

**POUR DISCUSSION ET ORIENTATION**

TROISIÈME QUESTION A L'ORDRE DU JOUR

L'OIT soutient le rôle des services publics de l'emploi dans le marché du travail**Introduction**

1. Les services publics de l'emploi aident les entreprises et les travailleurs à s'adapter à l'évolution du marché du travail. Lors d'une crise économique, ils doivent répondre à une demande accrue de la part des chômeurs qui souhaitent être aidés dans leur recherche d'un emploi et de la part de particuliers qui sollicitent leur inscription au régime d'assurance-chômage (pour autant qu'il existe). Parallèlement, les services publics de l'emploi mettent en œuvre des programmes actifs du marché du travail en vue de limiter les conséquences des licenciements et d'accélérer le retour à l'emploi de ceux qui ont perdu leur travail. Répondre à des attentes accrues et renforcer leur capacité d'exécution sont devenus les principaux défis auxquels les services publics de l'emploi sont confrontés dans de nombreux pays.
2. Le présent document expose la façon dont les services publics de l'emploi contribuent à assurer un fonctionnement plus efficace et plus juste des marchés du travail ainsi que le rôle du Bureau en leur faveur. On s'est tout d'abord attaché à définir les fonctions fondamentales des services publics de l'emploi, en expliquant en quoi ils participent au fonctionnement harmonieux des marchés du travail et en mettant en évidence certains problèmes auxquels ils se heurtent aujourd'hui. On a ensuite présenté les grandes lignes du mandat conféré à l'OIT dans ce domaine, en décrivant les moyens que celle-ci utilise pour répondre à divers besoins et l'incidence de ces activités. En outre, le présent document décrit le rôle que jouent ces services face à la crise de l'emploi actuelle ainsi que l'appui fourni par le Bureau pour mettre en œuvre les composantes du Pacte mondial pour l'emploi qui concernent ces services. Enfin, des priorités pour les activités futures sont énoncées.

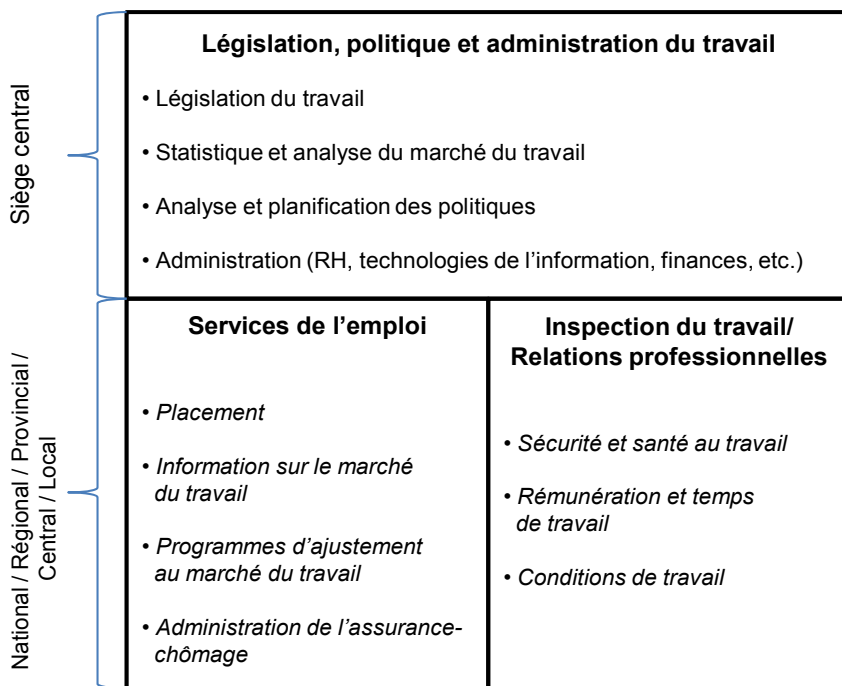
Définition des services publics de l'emploi

3. En règle générale, les services publics de l'emploi relèvent des ministères du travail ou, plus rarement, fonctionnent comme des organismes autonomes. Ils planifient et exécutent un bon nombre de politiques actives, et parfois passives, du marché du travail conçues pour aider les travailleurs à entrer sur le marché du travail, faciliter les ajustements au marché du travail, et atténuer les effets des transitions économiques. A cette fin, ils fournissent généralement des informations sur le marché du travail, des services d'aide à la

recherche d'un emploi et des services de placement, administrent les prestations de l'assurance-chômage et gèrent divers programmes du marché du travail (aide aux travailleurs licenciés, reconversion professionnelle, emploi dans la fonction publique, etc.).

4. Les services publics de l'emploi doivent fournir ces prestations à la fois aux demandeurs d'emploi et aux entreprises. L'importance du tripartisme et du dialogue social dans l'administration des services publics de l'emploi apparaît dans la composition des commissions consultatives de ces services. L'article 4.1 de la convention (n° 88) sur le service de l'emploi, 1948, ratifiée par 86 pays, dispose que: «Des arrangements appropriés doivent être pris par la voie de commissions consultatives, en vue d'assurer la coopération de représentants des employeurs et des travailleurs à l'organisation et au fonctionnement du service de l'emploi, ainsi qu'au développement de la politique du service de l'emploi.»
5. La figure 1 résume les principales fonctions d'un ministère du travail. Bien évidemment, ce modèle varie d'un pays à l'autre, mais ces grandes catégories fonctionnelles se retrouvent, sous une forme ou une autre, dans quasiment tous les ministères ou départements chargés des questions relatives au travail.

Figure 1. Fonctions génériques d'un ministère du travail



6. Les termes «services publics de l'emploi» prêtent parfois à confusion. Au sens strict, ils s'entendent du placement, de l'orientation professionnelle et de l'aide à la recherche d'un emploi, autrement dit des fonctions les plus courantes des services publics de l'emploi. Toutefois, une telle définition ne reconnaît pas, ou minimise, le fait que les services publics de l'emploi ont d'autres attributions importantes puisque dans la plupart des pays ils sont chargés de gérer et d'administrer les programmes du marché du travail. Selon la définition donnée dans la convention n° 88, un service public de l'emploi est une entité gouvernementale déterminée qui s'acquitte de diverses fonctions en vue de promouvoir l'emploi, conformément à la politique nationale de l'emploi et au domaine de compétence que lui confère la loi.
7. Outre les correspondances qu'ils établissent entre les postes vacants et les travailleurs présentant les qualifications requises, les services publics de l'emploi jouent un rôle fondamental dans le fonctionnement harmonieux des marchés du travail en faisant fonction

de guichet unique qui centralise divers programmes actifs du marché du travail, tels que la fourniture d'informations sur les conditions du marché, le perfectionnement professionnel et la formation à la gestion d'entreprise. Selon son degré d'employabilité, une personne peut avoir besoin d'un accompagnement en plusieurs étapes avant de pouvoir s'insérer ou se réinsérer dans le marché du travail. Les personnes dont le profil correspond mal aux emplois susceptibles d'être disponibles (c'est-à-dire dont l'employabilité est incertaine) peuvent tout d'abord solliciter des conseils sur les métiers, complétés par une orientation professionnelle, puis suivre en conséquence un programme de formation ou de perfectionnement professionnel ou encore bénéficier d'autres mesures actives du marché du travail, avant de recevoir finalement des conseils à l'emploi, qui s'articulent autour de divers services destinés à préparer les demandeurs d'emploi au marché du travail.

8. On considère souvent que les conseils sur les métiers s'adressent essentiellement aux jeunes qui s'appêtent à entrer sur le marché du travail ou qui viennent tout juste de trouver un emploi. Or il est également important d'offrir ces services à tous les demandeurs d'emploi¹. La crise économique actuelle a particulièrement mis en évidence le fait que de nombreuses personnes doivent faire face à un changement d'orientation professionnelle et ont besoin d'urgence de bénéficier de divers services d'adaptation au marché du travail, en premier lieu de conseils sur les métiers. Il est particulièrement important de fournir des informations de grande qualité sur le marché du travail aux demandeurs d'emploi. Ce sont notamment les services publics de l'emploi qui collectent directement les informations sur le marché du travail auprès d'autres sources et les adaptent en partie.
9. Si les principales étapes qui mènent à une employabilité optimale sont les mêmes pour tous les services publics de l'emploi dans le monde, l'étendue et la variété des programmes et des services actifs du marché du travail qui sont mis en place pour appuyer ce processus varient en fonction des capacités et des ressources financières des pays. Au fil des années, de nombreux pays à revenu intermédiaire ont créé des prestations de base pour l'emploi et incluent désormais dans leurs services client de base les mesures actives du marché du travail qu'il est habituel de prendre ainsi que des services d'orientation professionnelle. Comme cela a été dit par les participants aux débats du Comité plénier de la Conférence internationale du Travail en juin 2009, de nombreux pays en développement n'ont ni la capacité technique suffisante pour assurer efficacement des services de l'emploi, ni l'infrastructure et les installations de base requises pour administrer des bureaux de l'emploi au niveau local. Un fort taux d'illettrisme, l'ampleur du secteur informel de l'économie et l'importance des populations rurales constituent autant d'obstacles supplémentaires qui viennent entraver la fourniture de ces services.
10. Grâce aux nouvelles technologies, de nombreux services publics de l'emploi ont mis au point des mécanismes toujours plus sophistiqués pour assurer des services de placement. Ces prestations, qui consistaient auparavant à enregistrer manuellement les demandeurs d'emploi et à afficher des annonces de vacances de poste, sont désormais offertes via des sites Web évolués auxquels les demandeurs d'emploi peuvent accéder 24 heures sur 24 et s'y enregistrer en téléchargeant leur curriculum vitae, et sur lesquels figurent les vacances d'emploi communiquées par les employeurs. En outre, les utilisateurs ont ainsi plus facilement accès aux offres d'emploi dans le monde entier. L'utilisation accrue de la technique a permis aux pays en développement de concevoir plus rapidement des services de mise en relation des demandeurs d'emploi avec des employeurs potentiels. Par exemple, au Viet Nam, les centres d'emploi comptent très largement sur la consultation intensive de leur base de données en ligne répertoriant demandeurs d'emploi et vacances de poste, service qui est complété par l'organisation d'une bourse de l'emploi deux fois par mois. La Croatie a pu tirer parti des connaissances spécialisées de plusieurs pays européens plus

¹ Conscient de ce besoin, le Bureau a publié un guide intitulé *Career Guidance: A Resource Handbook for Low- and Middle-Income Countries* en 2006.

développés en ce qui concerne la création d'un service de placement électronique. Le Cameroun a lui aussi bénéficié de l'appui de pays européens, notamment sous la forme d'un transfert d'ordinateurs en vue d'accroître sa capacité d'assurer des services électroniques.

11. Si elles peuvent améliorer l'efficacité des services publics de l'emploi, les technologies de l'information et de la communication sont également sources de nouveaux problèmes. Par exemple, il faut garantir la sécurité et la validité des informations, et répondre aux demandes croissantes de renseignements et de services de la part des clients. En outre, à mesure que de plus en plus de pays exploitent le progrès technologique, un fossé se creuse entre les services offerts dans les pays à revenu intermédiaire et dans les pays développés et ceux offerts dans des pays moins avancés.

Le mandat de l'OIT

12. Les services publics de l'emploi font depuis toujours partie intégrante du mandat de l'Organisation. L'évolution de la structure et du fonctionnement des marchés du travail a créé davantage de possibilités pour les agences d'emploi privées, qui ont ainsi vu leur utilité de plus en plus reconnue. L'historique des conventions pertinentes en la matière est retracé dans l'encadré 1².

Encadré 1 Conventions nos 88 et 181

Dès sa première session, la Conférence internationale du Travail a adopté la convention (n° 2) sur le chômage, 1919, qui préconisait l'établissement «d'un système de bureaux publics de placement gratuit placé sous le contrôle d'une autorité centrale», avec des commissions consultatives composées de représentants d'organisations d'employeurs et de travailleurs. La convention (n° 34) sur les bureaux de placement payants, 1933, prévoyait, à quelques exceptions près, la suppression des bureaux de placement payants à fin lucrative dans un délai de trois ans. Toutefois en 1949, avec l'adoption de la convention (n° 96) sur les bureaux de placement payants (révisée), 1949, l'OIT a assoupli sa position en laissant la possibilité aux Etats Membres de choisir entre supprimer ou réglementer ces bureaux de placement.

Au sortir de la seconde guerre mondiale, les gouvernements se sont engagés à parvenir au plein emploi. C'est dans ce contexte que l'OIT a adopté la convention (n° 88) et la recommandation (n° 83) sur le service de l'emploi, 1948, en vue de contribuer à garantir la meilleure organisation possible du marché de l'emploi afin d'assurer le plein emploi et de développer et d'utiliser les ressources productives. Dans le but général d'encourager la mobilité professionnelle et géographique, la convention n° 88 proposait la constitution d'un réseau de bureaux locaux commodément situés pour fournir une assistance aux travailleurs et aux employeurs, assurer des services de placement et centraliser des informations sur le marché du travail.

A l'instar des services publics de l'emploi, dont le rôle et les fonctions ont évolué, les agences d'emploi privées ont vu leur nombre et leurs attributions fortement s'accroître dans différents pays. Le volume croissant des échanges commerciaux internationaux et d'autres aspects de la mondialisation, ainsi que les progrès rapides des technologies de l'information et de la communication et l'expansion du travail intérimaire ou à temps partiel, a entraîné une mutation des marchés du travail propice à l'apparition d'agences d'emploi privées dans des pays où elles n'existaient pas. La reconnaissance croissante de leur utilité a conduit à une redéfinition de leur rôle et ultérieurement à l'adoption par l'OIT de la convention n° 181 sur les agences d'emploi privées. Cette convention a été ratifiée par 21 pays, et la convention n° 88 par 86 pays.

13. Le rôle des services publics de l'emploi a été examiné lors de plusieurs discussions au cours des récentes sessions de la Conférence internationale du Travail. Cela a été notamment le cas des discussions qui ont précédé l'adoption de la recommandation

² Ces conventions font partie des normes relatives à l'emploi prises en compte dans l'étude d'ensemble de 2009. Un point sur les ratifications de ces conventions et sur leur mise en œuvre par les Etats Membres sera fait dans le rapport de la Commission d'experts pour l'application des conventions et recommandations.

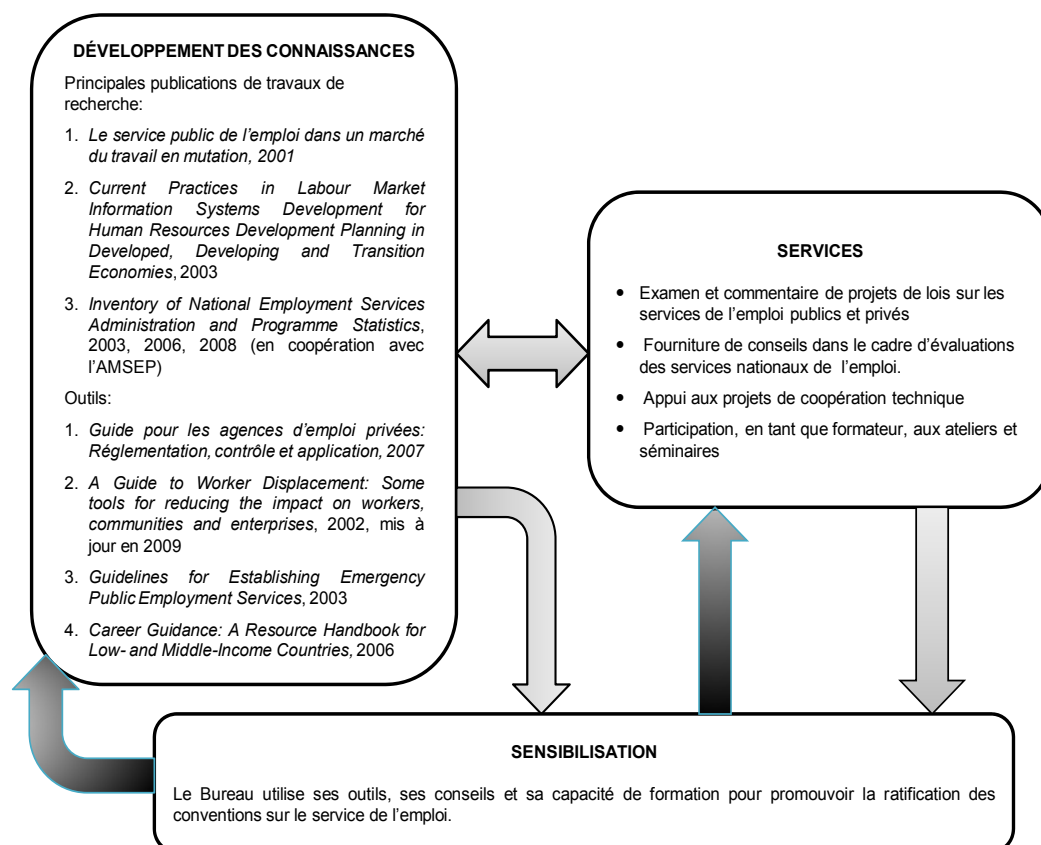
(n° 195) sur la mise en valeur des ressources humaines, 2004, de la discussion générale sur l'emploi des jeunes à la session de 2005, de la discussion générale sur les migrations à la session de 2006, qui a mis en évidence le rôle des agences d'emploi privées dans les migrations internationales, de la discussion générale sur les aptitudes professionnelles pour une meilleure productivité, la croissance de l'emploi et le développement à la session de 2008, qui a fait ressortir comment les services de l'emploi contribuent à adapter plus efficacement la formation au marché du travail, et de la discussion sur le Pacte mondial de l'emploi à la session de cette année. Par ailleurs, le Bureau passe régulièrement en revue les sections des projets de législation nationale ayant trait aux services de l'emploi.

Soutien apporté par le Bureau

Moyens d'action

14. La figure 2 indique comment les activités consacrées aux services de l'emploi combinent les différents moyens d'action de l'OIT – développement des connaissances (travaux de recherche et mise au point d'outils), sensibilisation et services – pour répondre aux besoins des mandants. La promotion de la ratification des conventions n°s 88 et 181 est assurée par la distribution d'outils et leur utilisation dans le cadre de cours de formation dispensés conjointement avec le Centre de formation de Turin (Centre de Turin).

Figure 2. Moyens d'action utilisés pour répondre aux besoins des mandants



15. Ces dernières années, les travaux ont été axés sur le développement des connaissances et la mise au point d'outils utilisables partout dans le monde. Des guides portant, entre autres domaines, sur la gestion de carrière, les services d'emploi d'urgence ou la réglementation des agences d'emploi privées sont régulièrement utilisés dans des cours de formation et des projets de coopération technique du BIT. Nombre d'entre eux ont été traduits en plusieurs langues³.
16. Les pays peuvent se servir de ces outils et publications comme d'autant d'éléments d'orientation pour procéder au réexamen de la législation en vigueur et décider par quels moyens renforcer leurs services. De même, les principaux documents de référence sont souvent mis à disposition lorsque des mesures doivent être appliquées sans assistance extérieure ou par des techniciens indépendants, ce qui est fréquemment le cas lorsque la mise en place de services d'emploi d'urgence s'inscrit dans le cadre d'interventions plus larges. Les outils servent aussi généralement de documents de référence pour les cours de formation. Ces activités peuvent amener les spécialistes des services de l'emploi à demander des prestations supplémentaires et contribuer à la sensibilisation. Inversement, la fourniture de services aux mandants et les activités de sensibilisation peuvent amener à élaborer d'autres documents et à tirer de nouveaux enseignements.
17. Bien qu'il apporte un soutien principalement dans le domaine des services publics de l'emploi, le Bureau fournit aussi un appui technique au sujet de la convention n° 181. Pendant plusieurs années, la majeure partie des activités menées à cet égard a porté sur le réexamen des projets de législation nationale réglementant les agences d'emploi privées. Ce domaine a suscité un intérêt croissant ces dernières années en raison du rôle que jouent les agences privées dans l'emploi à l'étranger. Pour s'adapter à cette évolution, le Bureau a élaboré et publié, en 2007, le *Guide pour les agences d'emploi privées destiné à aider les pays à associer les agences d'emploi privées à la lutte qu'ils mènent contre la traite*. Le guide sert de base à un nouveau cours de formation organisé avec le Centre de Turin et a constitué une ressource utile pour les projets de coopération technique relatifs à la migration et à la traite.

Examen de la stratégie

18. Les activités du Bureau à l'appui des services publics de l'emploi font l'objet de deux postes de spécialistes techniques et relèvent du Département des compétences et de l'employabilité. En 2007, les besoins et demandes d'appui des mandants ainsi que la pertinence de la base de connaissance et des outils du BIT ont fait l'objet d'un examen interne.
19. Cet examen a mis en évidence les points forts et avantages suivants:
- l'existence de normes internationales du travail spécifiques (conventions n^{os} 88 et 181);
 - la définition des services de l'emploi en tant que composante de l'Agenda global pour l'emploi;
 - la reconnaissance, au sein du système des Nations Unies, du mandat de l'OIT en matière de services publics de l'emploi;

³ La liste actualisée des outils du BIT sur les services de l'emploi est disponible à l'adresse suivante: www.ilo.org/skills.

- l'intérêt porté, dans le monde entier, à la conception globale que l'OIT a des services, des questions et des programmes concernant l'emploi;
 - l'utilisation à grande échelle des outils du BIT;
 - le partenariat avec l'Association mondiale des services d'emploi publics (AMSEP) pour étendre la portée des activités menées par le BIT avec les services nationaux de l'emploi;
 - la pertinence des outils consacrés aux services de l'emploi dans le cadre des activités du BIT de promotion de l'emploi des jeunes et de l'intégration des personnes handicapées dans les programmes de formation et d'emploi.
20. Il a été reconnu, une fois encore, que le rôle des services publics de l'emploi était essentiel au bon fonctionnement du marché du travail dans le contexte de la crise économique actuelle. Un tel constat offre de nouvelles occasions de renforcer ces services.
21. L'examen a entraîné une révision de la stratégie afin de répondre aux besoins des mandants, compte tenu des solutions pragmatiques qui s'offrent au Bureau pour renforcer ce domaine d'activité. En plus de poursuivre les activités de développement des connaissances, les trois axes de travail ci-après permettent d'accroître la capacité du Bureau d'aider les Etats Membres à renforcer les services de l'emploi:
- tirer parti des partenariats stratégiques externes pour promouvoir les principes et les outils de l'OIT;
 - augmenter l'impact des activités en coopérant avec d'autres départements et unités du Bureau; et
 - améliorer l'efficacité des services consultatifs techniques.

Partenariats externes

22. Les partenariats stratégiques avec l'AMSEP renforcent nettement l'incidence de l'action du BIT sur les services de l'emploi. Fondée conjointement par le BIT et six services nationaux de l'emploi en 1988, l'AMSEP compte actuellement près de 80 membres (voir tableau 1). Le BIT collabore activement avec l'AMSEP pour aider les services nationaux de l'emploi à relever les défis du marché du travail par le biais du partage de connaissances, des activités de formation et de l'expertise technique.

Tableau 1. Membres de l'AMSEP par région, 2009

Moyen-Orient et Etats arabes	4
Europe	39
Amériques	13
Afrique	15
Asie et Pacifique	8
Total	79

23. Les ateliers de formation destinés au personnel des services publics de l'emploi et organisés par l'AMSEP sont une excellente occasion de promouvoir et diffuser les travaux de recherche et les outils du BIT. Les activités de l'AMSEP sont également l'une des principales sources d'information sur les pratiques nationales en vigueur. Pour donner un

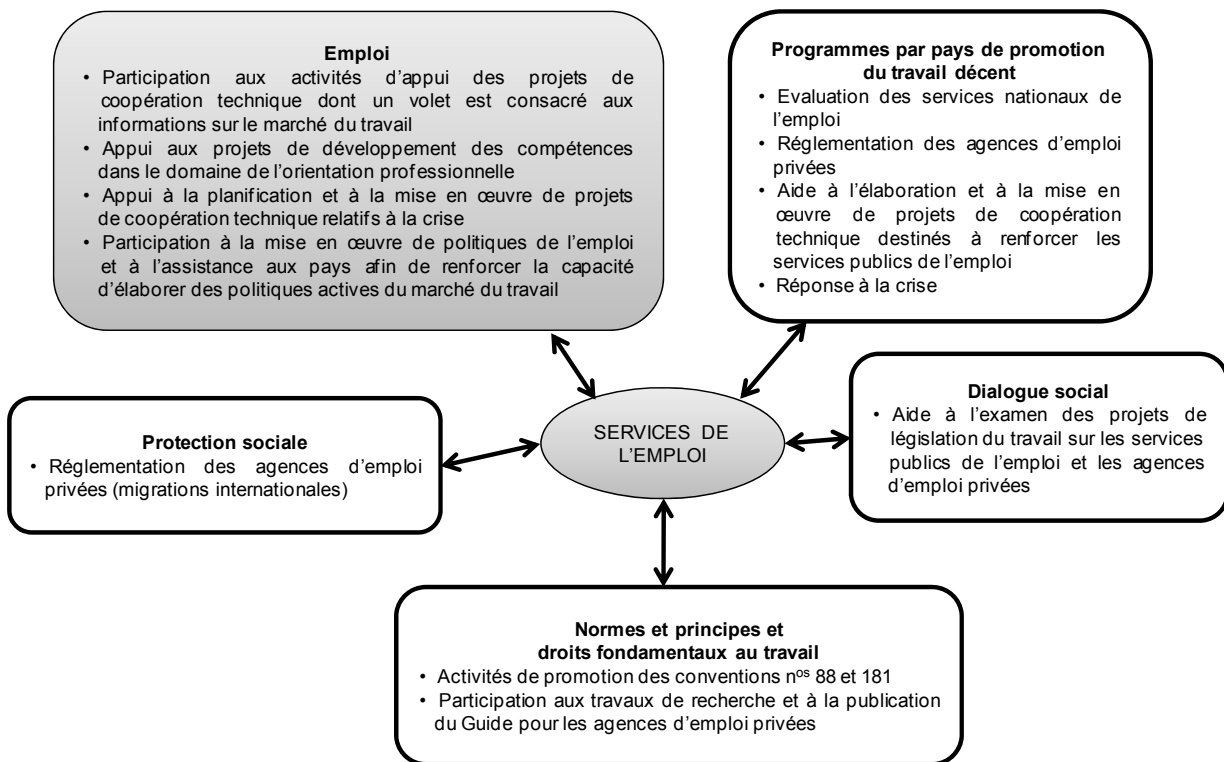
exemple de cette collaboration, on peut citer l'inventaire des statistiques administratives et de programmes des services nationaux de l'emploi, fruit d'une étude conjointe des membres de l'AMSEP. Cet inventaire, le plus complet du genre, offre des données sur les services publics de l'emploi du monde entier.

24. Le BIT coopère également avec la Confédération internationale des agences privées pour l'emploi (CIETT) qui représente les intérêts des agences d'emploi privées. La CIETT est une source utile d'information sur le champ d'action international des agences d'emploi privées. Elle promeut la ratification de la convention n° 181 et a participé aux formations dispensées par le BIT sur la réglementation des agences d'emploi privées.

Coopération au sein du Bureau

25. Les services publics de l'emploi jouent un rôle central dans la mise en œuvre de diverses politiques du travail et de l'emploi. De ce fait, ils ont de maintes occasions de mener des travaux «indissociables, interdépendants et [qui] se renforcent mutuellement», comme l'illustre la figure 3.

Figure 3. Complémentarité des activités menées par les services de l'emploi



26. Les projets de coopération technique coordonnés par différentes unités du Bureau et abordant des thèmes tels que l'emploi des jeunes, la réponse aux crises et la reconstruction, les migrations internationales, le développement des compétences – y compris pour les personnes handicapées –, l'égalité entre hommes et femmes, et l'élimination du travail forcé ont intégré des volets consacrés aux services de l'emploi. A titre d'exemple, on peut citer un projet d'information sur le marché du travail mené au Viet Nam qui vise à combiner ces informations aux services offerts par les centres d'emploi et aux programmes de formation, ainsi qu'un projet mené au Libéria et en Sierra Leone qui associe la création d'un service de l'emploi efficace aux activités d'assistance aux jeunes ex-combattants.

Assistance technique

27. Si la mise au point d'outils et de ressources documentaires ainsi que la fourniture de services sont importantes, il faut s'assurer que ces produits atteignent au but voulu à l'échelle locale pour prendre véritablement la mesure du succès obtenu. C'est pourquoi il est essentiel que les résultats de ces interventions fassent l'objet d'un suivi.
28. Des évaluations des programmes et de la gestion des services nationaux de l'emploi sont réalisées à la demande des Etats Membres de l'OIT. Ces évaluations permettent de faire le point sur la situation des services de l'emploi, de recommander des mesures pour améliorer la gestion des programmes et les services, et d'orienter le débat.
29. Ces évaluations exigent souvent beaucoup de travail, sous la forme notamment de recherches documentaires et de missions sur place pour consulter les principales parties prenantes. Le résultat final consiste généralement en un rapport contenant les principales conclusions ainsi que des recommandations pour les activités futures. La plupart des pays mettent en œuvre ces recommandations, même s'il leur faut parfois plusieurs années avant de commencer à le faire. L'encadré 2 offre des exemples de mesures prises par des services publics de l'emploi suite à leur évaluation par le BIT.

Encadré 2

Exemples de réformes des services publics de l'emploi suite à leur évaluation par le BIT

Afrique du Sud (2003): Les programmes de formation offerts par les services de l'emploi ont été coordonnés avec les programmes d'apprentissage afin d'obtenir de meilleurs résultats.

Ethiopie (2003): Des améliorations ont été apportées aux systèmes de placement informatisés; des informations sur les exigences professionnelles ont notamment été ajoutées.

Mongolie (2008): Les services d'orientation professionnelle et d'aide à l'entrepreneuriat ont été améliorés par le biais du service public de l'emploi (avec des moyens provenant d'autres services de l'OIT).

Egypte (2009): Un projet de coopération technique d'une durée de trois ans a été lancé pour améliorer les services d'orientation professionnelle et d'emploi des jeunes.

Libéria (2009): Un appui est fourni actuellement pour aider à la restructuration du bureau des services de l'emploi sur la base de l'évaluation.

30. Dans le cadre de ses travaux avec les Etats Membres sur la législation du travail, le Bureau est fréquemment amené à donner des conseils sur la législation applicable aux services de l'emploi – qu'ils soient publics ou privés. On citera comme exemple l'aide apportée récemment aux Emirats arabes unis pour modifier leur législation sur les agences d'emplois privées, qui pourra ainsi servir de modèle à l'élaboration d'une législation similaire dans d'autres pays qui doivent s'occuper de questions liées aux migrations de main-d'œuvre.
31. Outre le renforcement des capacités à long terme, le Bureau est souvent appelé à aider les Etats Membres à mobiliser des services d'emploi d'urgence par le biais de projets de coopération technique. Les efforts de reconstruction déployés en Indonésie et en Chine, à la suite d'une catastrophe naturelle, ou au Liban et à Sri Lanka, après la résolution d'un conflit, en sont des exemples récents. Ainsi, en réponse à une demande formulée par le gouvernement du Liban en 2006-07, le BIT a notamment mis en place dans ce pays des projets de coopération technique destinés à offrir des services d'emploi d'urgence en se basant sur un outil de référence existant⁴. Le BIT s'est de ce fait retrouvé au cœur des activités de reconstruction et a pu évaluer rapidement les besoins du pays, dans l'immédiat

⁴ BIT: *Guidelines for establishing Emergency Public Employment Services*, Genève, 2003.

et à plus long terme. En conséquence, le Bureau mène actuellement au Liban trois projets de coopération technique destinés à renforcer les services de l'emploi dans différents domaines. D'autres actions similaires ont donné lieu à des interventions efficaces en faveur de services de l'emploi pérennes en Afghanistan et au Libéria.

Atténuer l'impact de la crise actuelle sur l'emploi

32. La crise économique actuelle a permis de constater à quel point il est nécessaire de disposer de services publics de l'emploi capables de se mobiliser rapidement pour faire face à des demandes accrues. Forts des enseignements tirés de crises précédentes, de nombreux pays sont intervenus sans délai pour renforcer les capacités de leurs services de l'emploi. Dans la plupart des cas, ils ont choisi d'intensifier les programmes existants au lieu de mettre au point des programmes et des services entièrement nouveaux. De nombreux services publics de l'emploi ont toutefois dû définir et appliquer des mesures novatrices pour offrir des services de base à tous les demandeurs d'emploi. L'encadré 3 fournit quelques exemples des moyens mis en œuvre par certains pays pour renforcer la capacité de leurs services de l'emploi.

Encadré 3

L'**Australie** a consacré quelque 42 millions de dollars des Etats-Unis aux services de l'emploi pour leur permettre d'assurer un large éventail de prestations et également pour réorganiser les services publics de l'emploi et faire en sorte qu'ils offrent leurs services à différents segments de la population.

Le **Canada** a augmenté les effectifs du service public de l'emploi et allongé les horaires d'ouverture de ses agences.

Le service public de l'emploi de la **République dominicaine** a ouvert sept nouveaux bureaux régionaux.

L'**Allemagne** a débloqué 2 milliards d'euros pour financer le recrutement de 5 000 personnes supplémentaires par les services fédéraux de l'emploi.

Le **Mexique** a alloué 138 millions de dollars E.-U. au service national d'assistance aux chômeurs pour lui permettre d'améliorer ses prestations et d'allonger ses horaires d'ouverture.

Le **Cambodge** a renforcé ses services publics de l'emploi en ouvrant neuf nouvelles agences régionales.

Les services publics de l'emploi de l'**Espagne** ont recruté 2 415 personnes pour étoffer le personnel des bureaux de placement et 1 500 autres qui ont été chargées de l'assistance à la recherche d'un emploi.

33. Dans le monde entier, les services publics de l'emploi ont constaté que l'utilisation des nouvelles technologies, telles que la messagerie instantanée, leur permettait de joindre plus rapidement les demandeurs d'emploi pour les informer de nouvelles vacances de poste. Ces technologies contribuent également à réduire l'afflux de demandeurs d'emploi dans des agences qui bien souvent sont déjà bondées. Ayant la possibilité de joindre plus facilement ceux qui n'ont besoin que d'informations sur les offres d'emploi, les services publics de l'emploi peuvent ainsi accorder davantage d'attention aux demandeurs d'emploi plus vulnérables et plus difficiles à placer. Cela amène de nombreux services publics de l'emploi à réorienter leur action vers la prestation de services évolués, qui sont en passe de devenir leur principale activité. En effet, les services publics de l'emploi offrent dorénavant des formations et d'autres aides aux demandeurs d'emploi, de même qu'une assistance à la planification des ressources humaines et au recrutement pour les employeurs, et ce dans le cadre de leurs services de base.
34. Dernièrement, l'AMSEP et le BIT ont diffusé conjointement un questionnaire aux membres afin d'obtenir des informations sur la façon dont les services publics de l'emploi du monde entier font face au surcroît de demandes entraîné par la crise. L'étude visait à recueillir des informations sur l'efficacité des différents programmes et services du marché

du travail ainsi que sur le rôle joué, dans le monde entier, par les services publics de l'emploi dans la mise en œuvre de certains volets des plans de relance nationaux. L'analyse des résultats sera rendue publique et plusieurs programmes appelleront un complément d'examen, dans le cadre des travaux actuels de recensement et de diffusion des bonnes pratiques.

35. Dans de nombreux pays, les services de l'emploi publics et privés tendent de plus en plus à resserrer leur collaboration. Parmi les approches qui ont fait leurs preuves, on peut citer la mise en place, aux Pays-Bas, de centres de mobilité qui encouragent la mutation latérale de travailleurs entre les entreprises. Dans certains pays, comme la France, les services publics de l'emploi ont fait appel à des travailleurs d'agences d'emploi privées, dans le cadre d'un détachement ou d'un contrat temporaire, afin d'étoffer leur personnel qualifié. D'autres pays, tels que la Croatie, ont pris des mesures pour que les agences d'emploi privées fournissent certains services publics afin de faire face à une demande toujours plus forte. En octobre 2009, l'OIT a organisé une réunion tripartite consacrée aux agences d'emploi privées⁵.
36. Le Bureau a offert son soutien aux services publics de l'emploi, pour répondre à leurs besoins immédiats dans le contexte de la crise de l'emploi et pour renforcer leur capacité à long terme. Le *Guide to worker displacement*⁶, qui présente une méthode efficace concernant des équipes tripartites d'intervention rapide, a été publié de nouveau en 2009 et a depuis lors été traduit en russe et en espagnol. Outil de partage de bonnes pratiques, ce guide sera complété par la publication d'un ensemble d'analyses de cas portant sur des pays du monde entier. Un atelier tripartite sur le partage du travail est prévu fin 2009 pour examiner comment les pays à revenu intermédiaire et les pays en développement peuvent, par le biais du dialogue social, envisager les moyens d'adapter les accords de partage du travail à leur situation⁷.

Activités futures

37. Les activités du Bureau destinées à aider les Etats Membres à renforcer leurs services de l'emploi pour réaliser les objectifs en matière d'emploi énoncés dans le cadre stratégique pour 2010-2015 se concentreront sur les moyens d'utiliser plus efficacement les ressources disponibles et de tirer le meilleur parti des ressources supplémentaires afin de répondre aux demandes croissantes des mandants. Au cours de la période biennale à venir, le Bureau envisagera de consacrer des ressources extrabudgétaires à l'élaboration de programmes régionaux d'appui à la mise en œuvre des projets de coopération technique à l'échelle nationale. Les outils existants et les connaissances spécialisées pourront ainsi être utilisés plus fréquemment et avec davantage d'efficacité.
38. Par ailleurs, le Bureau donnera suite aux propositions faites par des services publics de l'emploi plus évolués de détacher des experts auprès de leurs homologues des pays en développement, compte tenu de l'intérêt que les deux parties ont à partager des connaissances et échanger des bonnes pratiques. De plus, les spécialistes de l'emploi du

⁵ BIT: *Les agences d'emploi privées, les travailleurs intérimaires et leur contribution au marché du travail*, document de réflexion à débattre au cours de l'Atelier visant à promouvoir la ratification de la convention (n° 181) sur les agences d'emploi privées, 1997, Genève, oct. 2009.

⁶ *A guide to worker displacement: Some tools for reducing the impact on workers, communities and enterprises*, mis à jour en 2009, disponible à l'adresse: www.ilo.org/skills/lang--en/index.htm.

⁷ Cet atelier s'appuiera sur la note de synthèse intitulée: *Work sharing: A strategy to preserve jobs during the global jobs crisis*, juin 2009.

BIT, qui s'occupent, sur le terrain et au siège, des politiques du marché du travail et du développement des compétences, continueront d'être davantage sensibilisés à la gamme des outils et des normes disponibles concernant les services d'emploi et aux données d'expérience concernant l'application de ces outils et normes. Pour ce faire, il sera nécessaire de mettre clairement en évidence le rôle primordial des services publics de l'emploi dans la mise en œuvre des politiques et programmes du marché du travail.

- 39.** Le développement des connaissances restera une priorité. Le nombre de demandes de traduction émanant de l'extérieur donne une bonne idée de l'incidence et de l'utilité des outils. Les thèmes prioritaires pour les activités futures de renforcement des connaissances et d'élaboration d'outils sont notamment les suivants: les solutions dont disposent les administrations de l'emploi pour étendre leurs services de base aux travailleurs et aux entreprises de l'économie informelle en vue de faciliter leur transition vers l'économie formelle; les leçons que l'on peut tirer des informations relatives à l'application de programmes du marché du travail par les services publics de l'emploi en réponse à la crise économique mondiale; et la contribution des services publics de l'emploi à l'amélioration de la collecte et de la diffusion d'informations sur le marché du travail dans les Etats Membres.

Genève, le 9 octobre 2009.

Document soumis pour discussion et orientation.