



**OFFICE CANTONAL DE L'EMPLOI**  
Service d'insertion professionnelle  
Logistique des mesures de marché du travail

---

**Enquête sur les demandeurs d'emploi dits  
non qualifiés inscrits à l'Office cantonal  
de l'emploi du canton de Genève**

***RAPPORT DE SYNTHÈSE***

*Olivier Zumbrunnen et Marc Salzmann*



République et  
canton de Genève



Département de l'économie,  
de l'emploi et des affaires  
extérieures

---

Octobre 2000

Nous tenons à remercier les chefs d'agences du service de placement professionnel pour leur disponibilité ainsi que tout particulièrement les conseillers en personnel qui ont participé de manière active à nos séances de groupe et répondu à notre questionnaire.

Nous remercions également, pour leur précieuse collaboration concernant la production des données statistiques, Mme E. Balmas, directrice adjointe au service d'insertion professionnelle, Monsieur P. Magnenat, anciennement chef de la section Avenir plus ainsi que Mme C. Dellsperger, statisticienne à la direction générale de l'office cantonal de l'emploi.

Nous remercions finalement la direction et les collaborateurs de la LMMT, dont M. A. Rougemont pour ses précieux conseils concernant la rédaction de ce travail.

## Table des matières

<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
1.1 CONTEXTE .....	4
1.2 L'OFFICE RÉGIONAL DE PLACEMENT DE GENÈVE .....	4
1.3 OBJECTIF DE NOTRE ÉTUDE .....	5
1.4 MÉTHODE DE TRAVAIL ET DÉROULEMENT DE L'ENQUÊTE .....	5
1. Analyse des statistiques PLASTA disponibles concernant les DE non et semi-qualifiés .....	5
2. Enquête en agence auprès des CP du SPP s'occupant plus spécifiquement de DE non et semi-qualifiés: 5	
2a) Questionnaire de type semi-ouvert .....	5
2b) Séances de groupe avec les CP .....	6
<b>2. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS DE NOTRE ÉTUDE.....</b>	<b>6</b>
2.1 STATISTIQUES PLASTA (BERNE) - OCSTAT (GENÈVE). MOYENNE 1998 .....	6
2.2 RÉPONSES DES CP AUX QUESTIONNAIRES (JUN 1999).....	7
2.2.1 Critères définissant les DE non qualifiés selon l'avis des CP.....	7
2.2.2 Critères définissant les DE semi qualifiés selon l'avis des CP .....	7
2.2.3 Critères définissant les DE peu qualifiés selon l'avis des CP.....	8
2.2.4 Nombre de DE dont l'aptitude au placement est perçue comme très difficile .....	8
2.2.5 Les difficultés qui empêchent les DE dits non qualifiés de trouver du travail.....	8
2.3 RÉSULTATS DES SÉANCES DE GROUPE DE TYPE PARTICIPATIF AVEC LES CP, PAR SECTEUR PROFESSIONNEL .	9
<b>3. QUELQUES CHIFFRES .....</b>	<b>11</b>
<b>4. CONCLUSIONS.....</b>	<b>12</b>
<b>5. PROPOSITIONS.....</b>	<b>13</b>
<b>ANNEXE 1 .....</b>	<b>16</b>
DÉFINITIONS .....	16
<b>ANNEXE 2 .....</b>	<b>17</b>
NOMBRE ET PROPORTION DES DEMANDEURS D'EMPLOI NON ET SEMI QUALIFIÉS PAR AGENCE: .....	17
<b>ANNEXE 3 .....</b>	<b>18</b>
DEMANDEURS D'EMPLOI QUALIFIÉS, NON QUALIFIÉS ET SEMI QUALIFIÉS SELON L'APTITUDE AU PLACEMENT ...	18
<b>ANNEXE 4 .....</b>	<b>19</b>
NOMBRE DE DÉ DONT LA RÉINSERTION EST PERÇUE COMME TRÈS DIFFICILE PAR LES CP.....	19
<b>ANNEXE 5 .....</b>	<b>20</b>
LES CAUSES LES PLUS FRÉQUENTES DE DIFFICULTÉ DE RÉINSERTION PROFESSIONNELLE DES DÉ PEU QUALIFIÉS	20

## 1. Introduction

Pour pouvoir mettre en place des mesures de marché du travail (MMT) adaptées aux besoins des demandeurs d'emploi (DE), ceux-ci doivent être préalablement définis clairement en terme de difficultés d'insertion et d'aptitude au placement.

Après discussion avec les directions de l'Office cantonal de l'emploi (OCE) et du Service d'insertion professionnelle (SIP), il s'est révélé un manque important d'informations ainsi qu'un besoin évident d'intervenir auprès des populations dites non qualifiées.

Ce rapport de synthèse est donc le résultat d'une étude préalable à la mise en place de MMT adaptées au public concerné.

### 1.1 Contexte

La loi fédérale sur l'assurance-chômage (LACI, art. 59 principe) stipule que "l'assurance encourage par des prestations en espèces la reconversion, le perfectionnement et l'intégration professionnelles des assurés dont le placement est impossible ou très difficile pour des raisons inhérentes au marché de l'emploi".

Ces prestations - *mesures de marché du travail (MMT)* - sont essentiellement des cours de perfectionnement et de reconversion, des emplois temporaires, des stages en entreprises, ainsi que d'autres mesures spécifiques d'aide à la réinsertion. Ces mesures sont octroyées aux demandeurs d'emploi par les conseillers en personnel des offices régionaux de placement (ORP). Elles ont pour but de prévenir et de combattre le chômage, en agissant sur la qualification et les compétences des demandeurs d'emploi afin d'améliorer leur aptitude au placement, de favoriser leur réinsertion rapide et durable, de prévenir le chômage de longue durée et l'arrivée en fin de droits.

A l'instigation des autorités fédérales, les cantons ont mis sur pied des unités de gestion et de prestations de services chargées exclusivement de la *logistique* des mesures de marché du travail (LMMT). A Genève, la LMMT et l'ORP sont intégrés à l'OCE. La LMMT a, entre autres, pour mission de mettre à disposition des conseillers en personnel (CP) de l'ORP des MMT correspondant aux besoins des DE et des entreprises.

### 1.2 L'office régional de placement de Genève

L'ORP de Genève est structuré par agences, en fonction de secteurs économiques ou par rapport à un public cible spécifique (ex: primo-demandeurs d'emploi).

Agence	Secteur économique ou public-cible
Rive	Métiers des arts et du spectacle Assurés dont le profil professionnel est à déterminer
Minoteries 1	Administration et commerce
Minoteries 2	Enseignement et éducation, vente, médical, social, sécurité, assurances, marketing, relations publiques, photographie, professions scientifiques,

	professions juridiques, cadres supérieurs tous domaines
Section Avenir Plus	Primo-demandeurs <sup>1</sup> d'emploi, tous secteurs confondus
Acacias	Bâtiment, architecture, architecture d'intérieur, informatique
Saules	Industrie, technique, transports, magasinage, agriculture
Gares	Hôtellerie-restauration, alimentation, arts graphiques, textiles, sports, coiffure, hygiène publique, nettoyage

L'agence de Rive est une agence qui perçoit le niveau de qualification comme faisant partie de l'ensemble des difficultés d'insertion d'un DE et qui dépasse le seul niveau de la formation scolaire et des compétences techniques. Elle utilise à cette fin une approche de type psychosocial<sup>2</sup> qui traite plusieurs problématiques d'insertion en même temps.

### **1.3 Objectif de notre étude**

L'objectif de cette étude est de déterminer de manière aussi précise que possible qui sont les demandeurs d'emploi dits non qualifiés de l'OCE du canton de Genève.

Nous nous sommes attachés à mettre en évidence, le plus rigoureusement possible, les caractéristiques principales des demandeurs d'emploi dits non qualifiés et les critères qui les définissent.

### **1.4 Méthode de travail et déroulement de l'enquête**

Les résultats de notre enquête proviennent principalement de données statistiques PLASTA<sup>3</sup> et des idées exprimées par les CP du SPP.

Cette enquête s'est déroulée du mois d'avril au mois de décembre 1999. Le rapport final a été remis pour validation au mois de janvier 2000. Afin d'en faciliter la lecture ainsi que sa diffusion, la direction de la LMMT nous a demandé de rédiger le présent document de synthèse.

L'étude s'est divisée en deux temps:

1. Analyse des statistiques PLASTA disponibles concernant les DE non et semi-qualifiés
2. Enquête en agence auprès des CP du SPP s'occupant plus spécifiquement de DE non et semi-qualifiés<sup>4</sup>:
  - Utilisation de deux outils de recueil de données:
    - a) questionnaire de type semi-ouvert.
    - b) séances de groupe de type participatif.

#### 2a) Questionnaire de type semi-ouvert

---

<sup>1</sup> DE ayant moins de 6 mois d'expérience professionnelle

<sup>2</sup> Cette approche a pour objet des situations de crise vécues par des individus, des couples et des familles. Elle implique une intervention directe sur la personne et son environnement. Le changement désiré au niveau de la situation passe en effet par un changement des capacités de la personne à assumer ses tâches de vie, de solutionner ses difficultés, de s'adapter à son environnement ou de le modifier.

<sup>3</sup> PLASTA est l'abréviation de PLACEMENT et STATistique: une base de donnée statistique réunissant tous les DE inscrits de Suisse et un outil d'aide au placement.

<sup>4</sup> Nous considérerons dans ce travail l'ensemble de la population non qualifiée et semi qualifiée comme des demandeurs d'emploi peu qualifiés.

Les CP s'occupant de DE peu qualifiés de toutes les agences ont répondu à un questionnaire. Ce dernier visait à:

- identifier les critères d'évaluation utilisés par les CP pour définir les niveaux de qualification des assurés.
- établir le nombre de DE (qualifiés et non qualifiés) dont l'insertion professionnelle est considérée comme difficile.
- faire ressortir les difficultés de réinsertion professionnelle des DE peu qualifiés<sup>5</sup> tels que perçus par les CP.

## 2b) Séances de groupe avec les CP

Nous avons organisé, dans les différentes agences, des séances de groupe de type participatif. Notre mode d'intervention s'est inspiré de deux méthodes de communication interactives: l'une dite du groupe nominal, l'autre appelée diagramme d'affinité ou méthode KJ<sup>6</sup>. A ces séances ont participé un minimum de 4 à 7 CP; elles ont eu pour but de répondre, sur la base de l'expérience professionnelle des CP, à la question suivante : **Quels sont les problèmes qui empêchent les DE dits non qualifiés de trouver du travail ?**

Cette approche permet de passer d'un problème ressenti à un problème exprimé, afin d'approfondir l'analyse amorcée par le biais du questionnaire.

## 2. Résumé des résultats de notre étude<sup>7</sup>

### 2.1 Statistiques PLASTA (Berne) - OCSTAT (Genève). Moyenne 1998<sup>8</sup>

Selon l'aptitude au placement (ou catégorie de tri)<sup>9</sup>, nous pouvons faire les constats suivants:

- Un peu plus de 50% de DE "difficiles à placer" (5923) sont des DE non qualifiés (environ 1400) et des DE semi qualifiés (environ 1600)
- Un peu plus de 50% des DE "cas spéciaux" (1002) sont peu qualifiés (508)
- Il y a plus de demandeurs d'emploi qualifiés "n'ayant pas besoin d'aide", qui sont "faciles à placer" ou qui ont une "aptitude moyenne au placement" (2/3) que des DE peu qualifiés (1/3)
- De manière générale, les DE peu qualifiés les plus touchés par la difficulté au placement ont plus de 50 ans et qu'il y a une diminution progressive de l'aptitude au placement liée à l'âge.
- Sur l'ensemble des DE non qualifiés (sans les semi qualifiés<sup>10</sup>), les DE non francophones sont largement représentés (65%). Parmi cette proportion de non francophones, les DE "difficiles à placer" sont légèrement moins nombreux que ceux qui ont une "aptitude moyenne au placement".

---

<sup>5</sup>Pour des raisons méthodologiques, nous avons posé la même question ouverte dans les deux outils de recueil de données (questionnaire et séances de groupe avec les CP).

<sup>6</sup>Références: méthode du groupe nominal: "méthodologie de recherche pour les intervenants sociaux". R. Mayer, F. Ouellet. Ed. Gaëtan morin. 1991. Canada. Méthode du diagramme des affinités, également connue sous la dénomination de "méthode KJ", d'après les initiales de son inventeur, le sociologue japonais Jiro Kawakita : "The original KJ Method, J. Kawakita, Tokyo Kawakita Research Institute, 1991. Cité dans: "Révolutions du management par la qualité totale", S. Shiba, A. Graham, D. Walden. Ed. Dunod, Paris, 1997.

<sup>7</sup> Pour la bonne compréhension des définitions et de la terminologie spécifique utilisées dans ce rapport veuillez vous référer à l'annexe 1.

<sup>8</sup> Voir annexe 3

<sup>9</sup> Aptitude au placement selon les critères PLASTA: Inconnu; n'a pas besoin d'aide; facile à placer; aptitude moyenne au placement; difficile à placer; cas spéciaux.

<sup>10</sup> Données non disponibles.

La situation change avec la catégorie "cas spéciaux" où le pourcentage des DE non qualifiés non francophones augmente significativement (72%) par rapport à la population francophone.

- La grande majorité des DE peu qualifiés (environ 65%) ne sont pas d'origine suisse. Parmi cette proportion, 37% des DE sont "difficiles à placer" (1'962).

Parmi les DE peu qualifiés d'origine suisse (35%), environ 1/3 est donc difficile à placer (1'082).

Nous constatons que la grande majorité des DE peu qualifiés considérés comme des "cas spéciaux", sont d'origine étrangère (72%).

- Il n'existe pas de différence significative entre l'aptitude au placement des DE peu qualifiés selon le sexe.
- Les personnes qui ont une très bonne connaissance parlée du français sont plus nombreuses à avoir seulement une "connaissance de base" (critère PLASTA) plutôt qu'une "bonne connaissance" écrite de la langue.

## **2.2 Réponses des CP aux questionnaires (juin 1999)**

Nous constatons que:

- La proportion des CP s'occupant de DE peu qualifiés est en général suffisante pour prendre en charge les DE peu qualifiés des différentes agences.
- Le système PLASTA ne fournissant pas les critères d'évaluation nécessaires à la définition du niveau d'aptitude au placement des demandeurs d'emploi, aucune distinction claire ne peut être faite par les CP, entre le niveau de qualification et les difficultés d'insertion des DE.
- Selon l'avis des CP, les difficultés de ce public sont liées, dans une certaine mesure, à la qualification professionnelle. Cependant, les problèmes principaux sont liés au marché du travail, à des difficultés d'intégration sociale à des carences au niveau des connaissances de base et des lacunes au niveau des compétences sociales. S'ajoutent à cela des problèmes de santé.

L'enquête par questionnaire nous a permis de dénombrer 27 critères utilisés par les CP pour caractériser les DE peu qualifiés. Nous avons retenu les 10 principaux critères que les CP utilisent le plus couramment.

### **2.2.1 Critères définissant les DE non qualifiés selon l'avis des CP**

- 6 des critères retenus sont liés à un manque de certification (CFC), une insuffisance ainsi qu'une inadaptation de la formation scolaire et professionnelle.
- 2 des critères retenus sont afférents à un manque d'expérience professionnelle.
- 2 des critères retenus ont traités à des "difficultés psychosociales" et à un "manque de compétences sociales".

### **2.2.2 Critères définissant les DE semi qualifiés selon l'avis des CP**

- L'insuffisance, l'inadaptation, le manque de certification (CFC) ou la non reconnaissance de la formation scolaire et professionnelle des DE représente 7/10 des critères retenus.
- Le manque d'expérience professionnelle correspond à environ 1,5/10 des critères retenus.
- Les compétences sociales, techniques et les "difficultés psychosociales" concernent 1,5/10 des critères retenus.

### 2.2.3 Critères définissant les DE peu qualifiés selon l'avis des CP

- Le manque de formation et le manque d'expérience professionnelle sont des critères caractérisant plus les DE non qualifiés que les DE semi qualifiés. Il est à noter toutefois que ces deux critères apparaissent souvent ensemble dans les deux catégories de DE.

### 2.2.4 Nombre de DE dont l'aptitude au placement est perçue comme très difficile<sup>11</sup>

- Dans l'ensemble de l'ORP, trois agences se distinguent par plus de 30% des DE dont l'aptitude au placement est perçue comme très difficile par les CP. Ce sont, selon leur ordre d'importance : l'agence des Saules avec 45% de la population, l'agence de Rive avec 34% de la population et les Minoteries 2 avec environ 31% de ses assurés.
- Nombre total de DE dont l'aptitude au placement est perçue comme très difficile par les CP : 2085 personnes.
- Nombre de DE dits non qualifiés parmi cette population : 1285 personnes.
- Pour 27% des DE, dont s'occupent les CP interrogés, l'aptitude au placement est perçue comme très difficile
- Parmi ces 27% de DE, 62% sont des DE dits non qualifiés, dont l'aptitude au placement est perçue comme très difficile

### 2.2.5 Les difficultés qui empêchent les DE dits non qualifiés de trouver du travail<sup>12</sup>

Dans le questionnaire, nous avons posé la question suivante: **Quelles sont les difficultés qui empêchent les DE dits non qualifiés de trouver du travail ?**

Nous constatons que:

- Les difficultés d'insertion des DE telles que perçues et exprimées par les CP correspondent, aux critères utilisés pour la définition des DE peu qualifiés. Par contre, ces difficultés d'insertion ne se présentent pas dans le même ordre d'importance que les critères de qualification.

Dès lors, de notre point de vue, un travail plus approfondi devrait se faire au niveau des difficultés d'insertion professionnelle. En effet, les critères d'évaluation du niveau de qualification ont déjà été définis par le seco<sup>13</sup>.

- Les quatre premières difficultés qui empêchent les DE peu qualifiés de trouver du travail comptent pour 50% de l'ensemble des difficultés exprimées par les CP. Il s'agit d'un âge trop élevé (20%), de manques au niveau des compétences sociales (10%), du manque de formation attestée (10%) et de lacunes en français (10%).
- Environ 70% des problèmes observés par les CP n'ont pas de liens avec la qualification ou l'expérience professionnelle, mais, comme déjà mentionné, plutôt avec des difficultés d'intégration sociale, des difficultés d'ordre structurel, des carences au niveau de la formation élémentaire et des lacunes au niveau des compétences sociales. S'ajoutent à cela des difficultés de santé.

---

<sup>11</sup> Nous précisons ici que la notion "d'aptitude au placement perçue comme très difficile" est très proche de la notion stipulée dans la LACI qui parle d'intégration professionnelle des assurés dont le placement est impossible ou très difficile.

<sup>12</sup> Voir annexe 5

<sup>13</sup> Voir annexe 1

### **2.3 Résultats des séances de groupe de type participatif avec les CP, par secteur professionnel**

Ces séances de groupe visaient à consolider et approfondir les résultats des questionnaires, par le biais d'un travail de groupe de type participatif. Nous avons à nouveau posé la question aux CP de savoir ce qui empêche les DE dits non qualifiés de trouver du travail.

Les constats suivants permettent de comparer les difficultés d'insertion vues précédemment avec les réponses données par les CP lors de ces séances de groupe.

Nous constatons que:

- 2.3.1** En ce qui concerne la section d'Avenir Plus qui traite les jeunes primo-demandeurs d'emploi, le *manque de compétences sociales* est accentué par une situation psychosociale fragilisée. Le *manque de formation attestée* se manifeste par un bagage insuffisant et cela en terme de formation et d'expérience de travail et par rapport à des lacunes en français. De plus, à cela s'ajoute un problème d'orientation professionnelle importante.
- 2.3.2** Dans le cas de l'agence de Rive, le *manque de compétences sociales* paraît être lié au discriminant principal de cette population: les difficultés d'ordre psychosociales et financières. La *problématique de l'âge* est mis en relation avec une formation plus, peu ou non reconnue. La situation globale de ce public peut être définie par une inadéquation entre profils socioprofessionnels et exigences du marché de l'emploi.
- 2.3.3** Pour ce qui a trait à l'agence des Minoteries 2, deux publics sont particulièrement touchés par des problèmes d'insertion et de qualification:
  - a) dans le secteur de la vente, les lacunes en français et en anglais ressortent comme le problème principal de ce type de population. Le *manque de compétences sociales* s'exprime en termes de problèmes d'adaptation du DE au contexte culturel et social genevois. La *problématique manque de formation attestée* est reflétée par le manque de formation et d'expérience du DE. *L'âge* est également un discriminant important.
  - b) dans le secteur de la santé et du social, *l'âge* et le *manque de formation attestée* représentent les principaux problèmes.
- 2.3.4** A l'intérieur de l'agence des Saules, deux secteur économiques sont touchés par la problématique étudiée:
  - a) dans le secteur de la mécanique, les *lacunes en français* constituent un des discriminants principaux directement lié aux *connaissances de base* manquantes (savoir lire, écrire et calculer). La *problématique de l'âge* est exprimée en terme de difficultés d'ordre structurel. Le *manque de compétences sociales* s'exprime, comme à l'agence des Minoteries 2, en termes de problèmes d'adaptation du DE au contexte culturel et social genevois.
  - b) dans le secteur des transports, le *manque de compétences sociales* constitue le problème principal. Ce dernier se manifestant par des comportements du DE perçus par les CP comme incompatibles avec les exigences du marché du travail ("look" inapproprié, manque de combativité, flexibilité et autonomie). Les *lacunes en français*, sont exprimées comme des problèmes d'intégration sociale. *L'âge* est perçu par le marché du travail comme un facteur discriminant au même titre qu'un mauvais état de santé. La *problématique du manque de formation attestée* s'exprime en terme de formation insuffisante.

- 2.3.5** A l'agence des Minoteries 1, où l'on s'occupe du secteur tertiaire avec l'administration, le commerce et le secrétariat<sup>14</sup>, le *manque de compétences sociales* est le discriminant principal. Celui-ci peut se résumer par un manque de combativité, de flexibilité et d'autonomie. *L'âge* est le deuxième discriminant dû au marché du travail devenu très exigeant.
- 2.3.6** A l'agence des Gares, qui a en charge les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du nettoyage, le *manque de compétences sociales* et les *lacunes en français* représentent les problèmes les plus importants du public cible. Ceux-ci sont reliés à la non reconnaissance par le marché de l'emploi de compétences sociales acquises dans un contexte culturel différent ce qui aggrave les problèmes d'adaptation du DE au contexte culturel et social local. Cette situation entraîne des difficultés de mise sur pied de projets professionnels. Le *manque de formation attestée* est en lien avec le fait que les employeurs ne reconnaissent pas certaines certifications étrangères mais cherchent cependant à engager des DE ayant un profil pointu et des attentes salariales modestes. En ce sens, *l'âge* est aussi problématique étant donné que ce public, plus âgé, est perçu comme ayant des exigences salariales plus élevées que la moyenne des travailleurs de ces secteurs.
- 2.3.7** Dans le cas de l'agence des Acacias qui gère les secteurs du bâtiment et de la construction, le *problème de l'âge*, du *manque de formation attestée* et les *lacunes en français* sont reliés à des critères d'embauche très restrictifs. Le *manque de compétences sociales* sont surtout reliés au manque de polyvalence et de motivation.

En résumant les résultats des séances de groupe, nous constatons que dans l'ensemble des agences les problématiques suivantes prédominent:

- la non reconnaissance par le marché de l'emploi de compétences sociales acquises dans un contexte culturel différent
- des problèmes d'adaptation du DE au contexte culturel et social local
- des situations psychosociales et financières fragilisées
- une problématique de l'âge qui paraît être mise en relation avec un mauvais état de santé, une formation plus, peu ou non reconnue et des attentes salariales "trop élevées" du point de vue des CP.
- le manque de formation de base et d'expérience des DE
- des comportements du DE perçus par les CP comme incompatibles avec les exigences du marché du travail ("look" inapproprié, manque de combativité, de flexibilité et d'autonomie)
- des lacunes en français, en liens avec les autres problématiques citées et associées à des critères d'embauche très restrictifs, amenant ce public à développer de graves difficultés d'intégration sociale.

L'ensemble de ces problèmes rendent difficile le développement d'un projet professionnel réaliste et réalisable.

---

<sup>14</sup> La LMMT vient de terminer, dans le cadre d'une enquête de l'observatoire romand et tessinois de l'emploi (ORTE), une étude qualitative sur les besoins des employeurs genevois du secteur commercial/administratif. Les résultats sont disponibles sur intranet à l'adresse suivante:  
[http://131.102.32.36/LAM/AMbeobacht/BESOINS\\_EMPLOYEURS\\_SECT\\_COMM.DOC](http://131.102.32.36/LAM/AMbeobacht/BESOINS_EMPLOYEURS_SECT_COMM.DOC)

### 3. Quelques chiffres

#### **Données statistiques PLASTA** (OCE. Genève. 30 juin 2000)

- Le nombre total de DE de l'OCE est de 14'458 (juin 1999: 17'047)
- Le nombre total de DE non qualifiés est de : 2'454, ce qui représente 17,0 % (juin 1999: 2'916)
- Le nombre total de DE semi qualifiés est de : 3'348, ce qui représente 23,2 % (juin 1999: 4'233)
- **Le nombre total de DE peu qualifiés de l'ORP est de 5'802, ce qui représente 40,2%**  
(juin 1999: 7'149)

#### **Données de l'enquête** (réponses des CP aux questionnaires: juin 1999)

- Le pourcentage total des assurés peu qualifiés de l'agence de Rive est de 48%.
- Le pourcentage total des assurés peu qualifiés de l'agence des Minoteries 1 est de 25%
- Le pourcentage total des assurés peu qualifiés de l'agence des Minoteries 2 est de 27,5%
- Dans le cas d'Avenir Plus, seuls 12% de non qualifiés représentent un réel problème d'insertion professionnelle (jeunes en rupture scolaire avec problèmes psychosociaux)
- Le pourcentage total des assurés peu qualifiés de l'agence des Acacias est de 30,5%
- Le pourcentage total des assurés peu qualifiés de l'agence des Saules est de 55%
- Le pourcentage total des assurés peu qualifiés de l'agence des Gares est de 71%

## 4. Conclusions

- 4.1** Bien que les CP définissent la non qualification d'abord en terme de manque de qualification et formation techniques, ils expliquent les difficultés de réinsertion des DE peu qualifiés surtout par un manque de compétences sociales, de connaissances de base et de problèmes psychosociaux.
- 4.2** Nous constatons donc, dans l'ensemble des agences de l'ORP, un glissement qui va des difficultés d'insertion professionnelle, au sens de la LACI, vers des problématiques relevant plus d'une intégration sociale des DE. Sont aujourd'hui officiellement concernés par ces difficultés d'insertion sociale, l'Office cantonal de l'Assurance Invalidité (OCAI), l'Hospice général (Institution genevoise d'action sociale), le Service social de la Ville de Genève et diverses oeuvres d'entraide genevoises.
- 4.3** Le système PLASTA contraint les CP à évaluer l'aptitude au placement des DE mais ne fournit pas les critères nécessaires. Il donne en revanche les définitions permettant d'évaluer le niveau de qualification des DE (voir les critères officiels du seco en annexe 1). L'absence de critères d'évaluation de l'aptitude au placement a pour conséquence que les CP associent les problèmes d'insertion autant aux critères de qualification qu'à l'aptitude au placement. D'une manière générale, les résultats de notre enquête démontrent que les CP évaluent l'aptitude au placement des DE en se basant sur leur expérience concrète de terrain.
- 4.4** En conséquence, les critères de non et semi qualification énoncés par les CP lors de notre enquête sont dans une large mesure la traduction des difficultés d'insertion des DE. Toutefois, ces problèmes d'insertion ne se présentent pas dans le même ordre d'importance que les critères utilisés par les CP pour caractériser ces populations: en effet, ces critères sont fortement influencés par les niveaux de qualification définis par le seco.
- 4.5** Environ 80% des critères de non qualification et semi qualification utilisés par les CP sont les mêmes. Cependant, nous pouvons dire que malgré cela, c'est en proportion le manque ou l'inadéquation d'expérience qui distingue les DE non qualifiés des DE semi-qualifiés.
- 4.6** Nous pouvons dire également que ce sont le manque de formation attestée (CFC) et l'insuffisance/inadaptation de la formation scolaire et professionnelle qui distinguent de la manière la plus évidente les DE peu qualifiés des DE qualifiés.
- 4.7** Les agences des Saules, des Gares et de Rive sont particulièrement touchées par un nombre élevé de DE avec des difficultés d'insertion. Dans le cadre des séances de groupe que nous avons animées dans ces trois agences, la problématique de l'insertion culturelle s'est profilée de manière plus évidente que dans les autres agences.
- 4.8** Pour ces trois agences, une réinsertion de plus de la moitié des DE peu qualifiés est perçue comme très difficile. En moyenne, ce problème concernerait 18% des DE peu qualifiés inscrits à l'ORP de Genève.

*Remarques concernant notre méthode de travail: les différentes méthodes de recueil de données que nous avons utilisées pour réaliser cette enquête nous ont permis d'obtenir des résultats approfondis dans un temps d'enquête restreint (un mois et demi) et avec des ressources limitées (deux personnes). D'autre part, en posant aux CP la même question par*

*écrit (questionnaire) et oralement (séances de groupe) nous avons pu dégager considérablement plus d'information qu'en utilisant un seul outil de recueil de données. Précisons que, dans le souci de garder une relation aussi directe que possible avec les CP, nous leur avons transmis les résultats des séances de groupe dès qu'ils furent disponibles (1 mois).*

*Il est à noter que ces mêmes méthodes ont été reprises avec succès par l'observatoire romand et tessinois de l'emploi (ORTE) pour réaliser une enquête intitulée: "Les discriminants ou les problèmes qui entravent la réinsertion des demandeurs d'emploi du secteur commercial/administratif".*

## 5. Propositions

La mise en place de mesures de marché du travail (MMT), adaptées aux besoins des demandeurs d'emploi peu qualifiés, nécessite au préalable une définition rigoureuse des publics cibles, en terme de difficultés d'insertion et d'aptitude au placement.

Cette étude nous a permis de caractériser ce public et d'en dégager leurs difficultés d'insertion principales.

**5.1** Afin de mettre en place des stratégies d'insertion pour ces populations très hétérogènes, nous proposons la création d'un groupe de travail sur la non qualification et les problèmes d'insertion socioprofessionnelle. Ce groupe serait constitué de conseillers en personnel des agences les plus touchées par la problématique, de conseillers en personnel de la SMI et de collaborateurs LMMT. Il aurait comme mandat de proposer des méthodes de travail pour intervenir auprès de ce type de population.

### Résultats attendus:

- élaboration et validation d'une méthode de travail en rapport avec l'expérience de terrain des CP et adaptée à des DE ayant des problèmes d'insertion socioprofessionnelle.

**5.2** Dans le même ordre d'idée et afin de pouvoir établir une distinction claire entre le niveau de qualification et des problèmes d'insertion, nous proposons une utilisation effective des critères officiels établis par le seco.

Nous proposons également, à partir de la liste des problèmes d'insertion (voir annexe 5) et des propositions du groupe de travail sur la non qualification, l'élaboration d'une grille d'évaluation. Celle-ci servira à:

- définir le profil socioprofessionnel du DE peu qualifié en permettant une meilleure objectivation des possibilités d'insertion de l'assuré.
- mesurer, si possible, l'aptitude au placement du DE peu qualifié et indiquer les actions et les mesures à entreprendre pour chaque type de population. Si cela n'est pas possible, savoir comment diriger le DE vers un service extérieur spécialisé disposant d'outils appropriés.

Cette grille serait conçue pour pouvoir être utilisée par les CP et les prestataires de formation concernés, ainsi qu'éventuellement, par une unité d'évaluation spécialisée qui serait à créer.

**Résultats attendus:**

- mise à disposition des CP d'un outil facile à utiliser permettant de mettre en évidence de manière structurée les réels problèmes d'insertion de la personne (discriminants diminuant l'aptitude au placement).
- disposer d'une grille d'évaluation de l'aptitude au placement selon les catégories PLASTA (voir note 7, p.6.), permettant de faire une distinction claire entre le niveau de qualification (définitions du seco et de l'OCE) et les problèmes d'insertion relevés dans ce rapport.
- utilisation de ces données en tant qu'élément d'information pour la fixation des accords d'objectifs des mesures concernées<sup>15</sup>.
- utilisation de cet outil par le prestataire de formation afin de pouvoir mesurer l'évolution de l'aptitude au placement du DE peu qualifié.

**5.3** Nous suggérons d'intégrer une approche de type psychosociale pour les agences particulièrement touchées par un nombre élevé de DE avec des difficultés d'insertion. En effet, sans l'utilisation d'une approche qui prend en compte les problèmes sociaux et financiers, le potentiel d'insertion professionnelle de ce type de population est fortement compromis.

**Résultats attendus:**

- possibilité d'intervention sur les réels problèmes empêchant une réinsertion professionnelle durable.
- développer des outils qui permettent aux CP d'avoir recours à une approche dépassant les seuls problèmes liés à l'intégration professionnelle.

**5.4** Mise en place d'un outil de validation des acquis inspiré du dispositif "Qualification 41"<sup>16</sup> de l'Office d'orientation et de formation professionnelle (OOF) de Genève. Cet outil ne viserait pas l'obtention d'un CFC mais uniquement une attestation de qualification certifiée et reconnue par les associations professionnelles. L'idée est de reconnaître de manière officielle l'expérience professionnelle de la personne et d'évaluer sa valeur en fonction des exigences du CFC ou d'un autre référentiel.

**Résultats attendus:**

- faciliter l'insertion d'un public "à problèmes multiples" en valorisant certaines de leurs compétences professionnelles.

**5.5** Produire des compléments d'informations concernant les besoins en compétences et qualifications des entreprises et du secteur public.

A ce propos, nous avons vu<sup>17</sup> que la LMMT vient de terminer, dans le cadre de l'ORTE, une enquête sur les besoins des employeurs genevois du secteur commercial/administratif.

**Résultats attendus:**

---

<sup>15</sup> Accord prévu dans la circulaire relative aux mesures de marché du travail (MMT, A25)

<sup>16</sup> Ce dispositif s'inscrit dans le cadre de l'Article 41 de la loi fédérale sur la formation professionnelle, qui permet aux adultes, porteurs d'une expérience professionnelle, de se présenter aux examens de fin d'apprentissage sans suivre le parcours de formation habituel.

<sup>17</sup> Voir note 14.

- mettre à disposition des DE des MMT en adéquation avec les besoins des entreprises
- mesure de l'adéquation entre les besoins des entreprises et l'offre constituée par la population étudiée dans ce travail.
- mise en place de passerelles appropriées.
- mener des enquêtes du même type dans d'autres secteurs économiques

## ANNEXE 1

### Définitions

**Compétence**<sup>18</sup> : "Aptitude reconnue à faire tel ou tel acte dans des conditions déterminées que celles-ci soient personnelles ou professionnelles, sociales ou culturelles"... "Les compétences résultent toujours de l'expérience. Pour être reconnues, les compétences s'expriment dans et par une action".

**Qualification**<sup>19</sup> : "Connaissances qui résultent d'une action de formation, d'un cursus scolaire, même s'il est autonome"... "La qualification est le résultat d'une construction intellectuelle (ainsi que sociale et professionnelle) et elle est sanctionnable par une certification, c'est-à-dire une officialisation légale et juridique des acquis qui s'étend bien au-delà du système éducatif, par exemple dans les classifications professionnelles et les conventions collectives".

**Compétence professionnelle**<sup>20</sup> : "Capacité en tous lieux et tous temps du travail, de mobiliser les qualifications nécessaires à la résolution des problèmes qui se posent".

**Compétence sociale**<sup>21</sup> : "Les compétences sociales recouvrent la capacité de mobilisation des qualifications nécessaires à la résolution des problèmes qui se posent. Elles se traduisent notamment par des attitudes personnelles et des comportements relationnels tels que l'autonomie, l'assiduité, l'adaptabilité ou la discipline, la motivation au travail, la capacité de communication, d'organisation ou de commandement". Langage courant : "savoir-être".

**Compétence technique**<sup>22</sup> : "Détenition de connaissances, savoirs et savoir-faire (qualifications), souvent formellement certifiés dans le cadre d'un métier". Langage courant : "savoir-faire".

**Connaissance de base**<sup>23</sup> : "Lecture, expression orale, mathématique, mesure, organisation de son travail, esprit d'analyse, recueil d'information avant l'action".

### Critères d'évaluation du niveau de qualification selon le seco<sup>24</sup>

QUALIFIE	SEMI-QUALIFIE	NON QUALIFIE
Personne ayant achevé, avec ou sans succès, un apprentissage ou des études.	Personne ayant terminé une formation élémentaire conformément à l'article 49 <sup>25</sup> de la loi sur la formation professionnelle ou ayant acquis ses aptitudes professionnelles au cours d'une période de formation de plusieurs mois (jusqu'à deux ans).	Personne n'ayant bénéficié d'aucune formation professionnelle et capable, après instruction d'environ une semaine, d'effectuer des travaux simples, généralement de manoeuvre.

<sup>18</sup> Définition donnée dans: Danielle Colardyn, "Gestion des compétences", PUF, 1996.

<sup>19</sup> Définition donnée dans: M. Cotting, D. Golay, B. Morand-Aymon, J.Stroumza, "Formation continue et prévention du chômage", Cahiers de la Section des Sciences de l'Education, Université de Genève, No 64.

<sup>20</sup> Idem

<sup>21</sup> Idem

<sup>22</sup> Idem

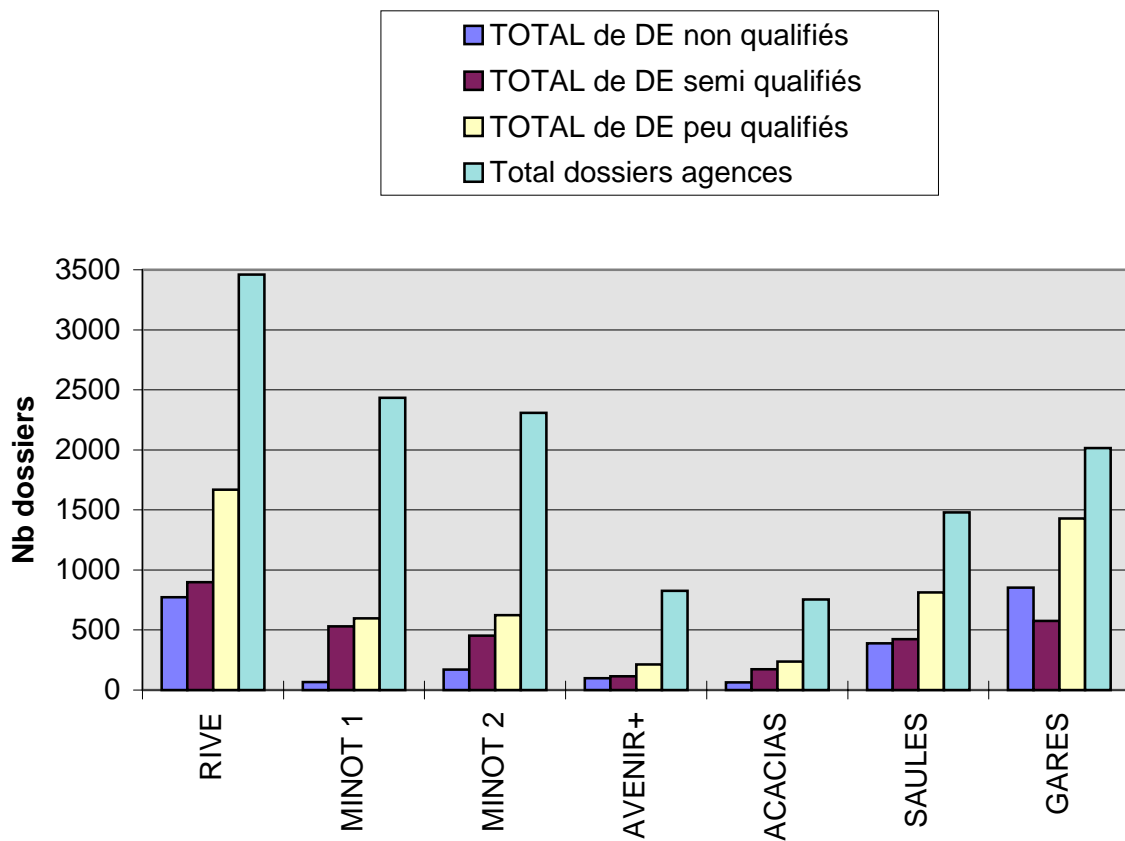
<sup>23</sup> Idem

<sup>24</sup> Référence: "Définitions - Compléments à la brochures mensuelle du seco- Le marché de l'emploi"

<sup>25</sup> Article 49 de la loi sur la formation professionnelle: "Les jeunes gens dont l'orientation est essentiellement pratique acquièrent par la formation élémentaire au sens de la présente loi l'habileté et les connaissances nécessaires à l'utilisation de procédés simples de fabrication ou de travail. Cette formation dure au moins une année et doit leur permettre de passer d'une entreprise à une autre".

## ANNEXE 2

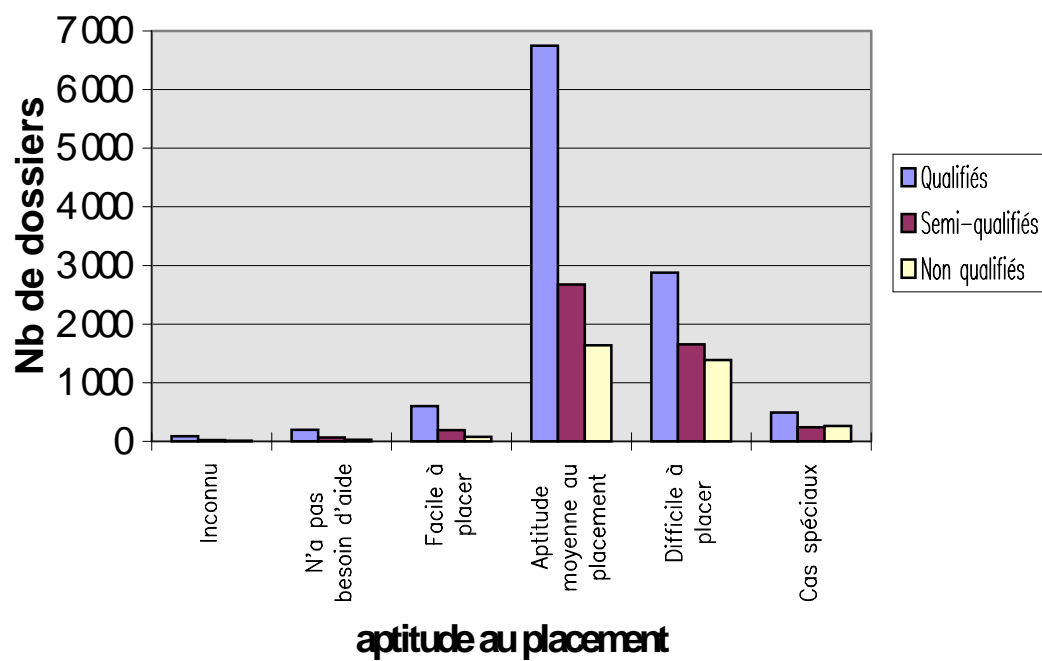
### Nombre et proportion des demandeurs d'emploi non et semi qualifiés par agence:



Source : PLASTA. OCE. Genève. Juin 99

## ANNEXE 3

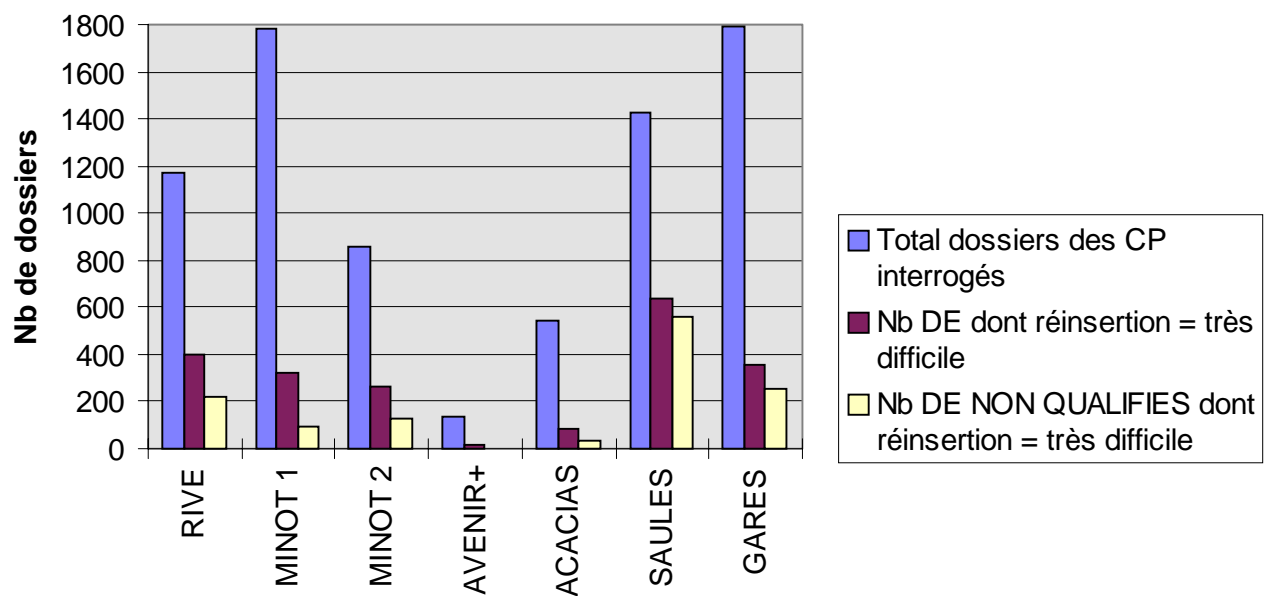
### Demandeurs d'emploi qualifiés, non qualifiés et semi qualifiés selon l'aptitude au placement



Source: PLASTA (Berne) - OCSTAT (Genève). Moyenne 1998

## ANNEXE 4

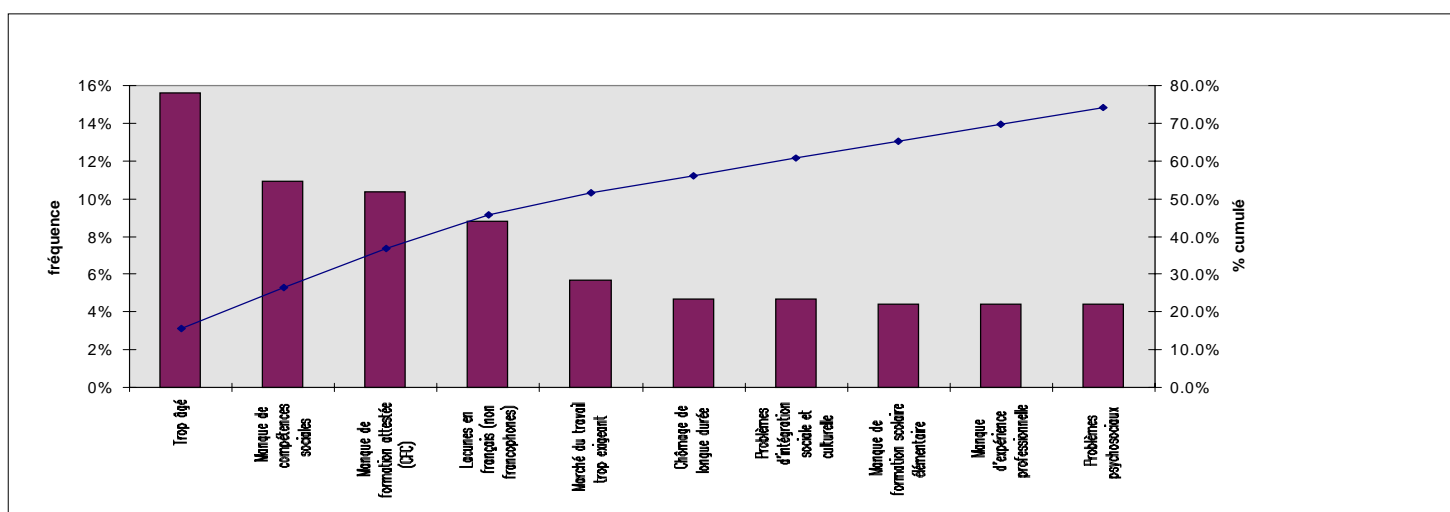
### Nombre de DE dont la réinsertion est perçue comme très difficile par les CP



Source: réponses des CP aux questionnaires

## ANNEXE 5

### Les causes les plus fréquentes de difficulté de réinsertion professionnelle des DE peu qualifiés



Source: réponses des CP aux questionnaires

Les 10 plus importantes raisons invoquées par les CP empêchant les DE peu qualifiés de trouver du travail sont les suivantes:

1. DE trop âgé
2. Manque de compétences sociales
3. Manque de formation attestée (CFC)
4. Lacunes en français
5. Marché du travail trop exigeant
6. Chômage de longue durée
7. Problèmes d'intégration sociale et culturelle (culture du travail)
8. Manque de formation scolaire élémentaire
9. Manque d'expérience professionnelle
10. Problèmes psychosociaux (familiaux et financiers)