

Date de dépôt : 28 octobre 2020

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de M. Romain de Sainte Marie : Quelle est la stratégie de l'office cantonal de l'emploi face à la crise du COVID-19 ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 2 octobre 2020, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

La crise du COVID-19 dépasse largement la crise sanitaire, puisqu'elle est devenue une crise économique et sociale sans précédent. Les craintes en matière de chômage sont sérieuses, tant on sait que la situation économique de la Suisse et du canton de Genève, à l'instar du monde entier, s'est péjorée. Notre pays est en récession ! Dès lors, il est nécessaire d'adopter un plan de relance économique et des mesures concrètes visant à lutter contre le chômage qui s'annonce.

En 2019, avant la crise que nous connaissons, le Conseil d'Etat a misé sur les solutions digitales pour lutter contre le chômage. Le rapport de gestion du Conseil d'Etat pour l'année 2019 indique dans le chapitre sur le marché de l'emploi les évolutions en matière de digitalisation de l'OCE, notamment dans ses relations avec les bénéficiaires du chômage. On peut lire en page 88 : « Sur le marché du travail, le recours à des outils digitaux pour faciliter la rencontre entre candidats à l'emploi et employeurs s'est considérablement développé ces cinq dernières années. Dans ce contexte, l'office cantonal de l'emploi (OCE) a fait appel à la plateforme Skillspotting, un outil de matching par compétences capable d'augmenter la pertinence des profils d'assurés proposés aux employeurs, de valoriser les soft skills (i.e. des qualités humaines et relationnelles) et d'accélérer par ce biais le processus de retour à l'emploi. Un projet pilote en lien avec cet outil, du nom de Skillspot-OCE, a démarré en octobre. Il s'adresse aux services de l'Etat de Genève ayant des postes à

pourvoir dans le secteur administratif. D'autres projets de numérisation ont vu le jour durant l'année. L'un d'entre eux, initié par le Secrétariat d'Etat à l'économie, prévoit de digitaliser progressivement le parcours du candidat à l'emploi faisant appel aux prestations de l'assurance-chômage. Dans ce cadre, de nouvelles bornes visant à mieux accueillir et prendre en charge les personnes venant s'inscrire à l'office régional de placement (ORP) ont été installées à l'OCE. La digitalisation de la première phase de l'inscription au chômage est en cours d'étude. En parallèle, une nouvelle plateforme en ligne, du nom de Zeteo, a été mise à disposition des conseiller-ère-s ORP afin de mieux les renseigner sur les mesures de réinsertion et sur les évolutions du marché du travail ».

Il est parfaitement légitime de comprendre que l'OCE s'adapte aux transformations de notre société. Toutefois, il est essentiel de s'interroger sur la plus-value que pourrait avoir une stratégie digitale en comparaison à un traitement plus spécifique des personnes en recherche d'emploi. Avec le contexte que nous connaissons actuellement lié à la crise du COVID-19, le rôle de l'OCE en matière de placement est essentiel. Miser sur le digital pour faire face à la crise peut s'avérer un pari risqué. Tout en ayant conscience des normes sanitaires à respecter pour les employé-es de l'OCE et du contact qu'ils/elles ont avec les bénéficiaires, il ne faut pas sous-estimer le contact humain pour des personnes dont le stress généré par la situation sociale peut devenir rapidement critique.

Dès lors, nous adressons les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- **Quelle est la stratégie de l'OCE face à la crise du COVID-19 pour :***
 - **permettre une intégration ou une réintégration dans le marché du travail ?***
 - **faire face à l'augmentation importante probable du nombre de demandeurs et demandeuses d'emploi ?***
- **Dans quelles mesures les outils numériques seront-ils utiles pour faire face à cette crise ?***
- **Au vu de l'augmentation probable des bénéficiaires du chômage, combien de postes supplémentaires sont-ils prévus à l'OCE ?***

Je remercie par avance le Conseil d'Etat pour ses réponses.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le Conseil d'Etat répond aux différentes questions de cette QUE comme suit :

1. *Quelle est la stratégie de l'OCE face à la crise du COVID-19 pour :*

- *permettre une intégration ou une réintégration dans le marché du travail ?*
- *faire face à l'augmentation importante probable du nombre de demandeurs et demandeuses d'emploi ?*

L'OCE s'est fixé les objectifs stratégiques suivants :

- adapter son organisation pour être en capacité de gérer un afflux de demandeurs d'emploi;
- conduire les activités en mode crise et en mode reprise;
- prévoir l'organisation d'après COVID-19 en implémentant de manière durable certaines nouveautés et facilitations développées lors de la crise;
- revoir régulièrement la priorité et l'intensité des prestations en fonction de l'évolution de la situation sanitaire et du nombre de demandeurs d'emploi, tout en garantissant un service public de proximité et de qualité;
- veiller en permanence à la santé et la motivation des collaborateurs en assouplissant, voire en supprimant, certaines tâches administratives;
- mettre en place la technologie nécessaire pour mener les entretiens de conseil par visioconférence;
- continuer à simplifier les procédures en développant des services en ligne;
- inciter les demandeurs d'emploi à utiliser les services en lignes disponibles;
- faire de travail.swiss l'instrument incontournable des entreprises pour les RHT, et des demandeurs d'emploi notamment pour leurs recherches d'emploi, la transmission de celles-ci à l'ORP et le dépôt de leur dossier de candidature;
- développer et adapter les mesures de marché du travail pour répondre aux défis dictés par la crise sanitaire et économique causée par la pandémie;
- sensibiliser, avec l'appui de la Fédération des Entreprises Romandes (FER) les entreprises pour qu'elles aient le « réflexe » OCE;
- communiquer régulièrement avec les demandeurs d'emploi, les employeurs et les collaborateurs.

2. *Dans quelles mesures les outils numériques seront-ils utiles pour faire face à cette crise ?*

Au préalable, et malgré l'évolution certaine du mode de communication électronique, le contact humain restera au centre de la relation entre un conseiller en personnel et un demandeur d'emploi. Cela étant, les nouveaux outils numériques sont les suivants :

1. Les demandeurs d'emploi peuvent effectuer leur pré-inscription en ligne (<https://www.ge.ch/inscrire-au-chomage/mode-emploi-inscrire>).
2. La plateforme Internet Job-Room (<https://www.ge.ch/inscrire-au-chomage/accedez-aux-services-ligne-job-room>, www.job-room.ch, www.travail.swiss) offre de nouvelles fonctionnalités pour les demandeurs d'emploi :
 - fonction de recherche privilégiée pour consulter les offres d'emploi et celles soumises à l'obligation d'annonce,
 - restitution mensuelle des recherches d'emploi automatique le 5 du mois suivant au plus tard. Le demandeur peut à tout moment retranscrire ses recherches et effectuer un suivi,
 - dépôt du dossier de candidature centralisé (CV, lettres de motivation, diplômes et certificats de travail). A sa guise, le demandeur d'emploi peut déposer de nouveaux documents mis à jour,
 - finalisation d'une FAQ dynamique permettant aux demandeurs d'emploi de trouver rapidement une réponse en ligne;
3. Avec le soutien de l'office cantonal des systèmes d'information et du numérique (OCSIN), l'OCE travaille sur un outil de prise et d'annonce de rendez-vous en ligne;
4. En tant qu'outil d'aide à l'identification des compétences et des métiers, la plateforme en ligne Ricrac (<https://www.ricrac.ch/cgi-bin/oaicm.pl>) propose de nouvelles fonctionnalités (version 4.0). Ricrac est un outil accessible aux demandeurs d'emploi, aux employeurs et aux services de l'emploi;
5. Une nouvelle version de Zeteo (plateforme en ligne et Intranet des mesures du marché du travail – MMT) est prévue en 2021. Elle va permettre notamment aux prestataires et aux employeurs d'annoncer directement les places de stages;
6. Il est prévu dans les mois à venir que les conseillers en personnel puissent effectuer des entretiens par visioconférence.

3. *Au vu de l'augmentation probable des bénéficiaires du chômage, combien de postes supplémentaires sont-ils prévus à l'OCE ?*

- 20 conseillères et conseillers en personnel ont été engagés depuis le mois de mars 2020. A ce jour, 135 conseillères et conseillers en personnel œuvrent dans l'accompagnement et le suivi des demandeurs d'emploi;
- un renfort de 10 collaboratrices et collaborateurs supplémentaires provenant d'autres services de l'OCE pourra être activé immédiatement en cas de besoin.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

La présidente :
Anne EMERY-TORRACINTA