

## Services de l'emploi

### Les enjeux

Les services de l'emploi trouvent les emplois disponibles qui correspondent le mieux aux demandeurs d'emploi et par là, jouent un rôle clé dans le bon fonctionnement des marchés du travail. Ces services sont dispensés par l'Etat dans le cadre des ministères du travail et/ou par des agences d'emploi privées. Il est important que les services d'emploi publics et privés entretiennent une collaboration étroite, sachant que cette approche est celle qui donne les meilleurs résultats sur le marché du travail, comme cela a été constaté lors de la crise économique et financière mondiale de 2008.

**Les services publics de l'emploi** planifient et appliquent des politiques du marché du travail. Ils ont principalement pour objet d'assouplir les transitions qui interviennent sur le marché du travail pour les travailleurs et les entreprises, en :

- produisant des informations solides sur le marché du travail;
- assurant une assistance pour la recherche d'emploi et offrant des services de placement;
- administrant des prestations d'assurance chômage;
- gérant toute une série de programmes pour le marché du travail.

Les **agences d'emploi privées** jouent également un rôle important sur le marché du travail. Elles offrent un moyen alternatif de placement, ainsi que des formations et une revalorisation des compétences afin de répondre aux besoins des employeurs.

L'OIT apporte aux Etats membres un appui et des orientations pour les aider à renforcer les services publics de l'emploi, promouvoir la réglementation des activités des agences d'emploi privées et encourager une coopération productive entre les deux secteurs.

### La réponse de l'OIT

Toute activité de l'OIT sur l'emploi résulte du mandat que lui confèrent l'Agenda mondial pour l'emploi (2003) et la Déclaration de l'OIT sur la justice sociale pour une mondialisation équitable (2008). Les services publics de l'emploi sont reconnus dans le mandat de l'OIT depuis sa création. La Convention de l'OIT (n°2) sur le chômage, 1919, a reconnu le rôle des services de l'emploi et a promu l'établissement de services nationaux de l'emploi dans tous les États membres. Le rôle du Service public de l'emploi a été complètement défini au niveau international avec l'adoption de la Convention (n°88) sur le service de l'emploi, 1948.

Il devient de plus en plus nécessaire d'offrir des services à un marché du travail flexible qui se développe rapidement, d'où l'expansion des agences d'emploi privées. La reconnaissance de la valeur de leurs services a conduit à l'élaboration de la Convention de l'OIT (n°181) sur les agences d'emploi privées, 1997 et la Recommandation (n°188) qui l'accompagne. Le Pacte mondial pour l'emploi de 2009 souligne le rôle important des services de l'emploi dans leur contribution à une reprise durable de l'emploi.

Les demandeurs d'emploi et les employeurs sont les clients des services de l'emploi, publics et privés, et la plupart des services publics de l'emploi sont guidés par un organisme consultatif qui renforce les principes du dialogue social entre le gouvernement, les employeurs et les travailleurs.



Le programme de l'OIT est centré sur trois thèmes interdépendants: les services, le développement des connaissances et la sensibilisation, qui consistent à:

- Conduire des évaluations des services publics de l'emploi dans les États membres, identifier les domaines à améliorer et appuyer l'élaboration et la mise en œuvre de projets de coopération technique afin d'améliorer les services de l'emploi. L'accent est particulièrement mis sur les services en Afrique;
- Appuyer les plans de redressement d'après crise à la suite de catastrophes naturelles ou de troubles sociaux. Des services d'emploi d'urgence sont alors mis en place pour parer au plus pressé, puis à plus long terme, l'OIT appuie la mise en place de services publics de l'emploi durables;
- Offrir des cours de formation techniques sur les services publics de l'emploi, l'orientation professionnelle afin de faciliter la transition des jeunes de l'école au marché du travail, et les lignes directrices ainsi que des politiques concernant la réglementation des agences d'emploi privées;
- Promouvoir les avantages de la coopération entre les services publics de l'emploi et les agences d'emploi privées;
- Évaluer comment les services publics de l'emploi pourraient étendre les services de base aux travailleurs et entreprises du secteur informel, afin de les aider dans leur transition vers le secteur formel;
- Tirer les enseignements des informations collectées sur les programmes des services publics de l'emploi afin de répondre à la crise économique mondiale; et
- Renforcer le rôle des services publics de l'emploi dans les efforts des États membres visant à améliorer la collecte et la diffusion des informations relatives au marché du travail.

## Principaux outils et ressources

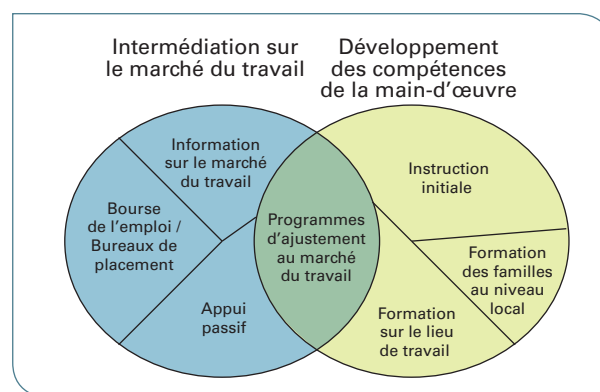
Aux instruments de l'OIT susmentionnés, viennent s'ajouter:

Thuy, P.; Hansen, E.; Price, D. 2001. *Le service public de l'emploi dans un marché du travail en mutation* (Genève, BIT).

International Labour Office (ILO). 2003. *Guidelines for establishing emergency public employment services* (Geneva).

Hansen, E. 2006. *Career guidance: A resource handbook for low- and middle- income countries* (Geneva, ILO).

International Labour Office (ILO). 2007. *Guide to private employment agencies: Regulation, monitoring and enforcement* (Geneva).



**Donna Koeltz**  
Spécialiste principale  
des services de l'emploi

Nous contacter:  
Département des compétences  
et de l'employabilité  
Secteur de l'emploi  
Bureau international du Travail  
4, route des Morillons  
CH-1211 Genève 22 / Suisse  
Tél: +41 22 799 6111  
Courriel: [empskills@ilo.org](mailto:empskills@ilo.org)  
[www.ilo.org/skills/lang--fr/  
index.htm](http://www.ilo.org/skills/lang--fr/index.htm)