

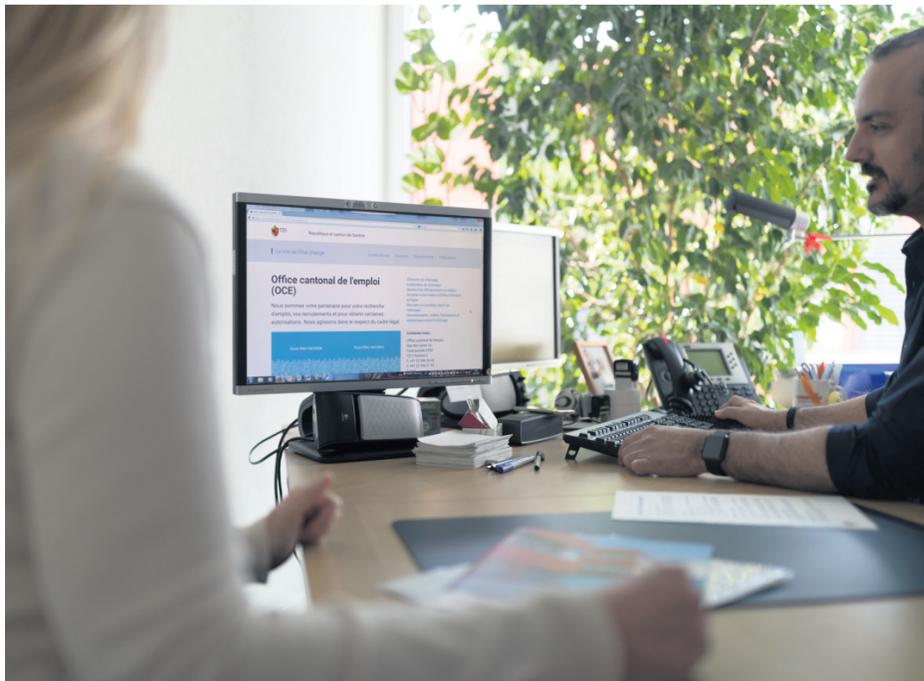
Accompagner les chômeurs exige des résultats, évalués par la Confédération

Le Secrétariat d'Etat à l'économie évalue les offices régionaux de placement et leurs conseillers en personnel

Catherine Santoru
Office cantonal de l'emploi (OCE) de Genève

On l'ignore le plus souvent, les offices régionaux de placement (ORP) de Suisse sont tenus de fournir des résultats chaque année à la Confédération, qui les apprécie. Depuis quelques années, les conseillers en personnel ORP de certains cantons sont même évalués en fonction d'objectifs personnels. C'est par exemple le cas à Genève.

Lorsque vous vous retrouvez au chômage, l'ORP où vous êtes inscrit vous attribue un conseiller en personnel. Ce dernier est notamment chargé de vous accompagner dans vos démarches de recherche d'emploi. Mais saviez-vous qu'il est lui-même tenu de fournir des résultats à son employeur? A deux employeurs en réalité: à la direction de son ORP ou de l'office dans lequel il travaille, d'une part, et au Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO), basé à Berne, d'autre part. En effet, le SECO évalue chaque année les ORP des cantons en fonction d'indicateurs de performance, appelés aussi indicateurs de résultats. Un accord est passé entre la Confédération et chaque canton. Il est signé tous les quatre



Depuis l'an dernier, les résultats de chaque conseiller en personnel de l'ORP genevois sont consignés et discutés avec les chefs de groupe. KEYSTONE

Le canton de Genève en progression

En 2017, le SECO a publié les résultats des cantons pour 2016. C'est la première fois depuis leur existence que Genève connaît une progression deux années de suite.

Le travail important réalisé sur l'indicateur de performance numéro 2 a permis de réduire la part des chômeurs entrant en chômage de longue durée (plus de douze mois). Cet indica-

teur est important car il impacte favorablement l'ensemble des autres indicateurs. Par ailleurs, selon les enquêtes menées par le SECO en 2017, le taux de satisfaction global des employeurs genevois à l'égard de l'OCE est de 79%, alors que la moyenne nationale se situe à 73%.

De même, le taux de notoriété de l'OCE est en progression constante ces dernières années

et atteint 88% en 2017. Il ressort également de ces sondages que près de 80% des demandeurs d'emploi inscrits déclarent être globalement satisfaits des prestations de service de l'ORP.

Sont notamment relevées l'efficacité du processus d'inscription, la clarté des instructions données et la qualité du suivi accordé par les conseillers en personnel ORP.

ans entre le conseiller fédéral chargé du Département de l'économie et le conseiller d'Etat en charge de l'Emploi.

Quatre indicateurs de performance

Un indice global de performance est calculé pour chaque canton par le SECO à partir de quatre indicateurs: le nombre de jours indemnisés, qu'il s'agit de réduire au maximum, tout comme la part

«Le Secrétariat d'Etat à l'économie évalue chaque année les ORP des cantons en fonction d'indicateurs de performance, appelés aussi indicateurs de résultats»

des entrées au chômage de longue durée (c'est-à-dire de plus de douze mois), la part des arrivées en fin de droits au chômage et la part des réinscriptions au chômage dans un délai de douze mois après la précédente désinscription.

Ces quatre indicateurs de résultats (mesurant la rapidité et la durabilité de la réinsertion des chômeurs) sont pondérés à l'aide de cinq facteurs exogènes sur lesquels un ORP n'a pas d'influence directe. Par exemple, le facteur exogène «canton frontalier» est pris en compte dans le calcul pour Genève.

Des objectifs individuels à Genève

Depuis mai 2017, les résultats des conseillers en personnel à Genève sont consignés sur un tableau de bord informatique, mis à disposition par le SECO. Les chefs de groupe ORP restituent régulièrement ce tableau à chacun des conseillers en personnel qu'ils encadrent. Ces derniers peuvent ainsi suivre l'évolution de leurs résultats et être épaulés par leur manager pour les améliorer.

Pour Didier Vonlanthen, chef de groupe, «cet outil donne une image du travail accompli par les collaborateurs en vue de favoriser la réinsertion rapide des assurés et permet un échange constructif».

Les ORP soumis à des enquêtes de satisfaction

Par ailleurs, le SECO procède régulièrement à des enquêtes de satisfaction non seulement auprès des candidats à l'emploi inscrits dans les ORP, mais également auprès des employeurs recourant aux services publics de l'emploi. Ces enquêtes sont pilotées par la Confédération et les cantons reçoivent ensuite les résultats afin de prendre toutes les mesures d'amélioration nécessaires.

Plus qu'un outil de contrôle, il s'agit avant tout d'un dispositif d'évaluation (*benchmarking*) mis en place dans une optique d'amélioration continue. Les cantons possèdent ainsi un baromètre qui leur permet de voir lesquels sont performants dans les domaines où ils doivent eux-mêmes progresser. Cela donne lieu à des échanges de bonnes pratiques entre services publics cantonaux de l'emploi.

Peut-on se préparer à devenir CEO?

L'œil du pro

Michel Baumann
Chasseur de têtes



Les récents Jeux olympiques nous ont rappelé que toute médaille commence par le rêve d'un athlète. Nous savons aussi que le rêve ne suffit pas. Talent, compétence, formation, ambition, travail et persévérance sont indispensables pour que l'espoir devienne réalité. Et s'il en allait de même pour devenir CEO? Si la perspective d'être à la tête d'une entreprise vous attire, n'attendez pas pour mettre en place les jalons qui vous permettront, peut-être, de remporter un jour votre propre médaille d'or.

Pour briguer un poste de CEO, vous devrez posséder de grandes compétences. La bonne nouvelle est qu'il est possible de les acquérir petit à petit. Les CEO ont généralement une bonne formation de base, souvent dans un domaine technique. A celle-ci s'ajoute une excellente compréhension du marché et de tous les secteurs de l'entreprise. Cette expérience peut être acquise, par exemple, en occupant différents postes, notamment dans les domaines de la vente et du marketing, des secteurs clés qui ont le grand avantage d'être en connexion directe avec les clients et les réalités du marché.

Une expertise en finances est aussi incontournable. Si vos études ne vous ont pas guidé sur les voies de la comptabilité ou de l'analyse financière, pensez à ajouter cette corde à votre arc en faisant une formation complémentaire. Il en va

de même pour l'acquisition de compétences en management, en gestion des ressources humaines ou en leadership. Un MBA peut être un bon concentré de tout ça mais n'est pas indispensable.

Les CEO de ce monde sont aussi reconnus pour leurs qualités personnelles. Ce sont en général de bons orateurs, de grands communicateurs et des meneurs qui savent motiver leurs troupes. Ils se distinguent aussi par leur capacité d'écoute et d'analyse des besoins et des problématiques des autres, qu'il s'agisse d'employés, de clients ou d'actionnaires. Si ces qualités sont parfois innées, elles peuvent également être développées par le biais de formation et de coaching.

J'encourage aussi les candidats que je rencontre à ne pas cacher leurs ambitions. Pour espérer atteindre un poste de CEO, il

faut savoir s'entourer d'un très bon réseau, parler ouvertement de ses aspirations professionnelles et mettre en avant ses résultats en toute humilité, mais sans fausse pudeur. Il faut oser prendre des risques. Changer de poste ou de société, par exemple, permet souvent de faire évoluer une carrière rapidement et de façon stratégique.

Tout comme l'athlète suit un plan d'entraînement, le futur CEO sait se fixer des objectifs de carrière clairs et, surtout, est prêt à travailler dur - beaucoup plus que les autres - pour y arriver. Et une fois tous ces efforts mis en place? Il faut un peu de chance, bien sûr. Mais il vous appartient de donner un coup de pouce au destin.

www.ems.ch
Engineering Management Selection
E.M.S. SA

Anniversaire

110 ans

Bien connue à Lausanne et loin à la ronde, l'École Lémania fête cette année ses 110 ans d'existence. Pour marquer l'événement, elle ouvrira ses portes au public samedi prochain. Le public pourra rencontrer l'équipe enseignante de ce groupe familial. C'est en effet la troisième génération de la famille Du Pasquier qui la dirige, ainsi que d'autres écoles en Suisse romande. Samedi 17 mars 2018, 10 h-16 h, ch. de Préville 3, 1003 Lausanne. www.lemania.ch/journee-portes-ouvertes



Tribunal fédéral

Licenciement immédiat abusif

Le licenciement immédiat d'une employée qui était partie avec des cartes de visite de clients est abusif. Le Tribunal fédéral a confirmé une décision dans ce sens de la justice vaudoise. Au service d'une fiduciaire depuis 2011, l'employée avait été licenciée en 2015. Elle s'était trouvée en incapacité totale de travail. Une semaine plus tard, elle s'était rendue à la fiduciaire pour remettre son certificat médical. En repartant, elle avait emporté, entre autres, un carnet contenant des cartes de visite. Absents lors du passage de l'employée, les associés gérants de la fiduciaire lui avaient alors signifié son licenciement avec effet immédiat. Le TF estime, dans un arrêt rendu lundi, que ce geste ne suffisait pas à prouver une violation du devoir de fidélité de l'employée. **ATS**

Entreprise Passer d'un master en philo à un apprentissage d'éducateur de l'enfance **Page 2**

Formation La majorité des entreprises soutiennent la formation de leurs employés **Page 10**