

*Date de dépôt : 25 mars 2015*

## **Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur la pétition concernant le personnel de l'Office cantonal de l'emploi (OCE)**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

En date du 19 septembre 2014, le Grand Conseil, sur la base d'un rapport de la commission des pétitions, a renvoyé au Conseil d'Etat une pétition dont le libellé est le suivant :

### ***Considérant :***

- *La surcharge de travail, en particulier :*
  - *un manque de personnel administratif pour les prestations d'accueil et d'inscription des demandeurs-euses d'emploi (DE), provoquant des attentes et des reports de délais avec des conséquences déplorables, néfastes et pénalisantes pour les assuré-e-s (et DE);*
  - *un nombre de dossiers de DE par conseiller et conseillère en personnel trop élevé (plus de 130 pour un plein temps), ne permettant pas d'assurer des prestations satisfaisantes et un suivi efficace en vue d'un retour durable à l'emploi.*
- *L'importante proportion de personnel engagé avec un statut d'auxiliaire pour combler la sous-dotation de l'OCE, l'investissement dans la formation de celui-ci pour répondre aux exigences du SECO.*
- *Le turnover et la non-stabilisation des contrats d'auxiliaires qui constituent un gâchis en termes d'investissement et de collègues à former.*
- *Que la réorganisation de l'OCE et la centralisation des ORP n'améliorent ni les prestations, ni les conditions de travail; que de surcroît, elles se déroulent sans concertation suffisante et sans moyens supplémentaires.*

*Le personnel de l'OCE soussigné demande :*

- *Que l'Etat se dote durablement de moyens pour lutter contre le chômage en dotant l'OCE de moyens en personnel suffisants, et renforce la dotation en personnel fixe.*
- *La stabilisation immédiate des contrats d'auxiliaires (qui arrivent au terme de la durée possible des contrats d'auxiliaire selon la LPAC).*
- *De veiller à ce qu'une instance de concertation s'instaure entre la direction de l'OCE et une délégation syndicale et du personnel.*

*N.B. 120 signatures  
p.a. SSP/VPOD  
Syndicat des services publics  
Monsieur Pablo Cruchon  
Secrétaire syndical  
Rue des Terreaux-du-Temple 6  
1201 Genève*

*p.a. SIT  
Syndicat interprofessionnel de  
travailleuses et travailleurs  
Madame Françoise Weber  
Secrétaire syndicale  
Rue des Chaudronniers 16  
CP 3287  
1211 Genève 3*

## RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

La pétition P 1848 a été élaborée par le personnel et les syndicats en septembre-octobre 2012 et les pétitionnaires ont été reçus par la commission des pétitions en avril 2013. Au cours de cette période, le délai entre l'annonce et l'inscription a atteint 25 jours ouvrables. Quant au portefeuille d'un conseiller en personnel (CP) de l'office régional de placement, il était composé en moyenne de 152 demandeurs d'emploi et en forte augmentation. Cette valeur moyenne dépassait même les 160 demandeurs d'emploi pour le mois d'avril 2013. Les syndicats motivaient cette pétition par le fait que la question de la dotation en personnel et son adaptation n'était pas du ressort de la direction générale de l'OCE, mais de la compétence du Grand Conseil.

Sous l'impulsion du conseiller d'Etat chargé du département de l'emploi, des affaires sociales et de la santé (DEAS), la direction générale de l'OCE en étroite collaboration avec celui-ci, a recherché et mis en œuvre des solutions concrètes pour répondre aux revendications internes, soutenues par les syndicats.

A la suite de l'optimisation de certains processus, le délai moyen entre l'annonce et l'inscription au chômage est aujourd'hui de 3 jours. Ce délai est bien inférieur aux 7 jours que prévoit l'article 19, alinéa 3, de l'ordonnance sur l'assurance-chômage obligatoire et l'indemnité en cas d'insolvabilité (OACI).

En ce qui concerne le nombre moyen de demandeurs d'emploi par conseiller en personnel, il est passé, en l'espace d'une année, de 149 à 120 (décembre 2014), grâce à une rationalisation des ressources, notamment à des transferts internes et à de nouvelles affectations.

Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> octobre dernier, l'ensemble du management de l'ORP, composé de 16 personnes, assure la prise en charge et le suivi de demandeurs d'emploi (environ 60 dossiers par cadre) au même titre que les conseillers en personnel. Ce management de proximité, outre qu'il a permis la diminution du nombre de dossiers traités par personne, favorise une meilleure compréhension du travail des conseillers et de la réalité du terrain, et facilite l'échange d'expériences ainsi que le recours plus rapide aux bonnes pratiques. Enfin, il contribue à l'adoption d'une approche clairement orientée vers la réintégration, la plus rapide possible, du demandeur d'emploi sur le marché du travail.

Précisons que pour faire face à l'évolution conjoncturelle et s'adapter aux variations du taux de chômage, l'OCE peut disposer, selon l'ordonnance sur l'indemnisation des cantons pour l'exécution de la loi sur l'assurance-

chômage<sup>1</sup>, de ressources supplémentaires. Dès lors, en cas d'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi, l'OCE exploite la possibilité offerte par le statut d'auxiliaire pour se doter de moyens en personnel suffisants.

Ainsi, en sus d'un nombre de collaborateurs engagés sous statut fixe (216 ETP sur la part fédérale et 50 sur la part cantonale), le nombre de collaborateurs sous contrat d'auxiliaire varie (on dénombre 22 auxiliaires au 1<sup>er</sup> février 2015). Les auxiliaires sont clairement informés sur le caractère non durable du poste. Les contrats sont d'ailleurs d'une durée de 12 mois, renouvelables 2 fois.

L'éventuelle stabilisation d'un collaborateur sous contrat d'auxiliaire ne peut se faire que si le besoin en ressources est avéré, si le collaborateur fournit des prestations de qualité attestées par une évaluation récente, et si toutes les conditions relatives au descriptif du poste sont remplies.

Enfin, l'espace de concertation avec la direction de l'OCE, tel qu'attendu par la délégation syndicale, a été mis en place.

Pour conclure, les exigences et le cadre posé par la nouvelle direction générale, de même que les actions menées jusqu'à présent, ont eu pour effet de dynamiser le fonctionnement de l'OCE. L'effectif actuel est ainsi satisfaisant pour répondre aux besoins des demandeurs d'emploi.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte du présent rapport.

#### AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :  
Anja WYDEN GUELPA

Le président :  
François LONGCHAMP

---

<sup>1</sup> Ordonnance sur l'indemnisation des frais d'exécution de la LACI (OIFE – rs/CH 837.023.3)