Session ordinaire 2014-2015

FC/pk P.V. CEB 09

Commission du Contrôle de l'exécution budgétaire

Procès-verbal de la réunion du 05 janvier 2015

Ordre du jour:

1. Rapport spécial de la Cour des comptes sur certaines mesures prises dans le cadre de la lutte contre le chômage (2011)
   Suivi des recommandations (2014) - Rapporteur M. André Bauler
   Entrevue avec M. Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire

2. Divers

*

Présents : Mme Diane Adehm, M. Marc Angel rempl. M. Claude Haagen, M. Gérard Anzia rempl. Mme Viviane Loschetter, M. André Bauler, M. Félix Eischen, Mme Joëlle Elvinger, M. Gast Gibéryen, M. Jean-Marie Halsdorf, Mme Martine Mergen, M. Roger Negri, M. Marcel Oberweis,

M. Serge Urbany, observateur

M. Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire
Mme Isabelle Schlesser, Directrice de l'ADEM, Mme Gaby Wagner, directrice adjointe de l'ADEM
M. Jacques Brosius, Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire

Mme Francine Cocard, de l'Administration parlementaire

Excusés: M. Frank Arndt, M. Eugène Berger, Mme Anne Brasseur, M. Claude Haagen, Mme Viviane Loschetter

*

Présidence: Mme Diane Adehm, Présidente de la Commission

*

1. **Rapport spécial de la Cour des comptes sur certaines mesures prises dans le cadre de la lutte contre le chômage (2011) - Suivi des recommandations (2014) - Rapporteur M. André Bauler**
Entrevue avec M. Nicolas Schmit, Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire

Le 13 octobre 2014, la Commission du Contrôle de l'exécution budgétaire avait analysé le rapport de suivi de la Cour des comptes suite au rapport spécial portant sur certaines mesures prises dans le cadre de la lutte contre le chômage. Ce rapport de suivi couvre les années 2012 à 2014. Les rapports de la Cour des comptes n'avaient pas pour intention de contrôler le fonctionnement de l'ADEM. La présente réunion a été convoquée pour entendre la position du Ministre du Travail. Suite aux éléments constatés par la Cour des comptes, certaines questions étaient en effet restées en suspens (voir procès-verbal de la réunion du 13 octobre 2014).

*

La prise de position (écrite) du Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire relative aux constations et recommandations faites par la Cour des comptes dans le cadre du rapport spécial de la Cour des comptes portant sur certaines mesures prises dans le cadre de la lutte contre le chômage date du 12 septembre 2014. Elle se trouve dans le rapport de suivi de la Cour des comptes.

De façon générale, le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire se rallie aux considérations et recommandations établies par la Cour des comptes dans son rapport spécial. Il fait des observations ponctuelles par rapport au texte du rapport de suivi établi par la Cour des comptes. A certains endroits, le Ministère a rajouté, «à titre d'information, des observations complémentaires relatives à l'évolution des dossiers depuis les rencontres ayant donné lieu au rapport sous revue.» (voir en **annexe**)

Lors de la présente réunion, M. le Ministre du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire donne à considérer que le rapport est déphasé par rapport aux évolutions qui ont eu lieu depuis sa rédaction. Le rapport de la Cour des comptes date de juillet 2014. Il a été présenté en automne 2014. Certaines mesures contre le chômage ont été entamées fin 2014 seulement. Le rapport de la Cour n'a donc pas pu en tenir compte. Il est néanmoins vrai que l'ADEM n'était pas en mesure de réaliser certaines dispositions prévues par la législation (telles les conventions de collaboration), faute de moyens.

Quant aux mesures pour l'emploi (CIE, CAE), le Ministre explique que son administration a l'intention de les évaluer dans un souci de les améliorer et de les simplifier. Le but consiste en outre à réduire leur nombre et de rendre plus transparent le système de mesures existant. Les mesures devront s'adresser à certains chômeurs à défaut de se neutraliser mutuellement du point de vue de leur efficacité.

M. le Ministre prend ensuite position par rapport à certaines observations de la Cour des comptes.

Aide au réemploi: La Cour a notamment critiqué l'absence d'une évaluation. «*Dans le cadre du dispositif réglementaire de 1994, il est prévu qu'en cas de reclassement dans un emploi comportant un niveau de rémunération inférieur à la rémunération antérieure, l'aide au réemploi a pour but de garantir au salarié une rémunération égale à 90% de la rémunération antérieure pendant une durée de 4 ans.*
Lors de son contrôle précédent, la Cour a constaté qu'au fil des années, la mesure a conduit à certaines dérives qui n'ont pas été dans l'intention des auteurs de la réglementation en vigueur. La Cour a souligné la nécessité de précéder à une évaluation périodique de cette

mesure. Elle est d'vis que cette mesure devrait être appliquée de manière plus ciblée en tenant compte de la situation individuelle du demandeur d'emploi ainsi que de la réalité du marché de travail d'aujourd'hui.
Lors de son récent contrôle, la Cour a demandé des informations supplémentaires au sujet des modifications à apporter au dispositif de l'aide au réemploi. A la question de savoir si une évaluation des aides au réemploi a été effectuée, le ministère a répondu qu'une telle évaluation n'existe pas. Par ailleurs, le projet de loi concernant l'aide au réemploi serait en cours de rédaction et ce depuis deux ans et demi. Ce projet servirait également à régler d'autres questions en relation avec l'emploi.»

Selon M. le Ministre, l'aide au réemploi concerne quelque 4.000 personnes dont environ 1.800 obtiennent une subvention supérieure au salaire social minimum(SSM), alors que les patrons se limitent souvent au paiement de ce SSM. Le gouvernement n'avait pas besoin d'une évaluation pour comprendre que l'Etat était largement perdant dans le système existant. Le coût de la mesure se chiffre à quelque 48 millions d'euros par an. M. Schmit explique qu'un projet de loi devrait être déposé dans les semaines à venir. Il prévoit un aménagement (et non pas une suppression) de la mesure. Celle-ci devrait être ciblée sur les personnes qui ont perdu leur emploi suite à une faillite et qui ont atteint un certain âge.

Garantie pour la jeunesse: La Cour des comptes s'était interrogée sur l'existence des conventions prévues dans la Garantie pour la jeunesse lancée en juin 2014. La Cour recommande de faire établir un rapport sur la Garantie pour la jeunesse après deux ans de fonctionnement (en 2016).

Les représentantes de l'ADEM ajoutent que, suite à la mise en place du contrat pour la jeunesse les performances se sont améliorées. Chaque jeune reçoit sa convention personnalisée. La législation prévoit que les jeunes ont droit à une offre de formation, de stage ou d'emploi dans les quatre mois. Le système du profilage a été adapté à cette clientèle.
Depuis juin 2014, 3.387 jeunes (16-25 ans) se sont adressés à l'ADEM une première fois pour s'informer. Beaucoup ne se représentent pas à un deuxième rendez-vous, préférant éventuellement une autre activité (stage, service volontaire, …) proposée par le SNJ ou l'Action locale pour Jeunes (ALJ). L'ADEM s'adresse uniquement aux jeunes désireux de trouver un emploi. 2.741 jeunes (81%) ont entamé le parcours. 975 ont reçu une offre de qualité. Ils étaient très nombreux à accepter l'offre «Job-elo» (stage en entreprise) qui permet un premier contact avec le monde du travail et de mieux cibler le projet professionnel des jeunes. Le cas échéant, l'entreprise peut signer un agrément (life-long learning) permettant au jeune d'améliorer ses compétences et d'entamer éventuellement un apprentissage classique auprès du même patron. Cette formule connaît un franc succès. 180 entreprises collaborent. 30 jeunes sont retournés à l'école.

Revenu minimum garanti: La Cour avait, en résumé, constaté que «*Pendant son contrôle opéré en 2014, les interlocuteurs de la Cour ont invoqué un problème de communication des données entre l'ADEM, le Fonds national de Solidarité (FNS) et le Service national d'action sociale (SNAS). En effet, souvent les mêmes personnes font successivement des démarches auprès de l'ADEM, du FNS et du SNAS sans qu'il y ait une véritable concertation entre les trois services compétents.*
Afin de parfaire la prise en charge des personnes concernées au cours de leurs parcours, il importe, selon la Cour, de garantir un flux continu des informations entre les services compétents. Il s'agit de mettre en place un encadrement continu des personnes visées et ce entre l'ADEM, le FNS et le SNAS.
Finalement, la Cour tient à rappeler que les demandeurs d'emploi sont invités à signer des conventions de collaboration individualisées auprès de l'ADEM. Les mêmes requérants sont tenus, le cas échéant, de signer des contrats d'insertion auprès du SNAS, Il serait utile,

selon la Cour, de faire partager avec le SNAS les conclusions et renseignements obtenus par l'ADEM dans le cadre de son projet-pilote.»
M. le Ministre juge insensé le fait que les administrations se font mutuellement concurrence. Il confirme qu'il a été décidé d'intensifier l'échange informatique des données sur les dossiers des bénéficiaires du RMG inscrits à l'ADEM (échange sur plus de données et plus fréquent).

Les représentantes de l'ADEM ajoutent que le volet «convention de collaboration» comprend la convention, mais surtout le contact avec les entreprises. Il s'agit de fournir au demandeur d'emploi un service correspondant à ses besoins spécifiques. Le public auquel s'adresse la convention est hétérogène. Il s'agit d'un tiers de Luxembourgeois, d'un tiers de Portugais, d'un tiers d'étrangers, de tout âge et de qualifications diverses.

Après un premier essai avec la convention à l'agence de Luxembourg-Ville, il s'est avéré utile de faire précéder la tentative de placement par une évaluation de ses compétences. Ce profilage permet de définir avec exactitude les compétences et les besoins en formation par le biais d'un système objectif (questionnaire standardisé).
Il existe deux types de convention («régulier» et «intensif»), selon la proximité par rapport au marché de l'emploi (convention régulière ou spécifique). L'ADEM a pour mission d'accroître l'employabilité des demandeurs d'emploi.

L'agence de Wasserbillig était la première à travailler sur base de la nouvelle méthode. Le projet pilote a été lancé en septembre 2013. Il a d'abord concerné les nouveaux demandeurs d'emploi et a ensuite été étendu à tous les demandeurs. En février 2014, les agences de Differdange et Pétange ont rejoint le nouveau système. L'ADEM a également pris en charge le volet «Garantie Jeunesse». Les agences rejoindront le système une à une de manière progressive. Les locaux de l'ADEM à Diekirch ne permettent pas pour l'instant d'embaucher un conseiller spécialisé.

L'ADEM a besoin de davantage de ressources que précédemment. En absence de conseillers spécialisés, les demandeurs d'emploi concernés sont suivis par du personnel formé dans une profession sociale (psychologues, éducateurs gradués, assistantes sociales ou similaire).

8.500 personnes ont bénéficié du «profiling» (procédure de parcours individualisé), dont 4.600 ont terminé le parcours. On a donc longtemps dépassé le stade du projet-pilote décrit par la Cour des comptes. Il est estimé que le pourcentage de la clientèle plus difficile à placer sera environ de 45% (30% au début du projet-pilote) contre 55% de demandeurs qui ont des chances de retrouver rapidement un emploi. Il faudra que le nombre de placeurs et de conseillers spécialisés suive cette tendance.
Avant la mise en place des parcours spécialisés, certaines démarches et tâches des conseillers ne figuraient pas au dossier. Aujourd'hui, les conseillers spécialisés et les conseillers demandeurs collaborent plus étroitement. Le conseiller spécialisé tente de résoudre les obstacles qui font que le demandeur ne peut pas travailler (garde d'enfant, problème médical, suivi psychologique) en faisant abstraction d'un regard subjectif qui était souvent de mise avant la mise en place de critères objectifs.
Le contenu de la convention de collaboration a été retravaillé. Le profilage est répété de manière régulière tous les trois mois et permet de mieux connaître les demandeurs d'emploi. En absence de solutions, l'ADEM peut aussi proposer une réévaluation de l'état de santé du demandeur. Cependant, pour certaines personnes handicapées ou à capacités réduites, elle a proposé le départ à la retraite, sur base d'un avis d'un médecin indépendant.

RETEL: Le Réseau d'étude sur le marché du travail et de l'emploi (RETEL) fait fonction d'**Observatoire pour l'Emploi.** Le RETEL a été créé comme instrument d'analyse du

marché de l'emploi. Un premier tableau de bord trimestriel a été publié en octobre 2014, un second a paru en février 2015.

Selon le ministère, il serait également prévu de donner une base légale au RETEL, afin de le doter des ressources humaines et financières nécessaires pour qu'il puisse répondre aux objectifs fixés. Le STATEC, l'ADEM sont avec l'Inspection générale de la sécurité sociale (IGSS) les trois sources principales d'information sur le marché du travail et de l'emploi au Luxembourg.

D'autres institutions ou organismes sont engagés dans des travaux d'études et d'analyses dans ce même domaine: la Banque Centrale du Luxembourg, le Conseil Economique et Social (CES), les chambres et associations professionnelles (Chambre des salariés, Chambre de Commerce, Chambre des métiers, etc.…), l'Université de Luxembourg ou le Centre d'Etudes de Populations, de Pauvreté et de Politiques Socio-économique (CEPS/INSTEAD), principalement mais aussi l'observatoire interrégional de l'emploi de la Grande Région.

M. le Ministre, rappelle la spécificité du marché de l'emploi (des milliers d'embauche malgré la crise, 100.000 recrutements par an, un «turn-over» important, des dizaines de milliers de frontaliers issus de la Grande Région). Il serait donc erroné de le réduire au seul chiffre de 18.000 chômeurs.
Le gouvernement luxembourgeois souhaite investir dans les ressources humaines et aider les demandeurs d'emploi à développer leurs compétences de manière individuelle pour mieux répondre aux besoins du marché (développement des compétences linguistiques, passer le permis de conduire, acquérir des connaissances spécifiques).

Contrôle de la performance et mise en place d'un système d'évaluation de l'Administration de l'Emploi (ADEM). M. le Ministre considère qu'il était trop tôt d'entreprendre une évaluation de l'ADEM, alors que les réformes n'avaient pas encore pu développer leurs effets. La mise en place d'un système d'évaluation doit se faire à petits pas afin d'éviter une levée des boucliers de la part du personnel de l'ADEM.
Selon la Directrice de l'ADEM, il faudra veiller à encore faire baisser davantage le nombre de dossiers dont doit s'occuper un placeur. M. le Ministre confirme que l'ADEM compte recruter une vingtaine de nouveaux agents.

Les responsables de l'ADEM ajoutent que la mise en place d'un système d'évaluation a commencé. Dans une première phase, l'administration rend accessibles en interne les chiffres et statistiques dont elle dispose afin de permettre une comparaison entre les services offerts.
Le délai entre la demande et le paiement de l'indemnité de chômage, ainsi que la performance du «contact center» font également l'objet d'une analyse de performance.

Discussion

Plusieurs membres de la commission saluent les efforts entrepris par le gouvernement pour mieux connaître la partie de la population qui n'arrive pas à trouver un emploi et à avoir opté pour une prise en charge différenciée des demandeurs d'emploi.
Il est rappelé que la Chambre s'est penchée sur le phénomène du chômage dans le cadre d'un débat d'orientation qui avait eu lieu au mois de mai 2013. La mission de la Commission de l'exécution budgétaire se résume à une analyse des aspects financiers des mesures de lutte contre le chômage sur base du rapport de suivi établi par la Cour des comptes.

L'échange de questions et réponses a porté sur les sujets suivants:

Le **CAE (contrat d'appui-emploi**)[1] et le chômage des jeunes. Les jeunes se font souvent de faux espoirs croyant que l'instance publique peut leur offrir un emploi définitif suite à leur CAE, alors que les administrations et établissements publics ne disposent pas d'autant de postes.
Quelles sont les raisons qui font que des centaines de jeunes quittent tous les ans l'école sans qualification ? Comment pourrait-on les encourager à continuer leur scolarité?
Comment améliorer l'orientation des jeunes vers des métiers et professions d'avenir?
M. le Ministre reconnaît les faiblesses du CAE, mais estime que tout dépend aussi des attentes des bénéficiaires du CAE. L'Etat ne peut pas embaucher tout le monde, mais dispose d'une obligation de formation. Dans sa nouvelle formule, le CAE garantit non seulement un premier contact avec le monde du travail, mais aussi une formation. M. le Ministre plaide contre la suppression de cette mesure.

Suite à une question de Mme la Présidente, il est rappelé que le ratio entre chômeurs et placeurs est actuellement de 200 demandeurs pour 1 conseiller de placement et 90 dossiers pour un conseiller spécialisé. Le même ratio est vrai dans le cadre du CAE. Mme la Directrice de l'ADEM donne cependant à considérer que le nombre de chômeurs est en hausse constante.
Le succès du parcours personnalisé est difficile à évaluer pour l'instant. Il est trop tôt pour se prononcer sur le succès du système étant donné que les demandeurs d'emploi en question ne bénéficient pas encore assez longtemps du suivi personnalisé.

Durée du chômage / RMG /ATI
M. le Ministre s'exprime contre une prolongation de la durée de temps durant laquelle un demandeur d'emploi peut bénéficier d'une indemnité.
3.000 personnes sont reclassées de manière externe. Les chômeurs de très longue durée n'ont plus aucune chance de trouver un emploi.
En ce qui concerne des personnes qui, depuis de très longues années, se trouvent dans une mesure de mise à l'emploi sans avoir la chance d'être embauchées. M. le Ministre trouve scandaleux que l'Etat soutient en fait la précarité. Il espère que l'Etat saura remédier à ces situations par le biais d'une réforme du RMG.

Possibilité de rapprocher la demande des patrons et le profil des demandeurs
Les patrons sont obligés de déclarer les postes disponibles. Elle est respectée par quelque 40% à 50% des entreprises qui cherchent un collaborateur.

Le Service Employeur de l'ADEM occupe actuellement quelque 30 conseillers. Le service a fait de gros efforts pour améliorer le contact avec les employeurs, mais n'arrive peut-être pas au premier contact à donner une réponse satisfaisante. Ceci tient aussi au fait que l'ADEM s'est dotée d'un nouvel outil informatique (un référentiel) qui se trouve encore en phase d'adaptation aux besoins luxembourgeois.
Mme la Directrice de l'ADEM confirme qu'une présélection des candidats potentiels est faite par ordinateur, mais que chaque placeur effectue aussi des propositions sur base des dossiers dont il s'occupe.

[1] Pour mémoire. Le CAE s'adresse aux jeunes **demandeurs d'emploi (diplômés ou non) âgés de moins de 30 ans,** inscrits à l'Adem depuis au moins 3 mois. Le contrat a pour objet de donner une initiation et/ou formation pratique et théorique au jeune demandeur d'emploi en vue d'augmenter ses compétences et de faciliter son (ré-) intégration sur le marché de l'emploi. Il est conclu pour une durée de 12 (maximum 18 mois). L'activité se déroule sur base d'un plan de formation auprès d'une instance publique (Etat; communes; établissements d'utilité publique ; institutions, associations ou groupement de personnes poursuivant un but non lucratif). Les jeunes sont suivis par un tuteur. Une évaluation a lieu au bout de six mois. Les indemnités sont calculées sur base du salaire social minimum (SSM) non qualifié et sont soumises aux charges sociales et fiscales prévues en matière de salaire.

A partir du mois de septembre, il devrait être possible d'avoir accès à une partie de la base de données de l'ADEM. En attendant, les recherches s'effectuent souvent par le biais de sites internet privés.

Le contact avec les sociétés intérimaires
La directrice de l'ADEM informe qu'au sein de l'ADEM deux conseillers sont chargés du contact avec les sociétés intérimaires. Actuellement une nouvelle convention de collaboration est en négociation. L'oratrice est convaincue que le travail intérimaire pourrait constituer une porte d'entrée dans le monde du travail pour les jeunes qui sortent de l'école avec un diplôme généraliste et qui ne savent pas encore dans quel domaine ils souhaitent travailler.

M. le Ministre explique que les demandeurs d'emploi issus des régions frontalières ont droit au même suivi par le biais de l'ADEM. Une partie des mesures luxembourgeoises (comme l'aide au réemploi) sont déjà accessibles aux frontaliers.

L'orateur rappelle que l'Agence pour l'Emploi en Allemagne (Bundesagentur für Arbeit) a mis 10 ans pour réformer le système. La réforme de l'ADEM a été entamée il y a deux ans seulement. Il plaide pour davantage de temps avant de se lancer dans une évaluation généralisée des nouvelles mesures.

* * *

Luxembourg, le 18 mars 2015

La secrétaire,
Francine Cocard

La Présidente,
Diane Adehm

Annexe : prise de position (observations, remarques et ajouts formulés par le Ministère du Travail) le 12 septembre 2014. Ces éléments figurent aussi dans le rapport de suivi de la Cour des comptes.

Page 16: Nous proposons: Lors d'un entretien du 6 mars 2014, les responsables de l'Agence ont confirmé qu'elle est appelée à proposer progressivement à chaque demandeur d'emploi un parcours personnalisé par le biais de la convention de collaboration.

(Page 16, paragraphe 2, commençant par « Or, tel... »)
Or, tel n'était pas encore le cas pour l'ensemble des demandeurs d'emploi inscrits à l'Adem au cours du 1er semestre 2014.

(Page 16, paragraphe 3, commençant par « Selon les responsables... »)
Selon les responsables de l'Agence, la convention de collaboration n'est pas encore d'application générale mais elle est testée, depuis septembre 2013, dans le cadre d'un projet-pilote à l'agence régionale de Wasserbillig.

(Page 16, paragraphe 3 de la section 4.1.2, commençant par «Cette agence...»)
Remplacer le mot « agents » par « conseillers spécialisés ».

(Page 16, paragraphe 6 de la section 4.1.2, commençant par « Un des objectifs... »)
Nous proposons de remplacer la dernière phrase, commençant par « Le questionnaire... » par: permet de distinguer entre les personnes en fonction de leur besoin d'encadrement/d'accompagnement de l'Adem. Les personnes qui sont proches du marché de l'emploi peuvent être suivies par un conseiller demandeurs dans l'encadrement «régulier» alors que les personnes plus éloignées du marché de l'emploi peuvent être suivies par un conseiller spécialisé dans l'encadrement «intensif».

Le questionnaire est composé de 12 questions figurant dans un fichierExcel et il est rempli au fur et à mesure par le conseiller demandeurs lors du premier entretien avec le demandeur d'emploi. Dans le cadre du projet-pilote à Wasserbillig, le questionnaire a été distribué, sous forme papier, aux personnes qui venaient pour la première fois à l'Adem afin qu'elles puissent préparer les réponses avant l'entretien avec le conseiller demandeurs. Le questionnaire (Profiling) permet de distinguer entre les personnes en fonction de leur besoin d'encadrement/d'accompagnement de l'Adem. Les personnes qui sont proches du marché de l'emploi peuvent être suivies par un conseiller demandeurs dans l'encadrement «régulier» alors que les personnes plus éloignées du marché de l'emploi peuvent être suivies par un conseiller spécialisé dans l'encadrement « intensif ».

Lors du deuxième entretien qui rend valide l'inscription définitive, le demandeur d'emploi (qu'il soit dans l'encadrement régulier ou l'encadrement intensif) signe la convention de collaboration avec l'Adem. Dans le cas où la personne a été orientée dans l'encadrement «intensif», le conseiller spécialisé élaborera en plus un plan d'actions individualisé, lié à la convention de collaboration, avec le demandeur d'emploi. Le plan d'actions se base sur huit domaines qui sont les suivants: santé, projet professionnel, parcours professionnel, facteurs sociaux, mobilité, situation individuelle spécifique, garde d'enfants et démarches.»

(Page 17, paragraphe 1, commençant par « Grâce à ce formulaire... »)

Nous proposons: Le suivi des demandeurs d'emploi est personnalisé dans la mesure où l'Adem oriente les personnes dans un encadrement adapté à leur besoin sur base du profiling. De manière générale l'Adem distingue entre encadrement « régulier» (suivi par un conseiller demandeurs) et encadrement « intensif » (suivi par un conseiller spécialisé).

(Page 17, paragraphe 2, commençant par « Chacun de ces demandeurs d'emploi... », phrase 2, commençant par « Un catalogue... »)

Nous proposons: Un catalogue avec des diagnostics et des actions à proposer par rapport aux derniers a été élaboré (et continue à être développé) afin de répondre aux mieux aux besoins des personnes dans l'encadrement «intensif». Ainsi il est toujours possible de changer de parcours en cas de besoin.

(Page 17, paragraphe 3, commençant par « Les demandeurs du suivi régulier... »)

Nous proposons: Les demandeurs dans l'encadrement régulier sont réévalués par un conseiller spécialisé après 3 mois (après 2 mois dans le cadre de la garantie pour la jeunesse) et sont orientés vers l'encadrement intensif si nécessaire. Ainsi, le changement de parcours est toujours possible en fonction de l'évolution de la personne. Il importe de noter que le changement de parcours peut se faire de l'encadrement régulier vers l'encadrement intensif mais également de l'encadrement intensif vers l'encadrement régulier. Le changement de parcours, de l'encadrement intensif vers l'encadrement régulier, est notamment l'objectif visé du suivi plus rapproché, c'est-à-dire «augmenter» l'employabilité de la personne.

(Page 17, paragraphe 4, commençant par « A noter... »)
Remplacer «parcours personnalisé» par «encadrement intensif».
Remplacer «chômeurs» par «demandeurs d'emploi».

(Page 17, dernier paragraphe, commençant par Depuis le premier semestre... », phrase 2, commençant par « Ainsi,... »)

Nous proposons: Ainsi, tous les demandeurs nouvellement inscrits dans ces agences vont également répondre aux questions du profiling lors de leur premier entretien.

(Page 17, Note de bas de page 1)

Nous proposons : Dans le cadre de la Garantie pour la Jeunesse, des conventions de collaboration sont conclues depuis juin 2014 avec les jeunes demandeurs d'emploi de moins de 25 ans nouvellement inscrits. L'outil de profilage ainsi que le catalogue de diagnostics et d'actions développés à Wasserbillig ont été adaptés pour correspondre aux besoins spécifiques des jeunes.

(Page 18, paragraphe 2, commençant par « A ce stade,... »
Il n'est pas tout à fait correct de dire que la plupart des agences ne disposent pas d'agents spécialisés. De fait, seules les agences de Dudelange et Differdange n'ont à l'heure actuelle pas d'agent spécialisé, situation qui sera redressée à partir d'octobre 2014, avec le recrutement d'un agent spécialisé par agence.

(Page 18, constatations et recommandations à la fin de la section 4.1.2)
A titre d'information, des recrutements de conseillers spécialisés ont été faits ou sont actuellement en cours. En parallèle, l'Adem va former certains conseillers demandeurs expérimentés pour qu'ils puissent jouer le rôle de conseiller spécialisé.

(Page 18, section 4.1.3 Garantie pour la Jeunesse)
A titre d'information, il est prévu de créer une base légale qui prévoit l'échange de données entre les différentes institutions concernées par l'encadrement des jeunes demandeurs d'emploi. Ceci devrait améliorer la prise en charge et le suivi des jeunes tout au long du processus.

(Page 22, paragraphe 2, commençant par «Afin d'éviter...»)
A titre d'information, après concertation entre l'Adem et le SNAS, il a été décidé d'intensifier l'échange informatique des données sur les dossiers des bénéficiaires du RMG inscrits à l'Adem (échange sur plus de données et plus fréquent).

(Page 22, paragraphe 5, commençant par « Finalement,... »)
A titre d'information, après divers échanges entre le SNAS et l'Adem au cours du premier semestre 2014, de nouvelles procédures sont en cours d'élaboration dans le but d'optimiser la gestion des dossiers, d'éviter les doubles emplois existants et d'utiliser de manière efficiente les ressources humaines disponibles dans les deux administrations.

(Page 23, paragraphe 2, commençant par «Lors d'une réunion...», phrase 2, commençant par «Actuellement...»)
Nous proposons: Actuellement, il existe un fichier «Excel» rudimentaire avec des indicateurs d'activité qui sont compilés de manière mensuelle et présentés pour information et discussion à tous les chefs d'agence et de service.

(Page 23, paragraphe 2, commençant par «Lors d'une réunion...», phrase 3, commençant par «Celui-ci...»)
Nous proposons de rajouter: Y figurent également le nombre d'assignations, le nombre de personnes ayant reçu une assignation, le nombre d'appels traités par le contact center, etc. Ce fichier comporte également quelques indicateurs de performance comme par exemple le pourcentage de dossiers pour lesquels le délai entre la demande et le paiement de l'indemnité de chômage est inférieur à 6 semaines ou encore le taux de résolution au premier niveau des appels du contact center.

(Page 23, paragraphe 3, commençant par « Des indicateurs... », phrase 1, commençant par « Des indicateurs... »)
Nous proposons : Des indicateurs de performance plus détaillés qui servent à mesurer la qualité...

(Page 23, paragraphe 3, commençant par «Des indicateurs...», phrase 2, commençant par « Le service Etudes... »)
Nous proposons: Le service Etudes et Recherches est en charge de la mise en place des indicateurs et calcule actuellement déjà par exemple le nombre mensuel de demandeurs d'emploi qui retrouvent un emploi. Cette vérification est faite 3 mois après la date à laquelle le dossier du demandeur d'emploi a été fermé par l'Adem.

(Page 24, paragraphe 1 de la section 4.2.3, commençant par « Dans sa réponse... », phrase 2, commençant par « Sont associés... »)
Remplacer « CES » par « CEPS/INSTEAD ».

(Page 26, paragraphe 2, commençant par «Il importe...»)
A titre d'information, à côté des conférences organisées (une par an, celle de fin 2014 portant sur la vulnérabilité sur le marché du travail) et la constitution du Data warehouse, le RETEL a également élaboré un tableau de bord trimestriel présentant des statistiques inédites sur le marché du travail. Le premier numéro de ce tableau de bord sortira fin septembre 2014, avec des statistiques sur les recrutements et les fins de contrat sur le marché du travail luxembourgeois. Ce tableau initial sera complété en renforcé avec de nouvelles statistiques au cours des numéros ultérieurs.

A titre d'information, il est prévu de donner un cadre légal au RETEL. Ceci permettra de dépasser le stade de simple projet et de doter l'Observatoire de ressources humaines et financières nécessaires pour qu'il puisse répondre aux objectifs fixés.

(Page 30, paragraphe 1, commençant par « En effet,... »)
Le Ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Economie sociale et solidaire continuera ses efforts à mettre en place un dispositif rigoureux d'évaluation des mesures en faveur de l'emploi. L'Observatoire RETEL y jouera un rôle important. Ces évaluations seront préparées dès la mise en place de nouvelles mesures, comme c'est le cas actuellement de la mise en place de la Garantie pour la Jeunesse. Concernant les mesures «anciennes», une mise à jour régulière est prévue. Il est à noter, toutefois, que toute évaluation nécessite un recul dans le temps, afin de pouvoir observer l'impact des mesures. A titre d'exemple, les modifications apportées aux CIE et CAE en mars 2013 n'ont pas encore pu être évaluées étant donné que les premiers demandeurs d'emploi ayant bénéficié des nouvelles mesures ne sont sortis du dispositif qu'en mars 2014 au plus tôt et qu'il faut encore plus de recul pour pouvoir analyser leur réinsertion professionnelle.

(Page 31, dernier paragraphe, commençant par « Par ailleurs,... »)
Nous proposons: Par ailleurs, le projet de loi concernant l'aide au réemploi serait en cours de rédaction depuis deux ans et demi, alors que son objet avait été étendu afin de servir également à régler d'autres questions en relation avec l'emploi. Actuellement, le projet est discuté au sein du Comité permanent du travail et de l'emploi (CPTE).