuvent toutefois pas remplacer entièrement celle de conseil et d'orientation.
- > La qualité de la base de données et des conseillers bien qualifiés et suivant une formation continue sont cruciaux pour la qualité des services proposés par le SIMT.
- > L'évaluation et le suivi du SIMT sont nécessaires pour permettre de déterminer si les services proposés atteignent bien les groupes cibles et les nombres visés.

Bibliographie

Agnew, Matthew 2003: Afghanistan – Labor Market Information Survey. The International Rescue Committee in association with The Ministry of Labor and Social Affairs. Kaboul.

BNDES 2004: Biblioteca no Ônibus. <http://federativo.bndes.gov.br/dicas/D002%20-%20Biblioteca%20no%20onibus.htm>, 2nd January 1004. Hints on installing library busses in Portuguese language.

Ehrenberg, Ronald G. 2000: Modern Labor Economics: Theory and Public Policy. Addison Wesley Longman, Reading, Massachusetts and others.

IDB 2003: Good Jobs Wanted: Labor Markets in Latin America. 2004 Economic and Social Progress Report. Inter-American Development Bank, Washington D.C..

Lechner, Michael et Friedhelm Pfeiffer (dir) 2001: Econometric Evaluation of Labour Market Policies. ZEW Economic Studies, Physica-Verlag, Mannheim.

O'Higgins, Niall 2001: Youth Unemployment and Employment Policy – A Global Perspective. Bureau international du travail, Genève.



Autres publications editées par InWEnt

No de serie	Titre	Langues
1	Competency-based Training	anglais, arabe, indonésien, farsi, français
2	Curricular Design and Development	anglais, arabe, farsi
3	Innovative and Participative Learning-teaching Approaches within a Project Based Training Framework	anglais
4	New Forms of Teaching-learning for In-company Training	anglais
5	The Project Method in Vocational Training	anglais
6	Training and work: Tradition and Activity Focused Teaching	anglais
7	"Instrumentos para la Gestión del Conocimiento - Estrategias Organizacionales"	espagnol
8	"Instrumentos para la Gestión del Conocimiento - Estrategias Individuales"	espagnol
9	Developmental Psychology in Youth	anglais
10	Theory and Practice of the Project-based Method	anglais
11	The Labor Market Information System as an Instrument of Active Labor Market Policies	anglais, arabe, farsi, français
12	Selecting and Structuring Vocational Training Contents	anglais, arabe, indonésien, français
13	Activity Analysis and Identification of Qualification Needs	anglais
14	Structures and Functions of CBET: a Comparative Perspective	anglais, français
15	Managing Change and Innovation: A Challenge for Modern Organizations	anglais, arabe, espagnol
16	Financing Technical and Vocational Education and Training (TVET)	anglais
17	Corporate Human Resource Development I: From Organization to System	anglais
18	Corporate Human Resource Development II: From Competence Development to Organizational Learning	anglais
19	E-learning in Vocational Education and Training (VET) - Basics, Problems and Perspectives	arabe (en évolution)
20	The Training and Qualification of Target Groups in the Informal Sector – Conceptual Outlines and Examples	anglais

InWEnt – Internationale Weiterbildung
und Entwicklung gGmbH

Renforcement des Capacités et Développement
International, Allemagne

Friedrich-Ebert-Allee 40
53113 Bonn, Allemagne

Téléphone +49 228 44 60-0
Téléfax +49 228 44 60-1766

Coopération Technologique, Développement de Systèmes
et Management dans la Formation Professionnelle

Käthe-Kollwitz-Straße 15
68169 Mannheim, Allemagne

Téléphone +49 621 30 02-0
Télécopie +49 621 30 02-132
tvet@inwent.org
www.inwent.org



InWEnt Mannheim en chiffres :

Personnel : 22 Budget annuel pour les programmes internationaux de développement des ressources humaines : env. 5,3 millions d'euros, plus env. 2 millions d'euros par an fournis par les Länder participant à des projets conjoints. Nombre de participants par an : env. 950