



---

# **Prestations du service public de l'emploi pour les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC (NBP)**

Résultats de l'enquête auprès des cantons et de  
l'échange d'expériences 2023

Con sintesi in italiano

---

État	rapport provisoire
Auteurs	SECO-TC, TCMIIsf
Date	14.02.2024

## Contenu

Résumé .....	3
Sintesi .....	7
1 Contexte et introduction .....	12
2 Données quantitatives sur les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC .....	13
3 Répartition des personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC 17	
3.1 Retours de l'enquête sur la répartition des NBP .....	18
3.2 Quelques enseignements à tirer des exemples de cas de l'enquête.....	19
4 Expériences des cantons concernant les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC .....	20
5 Exemples de bonnes pratiques.....	23
5.1 Bonnes pratiques dans le domaine de la coopération en matière d'aide sociale .....	24
5.2 Bonnes pratiques dans le domaine de la collaboration interinstitutionnelle de manière globale	26
5.3 Bonnes pratiques sous forme de concepts, guides, etc. spécifiques aux NBP .....	28
5.4 Bonnes pratiques sous forme de concepts, guides, etc. pour les personnes en recherche d'emploi en général .....	30
5.5 Bonnes pratiques en matière de mesures relatives au marché du travail pour les NBP .....	31
5.6 Bonnes pratiques en matière d'offres de conseil et de soutien facile d'accès.....	33
5.7 Bonnes pratiques en matière de personnel spécialisé pour les groupes-cibles NBP .....	35
6 Thèmes à discuter du point de vue des cantons .....	37
7 Résultats de l'échange d'expériences de novembre 2023 .....	38
8 Annexe .....	41
8.1 Évaluations complémentaires à l'enquête.....	41
8.2 Résultats de l'échange d'expériences concernant des groupes spécifiques de personnes qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC.....	46
8.3 Résumé d'exemples de cas .....	51
8.4 Questionnaire de l'enquête en 2022 .....	67

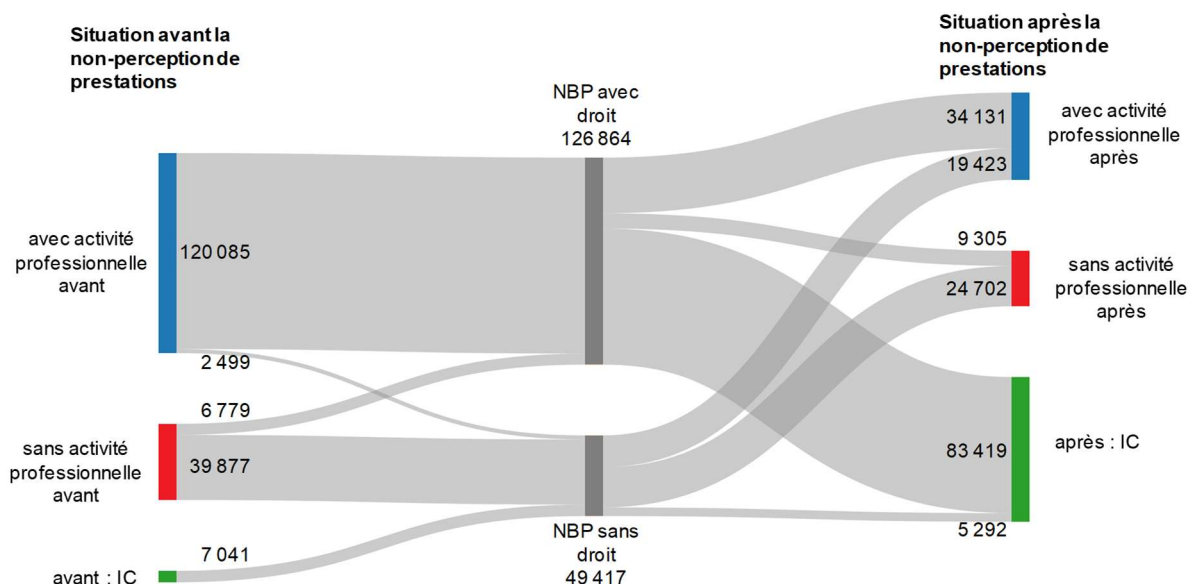
## Résumé

Les prestations de conseil et de placement du service public de l'emploi (SPE) s'adressent à toutes les personnes en recherche d'emploi en Suisse, qu'elles perçoivent ou non des indemnités journalières de l'assurance-chômage (AC). Le SPE est appelé à réfléchir continuellement à ses prestations pour les personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC (également appelés non-bénéficiaires de prestations, abrégé NBP) et à les optimiser en coopération avec les partenaires de la collaboration interinstitutionnelle. Le présent rapport présente quelques données quantitatives relatives aux personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC ainsi que les résultats d'une enquête réalisée en automne 2022 par SECO-TC auprès des cantons.

### Données quantitatives sur les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC

Lorsque les personnes en recherche d'emploi sont inscrites auprès des ORP en tant que non-bénéficiaires de prestations (NBP), la période de non-perception correspondante est en principe à considérer comme une phase de recherche d'emploi. Il peut s'agir aussi bien de personnes qui ne reçoivent jamais d'indemnités journalières de l'AC que de personnes qui en perçoivent à une date antérieure ou postérieure. L'illustration 1 montre les flux pour l'année 2019. La grande majorité des NBP ayant droit aux indemnités journalières de l'AC ont auparavant exercé une activité professionnelle et perçoivent ensuite des indemnités de chômage (IC). Une bonne partie d'entre eux (34 131) reprend ensuite une activité professionnelle avant de devoir toucher des IC. Parmi les NBP n'ayant pas droit aux indemnités de chômage, une majorité n'exerçait pas d'activité professionnelle avant. Après la phase de non-perception de prestations, les personnes qui sont de nouveau sans activité professionnelle (24 702) sont légèrement plus nombreuses que celles qui en exercent de nouveau une (19 423).

Illustration 1 : Flux des entrées dans et des sorties de la non-perception de prestations

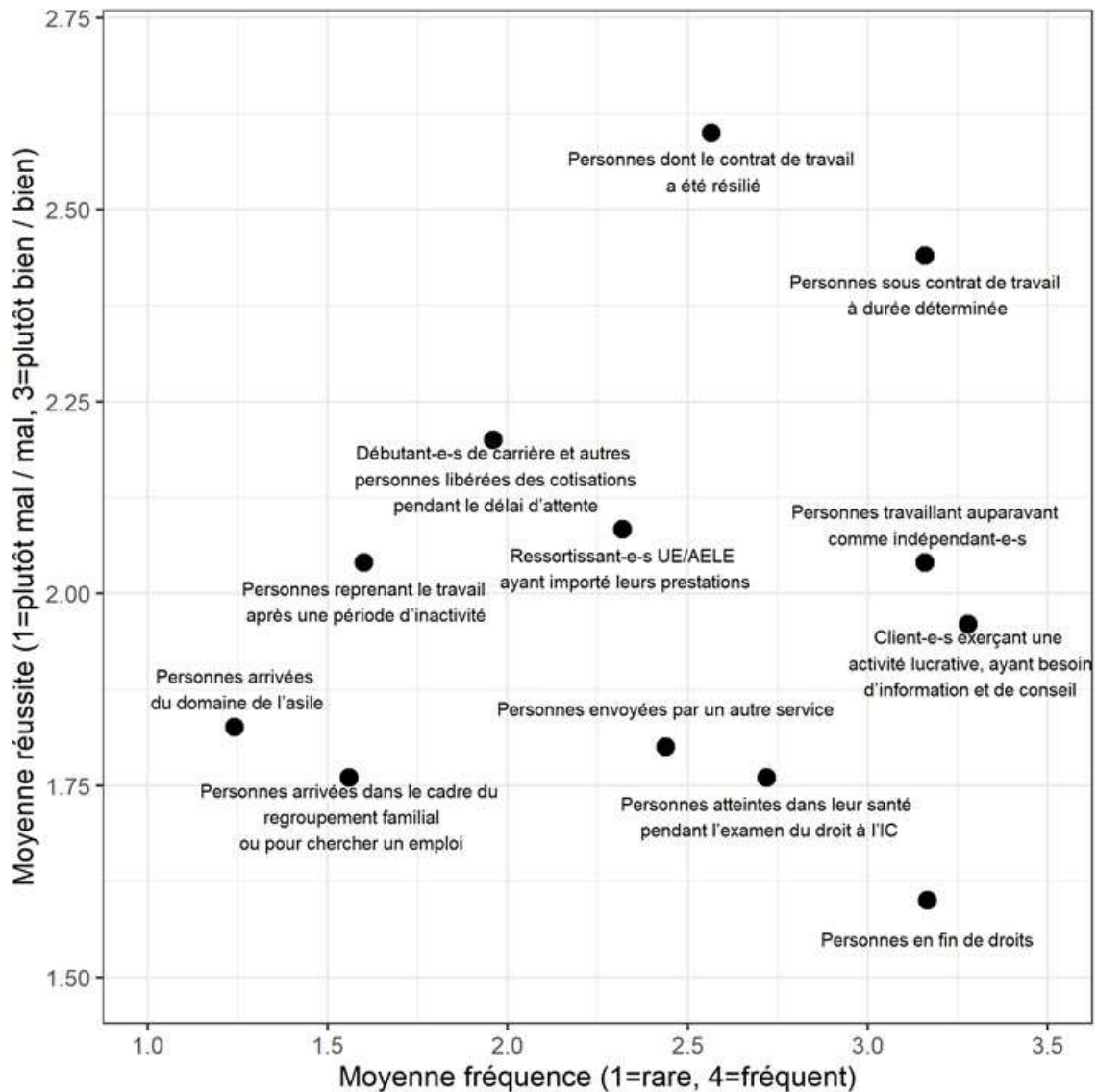


*Explication : les flux à gauche se réfèrent au total des nouvelles entrées en NBP, les flux à droite au total des sorties de NBP. Par suite, la somme des flux entrants n'est pas égale à la somme des flux sortants. Données de la mesure des résultats NBP 2019.*

## Groupes de non-bénéficiaires de prestations et expériences des cantons

Pour l'enquête, les personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC ont été réparties en 12 groupes. D'une part, on a relevé la fréquence des inscriptions à l'ORP de personnes appartenant aux différents groupes de NBP dans les cantons et, d'autre part, on a mesuré la réussite du conseil et du placement, et donc de la réinsertion sur le marché du travail, pour ces différents groupes. L'illustration 2 montre où, selon l'estimation moyenne, se situent les différents groupes-cibles en termes de fréquence du conseil et de réussite du placement.

Illustration 2 : Aperçu de la fréquence et de la réussite moyennes du conseil/placement selon le groupe-cible de NBP



Sur la base de l'estimation moyenne, on peut esquisser quatre champs (cf. Tableau 1). Le besoin d'agir devrait être le plus grand pour les groupes-cibles qui apparaissent souvent et pour lesquels le conseil et le placement réussissent (plutôt) mal. On les trouve dans l'illustration 2 en bas à droite.

Tableau 1 : Structure des groupes-cibles de NBP et leur situation selon l'estimation moyenne de la fréquence et de la réussite du conseil/du placement

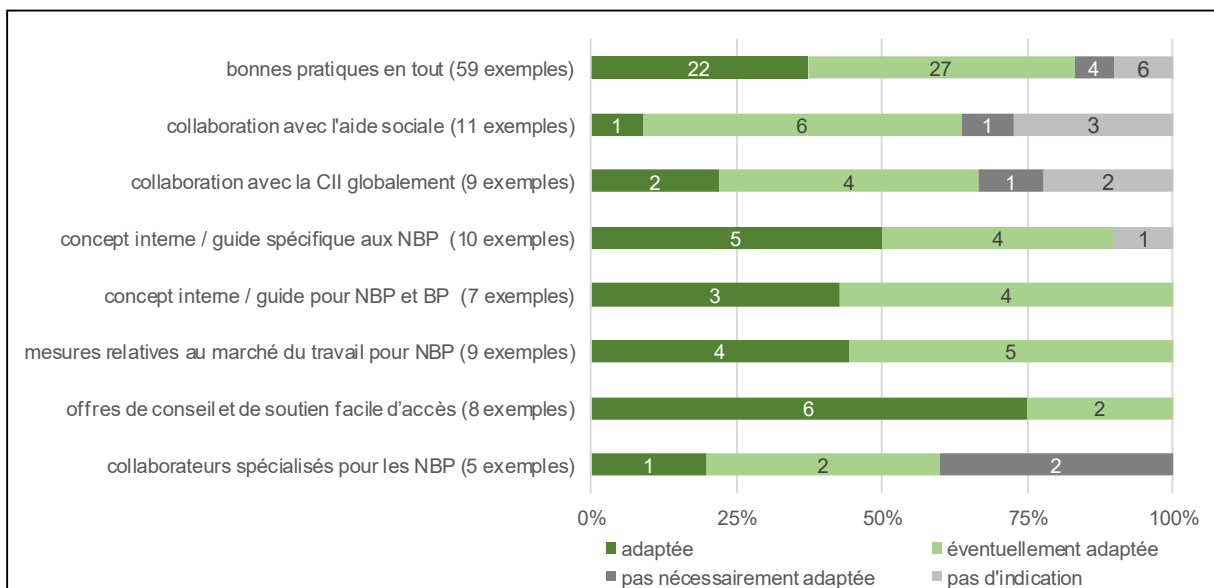
<b>Champ</b>	<b>Groupes-cibles</b>
Fréquence (plutôt) faible	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Débutants de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente</li> <li>• Personnes reprenant le travail après une période d'inactivité</li> <li>• Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi</li> <li>• Personnes arrivées du domaine de l'asile</li> </ul>
Fréquence (plutôt) élevée et bonne réussite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes dont le contrat de travail a été résilié</li> <li>• Personnes sous contrat de travail à durée déterminée</li> </ul>
Fréquence (plutôt) élevée et réussite moyenne	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clients exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil</li> <li>• Ressortissants UE/AELE ayant importé leurs prestations</li> <li>• Personnes ayant travaillé comme indépendants auparavant</li> </ul>
Fréquence (plutôt) élevée et réussite (plutôt) basse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC</li> <li>• Personnes en fin de droits</li> <li>• Personnes envoyées par un autre service</li> </ul>

### Exemples de bonnes pratiques

Dans le cadre de l'enquête, les organes d'exécution ont fourni des informations sur 59 exemples de bonnes pratiques au total. Ces exemples peuvent grosso modo être classés en 7 catégories. L'illustration 3 donne un aperçu des catégories des exemples de bonnes pratiques mentionnés et de l'évaluation par les personnes interrogées en ce qui concerne leur transposabilité à d'autres cantons.

Dans l'ensemble, les personnes interrogées considèrent qu'un bon tiers des exemples sont aisément transposables à d'autres cantons. En outre, les personnes interrogées considèrent que près de la moitié des exemples sont éventuellement transposables à d'autres cantons. Ce n'est que pour une minorité des exemples de bonnes pratiques que les personnes interrogées pensent qu'ils sont (plutôt) non transposables à d'autres cantons, par exemple s'ils dépendent fortement des structures organisationnelles cantonales.

Illustration 3 : Catégorisation des exemples de bonnes pratiques mentionnés



### Résultats de l'échange d'expériences du 7 novembre 2023

Lors de l'échange d'expériences du 7 novembre 2023, les coordinateurs ORP et les responsables LMMT ont mené des discussions sur les groupes de demandeurs d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC et pour lesquels des mesures spécifiques doivent être prises. En voici la liste :

- Ressortissants d'Ukraine bénéficiant du statut de protection S<sup>1</sup>
- Personnes en fin de droits
- Personnes envoyées par un autre service
- Personnes atteintes dans leur santé

Les défis posés par chacun de ces groupes de demandeurs d'emploi, les expériences de bonnes pratiques des cantons et les mesures à prendre ont été consignés. Les mesures à prendre peuvent être grossièrement réparties en quatre domaines :

- Gérer les attentes, clarifier les rôles et renforcer la CII
- Faire preuve de créativité en matière de conseil et assurer les ressources ainsi que la gestion des connaissances
- Élargir les mesures relatives au marché du travail en fonction des besoins et assurer leur financement
- Faire de la qualification des demandeurs d'emploi un thème prioritaire de la CII

<sup>1</sup> S'agissant de ce groupe de personnes, les thématiques à discuter ne découlent pas des résultats de l'enquête (cf. groupes en bas à droite de l'illustration 2), mais de la [Communication du Conseil fédéral du 1<sup>er</sup> novembre 2023](#) : le Conseil fédéral a défini un objectif concernant l'intégration professionnelle des ressortissants avec statut de protection S : d'ici à la fin 2024, 40 % d'entre eux devront avoir un travail.

## Sintesi

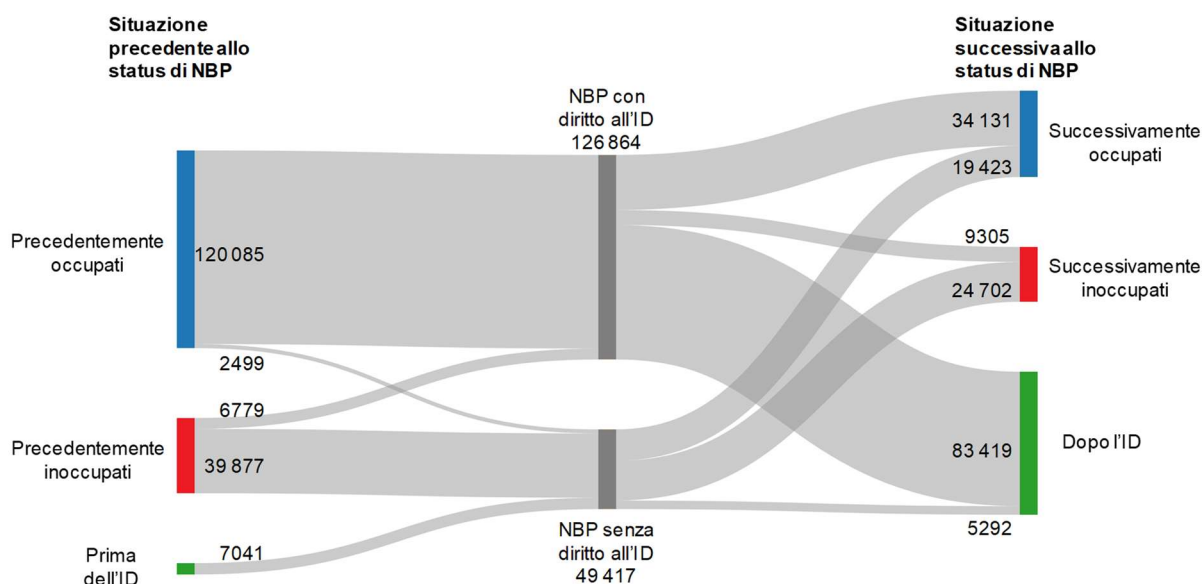
### Scambio di esperienze sulle prestazioni dei servizi pubblici di collocamento per coloro che non percepiscono prestazioni (non beneficiari di prestazioni NBP)

I servizi di consulenza e collocamento del Servizio pubblico di collocamento (SPC) sono rivolti a tutte le persone in cerca d'impiego in Svizzera, indipendentemente dal fatto che percepiscano o meno indennità giornaliera dell'assicurazione contro la disoccupazione (AD). Il SPC deve continuamente esaminare le sue prestazioni per le persone in cerca d'impiego che non percepiscono indennità giornaliera dell'AD (definiti anche «non beneficiari di prestazioni», NBP) e a ottimizzarle in collaborazione con le istituzioni partner della cooperazione interistituzionale. Il presente rapporto mostra alcuni indicatori quantitativi sulle persone in cerca d'impiego che non percepiscono indennità giornaliera dell'AD e i risultati di un sondaggio somministrato dalla SECO-TC ai Cantoni nell'autunno del 2022.

#### Dati quantitativi sulle persone in cerca d'impiego senza indennità giornaliera dell'AD

Se le persone in cerca d'impiego sono registrate presso gli URC come NBP, il «non beneficio di prestazioni» è generalmente considerato come una fase della ricerca di lavoro. Può trattarsi sia di flussi di persone che non ricevono indennità giornaliera dell'AD sia di coloro che hanno precedentemente ricevuto tali indennità o le riceveranno successivamente. La figura 1 indica l'entità di tali flussi per il 2019. La stragrande maggioranza dei NBP con diritto alle indennità giornaliera dell'AD erano precedentemente impiegati e hanno percepito successivamente l'indennità di disoccupazione (ID). Tuttavia, una parte significativa (34 131) è nuovamente occupata prima della riscossione dell'ID. Tra i NBP che non hanno diritto all'ID, la maggior parte era precedentemente inoccupata. Dopo il periodo da NBP, le persone nuovamente inoccupate (24 702) sono leggermente più numerose di quelle occupate (19 423).

Figura 1: Variabili di flusso in entrata e in uscita dei non beneficiari di prestazioni (NBP)

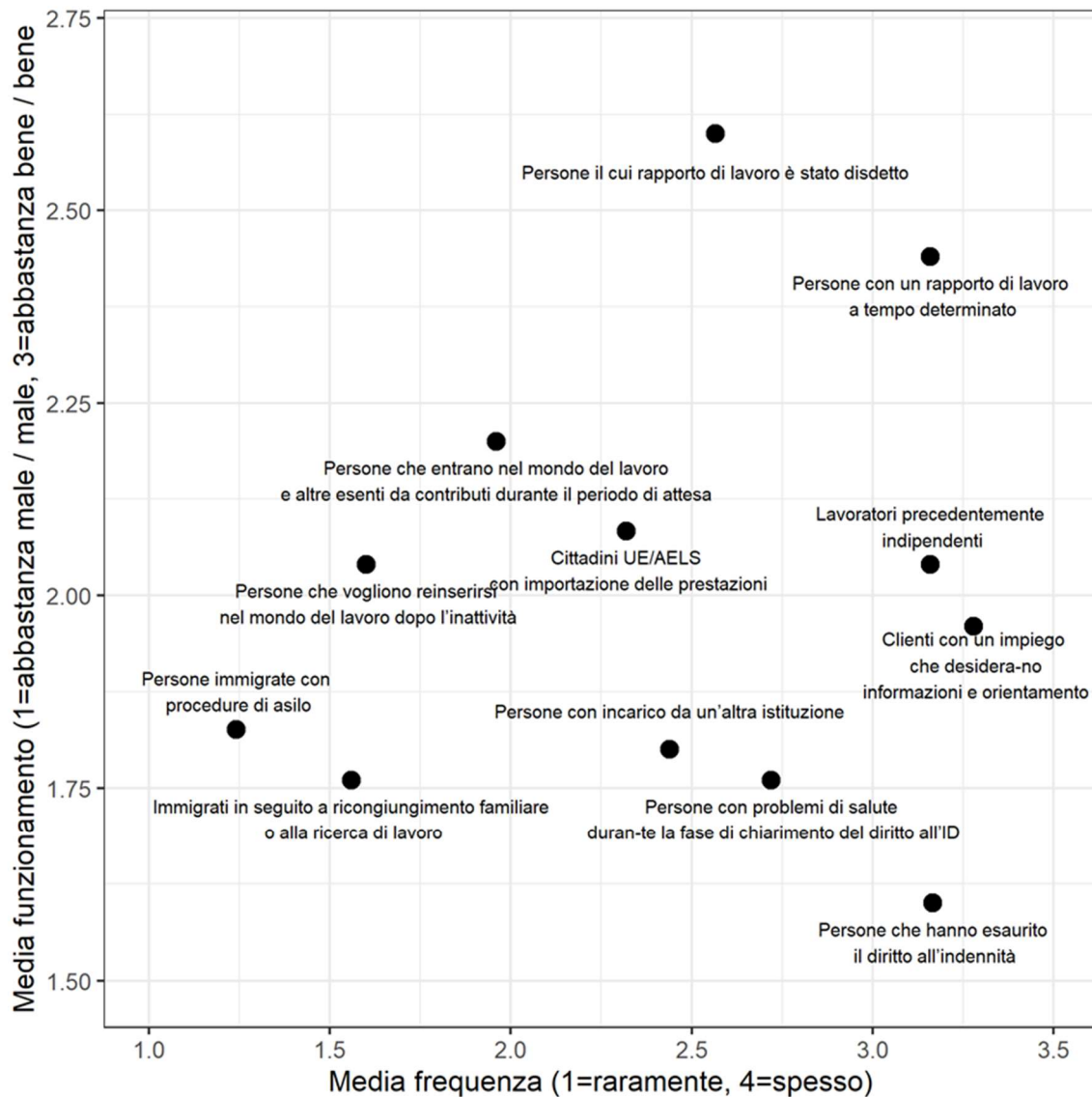


Spiegazione: I flussi a sinistra si riferiscono al totale dei casi NBP in entrata, quelli a destra al totale dei casi NBP in uscita. Di conseguenza, la somma dei flussi in entrata non è uguale alla somma dei flussi in uscita. Dati della misurazione dei risultati NBP 2019.

## Ripartizione dei non beneficiari di prestazioni ed esperienza dei Cantoni

Ai fini del sondaggio, le persone in cerca d'impiego senza indennità giornaliera dell'AD sono state suddivise in 12 gruppi. Da un lato è stata rilevata la frequenza delle iscrizioni agli URC di persone dei diversi gruppi NBP nei Cantoni e dall'altro il funzionamento della consulenza e del collocamento e quindi del reinserimento nel mondo del lavoro per i singoli gruppi. La figura 2 mostra come i gruppi sono posizionati secondo una valutazione intermedia sulla frequenza e il funzionamento della consulenza e del collocamento.

Figura 2: Panoramica della frequenza media e del funzionamento della consulenza e del collocamento in funzione dei vari gruppi NBP





La valutazione media permette di riassumere le risposte in quattro categorie (cfr. Tabella 1). La necessità di intervenire è probabilmente maggiore per i gruppi che si presentano più frequentemente e per i quali la consulenza e il collocamento sono (abbastanza) scarsi (cfr. figura 2 in basso a destra).

Tabella 1: Ripartizione dei gruppi NBP e della loro posizione in base alla valutazione media della frequenza e del funzionamento della consulenza e del collocamento

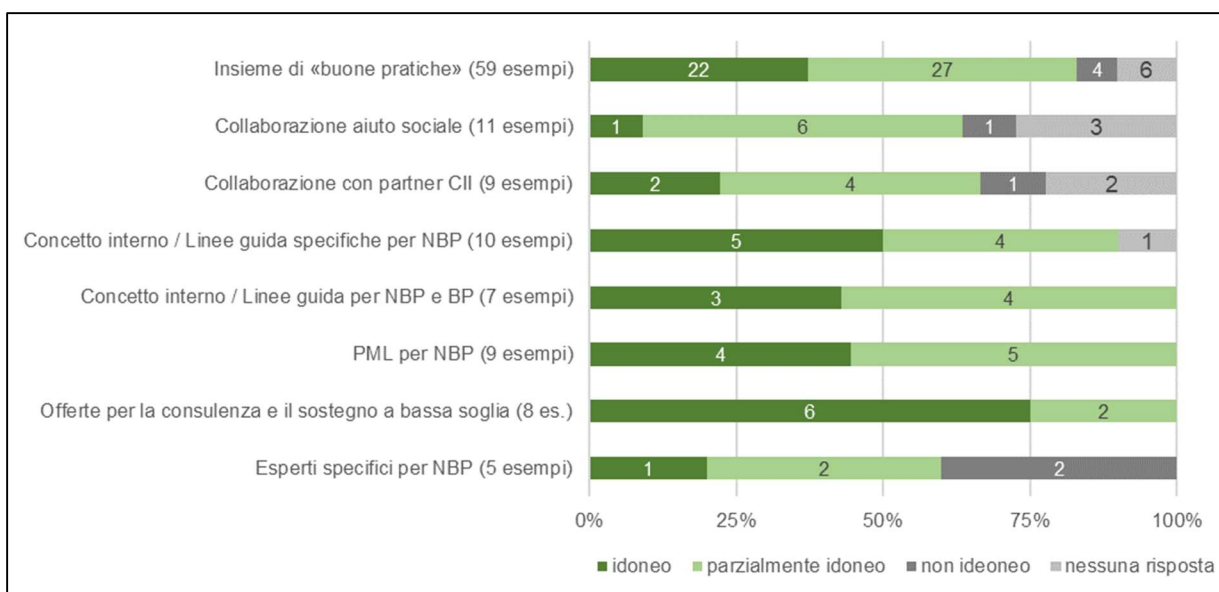
<b>Valutazione media</b>	<b>Gruppi NBP</b>
(Abbastanza) raramente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persone che entrano nel mondo del lavoro e altre esenti da contributi durante il periodo di attesa</li> <li>• Persone che vogliono reinserirsi nel mondo del lavoro dopo l'inattività</li> <li>• Immigrati provenienti da ricongiungimenti familiari o persone che si sono trasferite per cercare un lavoro</li> <li>• Persone immigrate con procedure di asilo</li> </ul>
(Abbastanza) spesso, buon funzionamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persone il cui rapporto di lavoro è stato disdetto</li> <li>• Persone con un rapporto di lavoro a tempo determinato</li> </ul>
(Abbastanza) spesso, funzionamento medio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clienti con un impiego che desiderano informazioni e orientamento</li> <li>• Cittadini UE/AELS con importazione delle prestazioni</li> <li>• Lavoratori precedentemente indipendenti</li> </ul>
(Abbastanza) spesso, funzionamento (piuttosto) male	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persone con problematiche di salute durante la fase di chiarimento del diritto all'ID</li> <li>• Persone che hanno esaurito il diritto all'indennità</li> <li>• Persone con incarico da un'altra istituzione</li> </ul>

## Esempi di «buone pratiche»

Gli organi di esecuzione hanno fornito informazioni su un totale di 59 esempi di «buone pratiche» nell'ambito del sondaggio. Gli esempi possono essere suddivisi approssimativamente in sette categorie. La figura 3 mostra una panoramica delle categorie degli esempi di «buone pratiche» citati e della relativa idoneità per altri Cantoni secondo il parere degli intervistati.

Nel complesso, gli intervistati ritengono che un buon terzo degli esempi siano idonei per altri Cantoni e che quasi la metà siano parzialmente idonei. Solo pochi esempi sono ritenuti non (particolarmente) idonei per altri Cantoni, ad esempio perché dipendono fortemente dalle strutture dell'organizzazione dei singoli Cantoni.

Figura 3: Categorizzazione degli esempi citati di «buone pratiche»



## Risultati dello scambio di esperienze del 7 novembre

In occasione dello scambio di esperienze del 7 novembre 2023, i coordinatori URC e i responsabili LPML hanno discusso dei gruppi di persone in cerca d'impiego che non ricevono l'indennità giornaliera AD, per i quali è stata individuata la maggiore necessità di intervento:

- cittadini ucraini con statuto di protezione S<sup>2</sup>
- persone che hanno esaurito il diritto alle indennità
- persone con incarico da un'altra istituzione
- persone con problematiche di salute

<sup>2</sup> La necessità di discutere di questo gruppo non deriva dai risultati del sondaggio (cfr. i gruppi in basso a destra nella Groupes de **non-bénéficiaires de prestations et expériences des cantons**

Pour l'enquête, les personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC ont été réparties en 12 groupes. D'une part, on a relevé la fréquence des inscriptions à l'ORP de personnes appartenant aux différents groupes de NBP dans les cantons et, d'autre part, on a mesuré la réussite du conseil et du placement, et donc de la réinsertion sur le marché du travail, pour ces différents groupes. L'illustration 2 montre où, selon l'estimation moyenne, se situent les différents groupes-cibles en termes de fréquence du conseil et de réussite du placement.

), ma dalla [comunicazione del Consiglio federale del 1° novembre 2023](#), secondo la quale l'Esecutivo ha definito per la prima volta un obiettivo per l'integrazione nel mercato del lavoro delle persone con statuto di protezione S: entro la fine del 2024 il 40% delle persone con status S in età lavorativa svolgerà un'attività lucrativa.

Per ciascuno di questi gruppi di persone in cerca d'impiego sono state registrate le sfide, le esperienze di buone pratiche dei Cantoni e la necessità di intervento. Quest'ultima può essere suddivisa in quattro aree per i quattro gruppi target discussi:

- gestire le aspettative, chiarire i ruoli e rafforzare la CII
- essere creativi nella consulenza, assicurare la gestione delle risorse e delle conoscenze
- espandere i provvedimenti del mercato del lavoro a seconda del fabbisogno e garantire i finanziamenti
- dare priorità alla qualificazione delle persone in cerca d'impiego come tema della CII.

# 1 Contexte et introduction

Le service public de l'emploi (SPE) offre à toutes les personnes en recherche d'emploi en Suisse des prestations de conseil et de placement, peu importe que celles-ci perçoivent ou non des indemnités journalières de l'assurance-chômage (AC). Ainsi, le SPE est un partenaire actif de la collaboration inter-institutionnelle (CII). Les forces et les compétences du SPE doivent être utilisées de manière ciblée en faveur des personnes en recherche d'emploi dans le cadre de la CII.

En raison de l'évolution du marché du travail et des tendances économiques, politiques et sociales, les exigences posées au SPE évoluent en permanence, en particulier dans le contexte de la CII. Par conséquent, le SPE est sans cesse appelé à réfléchir et à optimiser ses prestations, ses offres et ses processus en matière de conseil et de placement des personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC.

Lors du colloque ORP/LMMT<sup>3</sup> 2021, les organes d'exécution et SECO-TC ont décidé d'organiser à nouveau un échange d'expériences consacré aux personnes en recherche d'emploi non bénéficiaires de prestations (ERFA NBP). Il a également été décidé qu'avant cet échange, une enquête serait réalisée auprès des organes d'exécution afin de structurer et de concrétiser ce groupe-cible et de rassembler et décrire des exemples de bonnes pratiques. Tous les organes d'exécution cantonaux ont participé à l'enquête menée par SECO-TC à l'automne 2022.

Le présent rapport présente quelques indicateurs quantitatifs sur les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC (chapitre 2) ainsi que les résultats de l'enquête (chapters 3 à 6). Le chapitre 7 propose une synthèse des résultats de l'échange d'expériences de novembre 2023.

## Désignations

On appelle non-bénéficiaires de prestations (NBP) toutes les personnes en recherche d'emploi inscrites à l'ORP mais qui ne disposent pas de délai-cadre en cours (donc avec droit aux indemnités journalières de l'AC) ou qui sont arrivées en fin de droits durant le délai-cadre en cours.

Après l'introduction de cette appellation, il s'est avéré qu'elle n'était pas très judicieuse. Un canton l'a également remarqué lors de l'enquête de l'automne 2022. Premièrement, ces personnes bénéficient bien des prestations des ORP ; elles sont conseillées et placées comme les autres personnes en recherche d'emploi. Deuxièmement, cette appellation laisse entendre qu'une personne est soit « non bénéficiaire de prestations », soit « bénéficiaire de prestations ». En réalité, elle fait généralement référence à une phase de la recherche d'emploi : on n'est pas NBP en tant que tel, mais par rapport au mois civil dans lequel on se trouve. C'est pourquoi, dans le présent rapport, on parle également de « personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC ». Puisque l'appellation « non-bénéficiaires de prestations » et son abréviation (NBP) ont été utilisées pour l'enquête et le sont encore dans la mesure des résultats, nous les utilisons encore les deux dans ce rapport.

---

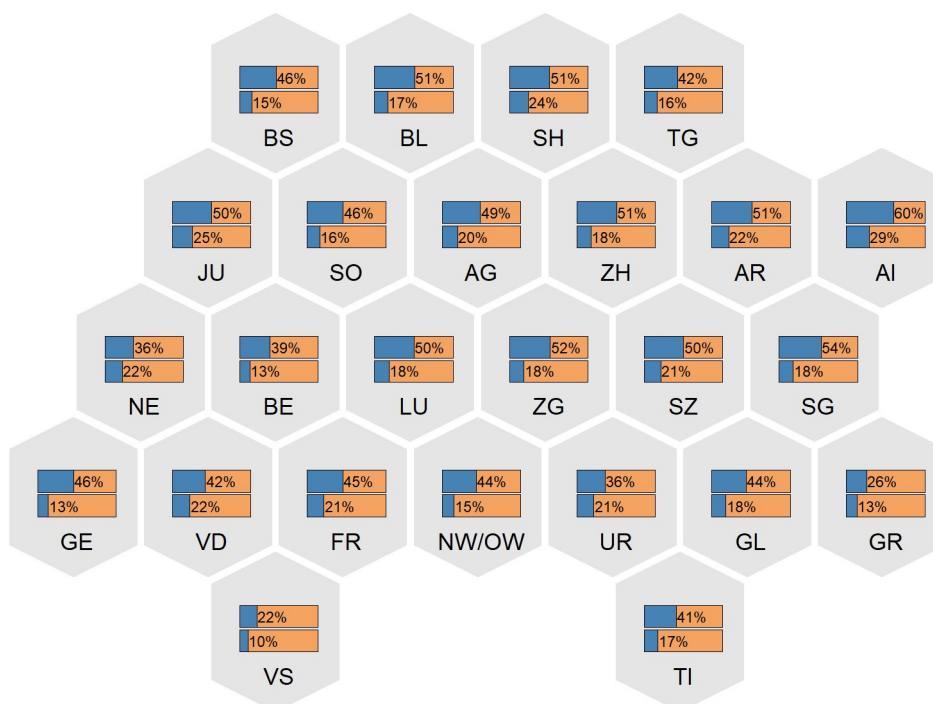
<sup>3</sup> ORP = office régional de placement ; LMMT = service de logistique des mesures relatives au marché du travail

## 2 Données quantitatives sur les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC

Pour servir de base à l'échange d'expériences, le présent chapitre propose une brève description quantitative des personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC<sup>4</sup>.

En 2022, un total d'environ 366 000 entretiens de conseil ont été organisés avec des non-bénéficiaires de prestations (NBP), soit un cinquième des entretiens organisés. Parmi les premiers entretiens, la part des NBP est de 45 %, et de 18 % pour les entretiens de suivi. La situation est semblable dans la plupart des cantons, comme le montre l'illustration 4.

Illustration 4 : Part des NBP (en bleu, pourcentages) dans les premiers entretiens et les entretiens de suivi, par canton (2022)



*Explication : le graphique montre le pourcentage d'entretiens avec NBP (bleu) vs. les entretiens sans NBP (orange). La barre du haut se réfère aux premiers entretiens, celle du bas aux entretiens de suivi. Données de l'année 2022 selon LAMDA.*

Dans ce chapitre, nous utilisons la définition issue de la mesure des résultats : une personne est considérée comme non-bénéficiaire de prestations pour un mois donné si elle n'a pas de délai-cadre en cours ou si elle est arrivée en fin de droits pendant le délai-cadre en cours. Être NBP se réfère donc à une phase de la recherche d'emploi. Plus de la moitié des ouvertures de délais-cadres concernent des personnes qui étaient NBP auparavant. Deux tiers des personnes arrivées en fin de droits restent ensuite inscrites à l'ORP comme personnes en recherche d'emploi NBP<sup>5</sup>. La durée typique de la phase NBP est de deux mois pour les NBP ayant droit aux prestations. En revanche, elle est de trois mois chez les NBP sans droits, à l'exception des NBP immédiatement après l'arrivée en fin de droits chez

<sup>4</sup> Pour faciliter la lecture, nous renonçons aux détails techniques relatifs à la mesure et à la définition.

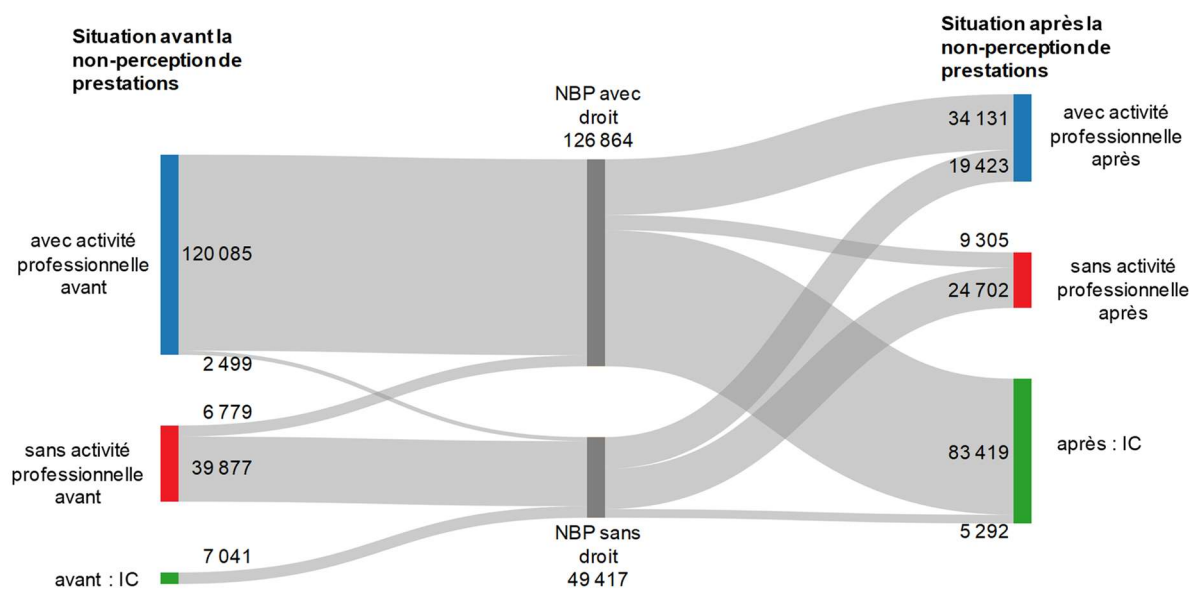
<sup>5</sup> Ces chiffres et les suivants se réfèrent à l'année 2019, car il s'agit de la dernière année ordinaire, c'est-à-dire avant la pandémie de COVID-19. En 2019, il y a eu 167 216 ouvertures de délais-cadres, dont 88 711 (53 %) avec une phase de NBP qui a précédé ; en outre, il y a eu 30 958 arrivées en fin de droits, dont 21 292 (68,7 %) entrées dans une phase NBP directement à partir de l'arrivée en fin de droits.

qui la durée typique est également de deux mois. L'illustration 13 en annexe présente ces valeurs par canton.

Considérer la non-perception de prestations comme une phase de recherche d'emploi signifie également ne pas mettre en avant l'effectif de NLB, mais plutôt les flux. L'illustration 5 présente ces flux (pour l'année 2019)<sup>6</sup>. « Avec droits » signifie que la personne avait un emploi avant la non-perception de prestations ou qu'elle a au moins 12 mois de cotisation à faire valoir. Sur 10 nouvelles entrées dans la non-perception de prestations, 7 sont avec droits et 3 sans droits. « Sans droits » signifie que la personne vient d'arriver en fin de droits ou qu'elle ne totalise pas 12 mois de cotisation.

La grande majorité des NBP avec droits étaient actifs avant leur inscription au SPE et mettent fin à la non-perception de prestations en ouvrant un délai-cadre (après : IC). Cela souligne le caractère préventif du conseil et du placement pour ce groupe. Toutefois, une partie importante (34 131) des NBP avec droits se désinscrivent et reprennent une activité professionnelle sans ouvrir de délai-cadre, ce qui correspond à peu près aux succès préventifs selon l'indicateur de résultats 5 de la mesure des résultats. Il en va autrement pour les NBP sans droits, où la majorité des personnes n'avaient pas d'activité professionnelle avant leur inscription au SPE. Parmi les NBP sans droits, un peu plus de personnes sont redevenues sans activité (24 702) après leur désinscription qu'avec activité (19 423). Ces derniers cas correspondent à peu près aux succès selon l'indicateur de résultats 6 de la mesure des résultats.

Illustration 5 : Flux des entrées dans et des sorties de la non-perception de prestations



*Explication : les flux à gauche se réfèrent au total des nouvelles entrées dans la non-perception de prestations, les flux à droite au total des sorties de la non-perception de prestations. Par suite, la somme des flux entrants n'est pas égale à la somme des flux sortants. Données de la mesure des résultats NBP 2019.*

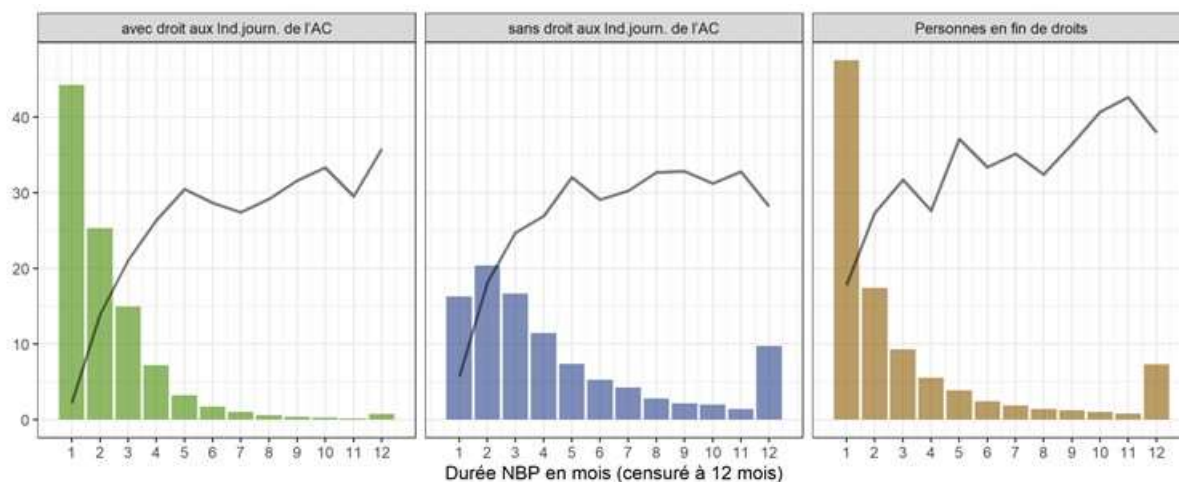
Les barres dans l'illustration 6 montrent la distribution de la durée de la non-perception de prestations en mois pour a) les NBP avec droits, b) les NBP sans droits et c) les personnes en fin de droits. Les personnes en fin de droits sont donc un sous-groupe des NBP sans droits. Les barres dans l'illustration 6 montrent que dans la grande majorité des cas, il s'agit d'une courte durée d'un à deux mois pen-

<sup>6</sup> La définition de l'activité professionnelle avant/après ne provient ni de la mesure d'impact ni des statistiques du marché du travail. Ici « avec activité professionnelle avant » a été défini comme ayant travaillé 6 mois ou plus dans l'année précédant l'inscription au SPE et « avec activité professionnelle après » comme ayant travaillé 2 mois ou plus dans les 3 mois suivant la désinscription du SPE. Les définitions servent uniquement à illustrer l'ordre de grandeur des différents flux présentés dans l'illustration 5.

dant laquelle les personnes sont inscrites auprès d'un ORP sans percevoir d'indemnités journalières de l'AC. Les durées plus longues sont les plus fréquentes chez les personnes qui n'ont pas droit aux indemnités journalières de l'AC et qui ne sont pas arrivées en fin de droits (barres bleues).

Un indicateur important dans une perspective de réinsertion est le taux de sortie vers une activité professionnelle selon les données de l'AVS<sup>7</sup>. Ces parts sont visibles dans l'illustration 6 sous la forme de points et de lignes noires. Comme les phases de non-perception de prestations avec droits précèdent généralement une perception d'IC et ne durent que peu de temps, la part des sorties de NBP vers une activité professionnelle est très faible pour les courtes durées de non-perception de prestations. En règle générale, les phases de non-perception de prestations plus longues présentent aussi une plus grande chance de déboucher sur un nouveau poste, comme le montrent les lignes de l'illustration 6.

Illustration 6 : Répartition de la durée de la non-perception de prestations en % (barres) et part en % de départs de NBP avec poste selon la durée (ligne)



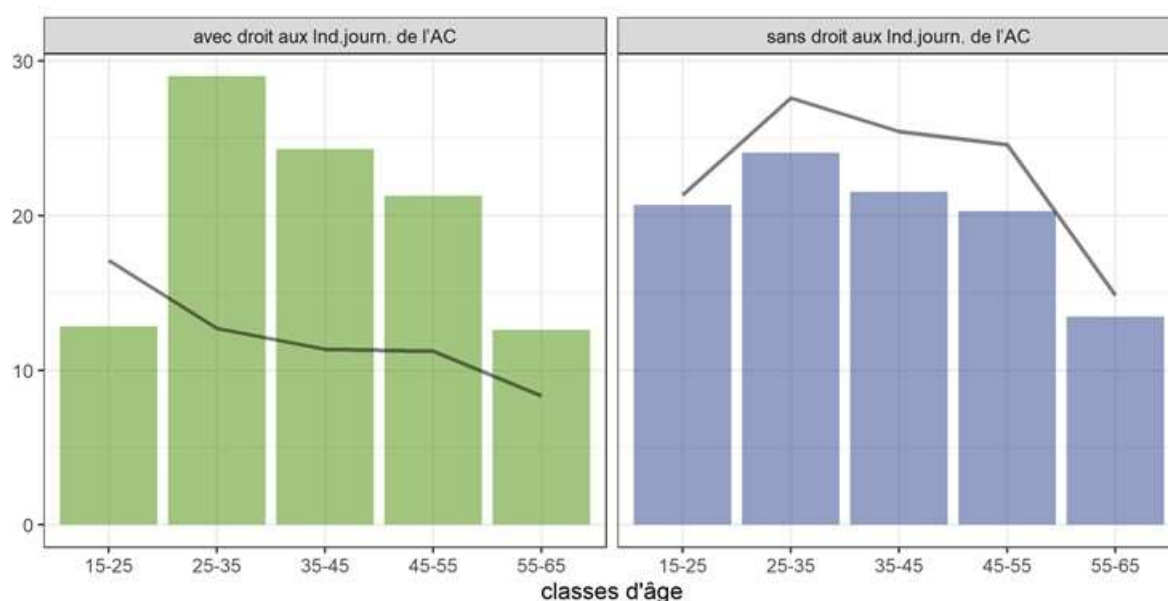
*Explication : les barres indiquent la proportion de départs de la non-perception de prestations par durée de la non-perception de prestations précédente. La ligne indique la proportion de départs de la non-perception de prestations avec poste par durée de perception de la non-perception de prestations précédente. Données de la mesure des résultats NBP 2019.*

Au total, le taux de départs avec poste est de 23,5 % pour les NBP sans droits et de 12 % pour les NBP avec droits. Ces taux varient le plus en fonction de l'âge<sup>8</sup>. L'illustration 7 ci-dessous montre la dépendance descriptive de l'âge du taux de réussite. On constate que les perspectives de réussite sont les plus marquées dans le groupe le plus jeune des NBP avec droits (à droite), alors que chez les NBP sans droits (à gauche), elles sont les meilleures à l'âge de 25 à 35 ans. Avec l'âge, la proportion de départs avec poste a tendance à diminuer.

<sup>7</sup> Techniquement, on évalue ici si quelqu'un est considéré comme un succès selon la mesure de l'impact. Cela signifie que la personne a un nouvel emploi au cours du troisième mois suivant sa désinscription, qu'elle n'a pas rouvert de délai-cadre et qu'elle a eu au moins un entretien de conseil à l'ORP au cours des quatre mois précédant sa désinscription.

<sup>8</sup> On entend par là que l'âge est le facteur le plus fortement prédictif du taux de réussite parmi les caractéristiques suivantes : sexe, âge, niveau d'éducation, état civil, NOGA (1 chiffre), connaissances de la langue nationale, nationalité, code AI et statut de séjour.

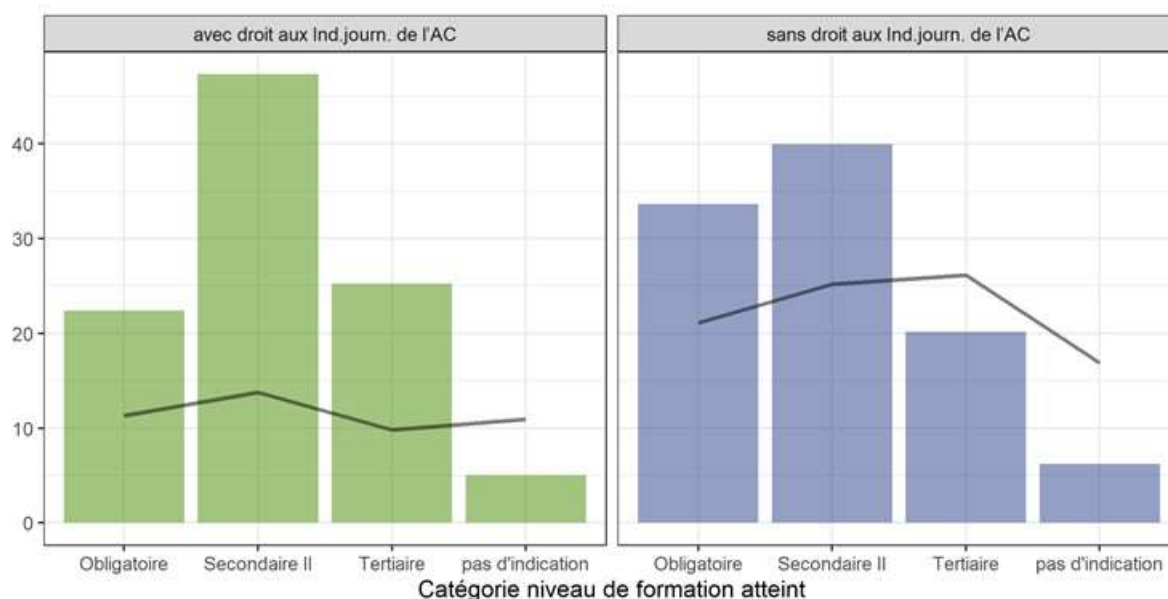
Illustration 7 : Part en % des départs de la non-perception de prestations par classe d'âge (barre) et part en % des départs de la non-perception de prestations avec poste par classe d'âge (ligne)



Explication : la hauteur des barres indique la part de la classe d'âge dans les départs de la non-perception de prestations. La ligne indique la part des départs de la non-perception de prestations avec poste par classe d'âge. À gauche : NBP avec droits, à droite : NBP sans droits. Données de la mesure des résultats NBP 2019.

Une autre caractéristique frappante est le niveau de formation atteint : ici, les taux de réussite ont tendance à augmenter avec le niveau de formation atteint chez les NBP sans droits (cf. Illustration 8). En revanche, s'agissant des NBP avec droits, les taux de réussite étaient les plus élevés chez les personnes avec un diplôme du niveau secondaire II.

Illustration 8 : Part en % des sorties de la non-perception de prestations par niveau de formation (barre) et part en % des sorties de la non-perception de prestations avec poste par niveau de formation (ligne)



Explication : la hauteur des barres indique la part des niveaux de formation dans les sorties de la non-perception de prestations. La ligne indique la part des sorties de la non-perception de prestations avec poste par niveaux de formation. À gauche : NBP sans droits, à droite : NBP avec droits. Données de la mesure des résultats 2019.



### 3 Répartition des personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC

Les situations et les caractéristiques des personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC ou non-bénéficiaires de prestations (NLB) se différencient à de nombreux égards. Dans un but de concrétisation, il a été suggéré lors du colloque ORP/LMMT de 2021 de procéder à une répartition des NBP en groupes-cibles en vue de l'échange d'expériences.

En outre, les organes d'exécution ont suggéré, lors dudit colloque, de créer une base par la description de cas concrets, afin que les discussions de l'échange d'expériences puissent s'appuyer sur des exemples concrets.

SECO-TC a proposé dans l'enquête une structuration des NBP selon le Tableau 2, qui est basé sur une étude AMOSA<sup>9</sup> et s'oriente principalement sur les situations de vie des personnes en recherche d'emploi. S'agissant du droit aux indemnités journalières de l'AC, il s'agit d'une caractérisation rudimentaire, qui doit servir à la concrétisation sans avoir la prétention de refléter chaque cas particulier. Les groupes peuvent en partie se chevaucher. Les exemples de cas du SECO, décrits dans l'annexe (8.3), illustrent la manière dont on peut comprendre le groupe-cible.

Tableau 2 : Répartition des non-bénéficiaires de prestations (NBP)

<b>Avec droits aux indemnités journalières de l' AC</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Personnes dont le contrat de travail a été résilié</li><li>2) Personnes sous contrat de travail à durée déterminée</li><li>3) Débutants de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente de 120 jours (y compris les jeunes après la scolarité obligatoire)</li><li>4) Clients exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil</li><li>5) Personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC</li><li>6) Ressortissants UE/AELE ayant importé leurs prestations</li></ol>
<b>Sans droits aux indemnités journalières de l' AC</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7) Personnes en fin de droits (sans période de cotisation pour un nouveau délai-cadre)</li><li>8) Personnes reprenant le travail après une période d'inactivité</li><li>9) Personnes ayant travaillé auparavant comme indépendants</li><li>10) Personnes envoyées par un autre service (par exemple aide sociale, caisse de compensation) pour un conseil et/ou une évaluation</li><li>11) Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi</li><li>12) Personnes arrivées du domaine de l'asile (autorisations de séjour de type permis N, F, B, S)</li></ol>

<sup>9</sup> AMOSA 2017 : [Demandeurs d'emploi sans prestations au centre de l'attention du service public de l'emploi](#)

### 3.1 Retours de l'enquête sur la répartition des NBP

De l'avis de 17 cantons, la répartition selon le Tableau 2 remplit son objectif. Huit cantons ont proposé un complément et cinq une modification (cf. Tableau 12 en annexe).

Les compléments proposés concernent par exemple le fait que la subdivision en personnes « avec droits » et « sans droits » peut induire en erreur, car les personnes en recherche d'emploi du domaine de l'asile, les indépendants et les personnes envoyées par l'aide sociale peuvent également avoir droit à l'IC sous certaines conditions. Une autre prise de position aborde le fait que, parmi les personnes en fin de droits, il faudrait considérer séparément le groupe dont la fin de droits remonte à deux ans ou plus et qui a à nouveau accès aux mesures du marché du travail selon l'art. 59d LACI.

Les propositions de modification concernent surtout le groupe « Personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC », qui s'appuie sur des conclusions de l'étude AMOSA de 2017. Il a également été remarqué qu'une représentation matricielle serait éventuellement plus appropriée. Des restrictions dues à la santé peuvent apparaître comme caractéristique supplémentaire dans tous les groupes-cibles, qu'ils perçoivent ou non des indemnités journalières de l'AC. Des problèmes et des retards dans l'examen d'une demande d'IC se produisent dans différentes constellations, indépendamment de l'état de santé de la personne. La remarque a en outre été faite que pour les personnes envoyées par un autre service, il ne s'agit pas en premier lieu d'un conseil ou d'un examen, mais plutôt d'un soutien dans la recherche d'un emploi.

Les propositions de compléments et de modifications issues de l'enquête sont pertinentes et doivent être prises en compte dans les discussions de l'échange d'expériences. Pour des raisons pratiques, les analyses qui suivent reprennent la structure du questionnaire.

## 3.2 Quelques enseignements à tirer des exemples de cas de l'enquête

Dans le questionnaire de l'enquête, le SECO a esquissé un exemple de cas inventé par catégorie de NBP. De plus, les personnes interrogées ont été priées de noter des exemples de cas dans le questionnaire. L'annexe 8.3 du présent rapport contient toutes les brèves descriptions des exemples de cas décrits par les cantons et conçus par le SECO pour l'enquête. Ci-dessous on trouve un résumé de quelques conclusions générales tirées de l'examen des études de cas :

- Les exemples de cas montrent clairement que l'hétérogénéité des personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC est grande. Ils font apparaître à la fois des cas où un conseil et placement réussis et une réinsertion rapide sont la réalité, et des cas où conseil et placement se heurtent à différents obstacles plus importants. Comme exemple positif, on mentionne qu'il a valu la peine de mener des entretiens de conseil un peu plus longs.
- Dans plusieurs exemples de cas, il apparaît que les personnes en recherche d'emploi ont besoin d'aide pour « digérer » leur licenciement. En lien avec cela, il est mentionné qu'une inscription précoce, immédiatement après le licenciement, comporte des avantages.
- Les atteintes à la santé des DE sont un thème dont parlent les exemples de cas de plusieurs groupes-cibles. Il s'agit d'atteintes à la santé physique ou psychique. L'impact du travail effectué au dernier poste en termes de santé est également abordé dans une étude de cas (santé affectée par un volume de travail élevé).
- La participation à des MMT et la consultation avec les institutions partenaires de la CII pour le financement de ces dernières sont un thème dans plusieurs exemples de cas. Certains exemples soulignent en outre que les personnes en recherche d'emploi seraient prêtes ou intéressées à suivre une formation. Dans un exemple, il est également question du financement des coûts de la vie pendant une formation.
- La motivation des participants – pour la recherche d'emploi, pour le recours à des conseils et à un soutien, et pour l'expérimentation de nouvelles approches – est abordée dans plusieurs exemples. Il est souvent question de la bonne motivation des personnes en recherche d'emploi, mais dans certains exemples de cas aussi d'une motivation insuffisante (cela va dans les deux directions).

Dans l'ensemble, on peut constater que les conclusions tirées de l'éventail de ces exemples de cas coïncident bien avec les résultats concernant les besoins de discussion du point de vue des cantons, résumés au chapitre 6 du rapport.

## 4 Expériences des cantons concernant les personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC

L'enquête a permis de déterminer, d'une part, la fréquence des inscriptions à l'ORP de personnes appartenant aux différents groupes de NBP dans les cantons et, d'autre part, le taux de réussite du conseil et du placement pour chacun de ces groupes. Il est particulièrement intéressant à cet égard de comparer la fréquence estimée d'un groupe-cible de NBP et l'évaluation de la réussite du conseil et du placement de ce groupe.

L'illustration 9 montre où, selon l'estimation moyenne, se situent les différents groupes-cibles en termes de fréquence du conseil et de réussite du placement. L'illustration 11 en annexe présente une analyse plus détaillée des estimations des différents cantons par groupe-cible. Sur la base de l'estimation moyenne, on peut esquisser quatre champs :

**Groupes-cibles avec une fréquence (plutôt) faible :** En font partie les débutants de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente de 120 jours, les personnes qui reprennent le travail après une période d'inactivité, les personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi ainsi que les personnes arrivées du domaine de l'asile. Selon l'évaluation des personnes interrogées, la réussite du conseil et du placement se situe dans la zone moyenne, entre plutôt mauvais et plutôt bon.

**Groupes-cibles dont la fréquence est (plutôt) élevée et une bonne réussite :** Il s'agit notamment de personnes dont le contrat de travail a été résilié et des personnes sous contrat de travail à durée déterminée.

**Groupes-cibles avec une fréquence (plutôt) élevée et une réussite moyenne :** Font partie de cette catégorie les clients exerçant une activité lucrative ayant besoin d'information et de conseil, les ressortissants UE/AELE ayant importé leurs prestations ainsi que les personnes ayant travaillé auparavant comme indépendants.

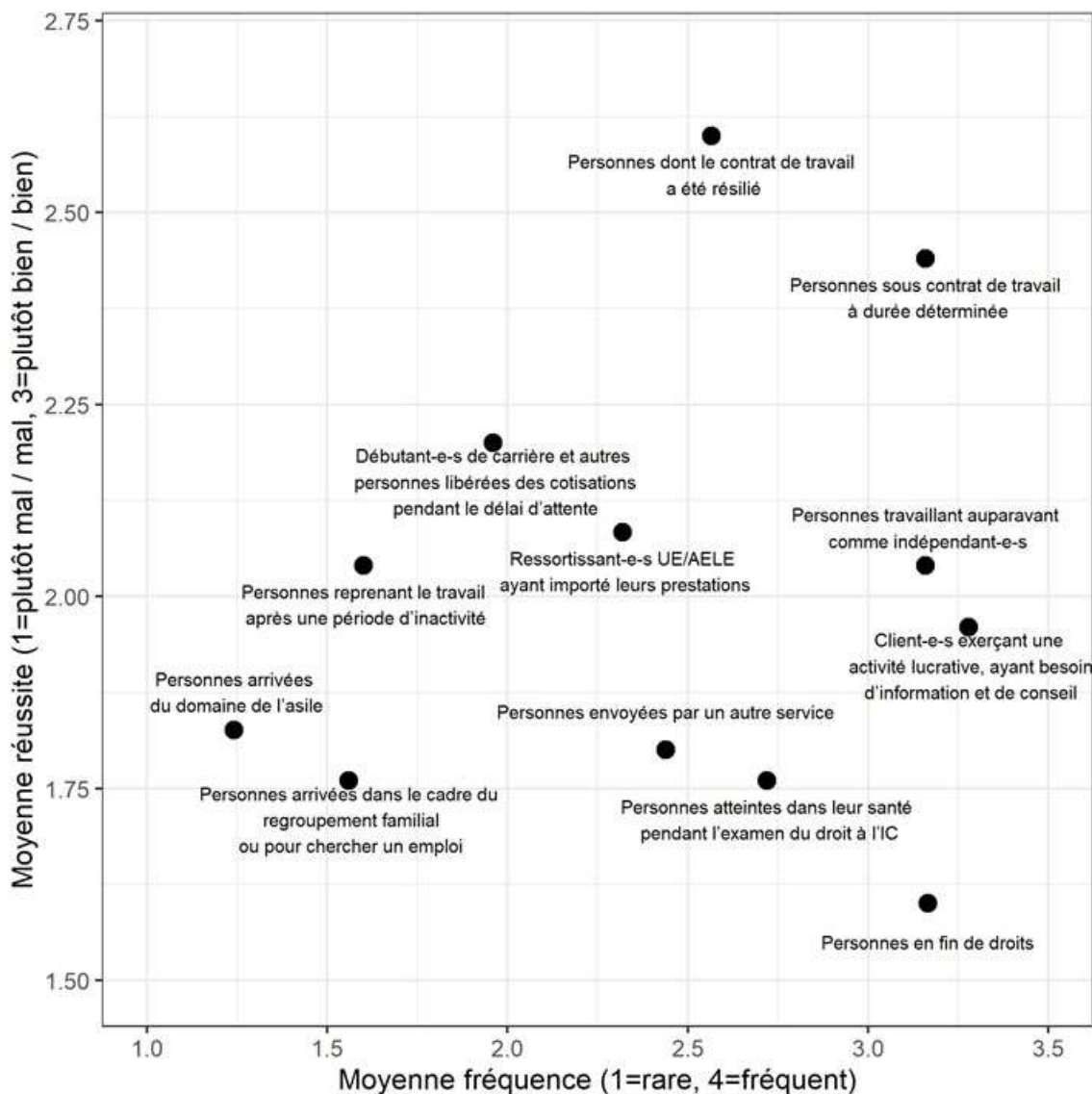
**Groupes-cibles avec une fréquence (plutôt) élevée et une réussite (plutôt) mauvaise :** Font partie de cette catégorie les personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC, les personnes en fin de droits et les personnes envoyées par un autre service.

Les personnes interrogées ont parfois fourni des informations supplémentaires sur la fréquence/la réussite du conseil et du placement. Deux cantons font remarquer qu'en raison de l'évolution du marché du travail, ils constatent une augmentation des personnes en recherche d'emploi ayant un contrat de travail à durée déterminée. Un canton fait remarquer que les personnes en recherche d'emploi avec des contrats de travail à durée déterminée sont surreprésentés dans les régions où les emplois saisonniers sont répandus. En ce qui concerne les clients exerçant une activité lucrative ayant besoin d'information et de conseil, trois cantons notent qu'ils sont souvent conseillés par téléphone et qu'il n'y a pas toujours d'inscription à l'ORP. En ce qui concerne le groupe des personnes qui reprennent le travail après une période d'inactivité, un canton constate une augmentation de leur fréquence et deux cantons font remarquer que les inscriptions de ces personnes sont fréquentes notamment après une séparation ou un divorce. En ce qui concerne les personnes arrivées du domaine de l'asile, quatre cantons soulignent le nombre actuellement plus élevé de personnes en provenance d'Ukraine ayant le statut S.

À titre d'information supplémentaire sur la réussite du conseil et du placement, quatre cantons remarquent que même si le conseil réussit bien, on ne peut pas toujours en dire autant du placement. Ces valeurs, ainsi que la réinsertion auraient idéalement fait l'objet d'une question séparée. Concernant le groupe des personnes ayant des contrats de travail à durée déterminée, un canton évoque la difficulté des inscriptions souvent tardives, ces personnes espérant longtemps une prolongation de leur contrat de travail. Un autre canton explique que les défis sont plus importants dans les régions où les postes saisonniers sont nombreux. S'agissant du groupe des personnes atteintes dans leur santé, quatre

cantons mentionnent l'augmentation des problèmes multiples. Un canton ajoute qu'il est souvent difficile de définir rapidement une stratégie de réinsertion pour ce groupe. En ce qui concerne le groupe des personnes en fin de droits, deux cantons font remarquer que c'est précisément dans ce groupe que la motivation des personnes en recherche d'emploi est un facteur de premier plan. Un canton mentionne que pour les personnes ayant travaillé comme indépendants, les situations de départ sont parfois complexes et que la plus-value apportée par le conseil est d'autant plus importante.

Illustration 9 : Aperçu de la fréquence et de la réussite moyennes du conseil/placement par groupe-cible de NBP



L'enquête a également demandé aux personnes interrogées quel groupe-cible a le plus besoin d'un échange d'expériences. Pour cela, les cantons ont pu classer les groupes-cibles par ordre d'importance. Si on les classe simplement selon le rang moyen mentionné (1 correspond au besoin le plus important et 12 au moins important), on obtient l'ordre du Tableau 3<sup>10</sup>. La répartition complète des rangs attribués se trouve à l'illustration 12 en annexe.

Tant les données récoltées sur la fréquence et la réussite que les données sur le besoin de discussion du point de vue des personnes interrogées indiquent que le besoin d'un échange d'expériences est le

<sup>10</sup> Comme groupes supplémentaires ont été indiqués dans l'enquête par un canton chacun les " frontaliers en alternance " (7<sup>e</sup> rang), les cas CII (7<sup>e</sup> rang) et les personnes ayant un gain intermédiaire (3<sup>e</sup> rang).

plus grand pour les personnes atteintes dans leur santé, les personnes arrivées en fin de droits et pour les personnes envoyées par un autre service.

Tableau 3 : Classement des groupes-cibles selon le besoin de discussion du point de vue des cantons

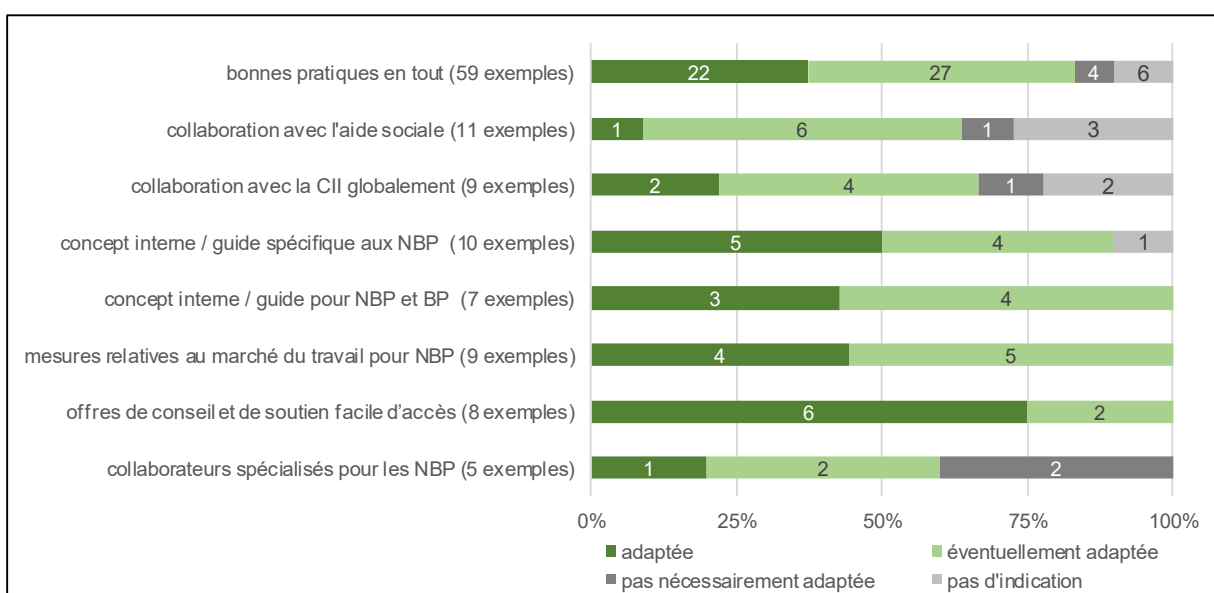
<b>Clas- se- ment</b>	<b>Groupe-cible</b>	<b>Moyenne</b>
1	Personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC	3.9
2	Personnes en fin de droits	4.1
3	Personnes envoyées par un autre service	4.4
4	Personnes reprenant le travail après une période d'inactivité	4.9
5	Personnes dont le contrat de travail a été résilié	5.4
6	Personnes sous contrat de travail à durée déterminée	5.9
7	Personnes ayant auparavant travaillé comme indépendants	6.5
8	Personnes arrivées du domaine de l'asile	6.7
9	Débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente	6.8
10	Clients exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil	7.1
11	Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi	7.6
12	Ressortissants UE/AELE ayant importé leurs prestations	9.2

## 5 Exemples de bonnes pratiques

L'échange d'expériences a notamment pour objectif de partager des informations sur ces exemples de bonnes pratiques. Dans l'enquête, les organes d'exécution ont fourni des informations sur 59 exemples de bonnes pratiques au total<sup>11</sup>.

Les personnes interrogées considèrent que 22 des exemples (un bon tiers) sont aisément transposables à d'autres cantons. 27 autres exemples (près de la moitié) sont jugés comme éventuellement transposables à d'autres cantons. Seule pour une minorité des exemples de bonnes pratiques, les personnes interrogées estiment qu'ils ne sont (plutôt) pas transposables à d'autres cantons, par exemple parce qu'ils dépendent fortement de certaines structures organisationnelles cantonales. Ces exemples de bonnes pratiques peuvent grosso modo être classés en 7 catégories. L'illustration 10 donne un aperçu des catégories des exemples de bonnes pratiques mentionnés et de l'évaluation par les personnes interrogées en ce qui concerne leur transposabilité à d'autres cantons.

Illustration 10 : Catégorisation des exemples de bonnes pratiques mentionnés



Les sous-chapitres ci-dessous présentent, pour chaque catégorie d'exemples de bonnes pratiques, un tableau récapitulatif des données issues de l'enquête. Dans les tableaux, les exemples de bonnes pratiques sont classés en fonction de l'évaluation de l'enquête quant à leur transposabilité à d'autres cantons.

Les exemples de bonnes pratiques marqués en bleu sont ceux pour lesquels les auteurs du SECO estiment qu'un échange d'expériences serait particulièrement intéressant. Il convient toutefois de garder à l'esprit que de nombreuses bonnes pratiques ne pourront probablement pas être transposées dans leur intégralité et telles quelles à un autre canton. Un échange d'expériences peut également être judicieux s'il porte sur certains aspects partiels d'une bonne pratique.

Les chapitres suivants contiennent également un bref résumé, par catégorie, des principales conclusions concernant les points communs et les différences entre les exemples de bonnes pratiques. Pour l'interprétation des résultats, il faut noter que les « bonnes pratiques » sont en fait les exemples les plus importants par canton du point de vue des personnes interrogées. Il est possible que certaines bonnes pratiques existent dans certains cantons, sans que ceux-ci ne les mentionnent.

<sup>11</sup> La mesure « supported employment » du paquet de mesures d'encouragement du potentiel de main-d'œuvre indigène de la Confédération a également été mentionnée. Celle-ci n'est pas mentionnée dans ce rapport, car il s'agit d'une mesure supracantonale sur laquelle des informations plus détaillées seront élaborées dans un rapport d'évaluation.

## 5.1 Bonnes pratiques dans le domaine de la coopération en matière d'aide sociale

Parmi les exemples de bonnes pratiques mentionnés, onze concernent la collaboration entre le service public de l'emploi et l'aide sociale (cf. Tableau 4). Les premiers groupes-cibles de ces mesures sont, d'une part, les personnes qui sont attribuées au SPE par l'aide sociale et, d'autre part, les personnes qui arrivent en fin de perception des indemnités journalières de l'AC. Une partie des mesures s'adresse largement à tous les NBP et à toutes les personnes en recherche d'emploi, par exemple la consultation sociale dans les ORP de la ville de Zurich.

La plupart des exemples de bonnes pratiques mentionnés sont des accords écrits entre l'aide sociale et le SPE, lesquels définissent les principes d'une collaboration contraignante. Dans le cadre de l'enquête, le canton de SO a joint les documents les plus détaillés et les plus récents à ce sujet. Dans tous les accords examinés, il est question du fait que les personnes en recherche d'emploi doivent être suffisamment aptes au marché du travail avant que le service public de l'emploi puisse se charger du conseil et du placement. Pour déterminer cela, les accords se basent aussi sur des formulaires ou des listes de contrôle supplémentaires<sup>12</sup>. Les autres thèmes abordés dans les accords sont les compétences, l'échange de données, les règles relatives à la participation aux MMT ainsi que, parfois, une indication de la durée prévue de la collaboration par client.

Trois cantons ont des formes de collaboration relativement intensive entre le SPE et l'aide sociale : le canton de ZH – ou plutôt la ville de Zurich – avec sa consultation sociale à l'ORP<sup>13</sup>, le canton de VD et ses « Unités communes »<sup>14</sup>, et le canton de FR avec son « Pôle Insertion + »<sup>15</sup>.

La consultation sociale dans les ORP de la ville de Zurich est ouverte à toutes les personnes en recherche d'emploi (et à leurs familles) qui ont besoin d'une aide personnelle et ne bénéficient pas de l'aide sociale – indépendamment de leur droit à l'assurance. Le pourcentage de poste mis à disposition est de 150 % au total. L'inscription à cette consultation sociale se fait soit par les conseillers ORP, soit par les personnes en recherche d'emploi elles-mêmes. Les conseillers en personnel peuvent en outre clarifier leurs propres questions avec les assistants sociaux dans le cadre d'une « consultation spécialisée » et profiter d'avoir un deuxième avis.

Dans les « Unités communes », le conseil est assuré de manière coordonnée et intensive par des spécialistes du SPE et de l'aide sociale. Alors que les conseillers en personnel de l'ORP se concentrent en premier lieu sur l'élaboration d'une stratégie de réinsertion professionnelle et sur le soutien dans le processus de candidature, les assistants sociaux accompagnent les personnes dans les domaines des finances, de la famille, de la santé, du logement et de l'intégration sociale. Sur la base de critères définis, le centre social régional décide qui a accès à cette offre. Dans le cadre des « Unités communes », les conseillers en personnel suivent moins de cas que lors du suivi de cas standard-. En outre, les personnes en recherche d'emploi peuvent éventuellement avoir accès aux deux catalogues de mesures de réinsertion du Service de l'emploi (SDE) et du Service de prévoyance et d'aide (SPAS).

Le Pôle Insertion + (PI+) dans le canton de FR est une mesure pour lutter contre le chômage de longue durée. Il offre un encadrement par une équipe de deux personnes, composée d'un conseiller en personnel et d'un travailleur social, ainsi qu'un coaching intensif pendant neuf mois au maximum. Le Pôle Insertion + mise sur l'octroi coordonné de mesures d'insertion sociale et professionnelle par les différentes institutions. L'ORP et le service social inscrivent ensemble les personnes concernées. Celles-ci signent un accord de coopération.

---

<sup>12</sup> Les listes de contrôle jointes à la présente enquête contiennent des critères plus ou moins restrictifs. La liste du canton de SO indique un taux d'occupation possible d'au moins 50 % en règle générale et la liste de contrôle du canton de BS un taux d'occupation possible de 20 %.

<sup>13</sup> Lien : [Sozialberatung im RAV - Stadt Zürich](https://www.zuerich.ch/sozialberatung-im-RAV)

<sup>14</sup> Lien : <https://www.lausanne.ch/unite-commune-orp-csr>

<sup>15</sup> Lien : <https://www.fr.ch/pole-insertion>



Tableau 4 : Exemples de bonnes pratiques dans le domaine de la coopération en matière d'aide sociale

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
BE	Collaboration entre AC et services sociaux sur une base de CII	Conseil et placement des clients auprès du service public de l'emploi, même s'ils n'ont pas droit à des indemnités journalières	Tous les NBP	
SH	Échange avec les services sociaux	Échange régulier entre les travailleurs sociaux et les conseillers en personnel	Bénéficiaires de l'aide sociale ; véritables cas de CII avec attributions des services sociaux	
SO	Coopération ORP Service social	Insertion durable dans le marché du travail primaire. Les personnes inscrites auprès du service social qui ont le potentiel de prendre pied dans le marché du travail primaire sont soutenues dans leur recherche d'emploi. L'aide reçue doit leur permettre de participer à la vie économique.	Bénéficiaires de l'aide sociale, personnes admises à titre provisoire et réfugiés	
SZ	Accord collectivité	Réglementation de la collaboration AC/ORP avec les services d'aide sociale des communes dans le canton de Schwyz	Bénéficiaires de l'aide sociale sans droits à l'AC (aptes au marché du travail et cherchant un emploi)	
VS	Transition CMS vers ORP	Procédure contraignante pour les personnes suivies par l'aide sociale et annoncées à l'ORP suite à l'évaluation positive de leur employabilité	Personne envoyée par un autre service	
VS	Transition ORP vers CMS	Procédure contraignante pour les personnes en fin de droits à savoir orienter la personne vers le CMS de sa région si nécessaire en organisant un entretien de réseau pour transmettre les informations et rassurer la personne	Personnes en fin de droits	
ZH	Consultation sociale à l'ORP	Consultation sociale dans les ORP de la ville de Zurich : aides précoces pour les personnes en recherche d'emploi afin de les aider à surmonter les problèmes relevant de leur situation de vie qui sont importants pour le placement. Éviter les fins de droits et un éventuel recours ultérieur à l'aide sociale. Promouvoir une compréhension mutuelle du métier entre les ORP et les services sociaux.	Toutes les personnes en recherche d'emploi (part NBP env. 40 %). Toutes les personnes en recherche d'emploi inscrites dans les ORP de la ville de Zurich (ainsi que leurs familles), domiciliées dans la ville de Zurich et ne bénéficiant pas de l'aide sociale économique.	
VD	Les Unités Communes	Les personnes qui bénéficient du Revenu d'insertion et qui ont une capacité de travail sont suivies par l'UC : elles bénéficient d'un suivi avec un conseiller ORP et si besoin avec une assistante sociale.	Fin de droits LACI, ex-indépendants au bénéfice du RI, les personnes envoyées par les services sociaux et les services gérants les migrants	
FR	Pôle Insertion + (PI+)	Collaboration active entre ORP et service social	Personnes en recherche d'emploi sans droits et fin de droits	
JU	Convention SSR/AJAM	Convention afin que les SSR et AJAM ciblent les personnes à qui l'on demande de venir s'inscrire à l'ORP (en cours d'élaboration)	Personnes en recherche d'emploi sans droits	
TI	NBP en collaboration avec la CII – l'aide sociale  <i>NBP in collaborazione CII – assistenza sociale</i>	Les personnes en recherche d'emploi NBP percevant des prestations sociales qui ont un contrat de collaboration USSI (ufficio sostegno sociale ed inserimento) -ORP, sont assignées à des MMT qui leur sont adressées avec la possibilité de faire des stages en entreprise. La collaboration est limitée à un an, mais si elles ne trouvent pas d'emploi, elles peuvent rester inscrites pour continuer à être soutenues dans leur recherche d'emploi.  <i>Le PCI NBP a beneficio di prestazioni sociale che hanno un contratto di collaborazione USSI (ufficio sostegno sociale ed inserimento) -URC, vengono attivati in PML a loro dedicati con possibilità di stage in azienda. La collaborazione è limitata ad un anno ma nel caso non trovassero impiego possono restare iscritti per continuare ad essere sostenuti nella ricerca d'impiego.</i>	NBP avec contrat de collaboration USSI- (ufficio sostegno sociale ed inserimento) ORP  <i>NBP con contratto USSI- (ufficio sostegno sociale ed inserimento) URC</i>	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

Aisément transposable
  Éventuellement transposable
  (Plutôt) non transposable
  Aucune indication

En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.

## 5.2 Bonnes pratiques dans le domaine de la collaboration interinstitutionnelle de manière globale

Les neuf autres exemples de bonnes pratiques mentionnés se rapportent aussi à la collaboration avec des partenaires de la CII ; ils ne concernent toutefois pas explicitement l'aide sociale, mais soit de manière générale la collaboration avec différentes institutions, soit celle avec le service chargé des prestations complémentaires ou avec les autorités chargées des migrations (cf. Tableau 5). Les premiers groupes-cibles de ces mesures sont les personnes en recherche d'emploi envoyées au SPE par une autre institution ainsi que les personnes en recherche d'emploi pour lesquelles, du point de vue du service public de l'emploi, une CII est pertinente.

L'exemple de bonne pratique du canton de SO concerne la collaboration avec les services chargés des prestations complémentaires. Les personnes qui perçoivent des prestations complémentaires et leurs partenaires peuvent se voir attribuer un revenu hypothétique en cas de capacité de travail dite « résiduelle ». Aucun revenu hypothétique n'est pris en compte si la personne remplit notamment la condition de ne pas trouver d'emploi malgré des recherches suffisantes. Dans le canton de SO, cette condition est considérée comme remplie lorsque la personne est inscrite à l'ORP pour être placée et qu'elle prouve qu'elle a fait des recherches d'emploi suffisantes, tant sur le plan qualitatif que quantitatif. Le processus appliqué est clairement documenté et il a fait ses preuves, selon l'autorité cantonale.

Les bonnes pratiques indiquées dans les cantons d'AG, BS, NE et SH se réfèrent à la collaboration avec plusieurs institutions différentes de la CII. Dans le canton d'AG, l'assurance-invalidité, les assurances sociales et les ORP collaborent systématiquement et intensivement avec les communes et les services sociaux communaux intéressés sous le nom de « Kooperation Arbeitsmarkt ». L'objectif est de faire passer les frontières institutionnelles au second plan lors de l'insertion des personnes en recherche d'emploi dans le marché du travail. L'exemple de bonne pratique du canton de BS consiste en une liste de contrôle claire (une page) qui permet aux institutions partenaires de vérifier, dans le cadre de la CII, si une transmission à l'ORP est pertinente. L'exemple de bonne pratique du canton de NE consiste également en une liste de contrôle claire et un peu plus détaillée (deux pages de questions plus une page d'explications), qui s'adresse directement aux personnes en recherche d'emploi. Dans le canton de SH, l'accent est mis sur l'échange entre les institutions : le « formulaire de coordination », qui se rapporte à des personnes en recherche d'emploi en particulier, précise notamment par écrit la forme de la coordination, laquelle peut inclure des réunions communes entre les représentants des deux institutions et les clients (table ronde).

Les cantons de ZH et du TI citent leur stratégie cantonale en matière de CII<sup>16</sup> comme bonne pratique. Sur la base de la stratégie en matière de CII, il existe dans les ORP du canton de ZH des processus qui favorisent la détection précoce des « cas de CII ». Les cas de CII comportent une problématique dite multiple et présentent une complexité du cas qui nécessite une coordination entre différents acteurs de l'insertion professionnelle, de la protection sociale et de l'évaluation médicale. Lorsque c'est le cas, des prestations de CII peuvent déjà être mises en place pour ces groupes-cibles de NBP (pendant le délai de résiliation, pour les personnes exemptées de cotisation, pendant la clarification du droit

<sup>16</sup> Lien pour le canton de ZH : [beratung-vermittlung/interinstitutionelle-zusammenarbeit](#)

Le concept de la CII du canton de Zurich s'adresse aux groupes-cibles mentionnés ci-dessus, tant sur le plan stratégique et conceptuel que sur le plan opérationnel (en termes de prestations concrètes de coordination/d'accompagnement de cas pour la promotion de l'intégration professionnelle).

Groupes-cibles 1), 2), 3), 4) : surtout pour des services généraux d'information et de conseil, dans la mesure où des questions de santé et des questions sociales, financières et professionnelles sont en jeu. L'ORP et/ou le bureau de la CII donnent des renseignements généraux.

Groupes-cibles 1), 3), 5) : conseil de tri pour la CII ; renvoi à un traitement bilatéral des cas sans coordination complémentaire (p. ex. entre l'ORP et l'aide sociale, ou l'ORP et l'AI), ou prise en charge précoce des cas dans le cadre de l'accompagnement coordonné des cas de CII.

Groupes-cibles 7), 8), 9), 10) : tous ces groupes-cibles peuvent être concernés par les critères de tri de la CII pour un suivi bilatéral des cas (CII avec ou sans coordination des cas) ou une coordination complète par la CII. Les nouvelles admissions dans la CII peu avant / au moment de l'arrivée en fin de droits sont généralement défavorables, mais ne sont pas exclues ; le cas le plus fréquent est celui où une fin de droits intervient pendant l'accompagnement de CII, mais où cet accompagnement peut se poursuivre en raison de la conception de la CII dans le canton de ZH. Des processus analogues sont à mentionner du côté de l'aide sociale, l'AI, l'OPUC (en tant que partenaire de la CII).

aux prestations), pour autant qu'il existe un besoin de coordination et qu'une plus-value résulte de la collaboration. Dans le canton du TI, la collaboration est en principe fixée à un an par client.

Les cantons de SZ et du VS indiquent dans l'enquête des exemples de bonnes pratiques qui concernent la collaboration avec les autorités chargées des migrations. Dans le canton de SZ, l'accord avec l'office des migrations se base sur un accord entre le service public de l'emploi et les services d'aide sociale et règle les aspects spécifiques concernant les réfugiés reconnus et les personnes admises à titre provisoire. Le canton mentionne par exemple que pour les personnes admises à titre provisoire et les réfugiés ayant un potentiel pour entamer une formation professionnelle initiale ou pour suivre une formation continue, conformément au principe de « la formation passe avant le travail » des inscriptions pour la recherche d'emploi ne doivent pas être faites. Dans le canton du VS, il s'agit d'un processus de collaboration bien défini.

Tableau 5 : Bonnes pratiques dans le domaine de la CII de manière globale

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
SO	Inscription « Placement » Prestations complémentaires PC/AKSO	Aucun revenu hypothétique ne peut être imputé à la personne bénéficiaire de PC si l'une des conditions suivantes est remplie (extrait du guide AKSO 3424.05) : la personne assurée ne trouve pas d'emploi malgré des recherches suffisantes. Cette condition est considérée comme remplie lorsque la personne est inscrite à l'ORP pour être placée et qu'elle prouve qu'elle a fait des recherches d'emploi suffisantes, tant sur le plan qualitatif que quantitatif.	Bénéficiaires de PC	
SH	CII	Formulaire de coordination	Personnes transmises par un autre service	
AG	Kooperation Arbeitsmarkt	Consultations à intervalles rapprochés. Élaboration d'évaluations pour l'analyse du potentiel. Préparation au marché du travail primaire en trois phases.	Personnes transmises par un autre service (p. ex. aide sociale, caisse de compensation)	
BS	Liste de contrôle « Évaluation de l'employabilité »	Liste de contrôle grâce à laquelle les institutions partenaires peuvent vérifier, dans le cadre de la CII, si une transmission à l'ORP est pertinente.	Personnes transmises par un autre service (p. ex. aide sociale, caisse de compensation)	
NE	Stratégie d'intégration professionnelle	Conditions à remplir préalablement à l'inscription à l'ORP	Public à l'aide sociale, migration, pénitentiaire	
ZH	Conception de la CII dans le canton de Zurich	La CII repose sur la coopération entre les institutions des domaines de la sécurité sociale, de l'intégration et de la formation et est organisée en réseau dans le canton de Zurich. L'office de l'économie et du travail (AWA), la SVA Zürich, l'office cantonal des affaires sociales (KSA), l'office de la jeunesse et de l'orientation professionnelle (AJB) ainsi que les services sociaux des communes coordonnent leurs prestations et collaborent de manière contraignante. La coordination est assurée par le bureau de la CII. La conception de la CII dans le canton de Zurich couvre la LACI et la LSE et ne fait en principe pas de différence entre le droit ou non aux prestations d'indemnités journalières de l'AC. Toutefois, la coordination de la CII doit pouvoir générer une plus-value, c'est-à-dire que la coordination et les acteurs de la protection socioprofessionnelle doivent être à même d'agir.	La CII du canton de Zurich ne s'adresse pas uniquement aux NBP, mais aussi aux bénéficiaires de prestations.	
TI	Stratégie interdépartementale	Stratégie interdépartementale entre Sezione del lavoro et Sezione del sostegno sociale	DE sans droits au bénéfice de prestations d'assistance qui ont un potentiel de réinsertion professionnelle	
	<i>Strategia interdipartimentale</i>	<i>Strategia interdipartimentale tra la Sezione del lavoro e la Sezione del sostegno sociale. La collaborazione è determinata a 12 mesi: le PCI inserite possono essere proposte a PML finanziate dall'USSI.</i>	<i>PCI senza diritto che sono al beneficio di prestazioni assistenziali che hanno un potenziale di reinserimento professionale</i>	
SZ	Accord sur la migration	Annonce des réfugiés reconnus et des personnes admises à titre provisoire qui cherchent un emploi	Réfugiés admis à titre provisoire/réfugiés	
VS	Annonce des AP-R au service public de l'emploi	Mise en place d'une procédure de collaboration entre les deux services ORP et BIP (asile)	Personnes arrivées du domaine de l'asile	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

■ Aisément transposable ■ Éventuellement transposable ■ (Plutôt) non transposable ■ Aucune indication  
 En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.

### **5.3 Bonnes pratiques sous forme de concepts, guides, etc. spécifiques aux NBP**

Pour dix des exemples de bonnes pratiques mentionnés, il s'agit de concepts internes, de fiches d'information, de processus, de guides, etc. qui concernent spécifiquement les NBP (cf. Tableau 6). Les premiers groupes-cibles auxquels ces documents s'appliquent sont des personnes en recherche d'emploi dont les rapports de travail sont de durée déterminée ou ont été résiliés, et, de manière générale, les DE qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC.

Les exemples de bonnes pratiques cités par les cantons d'AG, BE, SH et ZG (entretiens IR5) concernent explicitement des personnes dont les rapports de travail ont été résiliés ou sont de durée déterminée (dans le cas d'AG, également des personnes envoyées par un autre service). Dans l'exemple du canton de BE, il s'agit d'un concept de prestations en cas de licenciements collectifs, dans les cantons d'AG et de ZG, de guides pour les entretiens de conseil et, dans le cas de SH, d'une lettre adressée aux DE sur les recherches d'emploi en cas d'activité saisonnière.

Les exemples de bonnes pratiques cités par les cantons de BS, JU, VD et ZH se rapportent généralement à des personnes en recherche d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC. Le document du canton de BS est un aide-mémoire clair contenant des informations sur les thèmes suivants : dossier de candidature, entretien de conseil, recherche d'emploi, stratégie de réinsertion, obligation de renseigner et d'annoncer ainsi que joignabilité. Les documents des cantons JU et VD sont des conventions entre l'ORP et les personnes en recherche d'emploi. Le document « Arbeitsmarktliche Integrationsberatung AMI » (conseil en matière d'insertion dans le marché du travail) du canton de ZH concrétise la directive LSE SPE. Le document indique en substance dans la situation initiale que les prestations de l'ORP ont un caractère de soutien, et que la personne à la recherche d'un emploi y recourt de son plein gré et de manière autonome.

Dans l'enquête, le canton de ZG mentionne en outre comme exemple de bonne pratique une notice interne sur l'obligation de l'AC d'avancer les prestations à l'AI ainsi qu'un processus documenté pour les personnes qui importent des prestations.

Tableau 6 : Bonnes pratiques sous forme de concepts, guides et documents similaires spécifiques aux NBP

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
AG	Conseil orienté solutions	Conseil orienté vers des solutions et focalisation sur l'objectif de trouver un emploi	Personnes dont les rapports de travail ont été résiliés / personnes transmises par un autre service	
JU	Convention avec DE non-chômeur	Convention qui stipule les devoirs du DE et ce que l'ORP peut faire pour lui	Sans droits aux IJC	
SH	Fiche d'information sur les recherches d'emploi en cas d'activité saisonnière	Prouver les recherches d'emploi toute l'année en cas d'activité saisonnière	Personnes dans des rapports de travail de durée déterminée	
VD	Conditions du suivi par l'ORP pour une personne sans droits	Afin de pouvoir bénéficier des prestations de l'ORP, l'assuré s'engage, par sa signature, à effectuer des recherches d'emploi, à respecter les instructions de l'ORP. En cas de non-respect des directives, l'office se réserve le droit d'annuler le dossier.	L'ensemble des NBP	
ZG	Fiche d'information sur les avances	Obligation de l'AC d'avancer les prestations à l'AI	L'inscription à l'AI est obligatoire	
BE	Placement / I&P (Information et prévention)	Concept sur les prestations / processus en cas de licenciements collectifs et de fermetures d'entreprises	Personnes avec contrat de travail résilié et menacées de chômage	
BS	Fiche d'information « ORP pour les Personnes en recherche d'emploi »	Informations pour les personnes envoyées à l'ORP par des institutions partenaires (p. ex. aide sociale, caisse de compensation) dans le cadre de la CII pour un conseil et/ou une clarification	Personnes ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC	
ZG	Importation des prestations	Processus d'inscription et prise de rendez-vous pour les personnes originaires de pays de l'UE ou de l'AELE qui doivent disposer des documents suivants : formulaire PD U2 ainsi que carte d'identité valable. Sur présentation de ces documents et d'une adresse régulière dans le canton, la personne en recherche d'emploi peut s'inscrire immédiatement.	Personnes/citoyens de l'UE/AELE qui viennent en Suisse pour chercher un emploi	
ZH	Conseil en matière d'insertion dans le marché du travail	Conseil, soutien et placement des personnes qui n'ont pas ou plus droit aux prestations. L'objectif est une insertion rapide et durable dans le marché du travail, à l'instar des objectifs fixés pour les assurés ayant droit. Les prestations de l'ORP ont un caractère de soutien, la personne à la recherche d'un emploi y recourt de son plein gré et de manière autonome.	Toute personne n'ayant pas droit à des prestations financières.	
ZG	IR5 Entretiens (pour les entretiens avec les personnes en recherche d'emploi prises en compte dans l'indicateur de résultats 5)	Réinsertion avant la demande de prestations. Examiner les dossiers de candidature et inciter le client à les optimiser	Personnes dont les rapports de travail sont résiliés ou de durée déterminée et qui s'annoncent plus de quatre semaines avant leur entrée dans l'IC	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

Aisément transposable
  Éventuellement transposable
  (Plutôt) non transposable
  Aucune indication

En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.

## 5.4 Bonnes pratiques sous forme de concepts, guides, etc. pour les personnes en recherche d'emploi en général

Parmi les exemples de bonnes pratiques mentionnés, sept sont des concepts internes, des fiches d'information, des processus, des guides, etc. qui s'appliquent aux personnes en recherche d'emploi en général, mais qui conviennent aussi explicitement pour le conseil aux NBP (cf. Tableau 7). Les exemples des cantons du JU (mappe « Premiers pas à l'assurance chômage »), de BS (modèle pour une stratégie de réinsertion individuelle) et d'OW/NW (formulaire de demande) sont des documents qui sont discutés avec les personnes en recherche d'emploi et qui leur sont remis.

Les exemples de bonnes pratiques des cantons de SH (Analyse – Concept – Mise en œuvre), du JU (Fiches secteur/Fiches métiers) et d'OW/NW (Modèles Mind Map) sont des outils de travail destinés aux conseillers du service public de l'emploi. Avec les « Fiches secteur / Fiches métiers », le canton du JU dispose de descriptions détaillées de certaines professions et/ou branches, y compris des indications sur les aptitudes, MMT et sites web pertinents, par exemple concernant les conventions collectives de travail.

Tableau 7 : Bonnes pratiques sous forme de concepts, guides et documents similaires pour les personnes en recherche d'emploi en général

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
JU	Mappe « Premiers pas à l'assurance chômage »	Document sous forme de mappe expliquant pas à pas les étapes lors de l'inscription, les documents et délais, les sites internet, les obligations du DE, les informations sur le gain intermédiaire, les tests d'aptitude, droit aux jours sans contrôle / couverture accident et maladie / infos congé paternité, maternité, de prise en charge, pont retraite / adresses utiles.	NBP et bénéficiaires de prestations (BP)	
OW NW	Soutien au conseil en général & publication du profil du DE dans Job-Room	Optimiser ensemble le CV. Discuter de ce qu'est une bonne lettre de motivation et en reparler régulièrement lors du conseil. Discuter des aptitudes/compétences et les enregistrer dans PLASTA dans les données professionnelles. Publier le profil dans Job-Room & faire des propositions de candidats. Discuter de la stratégie de candidature, de la manière de poser les bonnes questions, etc. ; débriefing après un refus ; parler des candidatures spontanées. Indiquer éventuellement des agences de placement/universités/liens vers des offres d'emploi. Simuler des entretiens d'embauche, discuter de la présentation/imiter l'attitude, aborder la question des prétentions salariales.	NBP et bénéficiaires de prestations (BP)	
SH	Analyse - concept - mise en œuvre	Analyse personnes en recherche d'emploi dans les étapes Analyse - Concept - Mise en œuvre --> Planification de la stratégie de réinsertion	NBP et bénéficiaires de prestations (BP)	
BS	Modèle pour une stratégie de réinsertion individuelle	Modèle pour une stratégie de réinsertion individuelle, adaptée aussi bien aux personnes en recherche d'emploi ayant droit aux indemnités journalières qu'à celles qui n'y ont pas droit	NBP et bénéficiaires de prestations (BP)	
JU	Fiches secteur Fiches métiers	Descriptifs détaillés de certains métiers et/ou secteur y compris les skills pertinents, les MMT en lien, les sites internet de référence au niveau convention collective par exemple	NBP et bénéficiaires de prestations (BP)	
OW NW	Formulaire de demande pour élaborer ou optimiser les dossiers de candidature avec l'aide du job-marketing	Lors du premier entretien, discuter du formulaire de demande avec le DE et indiquer quels documents sont importants pour l'entretien.	NBP et bénéficiaires de prestations (BP)	
OW NW	Différents Mind Map & formulation d'objectifs	Prendre conscience du réseau et se pencher sur les objectifs	NBP et BP	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

Aisément transposable
  Éventuellement transposable
  (Plutôt) non transposable
  Aucune indication

En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.

## 5.5 Bonnes pratiques en matière de mesures relatives au marché du travail pour les NBP

Il existe également de bonnes pratiques en matière de mesures relatives au marché du travail pour les NBP. Dans le cadre de l'enquête, neuf propositions ont été formulées (cf. Tableau 8), dont la plupart peuvent s'appliquer à l'ensemble des NBP.

Les exemples de bonnes pratiques mentionnés par les cantons de LU et SG (recours aux MMT pendant le délai de résiliation et mise à disposition de MMT en cas de licenciement collectif) s'adressent en premier lieu aux personnes dont les rapports de travail ont été résiliés ou qui possèdent un contrat de travail à durée déterminée. Il s'agit notamment d'aider les personnes en recherche d'emploi à constituer leur dossier de candidature et à élaborer une stratégie de candidature. Dans le canton de SG, les MMT en cas de licenciement collectif ont généralement lieu au sein de l'entreprise à l'origine du licenciement collectif.

Les cantons de NE, TI et ZH ont indiqué comme bonnes pratiques l'accès à des documents législatifs ou réglementaires, qui portent sur des prestations cantonales subsidiaires et complètent celles mentionnées dans la LACI et l'OACI. Dans le canton du TI, la loi correspondante, qui s'intitule « Legge sul rilancio dell'occupazione e sul sostegno ai disoccupati (L-rilocc) »<sup>17</sup>, porte également sur l'accès aux mesures relatives au marché du travail pour les personnes dispensées de la période de cotisation pendant le délai d'attente imposé par la LADI et les personnes qui ont épuisé leur droit aux indemnités journalières de l'AC. Le canton de NE possède un « Règlement concernant les mesures d'intégration professionnelle (RMIP) ». Il ressort clairement des données de l'enquête que ce canton mise sur le principe « le besoin prime le statut » pour accéder aux mesures relatives au marché du travail, conformément à son règlement. Concrètement, cela signifie que toutes les personnes en recherche d'emploi peuvent suivre toutes les mesures relatives au marché du travail et que le règlement cantonal s'applique lorsque la fréquentation d'une mesure n'est pas prévue dans le droit national. Dans le canton de ZH, il existe une « loi d'introduction à la loi sur l'assurance-chômage (EG AVIG) ». Celle-ci règle, entre autres, la participation financière des communes lorsque des personnes en recherche d'emploi qui ne perçoivent aucune indemnité journalière de l'AC participent à des mesures relatives au marché du travail.

Les bonnes pratiques mentionnées par les cantons de BE et BS concernent l'attribution aux NBP des mesures relatives au marché du travail. Sur la base de l'art. 59d LACI, le canton de BE dispose d'une directive cantonale interne en matière de recours aux mesures relatives au marché du travail pour les personnes en recherche d'emploi, qui permet d'harmoniser l'application des MMT. S'agissant des semestres de motivation (SEMO), le canton de BS utilise un modèle, applicable à tous les SEMO, qui explique sur une page la marche à suivre pour accueillir les personnes à la recherche d'une place d'apprentissage. Celles-ci sont accompagnées en fonction de leurs besoins spécifiques à leur âge jusqu'à l'obtention d'une qualification.

L'exemple de bonne pratique de l'ORP de Locarno, appelée « formazione job-room », s'adresse à un large groupe-cible de NBP (ainsi qu'aux personnes en recherche d'emploi percevant des prestations). Il s'agit d'une formation spécifique qui vise à sensibiliser la personne en recherche d'emploi à l'utilisation de la Job-Room.

---

<sup>17</sup> Ainsi que le règlement correspondant « Regolamento della legge sul rilancio dell'occupazione e sul sostegno ai disoccupati (RL-rilocc) ».

Tableau 8 : Bonnes pratiques en matière de mesures relatives au marché du travail pour les NBP

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
LU	Offres de base telles qu'examen du dossier avant l'ouverture d'un délai-cadre	Les DE doivent disposer d'un dossier de candidature solide dès le début de leur recherche d'emploi. C'est pourquoi les offres de base sont ordonnées avant même l'existence d'un délai-cadre.	DE se trouvant dans le délai de résiliation ou possédant un contrat à durée déterminée ; DE sans droits aux IC.	
SG	Recours aux MMT pendant le délai de résiliation	Les MMT collectives (y compris les coachings individuels) concernant les dossiers et la stratégie de candidature ainsi que les cours d'allemand collectifs peuvent être déjà suivis pendant le délai de résiliation.	DE se trouvant dans le délai de résiliation ou au bénéfice d'un contrat à durée déterminée.	
SG	Mise à disposition spécifique de MMT en cas de licenciement collectif	Les DE suivent une MMT pendant le délai de résiliation. Celle-ci a généralement lieu au sein de l'entreprise. Objectifs : préparer un dossier de candidature actualisé et correspondant aux attentes du marché du travail et élaborer une stratégie de candidature personnelle.	Collaborateurs concernés par un licenciement collectif et qui suivent une MMT sur place (en entreprise) pendant le délai de résiliation.	
TI	L-rilocc	Attribution de mesures conformément au guide d'utilisation des MMT collectives – stratégie de réinsertion ORP pour les personnes en recherche d'emploi et les subsides <i>Attribuzione misure secondo la guida all'utilizzo dei PML collettivi (Strategia di reinserimento URC per cercatori d'impiego e sussidi)</i>	NBP (groupes-cibles 1, 3, 7, 8, 9 et 10 du présent rapport)	
BE	Recours aux MMT selon l'art. 59d LACI	Ouverture d'un délai-cadre selon l'art. 59d LACI.	Tous les NBP	
BS	Aperçu d'un modèle en quatre étapes pour les SEMO	Modèle utilisé par tous les SEMO du canton afin d'accueillir les personnes à la recherche d'une place d'apprentissage. Celles-ci sont accompagnées en fonction de leurs besoins spécifiques à leur âge, pour leur permettre d'obtenir une qualification.	Personnes en début de carrière	
NE	Accès aux MMT défini par le besoin, non par le statut	Toute personne en recherche d'emploi peut accéder à toutes les MMT selon le besoin et le projet professionnel identifié.	Tous les NBP	
TI	formazione job-room	Formation spécifique ORP de Locarno – accès au domaine protégé – optimisation de l'utilisation de la plate-forme	Tous les groupes-cibles ayant des compétences numériques (TIC) suffisantes	
ZH	la loi d'introduction relative à la loi sur l'assurance-chômage (LACI) Einführungsgesetz (EG) zum Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIG)	La « EG AVIG » est la loi d'introduction relative à la loi sur l'assurance-chômage (LACI). Elle offre des prestations cantonales complémentaires aux personnes n'ayant pas/plus droit à l'assurance-chômage. Outre les activités de conseil ORP, les personnes n'ayant pas droit à l'AC peuvent, dans certaines conditions, prendre part à des mesures de formation continue ou d'occupation subventionnées. Les coûts du programme sont pris en charge à 50 % par la commune et à 50 % par le canton via la EG-AVIG, pour autant que les personnes en recherche d'emploi soient inscrites à l'aide sociale. <a href="http://www.zh.ch/zusammenarbeit-mit-gemeinden.html">www.zh.ch/zusammenarbeit-mit-gemeinden.html</a>	Personnes en mesure d'exercer une activité professionnelle à temps plein ou partiel, qui sont en fin de droits. Les DE doivent être inscrits à l'aide sociale et auprès d'un ORP.	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

Aisément transposable
  Éventuellement transposable
  (Plutôt) pas transposable
  Aucune donnée

En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.



## 5.6 Bonnes pratiques en matière d'offres de conseil et de soutien facile d'accès

Huit des bonnes pratiques citées sont des offres de conseil et de soutien facile d'accès (cf. Tableau 9). Les personnes interrogées estiment qu'une large majorité de ces bonnes pratiques (6 sur 8) peuvent être facilement transposables à d'autres cantons. Les offres s'adressent en général à un large groupe-cible, c'est-à-dire à toutes les personnes en recherche d'emploi ou à tous NBP.

Les trois exemples mentionnés par le canton d'AG concernent des offres qui sortent du cadre des ORP. Un prestataire de programmes d'occupation (Trinamo) propose un atelier facile d'accès pour constituer son dossier de candidature et met à disposition des ordinateurs modernes qui peuvent être utilisés de manière autonome. En cas de besoin et sur rendez-vous téléphonique, il est possible d'être aidé par du personnel spécialisé. Toujours dans le canton d'AG, le service de consultation LOS offre son assistance en cas de questions relatives à la recherche d'un poste. En cas d'inscription via l'ORP, l'AWA prend en charge les frais de conseil. En outre, le service d'orientation professionnelle et de carrière du canton d'AG a été cité comme exemplaire en termes de bonnes pratiques.

Le canton de GE propose, sous le nom de « NoLimIT », un soutien sans rendez-vous ainsi que des offres en ligne visant, entre autres, à renforcer les compétences et l'autonomie dans l'utilisation des outils numériques et à créer un compte sur la plateforme Job-Room du SPE. Il s'agit ici d'un projet relevant de la mesure 5 du programme d'impulsion 2020-2024 visant à promouvoir le potentiel de main-d'œuvre indigène.

S'agissant des bonnes pratiques des cantons de LU et TG, les collaborateurs ORP proposent leurs conseils en dehors des ORP. Dans le canton de LU, au centre d'orientation professionnelle (Centre OP, Service de la formation professionnelle et de la formation continue du canton), un spécialiste ORP chargé du conseil en personnel répond une fois par mois à des questions concernant par exemple le chômage imminent. Dans le canton de TG, des spécialistes des centres OP, des ORP et de la fondation Zukunft proposent ensemble, une fois par semaine, des consultations gratuites sur des questions liées à la formation, au travail, aux techniques de candidature et à la recherche d'emploi. Ces consultations ont également lieu dans les centres d'information professionnelle de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière du canton.

Dans le canton du JU, l'exemple de bonne pratique concerne l'assignation facile d'accès des personnes en recherche d'emploi au psychologue en orientation, qui fait partie de l'ORP.

L'exemple de bonne pratique cité par le canton de ZG, est un accord avec la plateforme d'emploi « Jobagent ».

Tableau 9 : Bonnes pratiques en matière de services de conseil et de soutien facile d'accès

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
AG	Atelier spécialisé dans les dossiers de candidature Trinamo	Soutien pour constituer un dossier de candidature (CV, lettre de motivation, stratégie de recherche) et outils informatiques (eAC, portails d'emploi) ; plusieurs ordinateurs sont à la disposition des participants. Il s'agit d'une offre proposée par un prestataire de programmes d'emploi temporaire. <a href="http://www.trinamo.ch">www.trinamo.ch</a>	Tous les NBP	
AG	Service de consultation LOS	Une consultation LOS peut être requise dans les domaines suivants : questions relatives au droit du travail ; questions relatives aux assurances sociales ; soutien en matière d'intégration sur le marché du travail ; questions et problèmes personnels et sociaux ; questions relatives à l'établissement d'un budget et à des problèmes financiers. <a href="http://www.los-aargau.ch">www.los-aargau.ch</a>	Tous les NBP	
AG	Conseil ASK	Orientation professionnelle et de carrière <a href="http://www.beratungsdienste.ch">www.beratungsdienste.ch</a>	Personnes en réinsertion professionnelle après une période d'inactivité professionnelle ou ayant travaillé auparavant comme indépendants.	
GE	NoLimIT - le numérique pour tous	Atelier sans rendez-vous pour surmonter les appréhensions liées à l'utilisation des nouvelles technologies, renforcer les compétences et l'autonomie dans l'utilisation des outils numériques, améliorer l'efficacité des démarches administratives et de recherche d'emploi, créer un compte Job-Room. Le DE se présente avec son propre matériel : smartphone, tablette, PC. <a href="http://Link_ge.ch_nolimit">Link_ge.ch_nolimit</a>	DE manquant de connaissances et de pratique dans l'utilisation des outils numériques (fracture numérique).	
LU	Info-Desk ORP	Service de consultation accessible à toutes les personnes non inscrites auprès d'un ORP. Tous les premiers jeudis du mois, le centre d'information professionnelle (CIP) accueille un spécialiste du conseil en personnel de l'ORP qui répond aux questions, par exemple sur le chômage imminent. <a href="http://Link_RAV_Info-Desk">Link_RAV_Info-Desk</a>	Tous les NBP	
ZG	Jobagent	Le client reçoit un code d'accès au moteur de recherche d'emploi « Jobagent ». Un accord a été convenu avec cette plateforme d'emploi	Toutes les personnes en recherche d'emploi d'emploi	
JU	Conseil en orientation	Assignment des demandeurs d'emploi au psychologue en orientation qui fait partie de l'ORP. Permet d'orienter selon les besoins vers des bilans de compétences. Établissement de tests de la personnalité, tests d'intérêt professionnel, QI ou de niveau pour envisager une nouvelle formation. Soutien pour les jeunes en recherche d'apprentissage ou en rupture.	Tous les NBP	
TG	BIZplus - Lieu de rencontre formation et travail	Consultation gratuite par des spécialistes (Centres OP, ORP, fondation Zukunft) dans le domaine de la formation, du travail, des techniques de candidature et de la recherche d'emploi. Une demi-journée par semaine aux Centres OP à Frauenfeld et à Kreuzlingen. <a href="http://www.bizplus.tg.ch">www.bizplus.tg.ch</a>	Accessible gratuitement à tous les groupes-cibles NBP	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

Aisément transposable
  Éventuellement transposable
  (Plutôt) pas transposable
  Aucune donnée

En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.

## 5.7 Bonnes pratiques en matière de personnel spécialisé pour les groupes-cibles NBP

Selon une pratique qui a fait ses preuves, des spécialistes ORP sont responsable de conseiller les NBP ou des groupes-cibles spécifiques. Dans le cadre de l'enquête, les cantons ont mentionné cinq exemples de bonnes pratiques (cf. Tableau 10), qui proviennent aussi bien du grand canton de VD que des cantons relativement petits ou de taille moyenne que sont AR, JU et LU.

Dans le canton de VD, il existe des conseillers spécialisés EURES ainsi qu'une « intervention spécialisée au sein des ORP » dans le cadre du programme d'impulsion visant à promouvoir le potentiel de main-d'œuvre indigène. Les spécialistes en réinsertion internes à l'ORP soutiennent les conseillers en personnel en matière de conseil aux personnes en recherche d'emploi qui présentent des problématiques multiples. L'accent est mis sur les personnes en recherche d'emploi difficiles à placer confrontés à des difficultés liées à la santé, à la situation sociale, à la précarité financière ou à l'éducation. Alors que les conseillers en personnel se concentrent sur la stratégie de réinsertion professionnelle, les spécialistes en réinsertion doivent prendre des mesures de stabilisation plus générales, en collaboration avec les partenaires de la CII, pour viser une réinsertion à long terme.

Dans le canton d'UR, deux job coaches travaillant de la section « Job Coaching und Arbeitgeberservice » conseillent les personnes en recherche d'emploi (souvent sans droits aux indemnités journalières de l'AC) pour lesquels plusieurs systèmes de la sécurité sociale entrent en jeu. L'accent est ainsi mis sur les DE, indépendamment des frontières institutionnelles. Ce faisant, UR mise sur un conseil plus intensif (entretiens à intervalles plus courts, soutien à la préparation de documents, soutien actif dans la recherche d'emploi et préparation des entretiens d'embauche).<sup>18</sup>

Le canton d'AR dispose d'un personnel de conseil spécialisé pour l'ensemble du groupe des personnes en recherche d'emploi NBP. Selon son expérience, attribuer toutes les personnes en recherche d'emploi NBP à des conseillers en personnel spécialisés permet de proposer des conseils mieux adaptés à leurs besoins.

Dans le cadre du programme d'impulsion visant à promouvoir le potentiel de main-d'œuvre indigène, le canton du JU expérimente la mise en place de deux nouvelles équipes internes aux ORP consacrées au coaching (équipe coaching) et au placement (équipe entreprise) de personnes en recherche d'emploi difficiles à placer. L'accent est mis sur les chômeurs seniors, les personnes proches d'une arrivée en fin de droits et les personnes en recherche d'emploi issus du contexte de la CII. Outre une collaboration étroite entre ces deux équipes, des espaces de rencontre sont organisés pour permettre aux personnes en recherche d'emploi et aux entreprises d'échanger sur des sujets en lien avec le marché du travail.

---

<sup>18</sup> [www.ur.ch/jcas](http://www.ur.ch/jcas)

Tableau 10 : Bonnes pratiques en matière de personnel spécialisé pour les NBP

CT	Nom de la bonne pratique	Description	Groupe-cible	Transposable à d'autres CT*
VD	Centralisation par un CP spécialiste des suivis de ressortissants UE/AELE pendant la durée de leur recherche d'emploi	Une personne spécialiste EURES donne le même niveau d'informations à toutes ces personnes. Le processus est bien rodé.	Ressortissants UE/AELE ayant importé leurs prestations	
UR	Job Coaching	Les personnes en recherche d'emploi (souvent sans droits aux indemnités journalières de l'AC) sont inscrites à la section « Job Coaching und Arbeitgeberservice » par différentes institutions (sections Integration, Sozialdienste, Case Management Berufs-bildung). Deux job coaches spécialisés se chargent de leur intégration professionnelle. Ils ont un rôle différent de celui des CP ORP, car ils accompagnent les participants de manière très intensive (entretiens à intervalles plus courts, soutien à la préparation de documents, soutien actif dans la recherche d'emploi et préparation des entretiens d'embauche). En outre, les job coaches sont échange étroit et constant avec les employeurs.	Personnes admises à titre provisoire ou réfugiés, bénéficiaires de l'aide sociale, participants au Case Management Formation professionnelle	
VD	Projet mesure 5 : intervention spécialisée au sein des ORP	Le spécialiste en insertion socioprofessionnelle établit un bilan d'action et d'intervention en collaboration avec le CP. Il soutient la réalisation des objectifs fixés en vue de la levée des freins personnels et sociaux complexes entravant la réinsertion professionnelle.	Les fins de droits et les personnes présentant des freins sociaux afin d'éviter leur passage au revenu d'insertion	
AR	Coach NBP	Le fait d'attribuer tous les NBP à du personnel spécialisé permet de fournir des conseils mieux adaptés à leurs besoins (par exemple, moins d'informations sur les droits en matière d'AC, mais davantage sur les bases juridiques, les tâches et les méthodes de travail d'autres services impliqués, comme les services sociaux). Cela permet également de construire et d'entretenir un réseau de relations plus efficace.	Tous les NBP	
JU	Projet mesure 5 : incORPore – projet activé	Création d'un groupe de coaches pour public difficile et d'un groupe de coaches orientés entreprises afin de pouvoir rapprocher les deux acteurs du marché de l'emploi.	Public difficile à placer	

\* Bonne pratique transposable à d'autres cantons selon les personnes interrogées

Aisément transposable   
  Éventuellement transposable   
  (Plutôt) pas transposable   
  Aucune donnée

En bleu, les bonnes pratiques qui ont suscité un échange d'informations à l'aide de panneaux d'affichage lors de l'échange d'expériences 2023.

## 6 Thèmes à discuter du point de vue des cantons

L'enquête a mis en évidence les thèmes dont le besoin d'échanges est le plus nécessaire. Les cantons les ont ainsi classés par ordre de priorité. En faisant une moyenne (1 correspondant au besoin le plus nécessaire et 12 au moins nécessaire), on obtient une classification selon le Tableau 11. L'illustration 14 à l'annexe présente la répartition complète des rangs attribués.

Tableau 11 : Classement des thèmes selon le besoin d'échanges, du point de vue des cantons

Clas- se- ment	Thèmes	Moyenne
1	Processus de conseil adaptés aux besoins ou efficaces pour les NBP	3.8
2	MMT spécifiques pour certains groupes de NBP	3.9
3	Possibilités de financement de la reconversion ou de la formation continue des NBP	4.0
4	Possibilités de financement des MMT pour les NBP	4.1
5	Motivation et volonté de coopération des NBP	4.3
6	Besoin de formation continue des conseillers en personnel pour les NBP	4.9
7	Collaboration avec les partenaires CII sur les plans stratégique et conceptuel	5.1
8	Collaboration avec les partenaires CII concernant le traitement des cas	5.3
9	Atteinte des groupes-cibles de NBP	5.7
10	Matériel d'information pour les NBP	6.8

Un canton a cité la collaboration intercantonale en matière de NBP comme un thème supplémentaire nécessitant un échange (4<sup>e</sup> rang).

Les personnes interrogées ont également noté des remarques sur les différents thèmes, notamment sur le fait qu'il serait important d'uniformiser les processus. Certains cantons ont relevé l'idée de faire de la prévention en amont qui soit adaptée au groupe-cible, à l'aide de films, de contributions, d'exposés, etc. Nous vous renvoyons au Tableau 13 à l'annexe pour en savoir plus sur les autres remarques classées par thème.

Les résultats concernant le besoin de discussion des personnes interrogées seront pris en compte lors de la planification de l'échange d'expériences qui aura lieu en novembre 2023.

## 7 Résultats de l'échange d'expériences de novembre 2023

Lors de l'échange d'expériences de novembre 2023, les coordinateurs ORP et les responsables LMMT ont mené des discussions sur les groupes de demandeurs d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC et pour lesquels des mesures spécifiques doivent être prises. En voici la liste :

- Ressortissants d'Ukraine bénéficiant du statut de protection S<sup>19</sup>
- Personnes en fin de droits
- Personnes envoyées par un autre service
- Personnes atteintes dans leur santé

Les défis posés par chacun de ces groupes de demandeurs d'emploi, les expériences de bonnes pratiques des cantons et les mesures à prendre ont été consignés. L'annexe 8.2 contient tous les résultats de l'échange d'expériences. Cet échange d'expériences a une nouvelle fois montré que les cantons appliquent déjà bon nombre de bonnes pratiques efficaces en matière de conseil et de placement des demandeurs d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC, que d'autres cantons pourraient appliquer, éventuellement en les modifiant. Les mesures à prendre peuvent être grossièrement réparties en quatre domaines.

### Gérer les attentes, clarifier les rôles et renforcer la CII

Dans le cadre des discussions portant sur les groupes de personnes originaires d'Ukraine avec statut de protection S et sur les personnes envoyées par un autre service, on a constaté qu'il fallait mettre en place une gestion des attentes. Des informations claires sur les possibilités et les limites des prestations du SPE sont nécessaires. Cette gestion des attentes ne peut fonctionner que si les rôles respectifs du SPE et des partenaires de la CII sont clarifiés, remis en question et adaptés aux différents niveaux hiérarchiques et aux structures, processus et compétences. En clarifiant les rôles, on solidifie les structures ordinaires tout en évitant dans une large mesure les structures parallèles ou les doublons.

S'agissant de la clarification des rôles, les accords entre les différents services (y compris la migration) ont fait leurs preuves, surtout s'ils sont également rendus publics. Toutefois, de tels accords n'existent pas encore dans tous les cantons. Pour les ressortissants d'Ukraine avec statut de protection S, les séances d'information organisées par le SPE en collaboration avec les institutions partenaires de la CII ont également porté leurs fruits.

De l'avis des cantons, un échange régulier avec d'autres services (par ex. l'aide sociale) s'avère positif. Il s'agit notamment de travailler ensemble sur des cas individuels concrets. Dans certains cantons, des collaborateurs du SPE se sont spécialisés dans la recherche d'emploi en lien avec la CII, entretenant ainsi un échange plus étroit avec ses institutions partenaires. La gestion des attentes, la clarification des rôles et le renforcement de la CII améliorent la gestion des processus, tout en renforçant la motivation des demandeurs d'emploi, leur volonté de coopérer et l'initiative personnelle.

### Faire preuve de créativité en matière de conseil et assurer les ressources ainsi que la gestion des connaissances

Pour les demandeurs d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC et pour lesquels les contrôles concernant l'obligation de diminuer le dommage ne jouent guère de rôle, il convient d'appliquer d'autres « recettes » que celles utilisées pour les demandeurs d'emploi au bénéfice de prestations. L'échange d'expériences a montré, notamment pour les chômeurs en fin de droits et les personnes atteintes dans leur santé, qu'il vaut la peine d'imaginer des solutions créatives en matière de conseil et d'exploiter les marges de manœuvre existantes.. Il est également nécessaire de discuter en interne de la posture des conseillers en personnel et de la reconnaissance des petits progrès qui mènent vers la réinsertion (par exemple, considérer les petits efforts supplémentaires de recherche

<sup>19</sup> S'agissant de ce groupe de personnes, les thématiques à discuter ne découlent pas des résultats de l'enquête (cf. groupes en bas à droite de l'illustration 9), mais de la [Communication du Conseil fédéral du 1<sup>er</sup> novembre 2023](#) : le Conseil fédéral a défini un objectif concernant l'intégration professionnelle des ressortissants avec statut de protection S : d'ici à la fin 2024, 40 % d'entre eux devront avoir un travail.

d'emploi comme étant un progrès). En outre, l'activité de conseil doit permettre de réduire les obstacles à la réinsertion, par exemple en offrant un soutien pour la garde d'enfants ou pour éviter de tomber dans l'endettement (en cas de difficultés financières, certains cantons disposent de fonds de chômage pour des aides transitoires à court terme).

Certains cantons ont eu de bonnes expériences en changeant de conseiller en personnel après une arrivée en fin de droits, ce qui a donné une nouvelle impulsion au conseil. Pour les demandeurs d'emploi envoyés par un autre service ainsi qu'avant/après une arrivée en fin de droits, les cantons ont relevé qu'une étroite collaboration entre le SPE et l'aide sociale est souvent profitable, tant au niveau des dossiers que des offres de conseil proposées par l'aide sociale et, inversement, par le personnel du SPE à d'autres institutions.

Un conseil adapté aux besoins spécifiques des personnes en recherche d'emploi nécessite des ressources en personnel suffisantes. Les cantons testent parfois dans le cadre de projets une charge de travail réduite pour les conseillers en personnel dans le contexte de la CII. En outre, il est nécessaire de développer et rafraîchir en permanence les compétences des collaborateurs qui côtoient différents groupes-cibles et sont confrontés aux différentes pratiques des autres partenaires de la CII afin qu'ils soient en mesure de proposer un conseil spécifique aux demandeurs d'emploi ne percevant pas d'indemnités journalières de l'AC.

### **Élargir les mesures relatives au marché du travail en fonction des besoins et assurer leur financement**

La plupart des demandeurs d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC et qui sont inscrits auprès du SPE ont accès à des mesures de formation et d'emploi de l'AC, dont les coûts sont répartis à parts égales entre l'AC et les cantons, en vertu de l'art. 59d LACI. Les personnes en fin de droits en sont exclues pendant deux ans après expiration du délai-cadre d'indemnisation (art. 82 OACI). Les demandeurs d'emploi sans délai-cadre de l'AC ne peuvent pas bénéficier des mesures spéciales relatives au marché du travail de l'AC<sup>20</sup>. Les thèmes soulevés et les mesures à prendre mentionnés lors de l'échange d'expériences concernent (a) la période de blocage pour les mesures relatives au marché du travail après l'arrivée en fin de droits selon l'art. 82 OACI, (b) la répartition financière entre l'AC et les cantons des mesures relatives au marché du travail selon l'art. 59d LACI, (c) le fait que les mesures spéciales relatives au marché du travail selon l'art. 59d LACI ne sont pas accessibles (en particulier pour les personnes en fin de droits). Certains cantons ont imaginé des solutions permettant aux demandeurs d'emploi qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC d'accéder à des mesures relatives au marché du travail selon leurs besoins et indépendamment de leur statut, par le biais de lois, ordonnances ou fonds cantonaux complémentaires.

Il est également nécessaire d'adapter les mesures relatives au marché du travail aux personnes qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC. Les ressortissants d'Ukraine bénéficiant du statut de protection S, entre autres, ont besoin d'un coaching spécifique pour la recherche d'emploi. Il est également nécessaire que le système puisse identifier les personnes présentant un risque d'arriver en fin de droits pour ainsi prendre à temps des mesures idoines.

### **Faire de la qualification des demandeurs d'emploi également un thème prioritaire de la CII**

Lors de l'échange d'expériences, tous les groupes de discussion ont relevé le besoin pour les demandeurs d'emploi d'obtenir une qualification ou de se reconverter. Les ressortissants d'Ukraine avec statut de protection S font face à des difficultés concernant la reconnaissance de leurs diplômes et les exigences professionnelles requises en Suisse. Pour les chômeurs en fin de droits, il s'agit de leur donner accès aux allocations de formation après une arrivée en fin de droits et/ou de les identifier assez tôt pour pouvoir leur proposer des mesures spéciales relatives au marché du travail. Quant aux personnes envoyées par un autre service, une bonne pratique a consisté à renforcer les structures ordinaires concernant le droit aux bourses pour les formations professionnelles initiales. S'agissant des personnes atteintes dans leur santé, on a constaté qu'il est nécessaire d'élargir les possibilités de réorientation professionnelle. Les besoins en matière de qualification, de formation continue et de reconversion

---

<sup>20</sup> Mesures spéciales relatives au marché du travail selon la LACI : allocations d'initiation au travail, allocations de formation, contributions aux frais de déplacement quotidien et aux frais de déplacement et de séjour hebdomadaires, promotion de l'activité indépendante.

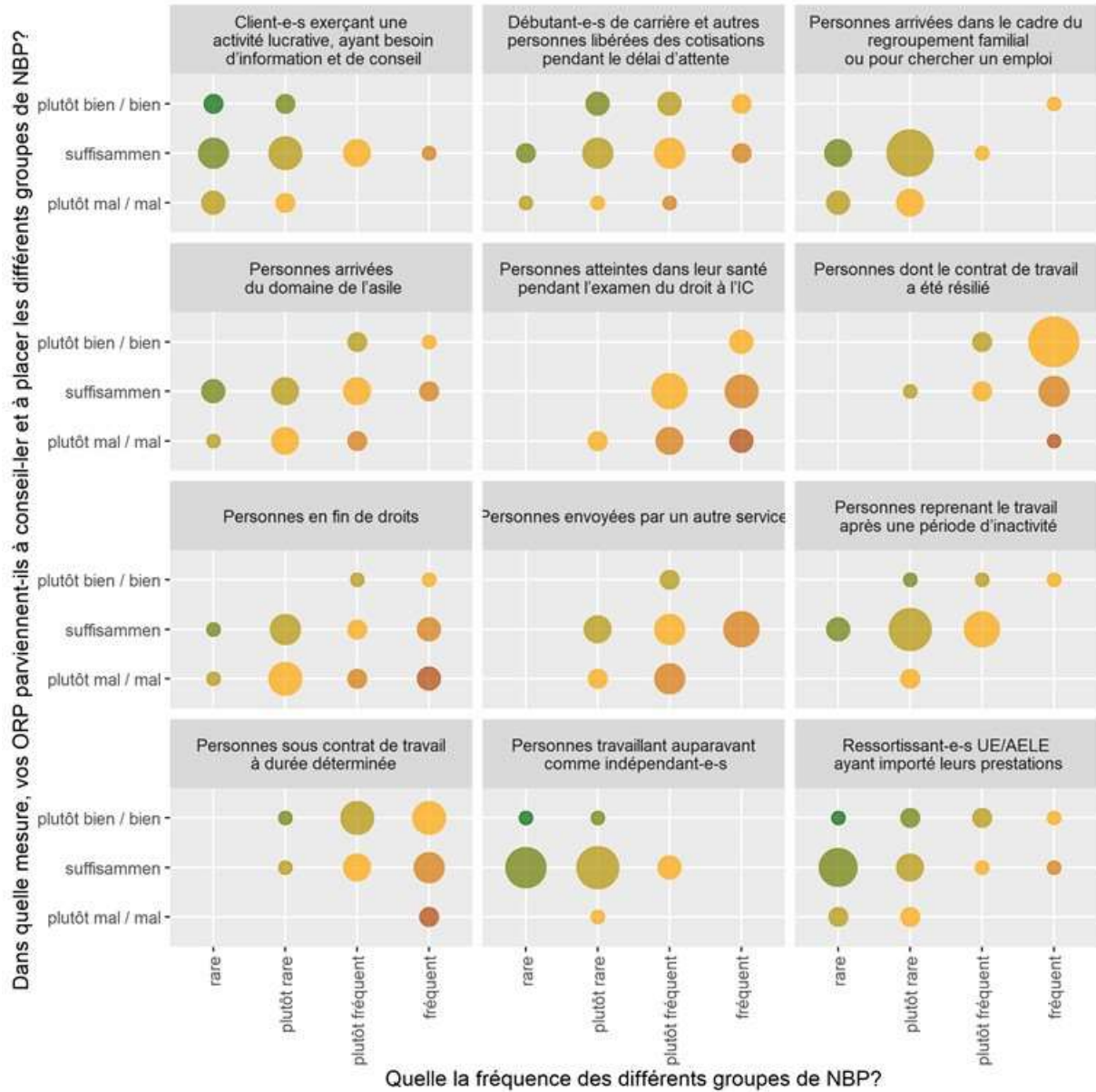
des demandeurs d'emploi concernent le SPE et toutes les institutions partenaires de la CII. La stratégie SPE 2030 a pour objectif d'intensifier les possibilités de formation, de formation continue et de reconversion des demandeurs d'emploi. Et parallèlement, cette thématique devrait continuer à faire l'objet de discussions actives au sein de la CII.



## 8 Annexe

### 8.1 Évaluations complémentaires à l'enquête

Illustration 11 : Mentions de cas portant sur la fréquence et la réussite du conseil/placement selon chaque groupe-cible de NBP (la taille des bulles reflète le nombre de cas)



Remarque : la taille des bulles reflète le nombre de mentions de la combinaison.

Illustration 12 : Classement et mentions de cas concernant le besoin d'échange d'expériences par groupe-cible

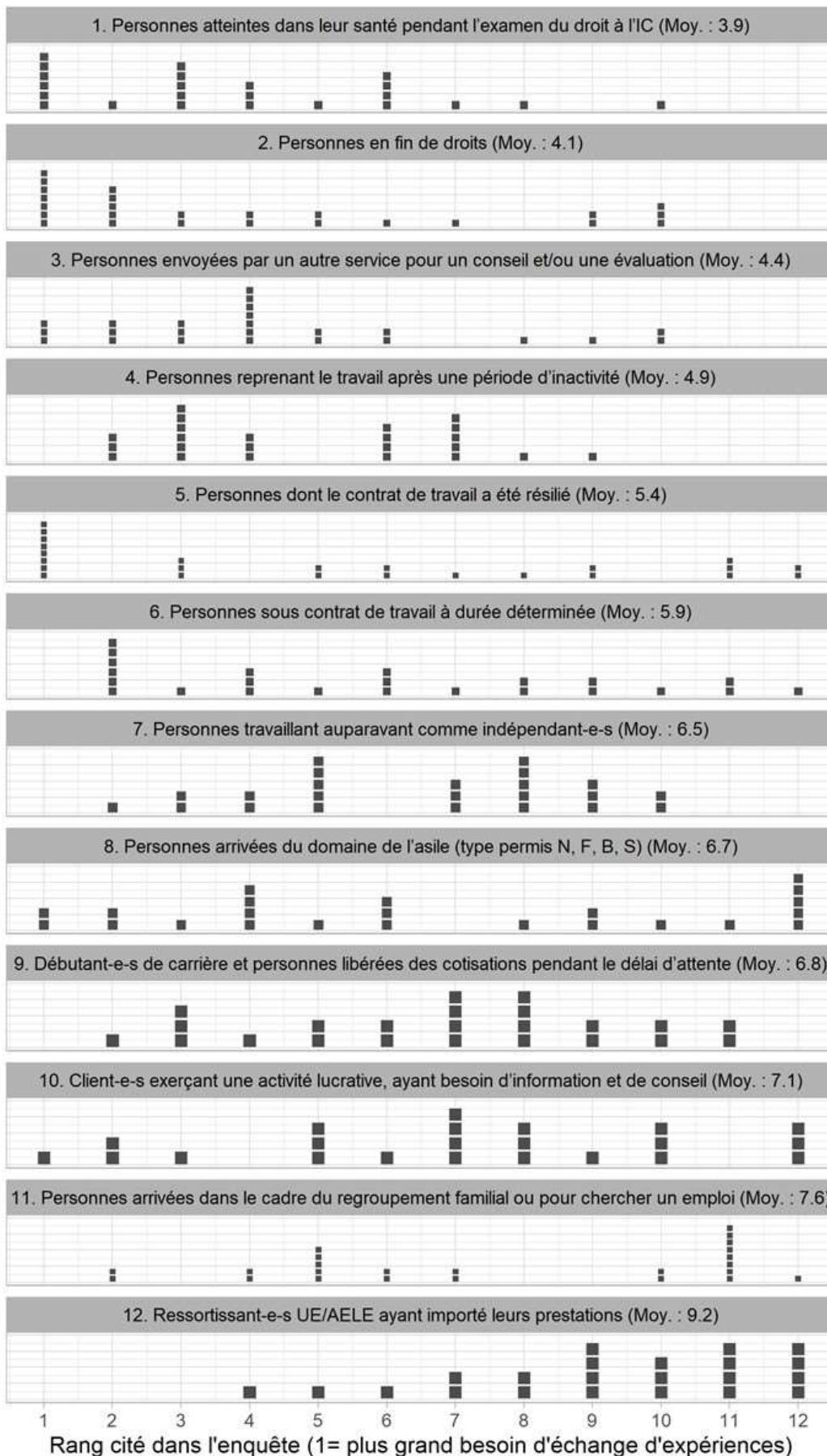
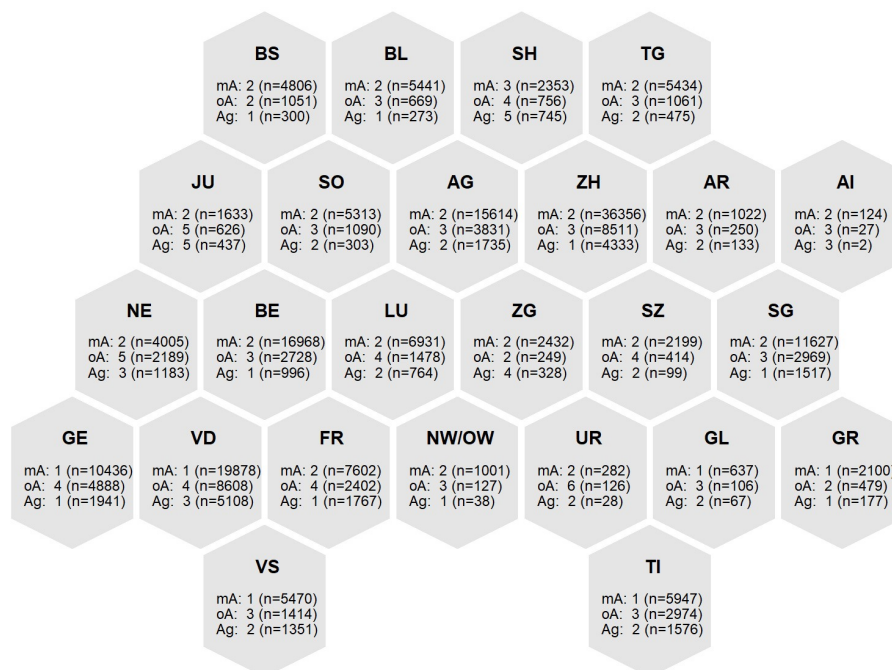


Illustration 13 : Durée de la non-perception de prestations, par canton et par groupe-cible NBP (2019)



**Légendes :** mA = NBP avec droits ; oA = NBP sans droits ; Ag = NBP directement après l'arrivée en fin de droits. Est indiquée la durée moyenne de la non-perception de prestations pour les personnes qui en sortent. Entre parenthèses le total des sorties de la non-perception de prestations. Données issues de la mesure des résultats NBP 2019.

Tableau 12 : Retours dans l'enquête sur la répartition des NBP

Propositions de compléments	Propositions de modifications
Cas CII (vérification du DE et implication de différentes institutions (AI, caisses maladie, SD, etc.)), personnes sortant d'un séjour dans un établissement de détention, d'éducation au travail ou institution de même nature.	10, envoyés par un autre service comme le social, les Prestations Complémentaires (PC) ou l'OAI, ce n'est pas pour une évaluation ou un conseil mais plutôt pour un soutien aux recherches d'emploi.
Les DE arrivés du domaine de l'asile, les travailleurs indépendants et les personnes assignées par l'aide sociale peuvent également avoir droit à des IC dans certaines conditions. Les désignations « avec » et « sans » droits sont trompeuses.	Nous ne comprenons pas le groupe de personnes atteintes dans leur santé. Nous constatons régulièrement des problèmes et des retards pendant l'examen du droit à l'IC, indépendamment du fait que la personne assurée est atteinte ou non dans sa santé.
Personnes, deux ans après leur arrivée en fin de droits (pour les prestations selon l'art. 59d).	Laisser plutôt de côté les personnes ayant importé leurs prestations, car difficilement influençables ; éventuellement regrouper 1) et 2).
Selon leur situation de vie, les personnes reprenant le travail après une période d'inactivité ont droit à des indemnités journalières spécifiques.	Les personnes atteintes dans leur santé devraient être comptabilisées autrement afin de ne pas péjorer les indicateurs et le taux de chômage.
Complément pour les personnes sans indemnité journalière de l'AC : les frontaliers en alternance (même s'ils peuvent éventuellement faire valoir un droit à une indemnité journalière dans leur pays de résidence).	Éventuellement représentation avec une matrice.
DE dont le GI n'est pas résilié sans perte de gain ou avec perte de gain irrégulière.	
Personnes libérées de la période de cotisation autres que les primo-demandeurs d'emploi avec délai d'attente de 120 jours. Par exemple : incapacité de travail de 12 mois, divorce / séparation, suppression d'une rente AI, Suisses de retour de l'étranger.	
Avec droits aux IJ : personnes dont un des gains intermédiaires a été perdu ou taux diminué (compensation possible, exemples fréquents dans le bâtiment, la restauration et la livraison). Sans droits aux IJ : frontaliers, ex-employés d'organisations internationales (par exemple CERN), personnes dont le DC est repoussé en raison de perception de primes de départ.	

Illustration 14 : Classement et mentions de cas selon le besoin d'échanges, par thème

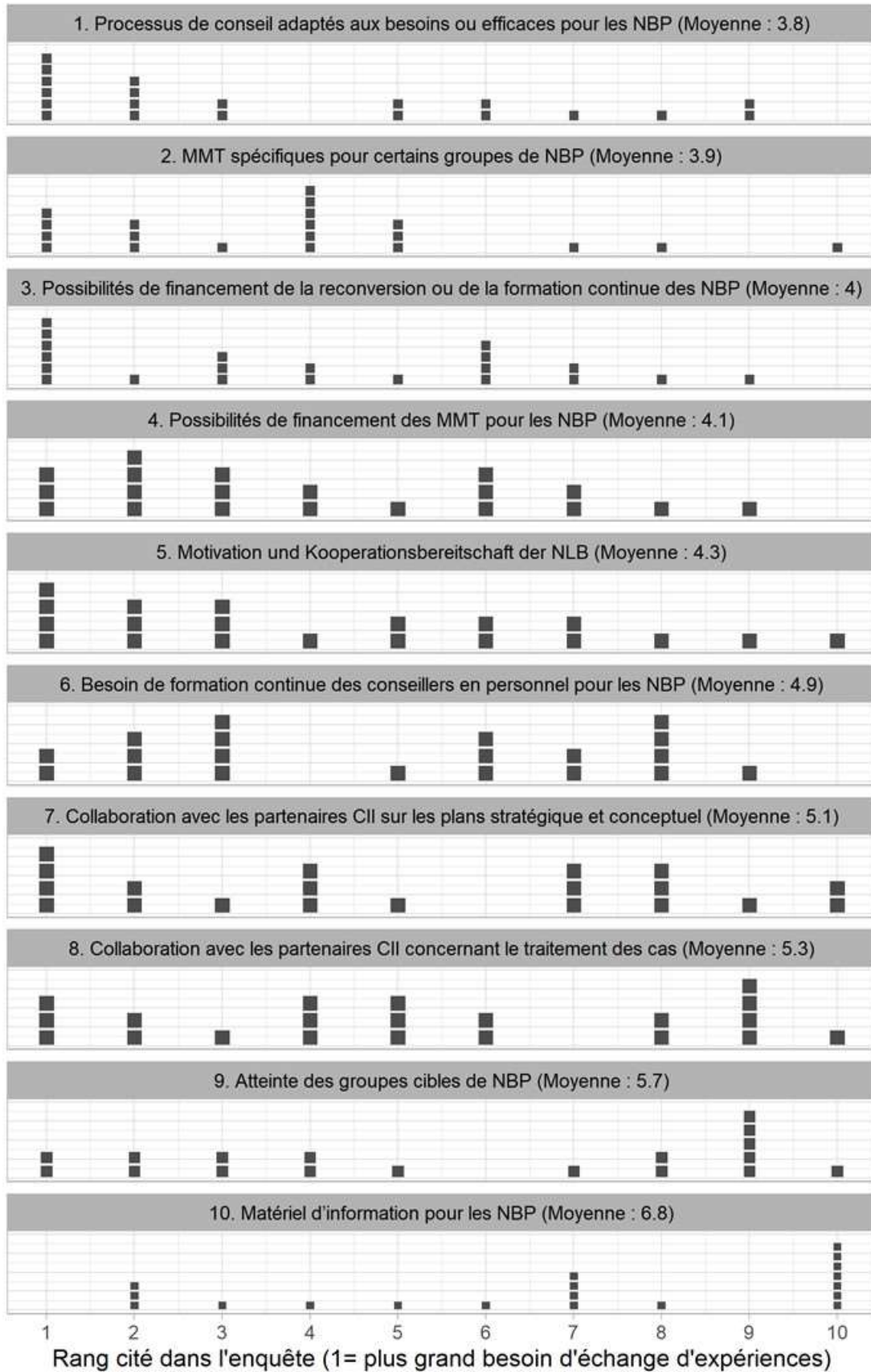


Tableau 13 : Remarques complémentaires des personnes interrogées en lien avec le besoin d'échanges, par thème

Processus de conseil adaptés aux besoins des NBP ou efficaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créer des processus simples pour que la transformation puisse s'intégrer dans le quotidien du conseil</li> <li>• Quels « instruments » sont efficaces auprès de quels groupes-cibles ?</li> <li>• L'accent est mis sur les cas interinstitutionnels sans gestion de cas par l'AC</li> </ul>
MMT spécifiques à certains groupes de NBP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il est ou serait important de mettre en place une segmentation efficace et pratique</li> <li>• Besoin de partage de bonnes pratiques, notamment pour les personnes avec des soucis de santé, pas seulement NBP</li> </ul>
Possibilités de financer la re-conversion ou la formation continue des NBP (art. 28, al. 1 et 2, LSE)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais équité vs DE LACI ? Ou extension à tous selon des critères précis ?</li> <li>• Les offres doivent d'abord être disponibles</li> </ul>
Possibilités de financer les MMT pour les NBP (art. 59d LACI et art. 82 OACI)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les offres doivent d'abord être disponibles</li> </ul>
Motivation et volonté de coopération des NBP	
Besoin de formation continue des conseillers en personnel pour NBP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les conseillers en personnel ne connaissent que peu les droits de leurs clients ; les compétences en matière de conseil doivent également être revues</li> <li>• Équipes spécialisées</li> </ul>
Atteinte des groupes-cibles de NBP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail de prévention contre le chômage</li> </ul>
Partenaires CII sur les plans stratégique et conceptuel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besoin de développement, par exemple dans le contexte du « développement de l'AI » en mettant l'accent sur le conseil / la prévention / le suivi orientés vers la réinsertion, etc. Thématiques très spécifiques et individuelles, d'où l'importance des standards. Les autres thèmes doivent toutefois être clarifiés en premier.</li> <li>• Quels types de coopération avec les partenaires de la CII sont-ils « les plus adaptés » ?</li> <li>• Également important, mais les autres thèmes doivent toutefois être clarifiés en premier</li> </ul>
Collaboration avec les partenaires CII concernant le traitement des cas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le besoin de développement est net</li> <li>• Également important, mais les autres thèmes doivent toutefois être clarifiés en premier</li> <li>• Priorité et responsabilité</li> </ul>
Matériel d'information pour les NBP	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévention adaptée au temps et au groupe-cible, articles, films, contributions, exposés, etc.</li> <li>• En langues étrangères</li> </ul>

## 8.2 Résultats de l'échange d'expériences concernant des groupes spécifiques de personnes qui ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC

### 8.2.1 Ressortissants d'Ukraine avec statut de protection S

#### Défis

##### *Intégration :*

- Compétences linguistiques : obstacle à l'intégration professionnelle
- Difficulté à concilier faibles compétences linguistiques (d/f) et niveau de qualifications relativement élevé
- Écart entre formation et expérience professionnelle (en Ukraine), manque d'expérience pratique
- Parfois, diplômes non reconnus, absence de formation ou autre niveau d'exigences professionnelles en Suisse, CV « inhabituel » par rapport aux standards suisses
- L'intégration « culturelle » nécessite du temps

##### *CII :*

- Financement insuffisant/peu clair des mesures
- Approches différentes en matière d'intégration du SPE/aide sociale
- Exécution de l'aide sociale au plan communal
- Connaissance insuffisante des mesures prises par les partenaires de la CII

##### *Activité de conseil :*

- Attentes irréalistes envers le SPE (concernant la capacité à chercher un emploi de manière autonome)
- Manque de motivation et de volonté de coopérer (causes : antagonisme entre la garantie du minimum vital et l'exercice d'une activité lucrative (faiblement rémunérée) (manque d'incitations à exercer une activité lucrative) ; conséquences : peu de contribution personnelle des demandeurs d'emploi, frustration des CP et des autres participants aux MMT)
- Absence d'un réseau privé des demandeurs d'emploi
- Absence de dossiers de candidature
- Garde d'enfants non-assurée (conséquence : les demandeurs d'emploi ne sont disponibles que très peu de temps)

#### Bonnes pratiques/solutions

- Encouragement de l'apprentissage des langues
- Séances d'information (contenu : fonctionnement et exigences du marché du travail, institutions de la sécurité sociale et du marché du travail)
- Séances d'information communes de l'aide sociale/du SPE pour toutes les personnes avec statut S
- CII étroite (intégration sociale et sur le marché du travail), contact étroit avec les services sociaux
- Publication des accords entre les services sociaux et le SPE
- Gestion des attentes des partenaires de la CII
- Répartition des tâches entre l'aide sociale (consultation sociale) et le SPE (conseil et placement sur le marché du travail)
- Gestion des cas de bout en bout
- Réseau des responsables des réfugiés/pers. admises à titre provisoire
- Réduire les obstacles pour s'inscrire à l'ORP
- Encourager l'initiative personnelle des demandeurs d'emploi

#### Mesures nécessaires

- Renforcer l'approche axée sur les structures ordinaires, éviter les doublons
- Assurer un coaching pour la recherche d'emploi spécifique aux groupes cibles, financement par les ORP du coaching pour la recherche d'emploi dédié aux ressortissants avec statut S par les autorités d'intégration
- Clarifier le financement des mesures mentionnées à l'art. 59d LACI et des mesures d'intégration dans les cantons : encouragement de la perméabilité des mesures
- Informer et sensibiliser les employeurs, créer des réseaux avec des associations

- Renforcer la CII (jusqu'à présent sans la migration)
- Créer/faciliter l'accès au dispositif des autorités migratoires
- Intensifier les contacts avec les communes
- Inciter les personnes avec le statut S aptes à travailler à s'inscrire auprès du SPE
- Augmenter le nombre de ressortissants ukrainiens auprès du SPE, car le conseil et le placement par l'ORP ont un impact

## 8.2.2 Personnes en fin de droits

### Défis

#### *Point de vue de la personne concernée :*

- La personne n'a plus de perspectives et un sentiment de résignation s'installe
- La souffrance augmente

#### *Point de vue du conseiller :*

- « J'ai tout essayé » (ORP et CP désemparés après deux ans de conseil/MMT), perte d'engagement dans le conseil
- Nécessité d'appliquer une nouvelle stratégie de conseil (adaptée à la situation en fin de droits)
- Le conseil doit offrir une réelle valeur ajoutée (pour que les personnes restent inscrites)
- Éviter la démotivation des CP
- Être capable d'identifier plus tôt les personnes présentant un risque d'arriver en fin de droits

#### *Point de vue du marché du travail :*

- Lacunes visibles dans le CV
- Stigmatisation liée à une longue période de chômage/à l'arrivée en fin de droits

#### *Point de vue de la CII :*

- Long examen du droit à la rente AI, qui se prolonge parfois au-delà de la fin de droits. Pour ces personnes, l'accent est mis sur l'examen du droit à la rente AI
- la période de blocage de deux ans après la fin du délai-cadre pour le recours aux MMT selon l'art. 59d LACI (art. OACI 82a)
- Investissements plus importants revendiqués par le public et le groupe cible pour améliorer l'employabilité des personnes arrivées en fin de droits

### Bonnes pratiques / solutions

#### *Point de vue de la personne concernée :*

- La nouvelle situation constitue aussi une chance, car le DE est plus ouvert par rapport à la prise d'un poste (suppression de la garantie des droits acquis et stigmatisation en recourant aux services sociaux)

#### *Point de vue du conseiller :*

- Changer le CP lors de l'arrivée en fin de droits (nouvelle impulsion)
- Adapter l'approche de conseil à la nouvelle situation
- Recourir à des CP ou des équipes spécialisés
- Recourir à la consultation sociale au sein des ORP

#### *Point de vue de la CII :*

- Moyens cantonaux pour des MMT supplémentaires (en dehors de la LACI art. 59d)
- Moyens cantonaux pour de nouvelles MMT qui n'existent pas selon la LACI (p. ex. l'aide aux chômeurs et le Stöckli à BS ou les mesures cantonales de réinsertion en VS)

### Mesures nécessaires

#### *Nécessité d'agir au niveau cantonal :*

- Acquisition de postes attractifs (offrir une valeur ajoutée aux employeurs et décrocher des postes pour les chômeurs en fin de droits)
- Engager des CP spécialisés pour les chômeurs en fin de droits et mettre en place des structures spécialisées
- Accompagner les employeurs lors de l'embauche de personnes (bientôt) en fin de droits. Dans le sens d'un conseil professionnel, c'est-à-dire en proposant par exemple des places de stage pour débiter et se libérer des tâches administratives

- Bilan et conseils adaptés dans le sens d'un « deuxième avis » et d'une « nouvelle impulsion » après l'arrivée en fin de droits (financés par l'IFA, afin que la période de blocage selon l'art. 82 OACI ne s'applique pas)
- Conseils professionnels et accompagnement des employeurs possibles financés par l'IFA (pas de délai de protection selon l'art. 82 OACI)
- Gérer les cas en collaboration avec les partenaires de la CII
- Renforcer la collaboration avec l'aide sociale, l'AI et l'orientation professionnelle, clarifier les compétences et les critères de l'employabilité (qui fait quoi pour qui et quand ?)

*Nécessité d'agir au plan national :*

- On pourrait supprimer la période de blocage pour les MMT selon l'art. 59d (art. 82 OACI), mais seulement en présence de nouvelles mesures adaptées.
- On pourrait permettre aux personnes en fin de droits de suivre des formations, en particulier de bénéficier des allocations de formation pour lesquelles la personne reçoit un salaire.
- Élargir les critères d'utilisation des MMT (allocations de formation spéciales).
- On pourrait prendre en charge les cotisations aux assurances sociales des personnes (âgées) en fin de droits pendant un certain temps afin de rendre l'engagement de ces personnes moins coûteux pour les employeurs.
- On pourrait adapter les AIT (avant l'arrivée en fin de droits) de manière à ce qu'elles fonctionnent comme des stages ou une remise à niveau sans qu'il faille posséder un contrat de travail (à durée indéterminée).
- Mesures rapides et activation des personnes n'ayant que peu de droits aux indemnités journalières (« voie rapide »), afin de leur éviter une arrivée en fin de droits.
- Thématiser les ressources limitées de l'aide sociale pour la consultation sociale des personnes sur le point d'arriver en fin de droits.
- Il faudrait des recherches/études (également qualitatives) sur le maintien et la situation après l'arrivée en fin de droits, notamment pour mieux comprendre les sorties de la vie active.
- Supprimer les obstacles au retour sur le marché du travail (garde d'enfants, endettement).
- Mettre à disposition des moyens financiers pour la réinsertion des personnes en fin de droits et adapter le mode de financement.



### 8.2.3 Personnes envoyées par un autre service

#### Défis

- Financement des mesures peu clair
- Conflit d'objectifs entre la réinsertion durable et la réinsertion rapide
- Interprétation différente de la notion d'employabilité
- Collaboration parfois laborieuse avec les institutions partenaires de la CII à tous les niveaux, absence de langage commun entre les différentes institutions partenaires de la CII
- Attentes/engagements/lignes directrices
- Connaissances à jour des collaborateurs des institutions partenaires de la CII (accords, processus, etc.)

#### Bonnes pratiques / solutions

- Cours d'intégration pour jeunes → SEMO Formation initiale 24+ (TG)
- Développement des structures régulières, comme le droit aux bourses (BS)
- Bourses de marché du travail (Ville ZH)
- Coopération avec le marché du travail → Assignation de l'office de la migration et des services sociaux (AG)
- Échanges réguliers avec les services sociaux, également très spécifiques à certains cas (AR)
- Processus institutionnalisé pour les personnes envoyées à l'ORP (ZH)

#### Mesures nécessaires

- Accords entre les différents services → CII élargie
- Renforcement de la CII à tous les niveaux (structure, processus, compétences)
- Ressources supplémentaires nécessaires en cas d'accompagnement spécifique
- Ressources financières : davantage de moyens financiers pour intégrer les NBP sur le marché du travail/ressources financières cantonales complémentaires
- Adaptation des bases légales cantonales et nationales ; le besoin des personnes en recherche d'emploi doit être au centre des préoccupations
- Sensibilisation aux pratiques des autres systèmes
- Modification du terme « NBP », car le conseil et le placement sont également des prestations
- Exactitude de la pondération des indicateurs de résultats

## 8.2.4 Personnes atteintes dans leur santé

### Défis

- Long examen du droit à la rente AI
- Les DE ont parfois de longs antécédents
- La capacité de travail subjective et objective ne concorde pas
- Les possibilités d'engager une personne pour des raisons de santé ne correspondent pas au marché du travail
- Problèmes financiers (environnement familial)
- Gestion difficile en raison d'attentes non concordantes de tous les services et personnes impliqués
- Réorientation professionnelle non prévue dans la loi/les directives
- Accès simplifié au certificat d'incapacité de travail, disponibilité à l'emploi et motivation des DE
- Absence de compétences spécifiques à l'ORP
- Identification plus rapide des problèmes de santé
- Cas trop nombreux relevant de l'AC et de l'AI
- ORP non-compétents pour fournir des renseignements sur les rentes AI
- Durée variable des handicaps et donc situations très différentes selon chaque DE

### Bonnes pratiques/solutions

#### *Financement :*

- Les fonds de chômage pour des aides transitoires à court terme en cas de difficultés financières peuvent être une alternative à l'inscription à l'aide sociale.

#### *Conseil, placement et MMT :*

- MMT à faible taux d'occupation et horaires de jour flexibles
- Différentes considérations : en cas d'handicap temporaire avec des perspectives d'emploi : cas simples pour le conseil, car il est facultatif à ce stade (groupe spécifique qui diffère d'autres constellations, comme les cas pendant l'examen du droit à la rente AI)
- Personnel spécialisé au sein de l'ORP avec échange avec les partenaires de la CII
- CP spécialisés pour ce groupe avec 30 % de dossiers à traiter (actuellement en projet dans un ORP du TI, mais pas encore intégré aux structures ordinaires)
- Sensibilisation des employeurs
- Clarté → déclarations claires de la part du SPE, délimitation du cadre
- Échange avec des professionnels du domaine médical

#### *CII :*

- Inscription à l'aide sociale pendant l'examen du droit (consultation commune)
- Tables rondes
- Case Management (NE)
- Clarification des rôles avec les partenaires de la CII (« Optima » LU)
- Accord de la CII cantonale
- Le rattachement à un département peut faciliter la collaboration avec les partenaires de la CII (voies rapides)

### Mesures nécessaires

- Attitude des CP → Oser la créativité
- Marque et position de l'ORP (perception des prestations du SPE dans la société)
- Faire de petits progrès vers la réinsertion et reconnaître les expériences positives (passer d'une à deux recherches d'emploi signifie passer du simple au double)
- Encourager la clarification de l'employabilité subjective / objective par le dialogue avec le demandeur d'emploi (et non par la non-reconnaissance de l'aptitude au placement)
- Repenser le financement des MMT selon l'art. 59d LACI
- Reconnaître la réinsertion de ce groupe comme une tâche sociale, un mandat top-down dans le sens d'un objectif/engagement cantonal supérieur
- Élargir les possibilités de réorientation et de transition professionnelle
- Créer une volonté et un financement pour les interventions en milieu protégé
- Développer une plateforme numérique commune pour la CII
- Renforcer les connaissances des CP concernant les NBP, la CII et les assurances sociales

## 8.3 Résumé d'exemples de cas

Dans le questionnaire de l'enquête, le SECO a inventé un exemple de cas pour chaque groupe de non-bénéficiaires de prestations. De même, les personnes interrogées ont été priées de compléter le questionnaire avec des exemples de cas. Vous trouverez ci-après tous les résumés des exemples de cas concrets mentionnés par les cantons dans le cadre de l'enquête ainsi que ceux inventés par le SECO pour les besoins de l'enquête. Pour ces derniers, nous indiquons dans quelle mesure les personnes interrogées les considèrent comme appropriés pour illustrer le groupe-cible.

### 8.3.1 Exemples de cas groupe 1 : Personnes dont le contrat de travail a été résilié

**Fallbeispiel KT AG:** Die 56-jährige Frau mit Schweizer Nationalität hat in den letzten 20 Jahren im Familienbetrieb als Pferdefachfrau und kaufm. Angestellte gearbeitet, zudem arbeitet sie in einem Pensum von 10 Prozent als Klassenassistentin an einer Primarschule. Aufgrund einer Umstrukturierung wurde ihr im Familienbetrieb gekündigt und sie hat sich bald darauf beim RAV gemeldet. Die Frau hat vor 36 Jahren eine berufliche Grundbildung als Verkäuferin erworben (EFZ) und in den letzten Jahren keine Weiterbildungen mehr besucht. Die Kündigung wurde noch nicht verarbeitet. Sie suche breit gefächert eine neue Anstellung und wäre bereit eine Ausbildung zu machen. Überwiegend bewirbt sie sich im kaufm. Bereich. Da sie aktuell noch zu 80 Prozent arbeitet, ist es für sie schwierig, tagsüber Termine wahrzunehmen (Beratungstermine, Termine für Kurse etc.).

**Fallbeispiel KT BE:** Personen in gekündigtem Arbeitsverhältnis. Die 32-jährige Schweizerin arbeitet 70% als Fachfrau Hauswirtschaft in einem Pflegeheim. Gemäss ihrem Arbeitsvertrag hat sie 3 Monate Kündigungsfrist. Sie meldet sich beim RAV im Juli 2022 an, da es im Herbst 2022 zu einer Betriebsschliessung/Konkurs kommt. Sie möchte sich zur Stellenvermittlung beim RAV anmelden.

**Fallbeispiel KT BE:** Pers. in gekündigtem Arbeitsverhältnis 24-jährige Frau hat vor 6 Wochen ihr erstes Kind geboren. Die aktuelle Anstellung endet per Ende Mutterschaftsurlaub mit Aufhebungsvereinbarung, da ihr die aktuelle Stelle nicht zu einem tieferen Beschäftigungsgrad angeboten werden kann.

**Fallbeispiel KT BE:** Pers. in gekündigtem Arbeitsverhältnis 57-jähriger CH, Kaderperson (Prozessingenieur), meldet sich am 26.09.22 per 01.12.22 stellenlos. Vor-EG erwünscht (inkl. Beratung) am 10.10.22. Da Kunde noch arbeitet, wird nur ein ausgiebiges EG und regelmässiger Mailkontakt gehalten

**Fallbeispiel KT SO:** 61-jähriger Mann, Anmeldung 3. Oktober 2022 per 01.01.2023, 100% Pensum, gelernter Ingenieur, die letzten 11 Jahre als Leiter Verkauf und Marketing gearbeitet, Kündigung aus wirtschaftlichen Gründen, Stelle wird nicht mehr benötigt. Gibt bei Anmeldung an, auch gerne als selbständiger Berater aktiv zu sein.

**Fallbeispiel KT SO:** 55-jährige Frau, Anmeldung 29.10.2022 per 01.01.2023, 70% Pensum, kein EFZ, 1-jähriges bäuerliches Haushaltslehrjahr (1984), die letzten 30 Jahre Hausfrau und Mithilfe auf dem Bauernhof, Kündigung aufgrund Betriebsumstellung, sucht als Auffüllerin, Reinigungs-MA oder in einer Cafeteria. Sie könnte sich auch vorstellen, eine Lehre zu machen.

**Fallbeispiel KT SH:** 61-jährige Schweizerin, Massenentlassung, seit 40 Jahren beim selben Arbeitgeber in der Produktion, seit 41 Jahren in der CH. Wird vom AG unterstützt für Bewerbungen, Dossier erstellen. Kann nicht 4-Schicht arbeiten, Gesundheitliche Einschränkungen, es gibt nur wenige Firmen mit 1-2 Schicht

**Fallbeispiel KT ZG:** Frau L. hat sich gleich nach Erhalt der Kündigung beim RAV angemeldet, da sie vor allem moralische Unterstützung gebraucht hat. Es gab einen Vorgesetzten Wechsel und mit der neuen Person hat es leider überhaupt nicht geklappt und diese Unsicherheit hatte sich auch auf ihr Selbstwertgefühl niedergeschlagen. Die Beratungsgespräche fanden im gleichen zeitlichen Abstand wie bei Leistungsbezügern statt und teilweise hatte ich mir mehr Zeit für die Klientin genommen, was auch geschätzt wurde. Das Schöne war, dass sie gleich nach Eintritt in die Arbeitslosigkeit eine Stelle gefunden hatte und das Geschehene hinter sich lassen konnte. Das Positive war, dass sie sich schnell bei uns gemeldet hatte und wir frühzeitig diese Herausforderung in Angriff nehmen konnten.

**Fallbeispiel KT ZG:** Klientin hat die Kündigung am 22.04.2022 erhalten. Letzter Arbeitstag war am 31.07.2022. Stellenantritt per 01.08.2022. Klientin hat sich während der Kündigungsfrist angemeldet und auch bei der Anmeldung ein intensiveres Gespräch gehabt (Wi5). Der Erste Termin wurde in der Kündigungsfrist gebucht und auch durchgeführt. Das erste Folgegespräch wurde auch in der Kündigungsfrist durchgeführt und in beiden Gesprächen war die Bewerbungs-Strategie // Stellensuche im Vordergrund. Enge Betreuung, Aufklärung und dem Klienten ein

«Unterstützungsgefühl» anbieten, dies kann viel bewirken. Sie hat per 01.09.2022 eine Stelle gefunden (Tipp: wenn die Bewerbungsunterlagen nicht ok sind, wäre ein Bewerbungskurs /Dossier Aufbereitung eine Option um die Chancen am Arbeitsmarkt zu erhöhen).

**Fallbeispiel KT ZG:** Zeitnahes BG nach der Anmeldung, optimieren der Bewerbungsunterlagen/Bewerbungsstrategie, Abgabe Job-Agent, Erfassen zur Vermittlung im AVAM, Vermittlung durch RAV Kontaktstelle Arbeitgeber. Zahnärztin mit dreimonatiger KF konnte über Job-Room eine lückenlose Anschlusslösung finden mit einer neuen Stelle.

**Fallbeispiel KT ZH:** Jurist in gekündigtem Arbeitsverhältnis. Kündigung durch Arbeitnehmer mit 3 Monaten Kündigungsfrist. Kündigungsgrund: Überforderung und Beanstandung, dass von Seite Arbeitgeber keine Unterstützung bei der Bewältigung des hohen Arbeitsvolumens geleistet wurde. Unter der Situation litt sein Gesundheitszustand. Unterstützung durch RAV bereits innerhalb Kündigungsfrist erwünscht.

**Fallbeispiel KT TI:** Iscrizione dovuta alla disdetta da xy, dove era impiegato dal 2021 in qualità di Custode tecnico presso un'azienda XY. Di fatto, il cliente ha disdetto il mandato Xy per ragioni economiche. Inizio disoccupazione dal 01.03.2023

**Fallbeispiel SECO:** Der 45-jährige Mann mit Schweizer Nationalität hat in den letzten 20 Jahren als Aussendienstmitarbeiter für eine Versicherung gearbeitet. Aufgrund einer Umstrukturierung wurde ihm gekündigt und er hat sich bald darauf beim RAV gemeldet. Der Mann hat vor 25 Jahren eine berufliche Grundbildung als Kaufmann erworben (EFZ) und in den letzten Jahren einige betriebsinterne Weiterbildungen besucht. Weil er die Arbeit im Aussendienst zunehmend als körperlich anstrengend empfand, könnte er sich vorstellen, eine neue Stelle in einem anderen Gebiet zu suchen. Da er aktuell noch zu 100 Prozent arbeitet, ist es für ihn schwierig, tagsüber Termine wahrzunehmen (Beratungstermine, Termine für Kurse etc.).

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 22 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Als Aussendienstmitarbeiter bei einer Versicherung kann er "höchstwahrscheinlich" zu einem Beratungstermin während den normalen Öffnungszeiten kommen. Weitere Aktivitäten wie z.B. Kurse etc. können beim Termin besprochen werden, in der Regel gibt es meistens Lösungen.*
- *Kaum jemand mit 20 Jahren im Aussendienst beim gleichen Arbeitgeber*
- *Stes befindet sich noch im Arbeitsprozess und kann die bisherigen noch aktiven beruflichen Netzwerke einfließen lassen.*
- *Si le DE s'inscrit au chômage, il doit pouvoir se présenter au moins au premier entretien.*
- *Peu d'inscriptions dans ce cas car la personne n'est pas disponible. Dans l'exemple la durée du délai congé peut être spécifiée.*
- *Il est indispensable de pouvoir permettre actuellement l'élargissement du champ de recherche d'emploi vu l'évolution et les exigences*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 4 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Nicht vorstellbar, dass Aussendienst körperlich zu anstrengend ist und keine Zeit für Termine als ADMA.*
- *Beratungstermine können auch telefonisch oder per Zoom durchgeführt werden, ortsunabhängig*
- *Pas de possibilités de faire des cours par le chômage, mais possibilité d'être orienté par son CP vers un conseiller en orientation et de cette manière se réorienter au plus vite. - C'est des DE dont l'activité pourrait être obsolète*

### 8.3.2 Exemples de cas groupe 2 : Personnes sous contrat de travail à durée déterminée

**Fallbeispiel KT AG:** der 62-jährige Kosovar arbeitet seit 11 Jahren immer wieder temporär im Bauhauptgewerbe. Nach mehreren Arbeitsunfällen (2015/2019/2022) wurde keine Festanstellung mehr gefunden. Er wünschte sich eine Festanstellung mit einem Pensum von 100 Prozent im Baugewerbe. Da er über diverse private Arbeitsvermittlungsbüros immer wieder nur befristete Stellen erhält, sowie seine Unfallrate, treten bei ihm wiederholt Phasen von Arbeitslosigkeit auf. Sein letzter Arbeitsvertrag endete im September 2022, weshalb er nun wieder ALE bezieht. AMM zur Bewerbungskompetenz oder gezielten Deutsch Förderung konnten bislang nicht besucht werden, aufgrund der immer wiederkehrenden temporären Anstellungen.

**Fallbeispiel KT ZG:** Der 54-jährige Schweizer arbeitet als Dozent an einer Schweizer Hochschule. Das Pensum beträgt 10%. Er erhält keine Kündigung. Er wurde für das neue Semester einfach nicht mehr berücksichtigt. Er muss immer wieder damit rechnen, dass er keinen Studiengang bekommt. Parallel dazu hat er eine 50% berufliche Selbständigkeit. Er möchte diesen Kreis durchbrechen und nicht mehr abhängig sein. Er ist offen für eine berufliche Neuorientierung.

**Fallbeispiel KT ZG:** Frau V hat sich gleich nach Bestehen der LAP beim RAV gemeldet, da sie in Punkto Bewerbung, Lebenslauf und Suchstrategie Unterstützung brauchte. Sie war sehr motiviert eine Stelle zu finden, war aber noch unsicher, was auf dem Arbeitsmarkt gefragt ist und wie sie genau vorgehen soll. Nach dem EG hatte sie das Wichtigste gehört und fühlte sich dadurch sicherer. Sie meldete sich nach dem EG zwischendurch mal telefonisch, weil sie zu Vorstellungsgesprächen eingeladen wurde und dazu ein paar Tipps brauchte. Kurze Zeit nach dem zweiten Gespräch fand sie eine Stelle.

**Fallbeispiel KT ZG:** Kranführer mit einem befristeten AV wurde im AVAM mit Datenfreigabe zwei Monat vor dem Ende der Befristung erfasst. Er fand eine Anschlusslösung nach der Befristung mit einem temporären Einsatz.

**Fallbeispiel KT JU:** Pour des raisons de retard scolaire, le DE a été au bénéfice d'une formation chez XX par l'OAI. A la suite de cette formation, le DE aimerait débiter un apprentissage comme logisticien. Après toute la période du SEMO, le DE arrive aujourd'hui en fin de droits.

**Fallbeispiel KT VD:** Assurée engagée régulièrement comme femme de chambre en saison été et hiver dans un hôtel de station dans les Alpes vaudoises. Elle cumule les CDD depuis des années. Elle recherche un poste plus stable et plus proche de chez elle par exemple dans un EMS.

**Fallbeispiel SECO:** Die 50-jährige Schweizerin arbeitet seit 5 Jahren immer wieder temporär im Gastgewerbe sowie im Detailhandel. Sie wünscht sich eine Festanstellung mit einem Pensum zwischen 60 und 100 Prozent im Detailhandel – wenn möglich ohne Wochenendarbeit. Da sie über ein privates Arbeitsvermittlungsbüro immer wieder nur befristete Stellen erhält, treten bei ihr wiederholt Phasen von Arbeitslosigkeit auf. Ihr aktueller Arbeitsvertrag endet in zwei Monaten, weshalb sie sich wieder beim RAV angemeldet hat.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 19 Kantonen als geeignet eingestuft. Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 6 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Ev. Anstatt 50-jährige Schweizerin eher 35-jährige Ausländerin*
- *temporär im Gastgewerbe sowie im Detailhandel eher selten*
- *Meistens erfolgt die Anmeldung beim RAV erst wieder nach dem befristeten Einsatz*
- *Si la DE s'inscrit au chômage, elle doit pouvoir se présenter au moins au premier entretien. Quel est son taux actuel en CDD, peut-elle suivre une MMT, se présenter aux entretiens de conseil ?*
- *Problématique de la précarité des emplois et du cumul de postes. Pas de disponibilité pour des cours, mais possibilité tout de même de revoir son CV et autres documents de postulations. Possibilité pour le CP de l'assigner à des postes en adéquation avec son parcours et sa recherche d'emploi. - Même situation dans le domaine de la construction*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 1 Kantonen als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Gewünschte Arbeitszeiten im DH und/oder der Gastronomie sind "kaum machbar"*

### 8.3.3 Exemples de cas groupe 3 : Débutants de carrière et autres personnes libérées des cotisations

**Fallbeispiel KT SH:** 46-jährige Portugiesin. Seit über 12 Mt. zu 100% arbeitsunfähig, Ablehnung durch IV. Kann die Hände nicht mehr stark benutzen. Abklärung bei der ALV noch ausstehend, da noch viele Arztzeugnisse fehlen. Unklar, in welche berufliche Richtung es geht, ob sie überhaupt vermittlungsfähig ist.

**Fallbeispiel KT ZG:** Klientin hatte eine Lehre EFZ Gesundheitsbereich gestartet und wurde ins EBA abgestuft. Schulische Leistung waren gut. Betriebliche Leistungen waren, gemäss Betrieb, mangelhaft und hat zur Auflösung des Lehrvertrags geführt. Sie bekam von der Arbeitslosenkasse 120 Wartetage. Bis zum Start «Einstieg in die Berufswelt» wurde Sie vom RAV intensiv betreut durch Beratungen und Tipps wo Sie in der Zwischenzeit Unterstützungen holen kann ([www.jobcaddie.ch](http://www.jobcaddie.ch) usw.). Da die IV noch involviert ist, gab es auch dort einen Austausch in Bezug mögliche Stellen/Lehrstellen/Praktikum Suche. Nun ist Sie im «Einstieg in die Berufswelt» und sucht eine neue Möglichkeit.

**Fallbeispiel KT TI:** Donna, 19 anni, maturità liceale, dopo i 120 giorni attesa ha partecipato ad un PML di primo impiego (PPP) a Berna. A termine del PPP ha esaurito le indennità, non avendo trovata un impiego ha deciso di continuare gli studi superiori a tempo pieno.

**Fallbeispiel KT JU:** Jeune bachelor en économie, a voulu poursuivre avec le master, mais n'y est pas parvenu. S'inscrit sans mois cotisé uniquement sur la base des périodes formatives.

**Fallbeispiel KT VS :** Jeune homme de 16 ans - nationalité étrangère hors UE - permis de séjour B - guidé au chômage par le bureau d'insertion professionnelle. Ecole primaire : il la termine en Suisse dès son arrivée en 2017, puis Cycle d'Orientation (CO) durant 2 ans, en programme adapté (français et diverses autres branches). A été exclu du CO juste avant la fin de l'année scolaire pour des problèmes de discipline. Préapprentissage à l'Ecole Professionnelle (2 jours en entreprise, secteur sanitaire, et 3 jours à l'école) durant l'année scolaire 2021/2022. Sans solution professionnelle (formation ou emploi) au terme du préapprentissage, il est orienté à l'assurance chômage par son assistante sociale. Personnalité peu scolaire - compétences de formation : en-dessous de l'AFP - peu conscient des exigences du monde professionnel, mais travailleur s'il est encadré. Pas droit aux indemnités chômage (pas 10 ans en Suisse).

**Fallbeispiel KT VD:** Jeune Suissesse de 21 ans qui vient d'obtenir son diplôme de créatrice de vêtements. Elle n'a jamais travaillé dans d'autres domaines. Elle désire suivre des cours du soir et continuer ses études car elle a peu de chance de trouver un emploi avec son diplôme. Elle aimerait trouver un emploi mais disponibilité limitée et peu d'expérience. 120 jours de délai d'attente.

**Fallbeispiel SECO:** Die 26-jährige Schweizerin hat soeben ihren Universitätsabschluss in Politologie erworben. Während dem Studium hat sie mit niedrigem Pensum im Gastgewerbe gearbeitet. In den letzten Monaten des Studiums hat sie den Fokus auf den Erwerb des Diploms gelegt und hatte keine Zeit, eine Stelle zu suchen. Zudem hat sie nach dem Abschluss einen Monat Ferien gemacht. Nun möchte sie die Stellensuche intensiv angehen und hat sich deshalb beim RAV angemeldet – nicht zuletzt, weil sie gehört hat, dass Politologen/Politologinnen auf der Liste der meldepflichtigen Berufsarten (2022) stehen.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 19 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Zwar nur wenig Stellen mit Bezeichnung Politolog\*innen ausgeschrieben, aber wegen STMP zeitlicher Vorsprung beim RAV*
- Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 7 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:
- *Studienabgänger ok, tw. eher andere Ausrichtungen*
  - *Meldepflichtige Berufsarten werden nicht nachgefragt*
  - *Offene Frage einer möglichen Beitragszeit. Fallbeispiel mit meldepflichtigem Beruf allenfalls nicht repräsentativ (jährliche Anpassungen der meldepflichtigen Berufe)*
  - *Possibilité de voir les places OAPV 5 jours avant les autres personnes en recherche d'emploi. Possibilité de faire le TRE, inscription à BNF et stage professionnel si le chômage est élevé. – Situation plutôt rare.*
  - *L'obligation d'annonce des postes vacants ne semble pas être une première motivation à une inscription.*

### 8.3.4 Exemples de cas groupe 4 : Personnes exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil

**Fallbeispiel KT SH:** Leistungsbezüger in Deutschland, hatte als Grenzgänger in der CH gearbeitet und sucht vorzugsweise wieder eine Stelle in der CH; er ist vor allem wegen des RAV-Vorteils (STMP) und des Jobrooms angemeldet. Beratung ist rasch ausgeschöpft (ohne AMM, es bleiben noch Stellenzuweisungen).

**Fallbeispiel KT ZG:** Die 55-jährige Schweizerin hat je zwei 10%-Stellen bei einem Biohof und einem Maschinenring in der Buchhaltung. Sie möchte nun ihr Pensum auf 60% erhöhen und nur noch eine Stelle haben. Bei beiden Arbeitgebern ist dies nicht möglich. Sie möchte wissen, welche Alternativen sie auch ausserhalb der Buchhaltung hat.

**Fallbeispiel KT ZG:** Der Klient hat ein Studium für Oberstufenlehrer im Jahr 2011 abgeschlossen aber nie gross als Lehrer gearbeitet. Seine Arbeitstätigkeiten war im Bereich Kassenmitarbeiter, Kundenservice, Vertretungslehrer, Nachtportier, Rezeptionist usw. Er war sich nicht zu schade um zu Arbeiten. Bis Ende 2017 hat er als Aushilfe gearbeitet und sich erst per März 2018 angemeldet und wollte sich beraten lassen. Der Klient wurde durch das Erstgespräch auf verschiedene Unterstützungsmöglichkeiten hingewiesen, die auch ohne Anspruch genutzt werden kann und ihm einen Termin beim BIZ verschafft. Zusätzlich wurde der Arbeitsmarkt gemeinsam angeschaut um mögliche Stellen zu finden. Der Tipp hat bei einem Hotel hat auch zur Anstellung geführt.

**Fallbeispiel KT JU:** Personne ayant travaillé depuis de longues années dans le domaine bancaire en tant que cadre, il est responsable de plusieurs succursales. Apprend que les succursales vont être supprimées. Demande un entretien pour savoir comment se passe l'assurance chômage, à quoi il doit veiller pour négocier la fin de son contrat avec plan social, les options professionnelles qu'il pourrait envisager pour ces 4 dernières années avant retraite. Quelles conséquences pour sa retraite ?

**Fallbeispiel KT VS:** Femme, 35 ans, active dans le domaine du marketing, s'informe sur ses droits et devoirs, car elle explique avoir des problèmes de santé. En arrêt depuis plus de 2 mois, elle souhaite démissionner. Elle

travaillait dans la même entreprise depuis 5 années, mais la pression professionnelle et personnelle ne lui permet plus d'exercer chez cet employeur. Elle est au bénéfice d'un certificat médical de son médecin attestant le fait qu'elle peut travailler dans n'importe quelle entreprise, mais plus chez cet employeur. Elle souhaite être soutenue dans une éventuelle réorientation ainsi que pour améliorer sa technique de recherche d'emploi.

**Fallbeispiel KT VD:** Femme travaillant comme auxiliaire sur appel dans la vente depuis de nombreuses années. Soumise à un emploi précaire, sans qualification et voyant son taux d'activité fluctuer de mois en mois et donc sans garantie d'un revenu fixe, elle s'inscrit à l'ORP dans l'espoir de stabiliser sa situation par un emploi fixe et compte sur l'Office pour entrer dans un processus de certification professionnelle pour adultes, idéalement par validation des acquis et de l'expérience. Autres exemples d'emplois précaires avec peu d'heures par semaine : une personne qui accompagne un enfant autiste dans une école, une dame qui donne des cours dans une chorale.

**Fallbeispiel SECO:** Der 35-jährige Mann aus Mexiko (Anwesenheitsbewilligung B) arbeitet seit 5 Jahren in einem Produktionsbetrieb. Die Kenntnisse der lokalen Sprache liegen beim Niveau A2. Im Gespräch mit Bekannten hat er herausgefunden, dass er angesichts seiner Arbeitsbedingungen relativ schlecht verdient. Er überlegt sich, eine neue Stelle zu suchen. Er wünscht Informationen dazu, welche Stellenplattformen er am besten konsultieren soll und welche Gehaltsvorstellungen er in einem Vorstellungsgespräch angeben könnte. Er möchte auch wissen, ob er gegen Arbeitslosigkeit versichert wäre, wenn er kündigen würde bevor er eine neue Stelle zugesichert hat.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 17 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Typisches Beispiel*
- *Situation rare pour l'inscription ; les conseils sont fréquents mais seulement par téléphone ou email et sont limités dans le temps (donc pas besoin d'une inscription pour donner des conseils)*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 8 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Beispiel gut, aber seltene Kombination*
- *Klären vor einer Anmeldung die Möglichkeiten meist per Mail / Telefon vorgängig ab und sehen dann von einer Anmeldung ab.*
- *Entsprechende Fälle sind eher selten*
- *Anticiper d'éventuels sanctions au chômage (démission, pas de recherches d'emploi avant l'inscription) Renseigner le DE sur ses possibilités. – Situation plutôt rare.*
- *Exemple pas très courant, mais de nombreuses personnes inscrites à l'ORP aimeraient trouver en Suisse un emploi qu'elles exerçaient dans leur pays d'origine.*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 1 Kanton als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Internet à disposition*

### 8.3.5 Exemples de cas groupe 5 : Personnes atteintes dans leur santé

**Fallbeispiel KT BS:** Eine 34-jährige Rumänin war im Alter von 15 Jahren nach Italien gekommen, um dort mit Schwerpunkt auf Fremdsprachen die Matura abzuschliessen und einige Semester Jura und Chemie zu studieren, blieb allerdings ohne Abschluss. Vor sechs Jahren ist sie in die Schweiz umgezogen und hat hier als Telefonverkäuferin und Kassiererin gearbeitet. Vor drei Jahren wurde sie zudem Mutter, war aber weiterhin zu 100% angestellt und hat erst vor einem Jahr ihre Anstellung selbst gekündigt und sich zum Taggeldbezug angemeldet. Im Laufe des Beratungsprozesses erleidet sie einen Unfall mit anschliessender Arbeitsunfähigkeit, wodurch eine arbeitsmarktliche Massnahme abgebrochen werden muss. Nachdem sie wieder gesund ist, stellt sie ein Gesuch um Finanzierung einer rund neunmonatigen Handelsschule für Erwachsene, weil sie keinen Berufsabschluss vorweisen kann. Ihre Personalberaterin stellt fest, dass die Kursdauer die verbleibenden ALV-Taggelder und das Ende der Rahmenfrist für den Leistungsbezug überschreitet.

**Fallbeispiel KT AG:** Die 57-jährige Schweizerin ist bezüglich der psychischen und physischen Gesundheit beeinträchtigt. Sie verfügt über eine Verkaufslehre (EBA) welche sie vor 39 Jahren abgeschlossen hat. In den letzten 30 Jahren war sie nie länger als 2.5 Jahre in einem Betrieb angestellt. Ab 2011 stabilisierte sich die berufliche Laufbahn bis zur Arbeitsunfähigkeit (AUF seit 02.2022) hat sie fast jährlich den Arbeitgeber gewechselt. Die IV hat ein Aufbautraining im zweiten Arbeitsmarkt durchgeführt. Aktuell ist die AUF bis Ende Jahr attestiert aus diesem Grund meldete sie sich beim RAV an und ist gleichzeitig auch bei der Invalidenversicherung (IV) angemeldet. Sie sucht eine Anstellung mit Beschäftigungsgrad von 80 Prozent. Die Arbeitslosenkasse konnte den Anspruch auf ALV-Taggelder noch nicht abschliessend prüfen, weil sie noch eine AUF bis Ende Jahr hat.

**Fallbeispiel KT BE:** 58-jähriger Mann. War jahrelange als Verkäufer/Berater Bereich Luxusbekleidung tätig. Auftreten unkonventionell aber für diesen Bereich passend. Hat nach der Erkrankung seines Partners sein Pensum laufend reduziert. Seit sein Partner verstorben ist, hat er mit Depressionen zu kämpfen. Kann teilweise tagelang nicht aus dem Haus. Darum irgendwann die Stelle verloren und sich auf der RAV angemeldet als das Vermögen aufgebraucht war.

**Fallbeispiel KT BE:** Personen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen während Abklärung ALE-Anspruch. Die 50-jährige Frau mit Schweizer Nationalität ist Fachfrau Gesundheit mit langjähriger Erfahrung auf ihrem Beruf. Mehrere Male pro Woche hat sie heftigste Migräneattacken. Ungeachtet dieser Beeinträchtigung, hat sie im Umfang von 60% als Fachfrau Gesundheit gearbeitet. Aufgrund des eingeführten Obligatoriums, an ihrem Arbeitsplatz Schutzmasken zu tragen, verstärkten sich die Migräneattacken wegen verminderter Sauerstoffzufuhr. Entsprechend erhielt sie ein ärztliches Attest zur Maskenintoleranz. Fortan kann sie nur noch während 2 Stunden pro Tag eine Schutzmaske tragen. Dies Arbeitsstelle im Umfang von 60% als Fachfrau Gesundheit wurde ihr deshalb gekündigt. Das Suchen von Stellen im angestammten Beruf als Fachfrau Gesundheit ist fortan aufgrund der Maskenintoleranz erheblich erschwert, zumal im Gesundheitsbereich häufig eine Maskentragpflicht besteht. Die Arbeitslosenkasse konnte den Anspruch auf ALV-Taggelder noch nicht vollständig prüfen, weil sie noch nicht alle Unterlagen eingereicht hat.

**Fallbeispiel KT BE:** Personen in gekündigtem Arbeitsverhältnis: Mann, 55j., 29.09.22 angemeldet, per 01.01.23 gekündigt. Informatiker, tertiäre Berufsbildung. Er hat vor 2 Jahren ein Burnout erlitten und leidet unter PTSD und Tinnitus. 1/2 IV Rente. Kündigung ein Schock, daher Stabilisierungscoaching vor Eintritt ALE, ggf. auch Fokus

**Fallbeispiel KT SH:** Fälle von STES mit gesundheitlichen Problemen (Bsp. psychisch, Suchtproblematik, Burnout) häufen sich. Bsp.: STES war länger arbeitsunfähig, hat KTG aufgebraucht, Beitragszeit verloren, IV-abgelehnt und hat nun eine Teilarbeitsfähigkeit von 50%. Ohne Arbeitsversuch via IV wird ihn kaum ein Arbeitgeber einstellen.

**Fallbeispiel KT SH:** 53-jähriger Schweizer, ursprünglich aus Äthiopien hat in Äthiopien die Polizeischule absolviert. 4 Kinder, aktuell getrennt lebend von Ehefrau. Kinder und Ehefrau wohnen in Luzern. In der Schweiz hat er diverse Sicherheitskurse absolviert und hat von 2012 bis 2020 im Sicherheitsdienst in der Schweiz gearbeitet. Seine letzte Stelle wurde aufgrund vieler Krankheitsabsenzen gekündigt. Nachdem die KTG eingestellt wurden, hat sich STES im Juli '21 auf dem RAV angemeldet. Bei der IV angemeldet. STES hatte einen kurzen ZV - von April '22 bis Oktober '22. Er hatte in dieser Zeitspanne jedoch einen einzigen Einsatz. STES hat gesundheitliche Einschränkungen; Allergie, Schwindel, sehr hohen Blutdruck. Er muss viele Medikament einnehmen, die ihn sehr müde machen. Seit November '21 AUF von 70 %. Wie die 30 % Arbeitsfähigkeit am besten eingesetzt werden können, ist unklar. Bewerbungscoachings hat STES besucht, eine Beschäftigung konnte nicht aufgegleist werden.

**Fallbeispiel KT TG:** Person mit psychischer Beeinträchtigung, die selber kein Hilfsangebot nutzt, keine Diagnose vorhanden ist und deshalb eine zielführende und lösungsorientierte Beratung fast nicht möglich ist.

**Fallbeispiel KT UR:** 23-Jährige gelernte Kauffrau hat sich zur medizinischen Sekretärin weitergebildet, arbeitet jetzt in der Disposition einer Spitex und möchte unbedingt den Sprung in ein Spital oder in eine Arztpraxis schaffen. Sie überlegt sich selbst zu kündigen, damit sie auf dem Arbeitsmarkt nicht mit einer 3-Monatigen Kündigungsfrist gehen muss, hat aber keine Anstellung in Aussicht.

**Fallbeispiel KT ZG:** Paranoide Schizophrenie, Männlich, 28 Jahre, div. Klinik Aufenthalte, Wohngruppe, IIZ Assessment durchgeführt, weitere Schritte angedacht inkl. PVB Halle 44, leider vor Antritt wegen einem erneuten Klinikaufenthalt abgebrochen. Weiterer Verlauf offen.

**Fallbeispiel KT ZG:** BG mit Optimierung der Bewerbungsunterlagen, Triage für weitere Unterstützung: IV, Pro Infirmis, Profil Arbeit und Handicap. BIZ, Suchtberatung. Klientin konnte mit Unterstützung von Profil Arbeit und Handicap eine Stelle im kaufmännischen Bereich antreten.

**Fallbeispiel KT GE:** DE inscrite à la demande du Service des prestations complémentaires car mari est rentier (rente AI 1/1). Selon ses dires le médecin ne veut pas lui fournir un certificat de reprise. Donc à ce jour aucune capacité de travail. A subi plusieurs opérations depuis février 2022. Dans les deux dernières années a eu plusieurs épisodes d'arrêts suite à une santé fragile. Doit me fournir une incapacité de travail. Doit également déposer une demande AI.

**Fallbeispiel KT JU:** Personne ayant travaillé à 100% au sein du cercle familial durant 20 ans, avec une problématique de santé avérée mais en situation de non-recours AI. Dès la fin de son contrat, une demande AI est déposée au même moment que l'ouverture du droit chômage. Activation de l'AI par l'ORP, Mise en place d'une



mesure payée par l'AI durant le versement des IC LACI, décision AI après 20 mois. Activation d'une curatelle en collaboration avec la famille. Possibilité d'insertion à 37%, dans le domaine de la cuisine, en sachant que la personne doit veiller à ne pas être dépassé (troubles neurologiques et perte de mémoire). Lien auprès d'un restaurant qui engage des bénéficiaires de rente. Mais comme la rente est partielle, le salaire devrait être considéré comme sur le marché. La personne n'est donc pas intégrée, malgré toute sa volonté. L'AI reste en retrait.

**Fallbeispiel KT JU:** Le DE a bénéficié d'une mesure de réadaptation par l'AI. Sa capacité de mobilité est si réduite que l'AI a interrompu la mesure pour envoyer le DE à l'AC. Son médecin atteste une capacité de travail de 20%. Le DE souffre dans la position assise ou debout. Difficile de dégager une employabilité dans ces circonstances.

**Fallbeispiel KT VS :** Femme de 46 ans en arrêt maladie depuis le mois de mai 2021, son contrat de travail a été résilié par l'employeur au 31.08.2022. Elle travaillait comme ASE non-qualifiée dans une crèche. Elle dispose d'un diplôme universitaire en qualité d'illustratrice et effectue un petit mandat d'illustratrice dispatché sur l'année qui lui prend quelques heures selon les mois.

IP auprès de l'OAI en cours, faite en 2021 (L'OAI est en attente de la réponse de l'assurance perte de gain contre laquelle cette assurée est en litige). Cette assurée s'est inscrite à la suite de l'arrêt du versement des IJ maladie. L'assurance considère que Mme a une aptitude au placement à 100% dans son taux d'occupation de 60% dans une activité adaptée. Fin du droit aux IJ maladie le 31.08.2022. Inscription à l'AC le 01.09.2022. Madame est en procédure contre l'assurance perte de gain, car elle n'est pas d'accord avec le verdict concernant son état de santé. Nous inscrivons l'assurée à 60% et demandons à son médecin un certificat médical de 20% d'aptitude dans un travail adapté.

Dossier remis en CII complexe dès l'inscription.

Durant plusieurs mois, Madame ne touchera pas d'IJ de l'assurance-maladie, car il y a des procédures juridiques en cours tant avec l'assurance perte de gain qu'avec l'ancien employeur qui n'aurait pas respecté les délais de résiliation. Ce cas démontre la détresse financière et le manque de soutien dans la coordination des assurances-sociales.

**Fallbeispiel KT VD:** Homme 35 ans de nationalité italienne, travaillait en qualité d'ouvrier de la construction. A la suite d'un accident, ne peut plus exercer son métier, limitations fonctionnelles (pas de port de charges de plus de 5 kg, pas de mouvements répétés du bras gauche), apte à 100% sur poste adapté. L'assurance accident a mis un terme aux prestations, une demande AI est en cours d'examen mais sans grand espoir (pas de CFC). Pas de titre reconnu en Suisse. Difficulté à se projeter vers un nouveau métier et de définir des cibles professionnelles pour les recherches d'emploi.

**Fallbeispiel SECO:** Die 30-jährige Schweizerin ist bezüglich der psychischen Gesundheit beeinträchtigt. Sie verfügt über keine nachobligatorische Ausbildung. In den letzten 3 Jahren hat sie mit stark schwankendem Pensum auf Abruf für zwei Reinigungsinstitute gearbeitet. Weil sie seit Kurzem nicht mehr auf finanzielle Unterstützung ihres Partners zählen kann, hat sie sich beim RAV gemeldet und sich gleichzeitig auch bei der Invalidenversicherung (IV) angemeldet. Sie sucht eine Anstellung mit Beschäftigungsgrad von 50 Prozent. Die Arbeitslosenkasse konnte den Anspruch auf ALV-Taggelder noch nicht abschliessend prüfen, weil sie noch nicht alle Unterlagen eingereicht hat.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 19 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Réfèrent CII à disposition en ORP. Que faire avec les DE ayant un taux de rentabilité inférieur au taux de placement selon l'AI*
- *Orienter de suite la DE auprès des SSR afin de demander de l'aide, l'accompagner dans le suivi AI, l'inscrire dans une mesure afin qu'elle soit encadrée par des MSP. – Faible autonomie au niveau administratif.*
- *Nous avons régulièrement des situations avec des taux inférieurs à 50% ou des situations OAI avec un taux de rendement à 20% (dans ces situations nous ne pouvons pas faire grand-chose)*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 5 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Dieser Fall entspricht eher einem einfacheren Fall, indem die beratende Person weiss was zu tun ist*
- *Kunde ist nicht arbeitslos. Kann jedoch bei der Stellensuche unterstützt werden*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 2 Kantonen als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Uns erschliesst sich die Fallgruppe mit Fokus auf gesundheitliche Beeinträchtigung nicht. Probleme und Verzögerungen beim Prüfen eines ALE-Anspruchs stellen wir regelmässig fest, unabhängig davon, ob die VP gesundheitliche Beeinträchtigungen aufweist oder nicht.*

### 8.3.6 Exemples de cas groupe 6 : Ressortissants UE/AELE ayant importé leurs prestations

**Fallbeispiel KT GE:** Citoyen irlandais né en 1993, au bénéfice d'un BA en Mathématiques et Economie à Dublin avec une durée d'importation du 03.11.22 au 01.02.23. A travaillé à Dublin chez Virgin et KPMG et souhaite s'installer en Suisse avec son amie. Pas de réseau sur place, pas de MMT possible, ne parle pas français.

**Fallbeispiel SECO:** Der 25-jährige Mann mit deutscher Staatsangehörigkeit und Mittelschulabschluss bezieht seit 6 Monaten Arbeitslosengeld in Deutschland. Zuvor hat er in der Event-Branche gearbeitet (Aufbau von Bühnen und Absperrungen). Nun möchte er zu seiner Partnerin in die Schweiz ziehen (deutschsprachige Region) und hat sich deshalb beim RAV gemeldet.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 18 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Geeignet aber selten*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 7 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Keine Besonderheiten im Fall, Aufgabe der beratenden Person ist klar.*
- *Rientrerà nel gruppo target quando avrà concluso la pratica di esportazione in Germania*
- *Accompagnement pour la recherche d'emploi, éventuellement cours à mettre en place afin de lui donner plus de possibilités pour un emploi. – Situation plutôt rare.*
- *La personne doit résider en Suisse*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 1 Kanton als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Référent AB*

### 8.3.7 Exemples de cas groupe 7: Personnes en fin de droits

**Fallbeispiel KT BL:** 32-jährige Grafik- und Kommunikationsdesignerin aus D. mit einschlägiger Berufserfahrung und zuletzt in einer Führungsfunktion. Leistungsexport aus D., um mit ihrem Ehemann, der in der CH tätig ist, leben zu können. Dafür kündigte sie ihre Anstellung in D. Leistungsimport ab Juli 2022, schliesslich verlängert bis Ende Dezember 2022. Sie möchte in der CH beruflich Fuss fassen in ihrem bisherigen Tätigkeitsbereich. In den ersten Monaten des LI tätigte sie offenbar keine Arbeitsbemühungen, seither ist sie aktiv bei der Stellensuche, erhält aber bisher nur Absagen.

**Fallbeispiel KT BE:** Person ausgesteuert 39-jährige Schweizerin mit Migrationshintergrund (mit 15 in die CH eingereist), keine Berufsausbildung, 14 Jahre Berufserfahrung in der Produktion. Kundin arbeitet(e) Schicht, Nacht, etc. sehr flexibel und motiviert. Anfangs RF wurde Ausbildung angeschaut, leider hatte Kundin dann doch den Mut nicht dazu. Kundin arbeitete während ganzer RF (aufgrund COVID leider zu wenig für Folge RF) im ZV. Da nur temporär und über PaV's konnte Kundin sich nicht von der RAV abmelden. Nach Aussteuerung will Kundin unbedingt angemeldet bleiben, Unterstützung durch RAV Beratung und vor allem auch wegen der aktiven Nutzung von Job-Room (Betriebsarbeiterin ist meldepflichtig).

**Fallbeispiel KT BE:** Ein 44-jähriger Mann mit Schweizer Nationalität, ausgebildeter Bäckerkonditor. Hatte aufgrund Beitragsbefreiung nur Anspruch auf 90 Taggelder. Er wollte nach Aussteuerung weiterhin Beratungsgespräche wahrnehmen. Die monatliche Abgabe der Arbeitsbemühungen hilft KD die Stellensuche nicht aus dem Blick zu verlieren. Auch vom Job-Room und den stellenmeldepflichtigen Stellen profitiert KD.

**Fallbeispiel KT BE:** 45-jährige Frau verfügt über keine Ausbildung und hat vor der Arbeitslosigkeit in der Produktion gearbeitet. Während des ALV-Bezugs von 90 Taggeldern wurde keine Stelle gefunden. Sie verbleibt nach der Aussteuerung beim RAV zur Beratung und Vermittlung und bringt eine gewisse Motivation mit, auch neue Ansätze auszuprobieren.

**Fallbeispiel KT SG:** 57 jährige Schweizerin, die sich nach der Trennung bei der ALV zum Leistungsbezug angemeldet hat. Nach Bezug der 90 Taggelder wollte die Kundin zur Stellenvermittlung angemeldet bleiben, ist motiviert, rasch wieder eine Stelle (50%) zu finden. Sie kann daneben an einer Integrationsmassnahme der Gemeinde teilnehmen.

**Fallbeispiel KT SG, Kundengruppe 2 Jahre nach Aussteuerung:** 54-jähriger deutscher Staatsangehöriger ist studierter Wirtschaftswissenschaftler, der bis 2018 ununterbrochen in Deutschland und in der Schweiz tätig war.

Während der Rahmenfrist konnte er von verschiedenen Kursangeboten der Arbeitslosenversicherung profitieren. Seit der Aussteuerung bis zur erneuten Anmeldung hat er nicht mehr gearbeitet. Da der Kunde von Angeboten nach Art. 59d AVIG wieder profitieren möchte, hat er sich erneut zur Stellenvermittlung auf dem RAV angemeldet. Er sucht eine 100%-Anstellung.

**Fallbeispiel KT ZG:** Eine 32-jährige Frau mit belgischer Staatsangehörigkeit und kaufmännischer Berufsausbildung sowie Speziallehrgang in Public Relations hat ihre Stelle in Belgien gekündigt, um zu ihrem Ehemann in die Schweiz zu ziehen. Sie war arbeitslos gemeldet und bezog seit 3 Monaten Arbeitslosengeld in Belgien. Zuvor arbeitete sie als Gruppenleiterin im Kundendienst eines internationalen Dienstleistungsunternehmens. Sie spricht fließend Englisch und Holländisch, die Deutschkenntnisse sind erst auf Anfängerniveau. Sie erhält Leistungsimport für 3 Monate, welcher im Anschluss nochmals um 3 Monate verlängert wird von der belgischen Arbeitsmarktbehörde. Aufgrund der guten Berufserfahrung und intensiven Arbeitsbemühungen findet sie nach rund 4 Monaten eine Anstellung im Kanton Zürich. In der Folge Abmeldung von der Arbeitsvermittlung.

**Fallbeispiel KT JU:** Proposition dans le Canton du Jura de faire le programme d'occupation cantonal (POC) et de continuer le suivi en vue de retrouver un emploi au plus vite. - Le DE a travaillé en qualité d'agent d'exploitation durant plusieurs années. Inscrit au chômage depuis le 1.05.2018, le DE a subi la période COVID. A la suite de cette période nous avons constaté que le DE n'effectue que le minimum qui lui est demandé en terme d'obligation. Il a été au bénéfice d'un PET-POC. Il a refusé un emploi comme agent d'exploitation à l'ETAT-JU pour des raisons de santé. Il aimerait aujourd'hui se diriger faire la logistique. Depuis le 1.11.2022, il aurait droit à 59.d.

**Fallbeispiel KT VD:** Un Suisse de 59 ans, titulaire d'un diplôme (Master) étranger, qui a travaillé en qualité de chef de projets IT. Pendant qu'il percevait 349 indemnités journalières de l'AC, il a suivi différentes MMT, qui lui ont permis de rester actif, rompre sa solitude et de valoriser son expérience. Son arrivée en fin de droits, cumulée à un divorce, lui a pratiquement fait perdre l'espoir de trouver un emploi fixe. Il reste inscrit à l'ORP après son arrivée en fin de droits pour être conseillé et placé. (spirale négative, des compétences parfois qui ne sont plus en adéquation avec le marché et la personne ne remplit pas les critères pour être suivie par l'Unité Commune).

**Fallbeispiel KT VD:** Un cadre de 55 ans sans formation supérieure qui a fil des années a assumé des responsabilités. Il se retrouve en concurrence avec des personnes plus jeunes que lui, diplômées de l'enseignement supérieur. Même en revoyant ses prétentions salariales à la baisse, ses démarches n'aboutissent pas.

**Fallbeispiel SECO:** Der 57-jährige Schweizer verfügt über keine nachobligatorische Ausbildung und hat vor der Arbeitslosigkeit im Detailhandel gearbeitet. Während des ALV-Bezugs von 400 Taggeldern hat er verschiedene AMM (Kurse, PvB) besucht, aber noch keine Stelle gefunden. Die Hoffnung auf eine Stelle hat mit der Aussteuerung einen Tiefpunkt erreicht. Er verbleibt nach der Aussteuerung beim RAV zur Beratung und Vermittlung und bringt eine gewisse Motivation mit, auch neue Ansätze auszuprobieren.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 20 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Kommt in der Praxis eher selten vor. / Wahrscheinlich während den ALE Bezug AMM bereits absolviert*
- *Inscription au POC (Jura), supported employment, possibilité de mettre en place une AIT encore pendant 6 mois, jusqu'à la fin de son DC. - Nous avons ce genre de dossier*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 4 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Kunde hat das was ihm zusteht bekommen, ohne weitere finanzielle Zuwendung will er sich von der "Last" und den Pflichten der RAV befreien und meldet sich ab.*
- *Généralement le niveau de motivation en fin de droits est quasi inexistant.*
- *Situation fréquente hormis pour la motivation ; régulièrement il s'agit de situation avec un double suivi par l'aide sociale et la demande par cette dernière au DE de s'inscrire au chômage*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 2 Kantonen als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Müsste bereits vorher gezielt betreut werden*
- *Dispositif en place avec l'aide sociale*

### 8.3.8 Exemples de cas groupe 8 : Personnes reprenant le travail après une période d'inactivité

**Fallbeispiel KT BS:** Die 53-jährige Französin war nach einem Masterabschluss in Supply Chain Management und einigen Jahren Berufstätigkeit als Procurement Specialist in die Schweiz gezogen und hatte sich seither der Familienarbeit gewidmet. Nun befindet Sie sich in einem schwierigen Scheidungsprozess und fürchtet um ihre Aufenthaltsgenehmigung. Sie sucht eine Stelle in ihrem früheren Tätigkeitsfeld mit einem Beschäftigungsgrad von 100%.

Im Laufe des Beratungsprozesses zeigt sich, dass die Betreuung der achtjährigen Tochter nur schlecht gewährleistet ist. Gleichwohl wird sie immer wieder zu Vorstellungsgesprächen eingeladen.

**Fallbeispiel KT LU:** Wiedereinsteigende, alleinerziehend mit 2 Kindern, 35 Jahre, bezieht wirtschaftliche Sozialhilfe. Sucht 50%-Stelle mit planbaren Arbeitszeiten. Verkehrsbetriebe in Luzern werben aktiv Wiedereinsteigerinnen an. Dossier wird durch PB vorgeschlagen. Sozialamt finanziert Ausbildung zur Bus-Chauffeuse. Abmeldung vom RAV sowie von wirtschaftlicher Sozialhilfe nach 10 Monaten.

**Fallbeispiel KT SH:** Nach Familienpause (praktisch nur Mütter) Wiedereinstieg mit reduziertem Pensum (Bsp. 50-60%) - der Unterbruch (Familienpause) muss nicht mal lange dauern (Bsp. 2 Jahre, zu wenig Beitragszeit): STES mit höherem Fachabschluss (Bsp. strategische Einkäuferin) oder in technischen Berufen (Bsp. Konstrukteurin); Bereiche, wo Teilzeitstellen kaum vorhanden sind (meist 80-100%); Absage infolge Überqualifizierung oder auf Spontanbewerbungen (weil es keine Teilzeitstellen gibt).

**Fallbeispiel KT ZG:** Frau B hat vor vielen Jahren als Lehrerin gearbeitet. Die Trennung von ihrem Mann steht bevor, mit der Scheidung wird es allerdings noch eine Weile dauern. Da sie sich lange nicht mehr bewerben musste, hat sie sich beim RAV zur Beratung und Vermittlung angemeldet. Sie ist zu jedem Beratungsgespräch gekommen und hat die besprochenen Punkte auch stets umgesetzt. Nach einigen Monaten fand sie schliesslich eine Stelle und wir konnten das Ganze als Erfolg verbuchen.

**Fallbeispiel KT ZH:** Auslandschweizer, welche nicht unter Art. 14 Abs. 3 AVIG fallen, konkretes Fallbeispiel: 62-Jähriger Auslandschweizer, seit über 10 Jahren in Thailand wohnhaft, PK Vorbezug aufgebraucht, Rückkehr in die Schweiz aufgrund unklarer Verwicklungen in Bandenriminalität und Strafverfolgungsbehörden. Aufenthalt bei Verwandten in der Schweiz. Berufsqualifikation im Bereich KV / Büro. Verfügt über kein privates Netzwerk und keinen Bezug zum Arbeitsmarkt in der Schweiz. Zielsetzung ist die Unterstützung bei der Stellensuche.

**Fallbeispiel KT TI:** PCI inattiva da 4 anni; inserita in Atelier TRI (59d Ladi) con successivo reperimento di un impiego

**Fallbeispiel KT VD:** Assurée au bénéfice d'un CFC d'employée de commerce, n'a pas travaillé depuis 10 ans. Elle a perdu confiance en elle et manque d'expérience professionnelle. Malgré de nombreuses mesures suivies, elle reste éloignée des besoins du marché. Nous n'avons pas d'autres mesures à lui proposer, elle doit attendre 2 ans pour qu'un nouveau DC technique puisse s'ouvrir.

**Fallbeispiel SECO:** Die 40-jährige Schweizerin war seit der Geburt ihres zweiten Kindes während der letzten 8 Jahre nicht erwerbstätig. Zuvor hat sie in ihrem erlernten Beruf als Laborantin (EFZ) gearbeitet, was sie sich inzwischen allerdings nicht mehr zutraut. Sie sucht eine Stelle mit einem Beschäftigungsgrad von 50 Prozent.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 24 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Possibilité d'ouvrir un dc 59d afin de bénéficier de cours qui lui permettraient de se remettre à niveau professionnellement. - Nous avons ce genre de dossier*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 2 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Les personnes demandent régulièrement des compléments de formation voire des reconversions professionnelles*

### 8.3.9 Exemples de cas groupe 9 : Personnes travaillant auparavant comme indépendantes

**Fallbeispiel KT SH:** Klavierbauer, der seine Firma verkauft hat und sich dort anschliessend anstellen liess. Das hat zu zwischenmenschlichen Spannungen geführt (neuer und ehemaliger Geschäftsführer) und zur Kündigung (mit Konkurrenzverbot). Berufe, die meist im selbstständigen Bereich ausgeübt werden: Kaum Stellen. Alternativen fehlen, da sehr spezifische Expertise.

**Fallbeispiel KT TG:** Personen die weiterhin in einer Teilselbstständigkeit sind oder wieder in eine neue SE starten möchten

**Fallbeispiel KT ZG:** Der 60-jährige ist Inhaber einer Consultingfirma. Diese Unternehmung hat er bereits seit 30 Jahren. Seine Firma generiert nicht mehr genug Einnahmen. Da er sich seit über 30 Jahren nicht mehr für eine Stelle bewerben musste, möchte er die Beratung in Anspruch nehmen.

**Fallbeispiel KT ZG:** Klient, der eine Unternehmung hatte. Er hat sich bei RAV angemeldet und ging davon aus, dass er Leistungen beziehen könnte, obschon er seine Unternehmung nicht aufgeben wollte. Als er Kenntnis erhielt, dass er keine Leistungen beziehen könnte, hat er sich wieder abgemeldet.

**Fallbeispiel KT TI:** Cuoco, con limitata esperienza lavorativa nella settore della ristorazione dopo il conseguimento del diploma. Ha gestito una ditta individuale nel campo informatico per quasi 4 anni. Causa mancanza di lavoro, la ditta è stata chiusa e l'assicurato si è annunciato all'URC per ottenere un sostegno nella ricerca di un nuovo lavoro e informazioni sui corsi di perfezionamento. Ha concluso un contratto di lavoro per la stagione estiva in qualità di cuoco presso un grotto del grigioni italiano. Al termine del contratto, si è riannunciato in disoccupazione.

**Fallbeispiel KT VD:** Concernent plutôt des personnes travaillant seul ou avec un partenaire (architecte, masseur, graphiste, médias/webmaster, coach etc.) qui n'arrivent plus à trouver des mandats suffisants – souvent elles espèrent maintenir l'activité indépendante à temps partiel et compléter avec une complément activité salariée.

**Fallbeispiel KT VD:** Après une faillite, inscription au service social ou à l'ORP. La caisse de chômage met parfois du temps à remettre sa décision et la procédure de faillite est très consommatrice de temps.

**Fallbeispiel SECO:** Der 56-jährige Schweizer hat während der letzten 25 Jahren eine Schreinerei mit 3 Mitarbeitenden geleitet (Eidg. Diplom HFP Schreinermeister) und dieses nun an einen Nachfolger übergeben. Er ist motiviert zur Stellensuche in verschiedenen Bereichen und hat nicht die Erwartung, an der neuen Stelle gleich viel zu verdienen wie als Geschäftsführer. Wichtiger sind ihm ein regelmässiges Einkommen und regelmässige Arbeitszeiten. Er hat in der Zeitung gelesen, dass die ALV im Rahmen der Stellenmeldepflicht einen privilegierten Zugang zu offenen Stellen hat. Zudem benötigt er Unterstützung für die Zusammenstellung des Bewerbungsdossiers.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 17 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Melden sich oft wieder ab, wenn keine ALE zur Verfügung steht.*
- *Oft gut ausgebildete Personen mit viel Knowhow. Gesucht als Fachkraft. Frage: Unternehmertyp vs. Teamplayer? Kann Stes sich einfügen?*
- *Possibilité de faire un POC et de travailler dans un nouveau domaine. Possibilité d'ouvrir un dc 59d et mettre des cours en place. - Nous avons ce genre de dossier*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 6 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Keine Besonderheiten im Fall, Aufgabe der beratenden Person ist klar.*
- *Oftmals sind solche Betriebe, wie im Fallbsp. dargestellt, als AG oder als GmbH konzipiert und die geschäftsleitenden Personen erlangen einen Anspruch auf ALE. Einzelfirmen im klassischen Sinn treffen wir in der Praxis wenige an, und wenn, dann eher in Branchen, in denen sich die Stellensuchenden auch in der Funktion als Arbeitnehmende eher schwertun, was dann mitunter auch der Grund für die Aufgabe der selbständigen Erwerbstätigkeit ist. Uns würde daher ein Fallbeispiel mit einer solchen Ausgangslage geeigneter erscheinen, bspw. Selbständige Erwerbstätigkeit im Bereich der Informatik oder der Reinigung.*
- *Der beschriebene Fall ist eher untypisch in unserem Beratungsalltag. Häufiger suchen ehemals Selbständige eine unselbständige Tätigkeit und sind unter grossem finanziellem Druck. Das Einhalten der Pflichten obwohl keine ALE fliessen, führt häufig zu Diskussionen.*
- *Kombination eigentlich nie so; eher selbständig kleinen Laden/Geschäft etc. geführt, was finanziell nicht mehr rentierte oder gesundheitliche Probleme*
- *Cela peut être un cas de figure régulier mais il est souvent difficile de faire le deuil de l'autonomie, de plus des formations complémentaires sont souvent nécessaires*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 3 Kantonen als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Keine Anmeldungen nur wegen STMP*
- *Dispositif en place avec un service de prestations cantonales*
- *L'obligation d'annonce des postes vacants ne semble pas être une première motivation à une inscription. La personne est souvent suivie à l'Unité Commune car elle perçoit de l'aide sociale. Ce n'est pas le cas le plus fréquent des indépendants.*

### 8.3.10 Exemples de cas groupe 10 : Personnes envoyées par un autre service pour un conseil et/ou une évaluation

**Fallbeispiel KT BS:** Eine 50-jährige Schweizerin mit einer Grundschulausbildung aus Vietnam hatte zuerst dort sechs Jahre als Betriebsarbeiterin gearbeitet und anschliessend in der Schweiz eine Familie gegründet. Zwischen 2004 und 2010 hatte sie als Wäschereimitarbeiterin gearbeitet, musste sich aber anschliessend um ihren erkrankten Ehemann kümmern. Seit 2016 ist sie wieder auf Stellensuche und wurde nun vom Amt für Sozialbeiträge aufgefordert, sich beim RAV anzumelden. Ihre Kenntnisse im Verstehen und Schreiben von deutschen Texten sind sehr gering und auch der Umgang mit einem PC gestaltet sich schwierig. Dazu kommen eigene gesundheitliche Probleme, die jedoch nicht abgeklärt zu sein scheinen.

**Fallbeispiel KT BL:** 36-jährige Schweizerin, Anmeldung aufgrund Anordnung EO, ihr Ehemann erhält Ergänzungsleistungen, es droht die Anrechnung eines hypothetischen Einkommens der Ehefrau. Abgeschlossene Lehre als Detailhandelsangestellte seit 2006, nur ganz kurze Berufserfahrung im angestammten Beruf (ca. 3 Monate) im 2013. Die STES widmete sich in erster Linie der Betreuung ihrer Kinder. Zuletzt betreute sie Haustiere sowie Haus und Garten bei Abwesenheit der Hausbesitzer. Sie sucht eine Anstellung im Umfang von 60% im Detailhandel.

**Fallbeispiel KT AG:** Anmeldung STES 56J. Alkoholikerin, hat deshalb Stelle bei Bank verloren. Sie beschwert sich im EG über die IV – sie hätte eigentlich nach einem stationären Entzug mit einer Integrationsmassnahme starten sollen. Sie bekommt jedoch von der IV keine Antwort, weder per Mail noch per Tel. Ihr wurde lediglich gesagt, sie müsse sich beim RAV anmelden, sie versteht nicht wieso – sie ist mit der aktuellen Lage überfordert

**Fallbeispiel KT BE:** Personen mit Überweisung durch eine andere Stelle. Weiblich, 42-jährig, Eritreerin mit B-Ausweis, gute Deutschkenntnisse, im Vorjahr erfolgreiche Ausbildung zur SRK-Pflegehelferin. Gesamthaft 9 Mt. Praktika in Pflegeheimen. Unterstützung durch Sozialdienst

**Fallbeispiel KT BE:** Kundin musste nach gesundheitlichen Problemen ihre Stelle vor 5 Jahren aufgeben. Momentan wird sie vom Sozialdienst unterstützt. Sie arbeitet 50% in einem Beschäftigungsprogramm. Sozialdienst beurteilt ihre Arbeitsfähigkeit als gegeben und verweist sie zur Arbeitsvermittlung an die RAV.

**Fallbeispiel KT BE:** Eine 62-jährige Frau mit Schweizer Nationalität. Ausgebildete Pflegehelferin mit langjähriger Berufserfahrung. Aufgrund Depressionen und weiteren psychischen Beschwerden ist es für KD nicht mehr möglich, im angestammten Beruf tätig zu sein. Ihre Stelle wurde nach Ablauf Sperrfrist per 30.06.2022 gekündigt. Seit 01.07.2022 erhält sie ein Krankentaggeld. Da sie mittlerweile 20% arbeitsfähig ist und auch um den maximalmöglichen Anspruch auf Taggelder der Arbeitslosenkasse nicht zu verlieren, musste sie sich nach Aufforderung der Krankentaggeldversicherung bei der ALV anmelden. Beratungstermine werden in regelmässigen Abständen von 4-6 Wochen abgehalten, das Einreichen der AB funktioniert.

**Fallbeispiel KT SH:** STES, deren Ehemann EL erhält; sie selber ist schwer vermittelbar (es können verschiedene Gründe sein: gesundheitlich angeschlagen oder schlecht qualifiziert oder länger nicht mehr arbeitstätig); trotzdem muss sie im RAV angemeldet bleiben, weil ihr Ehemann sonst EL-Kürzungen bekommt. Falls sie eine Stelle finden würde, könnten EL-Leistungen reduziert werden. Die Wahrscheinlichkeit einer erfolgreichen Stellensuche ist aber sehr gering

**Fallbeispiel KT SH:** 45-jährige Frau aus Montenegro, ohne Ausbildung, seit 2012 in der Schweiz. Ehemann bezieht IV-Rente, das Ehepaar erhält EL. STES ist verpflichtet, eine Arbeitsstelle im Rahmen von 40 % zu suchen. 2 schulpflichtige Kinder, STES hat zuletzt 2007 in DE als Haushaltshilfe gearbeitet (Anstellungsdauer betrug 2 Jahre). Seither nie wieder gearbeitet. Hausfrau, Mutter, Pflege des Ehemannes. Gemäss Schreiben vom Psychiater, ist Ehemann auf Pflege und Unterstützung seiner Ehefrau angewiesen. STES kann nur vormittags jeweils 2 Stunden arbeiten bzw. solange die Kinder in der Schule und ihr Mann in einem von der IV organisierten Beschäftigungsprogramm ist. Während den Schulferien kann sie nicht arbeiten, da die Kinder mit dem Vater nicht alleine gelassen werden dürfen. Seit März '22 besucht STES ein Beschäftigungsprogramm über das RAV um ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt so zu erhöhen.

**Fallbeispiel KT SO:** 44-jähriger Mann, Ausweis C (Ägypten), gemeldet durch den Sozialdienst, kein Abschluss, immer wieder kurze temporäre Einsätze als Lager- oder Produktionsmitarbeiter. Ziel ist es, durch Einsätze Anspruch zu generieren und er wäre gewillt, anschliessend eine Ausbildung zu machen. Fokus auf Stellensuche inkl. Matching, Stes hat durch Coaching Stelle generiert mit Aussicht auf Festanstellung.

**Fallbeispiel KT TG:** Überweisung Soziale Dienste mit Mehrfachproblematik: Unter Druck, Krankheit, lange weg vom Job, 50+, keine Ausbildung etc.

**Fallbeispiel KT UR:** 50-Jährige Thailändische Staatsangehörige, welche einen Schweizer Mann geheiratet hat, muss sich beim RAV anmelden, da ihr selbständigerwerbender Ehemann an Bauchspeicheldrüsenkrebs erkrankt ist und Leistungen der EL erhält. Sie kann kein Deutsch. Sie muss eine 100 % Stelle suchen, hat aber eine Teilzeitstelle bei einem Thailändischen Restaurant gefunden, welches aber nur stundenweise am Wochenende geöffnet hat.

**Fallbeispiel KT ZH:** 38-jähriger Mann mit Schweizer Nationalität hat einen kaufmännischen Abschluss und eine Weiterbildung als Sachbearbeiter Treuhänder. Er hat 15 Jahre Berufspraxis in der Immobilienbewirtschaftung. Aufgrund von Umstrukturierung wurde er gekündigt, bezog seine Taggelder vollständig und wurde ausgesteuert. Hat sich danach weitere 2.5 Jahre mit Ersparnissen über Wasser gehalten, bis er sich beim Sozialamt anmelden

musste. Das Sozialamt wies ihn zur Beratung dem RAV zu (AMI: Arbeitsmarktliche Integrationsberatung), damit er Unterstützung bei der Wiedereingliederung in den 1. Arbeitsmarkt erhält.

**Fallbeispiel KT TI:** Persona inviata all'URC dalle Prestazioni complementari AI – URC esegue revisione del CV e fornisce info su canali di ricerca impiego, zone di ricerca e altri strumenti per le candidature. – PCI trova lavoro determinato presso ospedale, in seguito altra attività determinata tramite URC – PCI trova lavoro fisso e annulla iscrizione.

**Fallbeispiel KT FR:** Suivi par le pôle insertion+ - coordination des actions avec le service social concerné – sortie ORP pour CDD longue durée.

**Fallbeispiel KT VS:** Frau 32, geschieden und alleinerziehend, 2 Kleinkinder 6 und 8 Jahre alt, ist beim SMZ gemeldet. Das SMZ erwartet von der ungelernten Frau, Grundkenntnisse deutsch, eine Teilzeitarbeit, während die Kinder am Mittagstisch sind. Hat Erfahrung in der Reinigung, aber kein Auto.

**Fallbeispiel KT VD:** Homme, de nationalité Suisse, n'a plus travaillé depuis plusieurs années, travaillait en qualité d'horloger de production. A été prié de venir s'inscrire à l'ORP par les PC Famille (spécificité vaudoise pour les « working poor »), mais peu motivé et peu collaborant. Son dossier est régulièrement annulé pour non-respect des directives, mais le DE revient s'inscrire à intervalle régulier, afin de pouvoir continuer de percevoir ses prestations.

**Fallbeispiel SECO:** Die 60-jährige Schweizerin ohne Berufsabschluss ist seit 40 Jahren keiner bezahlten Erwerbsarbeit mehr nachgegangen. Ihr Mann ist seit kurzem pensioniert und das Paar erhält Ergänzungsleistungen (EL) zur AHV. Im Sinne der Schadensminderungspflicht ist die 60-Jährige verpflichtet, eine Stelle mit einem Arbeitspensum von 50 Prozent zu suchen. Die Ausgleichskasse hat das Dossier zur Beratung der Stellensuchenden und zur Kontrolle der Arbeitsbemühungen an das RAV übergeben.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 16 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Häufiger: Ausländerin*
- *Le SPE a dans ce but élaboré une convention entre la caisse de compensation et le SPE.*
- *Accompagner la personne afin que son dossier de candidature soit prêt à transmettre pour ses recherches d'emploi. - Nous avons ce genre de dossier*
- *Difficulté pour les CP à trouver des solutions et aux DE à trouver des solutions sur le marché*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 5 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Ab 60 Jahren besteht im Rahmen der EL keine Pflicht zur Stellensuche mehr*
- *Häufiger ist der Fall einer "Überweisung" durch den Sozialdienst zwecks Abklärung Anspruch und /der Vermittlung (ggf. 59d).*
- *Dossier“ wird nicht an RAV übergeben; Anmeldungen durch Stes aufgrund Auflagen der EL jedoch denkbar. Häufiger sind Überweisungen von Fällen durch Sozialdienst wegen Subsidiarität*
- *Forse un'età leggermente più bassa sarebbe meglio (almeno 55). Per le Prestazioni Complementari dai 60 anni sembra l'obbligo di annunciarsi all'URC per cercare un lavoro decade?*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 5 Kantonen als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Kommt in dieser Form praktisch nie vor, besser wäre ein EL-Bespiel mit "besseren" Jobchancen*
- *Im Kanton Luzern eher unwahrscheinlich. Diese Fallkonstellation wird nicht ans RAV delegiert. AHV kontrolliert die Arbeitsbemühungen selber.*
- *Zuweisung aus Sozialdienst würde eher der Realität entsprechen.*

### 8.3.11 Exemples de cas groupe 11 : Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi

**Fallbeispiel KT OWNW:** Die Konversation gestaltete sich schwierig, da die STES nur wenig deutsch versteht und noch weniger deutsch spricht. Anstelle spricht sie jedoch sehr gut Englisch und natürlich Mandarin (Muttersprache). Sie stammt aus Taiwan, ist mit einem CH-Bürger verheiratet und lebt seit Mai 2019 in der Schweiz. - Von September 2019 bis September 2021 absolvierte sie die Masterausbildung in Gesundheit an der Uni Luzern. Gleichzeitig arbeitete in einem Praktikum an der Uni Luzern als Assistentin von 01.07.20-31.12.2020.- Nach ihrem Masterabschluss (sie besitzt zudem einen Masterabschluss in Biologie aus Taiwan) suchte sie bis dato erfolglos eine Möglichkeit in Form eines Trainee-Programms, Praktikums oder einer regulären Anstellung, um ihre Erfahrungen und Kenntnisse einzusetzen. Sie würde bis max. 3 Stunden pro Arbeitsweg aufnehmen. Die bisherigen Absagen begründeten ihre fehlenden DE-Kenntnisse, Englisch nicht als Muttersprache und Aufenthaltsbewilligung B statt C. Gemeinsam haben wir im Internet die Jobsuch-Portale durchforstet, um auch spezialisierte Jobvermittler aufzuspüren und bei entsprechenden Verbänden eine Kontaktadresse zu finden, um von da aus Tipps oder Ad-

ressen zu erhalten. Sie wird zusätzlich auch mittels jobagent.ch suchen und evtl. bei einem Verband für biologische Berufe eine Anfrage starten. Die Bewerbungsunterlagen wird sie noch einreichen.- Antrag auf ALE wurde gestellt. Es fehlt noch das Master-Diplom. Um ihre Deutsch-Kenntnisse zu fördern, besucht sie jeweils 2x pro Woche die Berufsfachschule. Sie fragte an, ob auch das RAV Deutschkurse finanziere, da eine Kollegin von ihr aus Zug diese Möglichkeit vom dortigen RAV erhielt. Dies sei bei uns vom Anspruch auf ALE abhängig.

**Fallbeispiel KT TG:** Person (Fachspezialistin/Hochqualifiziert) die im Heimatland eine Ausbildung absolviert hat, welche in der Schweiz aber nicht anerkannt ist und sie diese hier nicht ausüben kann

**Fallbeispiel KT ZG:** Klientin die im Familiennachzug in die Schweiz kam. Als Ihr Mann die Stelle verlor entstand die wirtschaftliche Notwendigkeit, als Partnerin eine Stelle zu suchen. Klientin war längere Zeit im RAV angemeldet, fand jedoch keine Stelle, da Sie kein Deutsch sprach und den Einstieg in einem Wirtschaftszweig suchte, welcher nicht zu ihren Qualifikationen entsprach. War beratungsresistent...

**Fallbeispiel KT VD:** Homme de nationalité Nigériane de 51 ans, permis B qui a rejoint sa femme en Suisse. Il a travaillé au Nigéria, en Corée du Sud et en Russie, principalement dans le domaine de la logistique. Il ne parle pas français et il n'a pas de permis de conduire en Suisse. Il s'est adressé à l'ORP afin de se renseigner sur les possibilités de financement de cours de français et tout autre cours possible dans son domaine, soit la logistique. Il aimerait pouvoir être accompagné et avoir des conseils pour ses recherches d'emploi.

**Fallbeispiel SECO:** Die 25-jährige Frau mit türkischer Staatsangehörigkeit (Anwesenheitsbewilligung B) ist vor 6 Monaten zu ihrem Ehemann in die Schweiz gezogen. Sie hat in der Türkei die Mittelschule abgeschlossen und während 3 Jahren bei einer Baufirma in der Administration gearbeitet. Die Kenntnisse der lokalen Sprache liegen bislang beim Niveau A2. Die Frau hat sich auf eigene Initiative beim RAV gemeldet und möchte Informationen bezüglich der Finanzierung von Sprachkursen, bezüglich Massnahmen zur beruflichen Qualifikation sowie Beratung für die Stellensuche.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 22 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Solo se è anche alla ricerca di un impiego*
- *Inscription pour obtenir des cours de français souvent*
- *Adapté hormis le niveau de langue et d'équivalence des études réalisées*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 3 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Die Kenntnisse der lokalen Sprache liegen bislang beim Niveau A2, ist eher selten*
- *Possibilité de mettre des mesures en place et d'activer cette personne. - Nous avons peu de cas.*

Ein Kanton hat keine Beurteilung abgegeben.

### 8.3.12 Exemples de cas groupe 12 : Personnes arrivées du domaine de l'asile (autorisation de séjour de type permis N, F, B, S)

**Fallbeispiel KT BL:** 37-jähriger aus Eritrea, 2008 – 2017 Flucht aus Eritrea mit Ehefrau und Kind, Asylverfahren in der CH. Wurde vom Sozialdienst ans RAV verwiesen. Keine formelle Ausbildungsbestätigung, jedoch eritr. Diplom als Schreiner, arbeitete in Eritrea in einer Schreinerei. Arbeitserfahrung in der CH: Ein Jahr Mitarbeit als Gemeindemitarbeiter im Bereich Haushaltsauflösung, Umzüge, Reinigung sowie Reinigungsarbeiten im öffentlichen Raum. Keinerlei Arbeitszeugnisse vorhanden. Sprachniveau: Grundkenntnisse in D (A. 2) und gute Kenntnisse Italienisch. Ist aktuell in D-Kurs um auf Niveau B.1. zu gelangen.

**Fallbeispiel KT BL:** 38-jähriger aus Afghanistan, Ausbildung als Maurer im Iran, mehrjährige Berufserfahrung als Maurer im Iran. 2015 Einreise in CH. Arbeitserfahrung in der CH seit 2 Jahren im Rahmen von Beschäftigungsprogrammen im angestammten Berufsbereich. Danach versch. Temporäre Einsätze, u.a. im Bereich Holzbau. Sprachniveau: B.1. mündlich, A.2. schriftlich. Möchte sich so rasch als möglich vom SD ablösen können.

**Fallbeispiel KT SH:** 41-jähriger Herr, Flüchtling aus der Ukraine. War in der Ukraine selbständig, Geschäftsführer im Bereich Landwirtschaft, Maschinenbau, Metallverarbeitung. Erfahrung mit Sonnenbatterien. Ehefrau und 2 Kinder ebenfalls in der Schweiz (Schutzstatus). Auch Ehefrau auf Stellensuche. STES fällt es nicht einfach, sich in der neuen Situation zurecht zu finden. Er möchte wieder eine Stelle im Management-Bereich, ist jedoch gleichzeitig auf Einkommen angewiesen, da das Geld vom SD nicht genügt. STES spricht kein Deutsch, besucht einen Deutschkurs, Englisch Grundkenntnisse vorhanden. Übersetzerin kommt zu den Gesprächen mit. Weiter muss die Arbeitsstelle mit den Betreuungszeiten der Kinder übereinstimmen. STES möchte seine Kinder in die Schule begleiten und wieder abholen, die Arbeitsstelle müsste in guter Nähe erreichbar sein. Mit den Pflichten auf dem RAV ist STES überfordert und erwartet einen "einfacheren" Prozess seitens ALV.



**Fallbeispiel KT UR:** 32-Jähriger Eritrer mit F-Status. War in den letzten Jahren nur in kleinen Pensen und wenige Woche als Betriebsarbeiter am Arbeiten. Möchte Bus-Chauffeur werden, hat aber keinen Fahrausweis. Findet zwischenzeitlich Anstellung als Bauarbeiter über Temporärbüro. Möchte unbedingt eine Festanstellung erhalten.

**Fallbeispiel KT ZG:** Junger ukrainischer Staatsangehöriger, der landwirtschaftliche und handwerkliche Kenntnisse hatte. War der deutschen Sprache nicht mächtige und konnte aufgrund einer RAV Zuweisung als Erntehelfer bei einem Bauer in der Region eine zeitl. begrenzte Tätigkeit beginnen.

**Fallbeispiel KT TI:** Permesso F 2015, molto motivata ad integrarsi, acquisito buone competenze della lingua locale. Sostenuta anche da associazioni presenti sul territorio TI. Si è adattata a lavoretti nella ristorazione. Vane le segnalazioni del cpURC su posti vacanti. Ora assunta a tempo indeterminato al bar di una casa di cura.

**Fallbeispiel KT GE:** Permis F réfugié provisoire valable jusqu'au 23.03.2023. Mécanicien Cycles sans CFC. Envoyé par l'aide sociale pour une demande de subsidiarité. A suivi le SEMO 24.08.2020 au 19.01.2021 + 2 stages comme mécanicien de vélo et a signé un contrat en CDD chez Veloland comme employé de Cycles du 01.02.2021 au 16.10.2021 et Bikes Center 14.03 au 30.09 fin du CDD. DE signale avoir un poste chaque année de juin à septembre avec Bike Center. En attente de son contrat pour 2023 et espère un CDI. 1ère inscription, décision caisse en attente.

**Fallbeispiel KT VS :** Femme, 50 ans, célibataire d'origine Syrienne, vit seule en Suisse. Plusieurs membres de sa famille vivent dans différents pays d'Europe et ailleurs. Pas de limitations et problématiques médicale. Niveau de français A2, plusieurs cours de français suivis depuis son arrivée en Suisse en décembre 2016. Bénéficiaire d'un permis B. Mme est suivie par un assistant social de la Croix rouge VS et au bénéfice de l'aide sociale et l'accompagnement administratif et social y relatif. Dans le cadre du soutien dans l'insertion professionnelle Mme est au bénéfice d'un soutien par le bureau d'insertion professionnel (BIP) par un conseiller en insertion professionnelle. Mme a une formation dans le domaine de la comptabilité en Syrie non exploitable en Suisse. Plusieurs cours de français financés par la Croix-Rouge VS depuis 2021. L'expérience dans le domaine de nettoyage (quelques mois dans un foyer de réfugiés) et onglerie (formation et stage) en Suisse. Inscription à l'assurance chômage accompagnée par le conseiller BIP dans le cadre du projet de suivi des personne AP/R dans le cadre de la CII en mars 2022. L'assurée a le projet de se former en travaillant/stage dans le domaine de la vente. Son employabilité n'est pas validée pour le moment. En raison de sa situation privée, le suivi est interrompu en accord avec son conseiller en insertion et l'assistant social d'avril à octobre 2022. Dès sa réinscription en octobre à l'ORP, un entretien de réseau a été organisé pour déterminer la stratégie d'insertion. Un stage pratique dans une boutique de 2ème mains (atelier) de 3 mois est mis en place pour vérifier son employabilité et valider la cible professionnelle et également activer l'assurée. Les objectifs de recherches d'emploi ont été fixé par l'ORP. Ce cas démontre la problématique et difficultés dans le cadre d'insertion/réinsertion professionnelle des personnes venant du domaine d'asile.

**Fallbeispiel KT VD:** Homme de nationalité Erythréenne, 32 ans. Arrivé en Suisse en 2015. Dans son pays en Erythrée, il a travaillé comme ouvrier polyvalent (maçonnerie, peinture, construction, agriculture/jardinage) En Suisse, il a travaillé dans l'intendance dans le cadre de son intégration avec l'EVAM (organisme vaudois pour les migrants). Il a également effectué des stages, par le biais de mesures, dans le nettoyage et comme aide-peintre / carreleur. Actuellement travaille à un petit pourcentage en qualité d'employé de nettoyage. Malgré plusieurs cours de français, le DE a toujours beaucoup de peine à s'exprimer et à comprendre les instructions. Difficultés à mettre en place des mesures avec son emploi à temps partiel.

**Fallbeispiel SECO:** Der 45-jährige Mann aus Syrien ist mit seiner Familie vor 7 Jahren in die Schweiz gekommen (Anwesenheitsbewilligung B). Er hat in Syrien Bauingenieurwesen studiert und als Bauplaner gearbeitet. Die Familie wird von der Sozialhilfe unterstützt. Der Mann hatte gesundheitliche Beschwerden, inzwischen hat sich seine Gesundheit aber stabilisiert und im Rahmen von Integrationsprogrammen hat er erste Arbeitserfahrungen in der Schweiz gesammelt. Die Kenntnisse der lokalen Sprache liegen inzwischen beim Niveau B1. Seine Frau hat vor einigen Monaten eine Teilzeitstelle gefunden. Der Sozialdienst hat dem Mann empfohlen, sich beim RAV zu melden, um den Stellenpool der öAV zu nutzen und sich bei der Stellensuche von der öAV beraten zu lassen.

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 20 Kantonen als geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Schwierig, aber interessant*
- *Le SPE a dans ce but élaboré une convention entre le service de l'Action sociale et le SPE*
- *Conseils et 59d possibles. - Nous avons ce genre de dossier*
- *Personnes suivies par les Unités Communes*
- *Besoins de faciliter l'accès aux reconnaissances des acquis*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 3 Kantonen als teilweise geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *In den meisten Fällen hat diese Zielgruppe nie in der CH gearbeitet, Sprachkenntnisse sehr gering oder gar nicht vorhanden.*
- *Fall grundsätzlich geeignet. Abgrenzung zu Fällen der Gruppe 10 nicht optimal*

Zur Veranschaulichung der Zielgruppe wurde dieses Fallbeispiel von 2 Kantonen als nicht geeignet eingestuft mit folgenden Ergänzungen:

- *Fälle werden bei Dienststelle Asyl betreut im Kanton Luzern*
- *Praktisch keine Anmeldungen, bleiben beim Migrationsamt*

Ein Kanton hat keine Beurteilung abgegeben.

## 8.4 Questionnaire de l'enquête en 2022

### Enquête sur les prestations du service public de l'emploi (SPE) pour les non-bénéficiaires de prestations (NBP)

En 2023, un échange d'expériences est prévu sur le thème des « prestations du service public de l'emploi pour les demandeurs d'emploi qui ne bénéficient pas de prestations de l'assurance-chômage (AC) ».

Sont considérées comme non bénéficiaires de prestations (NBP) les personnes qui sont inscrites comme demandeurs d'emploi auprès des ORP, mais ne perçoivent pas d'indemnités journalières de l'AC. Il peut s'agir aussi bien de personnes qui ne perçoivent jamais d'indemnités journalières de l'AC que de personnes qui en perçoivent à une date antérieure ou ultérieure<sup>21</sup>.

La présente enquête reprend les propositions formulées lors du colloque ORP/LMMT de 2021 et sert à préparer l'échange d'expériences.

Le questionnaire se compose de quatre parties :

A : Classification des NBP en groupes

B : Prestations du SPE pour les groupes de NBP et exemples de cas

C : Série de documents sur les bonnes pratiques (concepts, processus, feuilles d'information, guides, accords, MMT spécifiques, modèles, etc.)

D : Perspectives en vue de l'échange d'expériences et remarques finales

#### Procédure relative à l'enquête

L'enquête s'adresse à une personne clé par canton, à savoir les **coordinateur-trice-s ORP**. Nous demandons aux coordinateur-trice-s ORP de recueillir aussi les avis des directions d'office concernant les parties A et D du questionnaire. Nous prions en outre les coordinateur-trice-s ORP de recueillir les avis de deux à cinq conseillers en personnel, responsables de groupes ORP ou directeur-trice-s d'ORP concernant les parties B et C. Veuillez rassembler les réponses dans un seul questionnaire en vous basant sur les avis recueillis. Si l'aide du SECO-TC peut s'avérer utile pour coordonner les réponses, nous restons volontiers à disposition des coordinateur-trice-s ORP.

Veuillez renvoyer le questionnaire complété au SECO-TC **d'ici au 30 novembre 2022**.

Les résultats de l'enquête seront synthétisés dans un rapport, qui sera envoyé aux organes d'exécution avant l'échange d'expériences.

#### Contact au SECO-TC

En français : [aurelien.abrassart@seco.admin.ch](mailto:aurelien.abrassart@seco.admin.ch), tél. +41 58 481 47 99

En allemand et italien : [melania.rudin@seco.admin.ch](mailto:melania.rudin@seco.admin.ch), tél. +41 58 465 93 81

<sup>21</sup> On s'écarte ici délibérément de la définition des NBP selon la mesure des résultats.

## A : Classification des NBP en groupes

**A1 : Veuillez indiquer votre canton :** Texte

Lors du colloque ORP/LMMT de 2021, les organes d'exécution ont demandé à avoir d'abord une idée des pratiques d'exécution existantes et éprouvées avant de procéder à un échange d'expériences entre les cantons. À des fins de concrétisation, ils ont aussi suggéré de procéder à une classification des NBP en groupes-cibles possibles.

Sur la base d'une étude AMOSA<sup>22</sup> et, principalement, des situations de vie des DE, le SECO-TC propose la classification suivante des NBP<sup>23</sup> : (remarque : dans la partie B du questionnaire, vous trouverez un exemple de cas par groupe.)

<b>Avec droits aux indemnités journalières de l' AC</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1) Personnes dont le contrat de travail a été résilié</li><li>2) Personnes sous contrat de travail à durée déterminée</li><li>3) Débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente de 120 jours (y compris les jeunes après la scolarité obligatoire)</li><li>4) Client-e-s exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil</li><li>5) Personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC</li><li>6) Ressortissant-e-s UE/AELE ayant importé leurs prestations</li></ol>
<b>Sans droits aux indemnités journalières de l' AC</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7) Personnes en fin de droits (sans période de cotisation pour un nouveau délai-cadre)</li><li>8) Personnes reprenant le travail après une période d'inactivité</li><li>9) Personnes travaillant auparavant comme indépendant-e-s</li><li>10) Personnes envoyées par un autre service (par exemple aide sociale, caisse de compensation) pour un conseil et/ou une évaluation</li><li>11) Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi</li><li>12) Personnes arrivées du domaine de l'asile (autorisations de séjour de type permis N, F, B, S)</li></ol>

**A2 : Avez-vous des propositions de compléments ou de modifications concernant cette classification des NBP ?**

- Non. La classification est pertinente
- Oui, proposition de complément : à savoir : Saisir ici la proposition de complément
- Oui, proposition de modification : à savoir : Saisir ici la proposition de modification

<sup>22</sup> AMOSA 2017 : Demandeurs d'emploi sans prestations au centre de l'attention du service public de l'emploi

<sup>23</sup> Il s'agit d'une répartition approximative s'agissant du droit aux indemnités journalières de l'AC. La classification doit servir à la concrétisation et n'a pas la prétention de couvrir chaque cas particulier. Les groupes peuvent se chevaucher en partie.

**A3 : Selon vous, pour quels groupes de NBP un échange d'expériences est-il le plus nécessaire ?**

- *Veillez les ordonner selon leur nécessité. Assignez le chiffre 1 pour le groupe pour lequel il y a le plus grand besoin d'un échange d'expériences, le chiffre 2 pour le groupe pour lequel il y a le deuxième plus grand besoin, etc.*
- *Si nécessaire, vous pouvez également saisir d'autres groupes dans les dernières lignes. Si vous indiquez un groupe supplémentaire, veuillez décrire un cas concret pour ce groupe dans la partie B du questionnaire.*

<b>Groupe</b>	<b>Classement selon besoin d'échange d'expériences</b> (1 pour le plus grand besoin, 2 pour le deuxième plus grand besoin, etc.)
Personnes dont le contrat de travail a été résilié	chiffre
Personnes sous contrat de travail à durée déterminée	chiffre
Débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente	chiffre
Client-e-s exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil	chiffre
Personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC	chiffre
Ressortissant-e-s UE/AELE ayant importé leurs prestations	chiffre
Personnes en fin de droits	chiffre
Personnes reprenant le travail après une période d'inactivité	chiffre
Personnes travaillant auparavant comme indépendants	chiffre
Personnes envoyées par un autre service pour un conseil et/ou une évaluation	chiffre
Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi	chiffre
Personnes arrivées du domaine de l'asile (autorisations de séjour de type permis N, F, B, S)	chiffre
Facultatif : autre groupe, à savoir : Saisir ici la désignation du groupe	chiffre
Facultatif : autre groupe, à savoir : Saisir ici la désignation du groupe	chiffre

## B : Prestations du SPE pour les groupes de NBP et exemples de cas

### B1 : Quelle est, dans votre canton, la fréquence des inscriptions à l'ORP de personnes appartenant aux différents groupes de NBP ?

- *Votre évaluation à ce sujet est pertinente, car les groupes de personnes ne peuvent pas être clairement identifiés dans PLASTA. Veuillez donner votre évaluation sur la base de votre expérience. Nous n'attendons pas de vous que vous fassiez des recherches dans le système.*
- *S'il ne vous est pas possible d'indiquer la fréquence pour chacun des groupes, vous pouvez utiliser les lignes du bas pour combiner certains groupes et indiquer l'information pour ces ensembles de groupes.*

Groupe	fréquent *	plutôt fréquent *	plutôt rare*	rare*	Remarques
1) Personnes dont le contrat de travail a été résilié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
2) Personnes sous contrat de travail à durée déterminée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
3) Débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
4) Client-e-s exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
5) Personnes atteintes dans leur santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
6) Ressortissant-e-s UE/AELE ayant importé leurs prestations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
7) Personnes en fin de droits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
8) Personnes reprenant le travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
9) Indépendant-e-s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
10) Personnes envoyées par un autre service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
11) Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
12) Personnes arrivées du domaine de l'asile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
Autre groupe, à savoir : Désignation du groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
Autre groupe, à savoir : Désignation du groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici

\* Fréquent : nouveaux cas tous les mois ; plutôt fréquent : nouveaux cas la plupart des mois ; plutôt rare : nouveaux cas tous les 3 mois ; rare : nouveaux cas à intervalles de plus de 3 mois

**B2 : À votre avis, dans quelle mesure, approximativement, vos ORP parviennent-ils à conseiller et à placer les différents groupes de NBP ?**

Groupe	bien / plutôt bien	suffi- sam- ment	plutôt mal / mal	Remarques (facultatif)
1) Personnes dont le contrat de travail a été résilié	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
2) Personnes sous contrat de travail à durée déterminée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
3) Débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
4) Client-e-s exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
5) Personnes atteintes dans leur santé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
6) Ressortissant-e-s UE/AELE ayant importé leurs prestations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
7) Personnes en fin de droits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
8) Personnes reprenant le travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
9) Indépendant-e-s	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
10) Personnes envoyées par un autre service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
11) Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
12) Personnes arrivées du domaine de l'asile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
Autre groupe, à savoir : Désignation du groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
Autre groupe, à savoir : Désignation du groupe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici

**B3 : Y a-t-il dans vos ORP des spécialistes chargés spécifiquement de conseiller les NBP ?**

- Non
- Oui, des spécialistes spécifiques pour tous les groupes de NBP, à savoir :  
Veuillez décrire ces spécialistes
- Oui, des spécialistes spécifiques pour une partie des groupes de NBP, à savoir :  
Veuillez nommer les groupes de NBP et décrire les spécialistes
- Autre, à savoir : Saisir le texte ici

## B4 : Exemples de cas

Lors du colloque ORP/LMMT de 2021, les organes d'exécution ont proposé de mener la discussion sur la base d'exemples de cas concrets lors de l'échange d'expériences. Un exemple de cas concret est présenté plus bas pour chaque groupe (après la question B4b).

### B4a : Veuillez décrire trois exemples de cas tirés de votre expérience de conseil et noter en quelques phrases les informations les plus importantes pour chaque exemple.

- Vous pouvez choisir librement les groupes pour lesquels vous décrivez des exemples de cas.
- En ce qui concerne le contenu et le genre de description, vous pouvez, si besoin, vous inspirer des exemples de cas présentés ci-dessous.
- Dans l'idéal, notez dans un document séparé l'ID du demandeur d'emploi concerné afin de pouvoir retrouver le cas plus tard - éventuellement dans le cadre de l'échange d'expériences.

Groupe	Propre exemple de cas
1) Personnes dont le contrat de travail a été résilié	Écrire le texte ici
2) Personnes sous contrat de travail à durée déterminée	Écrire le texte ici
3) Débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations	Écrire le texte ici
4) Client-e-s exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil	Écrire le texte ici
5) Personnes atteintes dans leur santé	Écrire le texte ici
6) Ressortissant-e-s UE/AELE ayant importé leurs prestations	Écrire le texte ici
7) Personnes en fin de droits	Écrire le texte ici
8) Personnes reprenant le travail	Écrire le texte ici
9) Personnes travaillant auparavant comme indépendants	Écrire le texte ici
10) Personnes envoyées par un autre service	Écrire le texte ici
11) Personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi	Écrire le texte ici
12) Personnes arrivées du domaine de l'asile	Écrire le texte ici
Autre groupe, à savoir : Désignation du groupe	Écrire le texte ici
Autre groupe, à savoir : Désignation du groupe	Écrire le texte ici



**B4b : Veuillez indiquer si, selon vous, les exemples de cas présentés ci-dessous sont appropriés pour illustrer le groupe-cible.**

- *En particulier si vous estimez que l'exemple de cas n'est pas approprié, il est précieux que vous notiez dans les remarques les raisons pour lesquelles vous trouvez qu'il n'est pas approprié ou les situations qui seraient plus appropriées selon vous.*

Exemple de cas	approprié	partiellement approprié	pas approprié	Remarques
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Écrire le texte ici

**Exemple de cas groupe 1 : personnes dont le contrat de travail a été résilié**

Un homme de 45 ans, de nationalité suisse, a travaillé ces 20 dernières années comme collaborateur du service externe pour une compagnie d'assurance. Suite à une restructuration, il a été licencié et s'est inscrit peu après à l'ORP. L'homme a suivi une formation professionnelle initiale d'employé de commerce (CFC) il y a 25 ans et a suivi quelques formations continues dans l'entreprise ces dernières années. Parce qu'il trouvait le travail au service externe de plus en plus exigeant physiquement, il pourrait s'imaginer chercher un nouvel emploi dans un autre domaine. Comme il travaille actuellement encore à 100 %, il lui est difficile de se rendre à des rendez-vous pendant la journée (entretiens de conseil, cours, etc.).

**Exemple de cas groupe 2 : personnes sous contrat de travail à durée déterminée**

Depuis cinq ans, une Suisseuse de 50 ans travaille régulièrement de manière temporaire dans l'hôtellerie et la restauration ainsi que dans le commerce de détail. Elle souhaite avoir un emploi fixe à un taux d'occupation compris entre 60 et 100 % dans le commerce de détail - si possible sans travail le week-end. Comme elle n'obtient que des emplois temporaires par le biais d'une agence de placement privée, elle connaît des périodes de chômage répétées. Son contrat de travail actuel se termine dans deux mois, raison pour laquelle elle s'est réinscrite à l'ORP.

**Exemple de cas groupe 3 : débutant-e-s de carrière et autres personnes libérées des cotisations pendant le délai d'attente de 120 jours**

Une Suisseuse de 26 ans vient d'obtenir son diplôme universitaire en sciences politiques. Pendant ses études, elle a travaillé à un faible taux d'occupation dans l'hôtellerie et la restauration. Durant ses derniers mois d'études, elle s'est focalisée sur l'obtention de son diplôme et n'a pas eu le temps de chercher un emploi. De plus, elle a pris un mois de vacances après avoir obtenu son diplôme. Elle souhaite maintenant rechercher activement un emploi et s'est donc inscrite à l'ORP, notamment parce qu'elle a entendu dire que les politologues figuraient sur la liste des professions soumises à l'obligation d'annoncer les postes vacants (2022).

#### **Exemple de cas groupe 4 : client-e-s exerçant une activité lucrative, ayant besoin d'information et de conseil**

Un homme de 35 ans, originaire du Mexique (permis B), travaille depuis cinq ans dans une entreprise de production. Ses connaissances de la langue locale se situent au niveau A2. En discutant avec des connaissances, il a découvert qu'il gagnait relativement mal sa vie, compte tenu de ses conditions de travail. Il envisage de chercher un nouvel emploi. Il souhaite avoir des informations sur les meilleures plateformes d'emploi à consulter et sur les prétentions salariales qu'il pourrait indiquer lors d'un entretien d'embauche. Il aimerait aussi savoir s'il serait assuré contre le chômage s'il démissionnait avant d'avoir obtenu l'assurance d'un nouvel emploi.

#### **Exemple de cas groupe 5 : personnes atteintes dans leur santé pendant l'examen du droit à l'IC**

Une Suissesse de 30 ans est atteinte dans sa santé mentale. Elle ne dispose d'aucune formation post-obligatoire. Au cours des trois dernières années, elle a travaillé sur appel pour deux instituts de nettoyage, avec des taux d'occupation très variables. Comme elle ne peut plus compter sur l'aide financière de son partenaire depuis peu, elle s'est inscrite à l'ORP et, en même temps, à l'assurance-invalidité (AI). Elle cherche un emploi avec un taux d'occupation de 50 %. La caisse de chômage n'a pas encore pu examiner définitivement le droit aux indemnités journalières de l'AC, car la demandeuse d'emploi n'a pas encore remis tous les documents.

#### **Exemple de cas groupe 6 : ressortissant-e-s UE/AELE ayant importé leurs prestations**

Un homme de 25 ans, de nationalité allemande et titulaire d'un diplôme de fin d'études secondaires, perçoit depuis six mois des allocations de chômage en Allemagne. Auparavant, il a travaillé dans le secteur de l'événementiel (montage de scènes et de barrières). Il souhaite maintenant rejoindre sa compagne en Suisse (région germanophone) et s'est donc inscrit à l'ORP.

#### **Exemple de cas groupe 7 : personnes en fin de droits (sans période de cotisation pour un nouveau délai-cadre)**

Un Suisse de 57 ans n'a pas de formation post-obligatoire et a travaillé dans le commerce de détail avant d'être au chômage. Pendant qu'il percevait 400 indemnités journalières de l'AC, il a suivi différentes MMT (cours, PET) mais n'a pas encore trouvé d'emploi. Son arrivée en fin de droits lui a pratiquement fait perdre l'espoir de trouver un emploi. Il reste inscrit à l'ORP après son arrivée en fin de droits pour être conseillé et placé, et montre une certaine motivation à essayer de nouvelles approches également.

#### **Exemple de cas groupe 8 : personnes reprenant le travail après une période d'inactivité**

Une Suissesse de 40 ans n'a pas travaillé ces huit dernières années suite à la naissance de son deuxième enfant. Elle a travaillé auparavant comme laborantine (CFC), le métier qu'elle a appris, mais ne s'en sent plus capable aujourd'hui. Elle cherche un emploi avec un taux d'occupation de 50 %.

#### **Exemple de cas groupe 9 : personnes travaillant auparavant comme indépendants**

Un Suisse de 56 ans a dirigé pendant 25 ans une menuiserie composée de trois collaborateurs (diplôme fédéral de maître menuisier) et l'a transmise à son successeur. Il est motivé à chercher un emploi dans différents domaines et ne s'attend pas à gagner autant dans son nouveau poste qu'en tant que dirigeant. Il est plus important pour lui d'avoir un revenu régulier et des horaires de travail réguliers. Il a lu dans le journal que l'AC a un accès privilégié aux postes vacants dans le cadre de l'obligation d'annoncer les postes vacants. De plus, il a besoin d'aide pour constituer son dossier de candidature.

#### **Exemple de cas groupe 10 : personnes envoyées par un autre service pour un conseil et/ou une évaluation**

Une Suissesse de 60 ans, sans diplôme professionnel, n'a plus exercé d'activité rémunérée depuis 40 ans. Son mari est retraité depuis peu et le couple perçoit des prestations complémentaires (PC) à l'AVS. En vertu de l'obligation de réduire le dommage, la sexagénaire est tenue de chercher un emploi avec un taux d'activité de 50 %. La

caisse de compensation a transmis le dossier à l'ORP pour que celui-ci conseille la demandeuse d'emploi et contrôle ses recherches d'emploi.

**Exemple de cas groupe 11 : personnes arrivées dans le cadre du regroupement familial ou pour chercher un emploi**

Une jeune femme de 25 ans, de nationalité turque (permis B), a rejoint son mari en Suisse il y a six mois. Elle a terminé ses études secondaires en Turquie et a travaillé pendant trois ans dans l'administration d'une entreprise de construction. Ses connaissances de la langue locale se situent jusqu'à présent au niveau A2. La jeune femme s'est adressée à l'ORP de sa propre initiative et souhaite obtenir des informations sur le financement de cours de langue et sur les mesures de qualification professionnelle, ainsi que des conseils pour la recherche d'emploi.

**Exemple de cas groupe 12 : personnes arrivées du domaine de l'asile (autorisations de séjour de type permis N, F, B, S)**

Un homme de 45 ans, originaire de Syrie, est arrivé en Suisse avec sa famille il y a sept ans (permis B). Il a étudié le génie civil en Syrie et a travaillé comme planificateur de construction. La famille bénéficie du soutien de l'aide sociale. L'homme a eu des problèmes de santé, mais sa santé s'est stabilisée entretemps et il a acquis une première expérience professionnelle en Suisse dans le cadre de programmes d'intégration. Ses connaissances de la langue locale se situent à présent au niveau B1. Sa femme a trouvé un emploi à temps partiel il y a quelques mois. Le service social a conseillé à l'homme de s'inscrire à l'ORP afin d'utiliser le pool d'emplois du SPE et de se faire conseiller par le SPE dans sa recherche d'emploi.

## C : Série de documents sur les bonnes pratiques (concepts, processus, feuilles d'information, guides, accords, MMT spécifiques, modèles, etc.) ?

Existe-t-il dans votre canton des pratiques qui ont fait leurs preuves, c'est-à-dire des « bonnes pratiques » en matière de conseil aux NBP, que vous pourriez partager avec d'autres cantons ?

Si c'est le cas, veuillez nous envoyer les documents dans lesquels ces bonnes pratiques sont documentées et noter dans les tableaux ci-dessous des informations sur ces bonnes pratiques.

- Les documents que vous nous enverrez ne seront utilisés que pour le rapport à l'intention des organes d'exécution et ne seront pas transmis à d'autres services.
- Si vous ne souhaitez pas donner d'exemples de bonnes pratiques, vous pouvez laisser les tableaux vides. Si vous souhaitez indiquer plus de quatre bonnes pratiques, veuillez prendre contact avec les personnes de contact du SECO-TC.

### C1 : bonne pratique 1

Nom de la bonne pratique	Texte
Brève description de la bonne pratique	Texte
Groupes-cibles des NBP auxquels la bonne pratique s'adresse	Texte
Type de bonne pratique	<input type="checkbox"/> Concept interne, processus interne, feuille d'information, guide <input type="checkbox"/> Accord avec des partenaires de la CII <input type="checkbox"/> MMT spécifique pour les NBP <input type="checkbox"/> Modèles de documents (p. ex. pour l'accord individuel sur les objectifs) <input type="checkbox"/> Autre, à savoir : Texte
Noms des documents envoyés	Texte
Adéquation de la bonne pratique pour la reprise par d'autres cantons	<input type="checkbox"/> Adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Éventuellement adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Pas nécessairement adaptée, car elle dépend p. ex. des structures organisationnelles
Remarques	Texte

## C2 : bonne pratique 2

Nom de la bonne pratique	Texte
Brève description de la bonne pratique	Texte
Groupes-cibles des NBP auxquels la bonne pratique s'adresse	Texte
Type de bonne pratique	<input type="checkbox"/> Concept interne, processus interne, feuille d'information, guide <input type="checkbox"/> Accord avec des partenaires de la CII <input type="checkbox"/> MMT spécifique pour les NBP <input type="checkbox"/> Modèles de documents (p. ex. pour l'accord individuel sur les objectifs) <input type="checkbox"/> Autre, à savoir : Texte
Noms des documents envoyés	Texte
Adéquation de la bonne pratique pour la reprise par d'autres cantons	<input type="checkbox"/> Adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Éventuellement adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Pas nécessairement adaptée, car elle dépend p. ex. des structures organisationnelles
Remarques	Texte

## C3 : bonne pratique 3

Nom de la bonne pratique	Texte
Brève description de la bonne pratique	Texte
Groupes-cibles des NBP auxquels la bonne pratique s'adresse	Texte
Type de bonne pratique	<input type="checkbox"/> Concept interne, processus interne, feuille d'information, guide <input type="checkbox"/> Accord avec des partenaires de la CII <input type="checkbox"/> MMT spécifique pour les NBP <input type="checkbox"/> Modèles de documents (p. ex. pour l'accord individuel sur les objectifs) <input type="checkbox"/> Autre, à savoir : Texte
Noms des documents envoyés	Texte
Adéquation de la bonne pratique pour la reprise par d'autres cantons	<input type="checkbox"/> Adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Éventuellement adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Pas nécessairement adaptée, car elle dépend p. ex. des structures organisationnelles
Remarques	Texte

#### C4 : bonne pratique 4

Nom de la bonne pratique	Texte
Brève description de la bonne pratique	Texte
Groupes-cibles des NBP auxquels la bonne pratique s'adresse	Texte
Type de bonne pratique	<input type="checkbox"/> Concept interne, processus interne, feuille d'information, guide <input type="checkbox"/> Accord avec des partenaires de la CII <input type="checkbox"/> MMT spécifique pour les NBP <input type="checkbox"/> Modèles de documents (p. ex. pour l'accord individuel sur les objectifs) <input type="checkbox"/> Autre, à savoir : Texte
Noms des documents envoyés	Texte
Adéquation de la bonne pratique pour la reprise par d'autres cantons	<input type="checkbox"/> Adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Éventuellement adaptée pour d'autres cantons <input type="checkbox"/> Pas nécessairement adaptée, car elle dépend p. ex. des structures organisationnelles
Remarques	Texte

## D : Perspectives en vue de l'échange d'expériences et remarques finales

L'échange d'expériences qui aura lieu en 2023 doit poursuivre les objectifs suivants :

Le SPE offre des prestations adaptées et de haute qualité aux demandeurs d'emploi ne bénéficiant pas de prestations de l'AC. Les prestations du SPE pour les demandeurs d'emploi ne bénéficiant pas de prestations de l'AC permettent de prévenir leur chômage imminent et/ou de lutter contre leur chômage existant.

### D1 : Compte tenu de ces objectifs, quel est, selon vous, l'importance du besoin de discuter des thèmes suivants dans le cadre de l'échange d'expériences NBP 2023 ?

- *Veillez ordonner les thèmes selon leur importance. Assignez le chiffre 1 pour le thème dont il faut discuter absolument, le chiffre 2 pour le thème dont il faut discuter en deuxième, etc.*
- *Nous vous serions reconnaissants d'utiliser le champ d'annotation pour noter les questions concrètes qui vous occupent, en particulier pour les thèmes dont il est le plus nécessaire de discuter.*

	<b>Classement du besoin de discussion</b> (1 pour le plus grand besoin, 2 pour le deuxième plus grand besoin, etc.)	<b>Remarques (facultatif)</b>
Atteinte des groupes-cibles de NBP	Chiffre	Texte
Processus de conseil adaptés aux besoins ou efficaces pour les NBP	Chiffre	Texte
Motivation et volonté de coopération des NBP	Chiffre	Texte
Besoin de formation continue des conseillers en personnel pour les NBP	Chiffre	Texte
MMT spécifiques pour certains groupes de NBP	Chiffre	Texte
Possibilités de financement des MMT pour les NBP (art. 59d LACI et art. 82 OACI)	Chiffre	Texte
Possibilités de financement de la reconversion ou de la formation continue des NBP (art. 28, al. 1 et 2, LSE)	Chiffre	Texte
Collaboration avec les partenaires CII sur les plans stratégique et conceptuel	Chiffre	Texte
Collaboration avec les partenaires CII concernant le traitement des cas (p. ex. transparence des cas et accords communs)	Chiffre	Texte
Matériel d'information pour les NBP (FAQ, brochures, etc.)	Chiffre	Texte
Autre thème, à savoir : Texte	Chiffre	Texte
Autre thème, à savoir : Texte	Chiffre	Texte

### D2 : Avez-vous d'autres remarques à formuler sur le thème des prestations du SPE pour les demandeurs d'emploi ne bénéficiant pas de prestations de l'AC ?

- *Si c'est le cas, veuillez les écrire ici :* Texte

**Nous vous remercions de votre précieuse collaboration !**