

# Congrès Mondial de l'AMSEP 2021

*AMS Autriche : les leçons tirées de la crise.*

27 avril 2022

SPE autrichiens (*Arbeitsmarktservice*, AMS)

Julian Hiebl



# Tâches d'AMS

## Organisation

- Système décentralisé : un bureau central, neuf bureaux régionaux et 100 bureaux locaux
- 5 883 employés
- **Taux de chômage en 2021** : 8,1 % (EUROSTAT : 4,9 %) ; -3,4 % par rapport à 2020

## Politique du marché du travail

- Placement professionnel (service pour les demandeurs d'emploi)
- Recrutement (service pour les employeurs)
- Informations relatives au marché du travail/aux carrières
- Politique active du marché du travail
  - ✓ Qualifications (formations)
  - ✓ Promotion de l'emploi (subventions salariales)
  - ✓ Mesures d'aide (conseils spécialisés)
- Accès au marché du travail pour les ressortissants de pays tiers

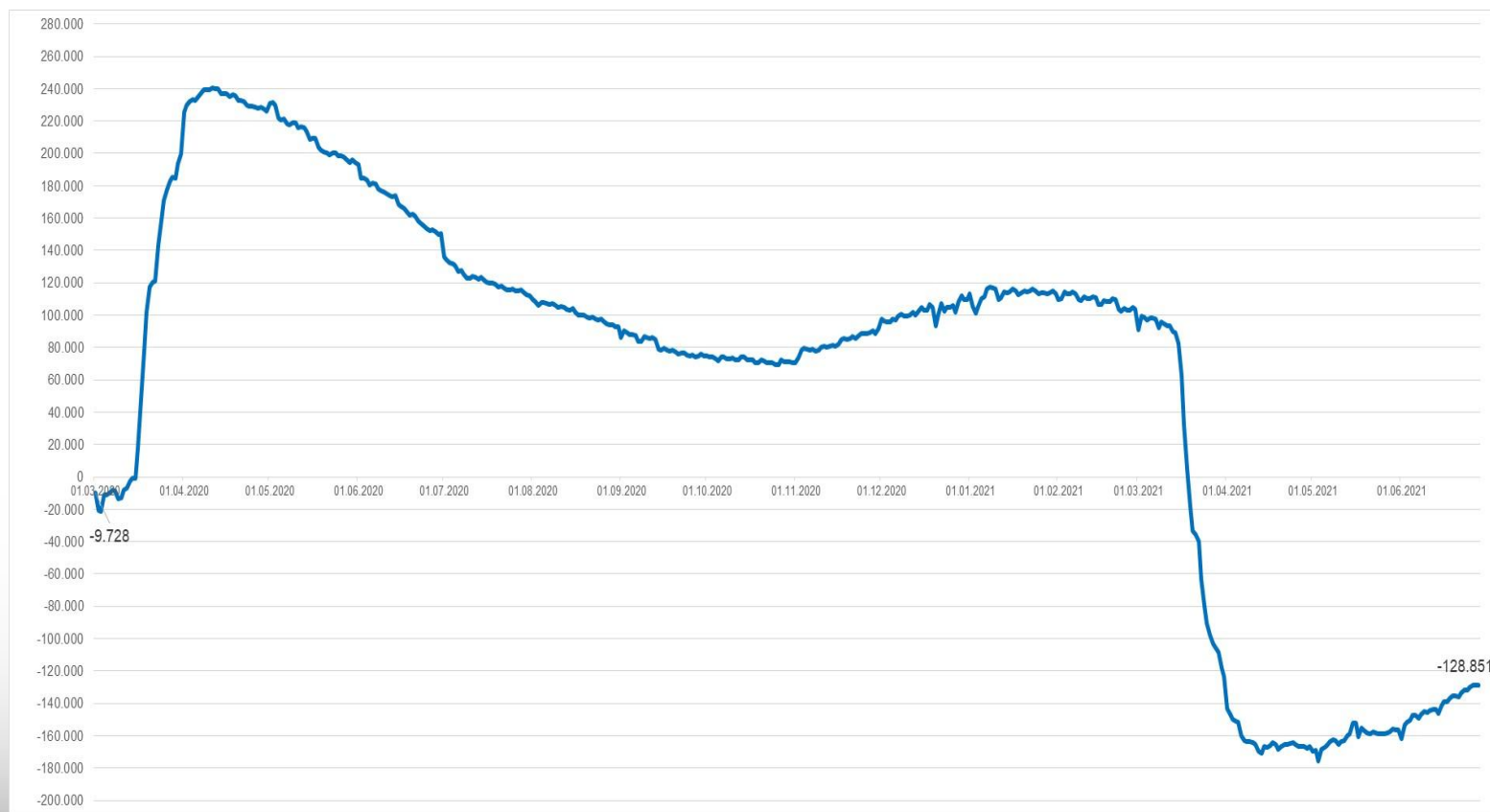
## Avantages

- Assurance chômage



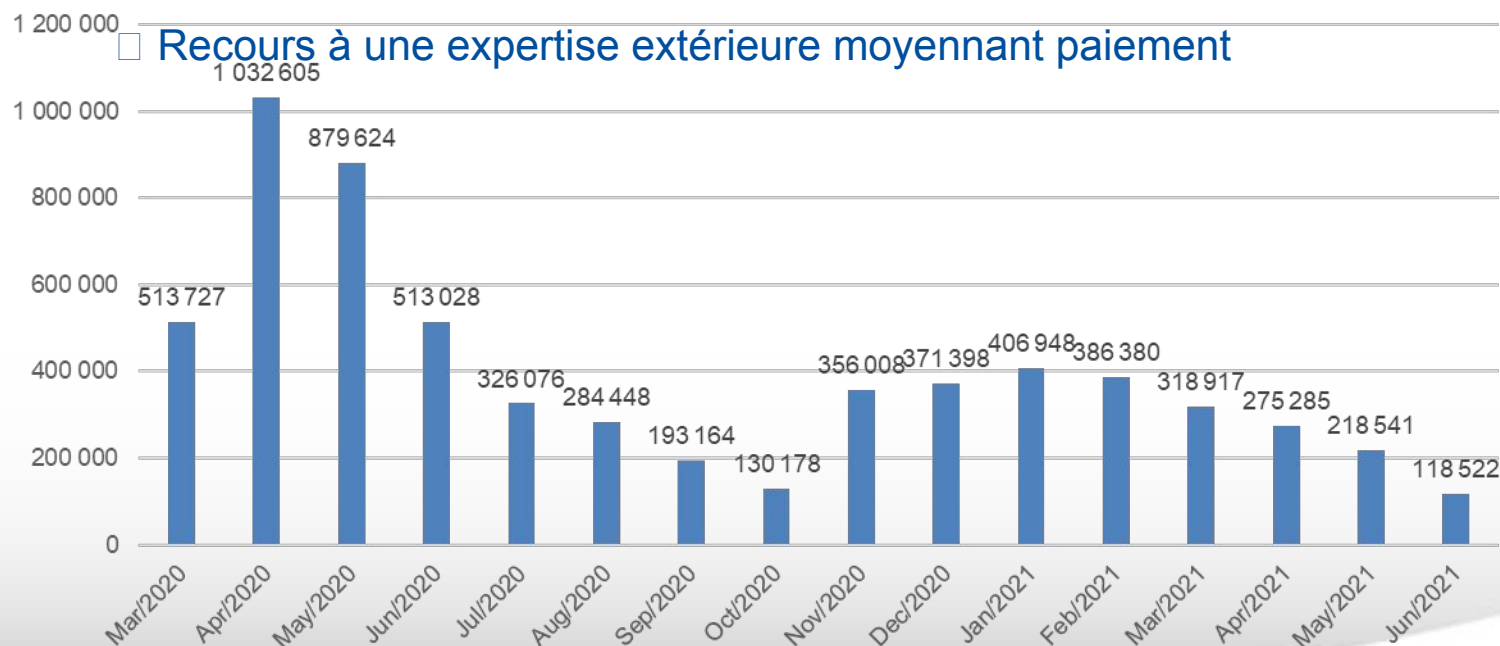
# Effets immédiats pour l'organisation

- Nette augmentation du taux de chômage
- Nette augmentation des demandes de prestations de chômage



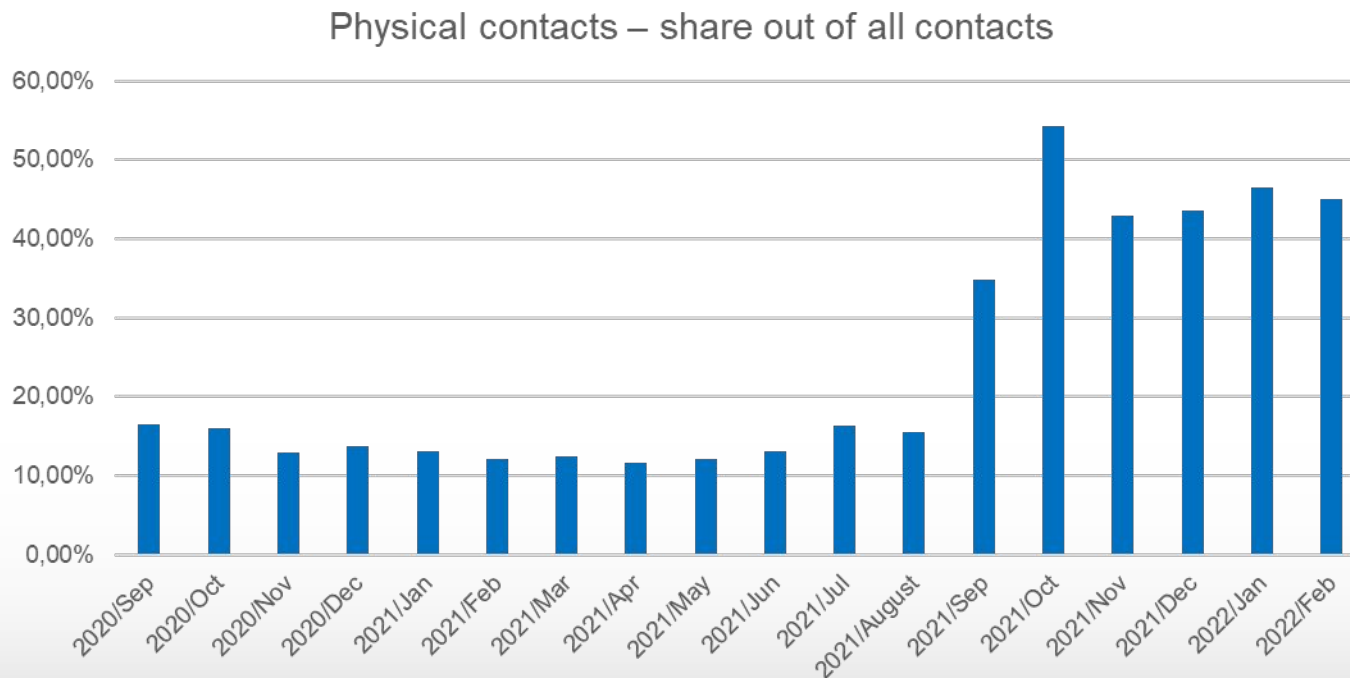
# Effets immédiats pour l'organisation

- Mise en œuvre d'un (nouveau) modèle de travail à temps partiel
  - Les SPE sont les premiers responsables de l'organisation et de l'administration
  - Un montant sans précédent de demandes
  - Pas assez de collègues qualifiés pour répondre aux besoins en matière de travail à temps partiel



# Effets immédiats pour l'organisation

- Rapide transition de canal nécessaire
  - Contacts physiques contre téléphoniques (sans vidéo)
  - Avant la crise, 100 % des contacts étaient physiques



# Leçon n° 1 : des structures éprouvées

- La présence de processus et de **structures éprouvés** constitue un avantage, surtout si les fluctuations sont courantes.
  - Demandes de prestations de chômage
- En revanche : des difficultés apparaissent quand de **nouveaux processus** doivent être établis.
  - Priorité à un petit nombre de processus centraux et nécessaires — disponibilité, travail à temps partiel, prestations de chômage — au détriment de tous les autres

# Leçon n° II : la flexibilité, un facteur de succès

- La pandémie nous a forcés à opérer une **transition de canal radicale dans notre stratégie**. Celle-ci exigeait différents changements dans le cadre juridique. *Par exemple* : demandes de prestations de chômage par téléphone.
  1. Avant le coronavirus : demandes déposées exclusivement en personne, dans un centre d'offres d'emploi.
  2. Pendant la pandémie : via un service en ligne.
  3. Aujourd'hui : dépôt des demandes en ligne, mais les demandeurs d'emploi doivent se présenter dans un centre dans la semaine qui suit.
- Les formations ont dû être adaptées au **format numérique** quand cela était possible/réalisable. Une certaine flexibilité dans l'**élaboration des contrats** est essentielle en cas d'annulation, d'adaptation ou de reconception.
- Plusieurs changements stratégiques : la pandémie nous a obligés à faire preuve de flexibilité devant les évolutions du marché du travail
  1. Au début de la crise : il s'agissait d'assurer la **sécurité des revenus des sans-emploi** □ demandes de prestations de chômage
  2. Lancement du **plus important programme de qualifications** pour disposer d'une main-d'œuvre qualifiée après la crise
  3. Reprise économique plus rapide que prévu : **placements rapides** en priorité

# Leçon n° III : en interne

## □ Dispositions de télétravail : mise en place

- De manière générale, les bureaux sont restés ouverts (infrastructure critique), mais les demandeurs d'emploi ont été invités à ne pas se rendre dans les centres d'offres d'emploi.
- Difficultés d'adaptation et de mise en œuvre : infrastructure (ordinateurs portables, réseaux privés virtuels, etc.).

## □ Dispositions de télétravail : aujourd'hui

- Retour au bureau, mais plus de flexibilité avec le télétravail qu'avant la crise.
  - La perception du télétravail a évolué : meilleure image
  - Les avis divergent toujours quant à savoir s'il faut maintenir les dispositions de télétravail.
- Une grande importance a été attachée à la collégialité et à la solidarité globales pendant la crise.



# Pour l'avenir

- Réformes de l'organisation actuelle sous l'influence de la pandémie, par exemple : mise à disposition des **informations sur les carrières** pour les étudiants **en ligne** également
- Déploiement du **nouveau modèle de prestation de services** dans les centres d'offres d'emploi retardé en raison de la pandémie. Ce dernier tiendra désormais compte des nouveaux enseignements tirés de la pandémie.
- La **transition numérique** demeure une priorité. Volonté politique et engagement financier pour actualiser continuellement l'infrastructure informatique.