

J'ai rendez-vous avec mon conseiller ou ma conseillère ORP. Dans quel but?

Accompagner les candidats et candidates à l'emploi fait partie des tâches des ORP. En plus de veiller au cadre légal

Catherine Santoru
Office de l'emploi Genève

Chaque jour en Suisse, des centaines de personnes en situation de chômage ont rendez-vous avec leur conseiller ou leur conseillère en personnel ORP. Mais pourquoi exactement? Pour mieux le comprendre, il faut d'abord s'intéresser au rôle du conseiller ou de la conseillère en personnel ORP. Il est composé de deux volets principaux: le premier consiste à accompagner, soutenir et mobiliser le candidat ou la candidate à l'emploi dans sa recherche d'une nouvelle activité professionnelle. En parallèle, il lui est demandé de faire respecter le cadre légal en vigueur lié à l'assurance-chômage. Ce cadre légal est défini par la Confédération. Ces deux rôles à assumer, soit accompagner et garantir le respect de la loi, font partie de la complexité, mais également de l'intérêt du métier. C'est un défi majeur à relever.

L'importance du premier entretien

Une fois l'inscription terminée, le demandeur ou la demandeuse d'emploi est convoqué(e) pour un premier entretien avec son conseiller ou sa conseillère en personnel. Au cours de cet entretien déterminant, dont la durée peut varier selon les cantons, il s'agira d'analyser la situation du candidat ou de la candidate, de définir quelle est ou quelles sont



Au cours des entretiens, le conseiller ou la conseillère ORP adapte la stratégie du candidat ou de la candidate en vue de retrouver un emploi. ISTOCK

les professions recherchées et l'objectif professionnel visé, en fonction de son profil et des possibilités offertes par le marché du travail. C'est en effet sur la base de cet échange que les deux parties pourront se mettre d'accord sur la stratégie de retour à l'emploi. Cela peut, par exemple, se décliner en formations indispensables à suivre ou en stages pour atteindre l'objectif professionnel convenu.

Rester concentré sur l'objectif

Il n'est pas rare qu'un candidat ou qu'une candidate à l'emploi ait besoin d'exprimer un vécu et des émotions lors du premier entretien, par exemple à la suite d'un licenciement ou d'une situation professionnelle difficile. C'est tout à fait compréhensible. De la même manière, la personne cherchera peut-être à exprimer des préoccupations en lien avec le

paiement de ses indemnités de chômage.

2 mois

Les rendez-vous avec le conseiller ou la conseillère ORP doivent avoir lieu au minimum tous les deux mois. Ils sont obligatoires.

Dans le premier cas, le conseiller ou la conseillère ORP devra procéder à une écoute active et bienveillante, tout en recentrant le dialogue sur la stratégie de réinsertion avec tout l'entregent nécessaire. Cela demande des compétences relationnelles importantes. Dans le deuxième cas, il s'agira d'orienter le candidat ou la candidate vers la caisse de chômage qu'il ou elle aura choisie, car il incombe à cette dernière de

donner des renseignements sur les indemnités.

Les entretiens de suivi

Après ce premier entretien, le candidat ou la candidate à l'emploi sera régulièrement convoqué(e) à des entretiens qui ont pour objectif d'adapter la stratégie de recherche d'emploi et de réinsertion. En effet, les personnes inscrites à l'ORP sont tenues de démarcher un certain nombre d'employeurs chaque mois et de consigner leurs démarches dans un formulaire fédéral qu'elles devront transmettre mensuellement à leur conseiller ou leur conseillère ORP. Dans les cantons romands, par exemple, un minimum de dix recherches mensuelles est requis.

Et si je ne peux pas venir à un entretien?

Les rendez-vous avec le conseiller ou la conseillère ORP sont obligatoires. Légèrement, ils doivent

En pratique

Les entretiens de conseil

■ Dans le canton de Genève Ces cinq dernières années, l'Office cantonal de l'emploi (OCE) de Genève a constamment cherché à améliorer l'efficacité. Comment? En élaborant une charte d'engagement qui clarifie les rôles du candidat ou de la candidate et de son conseiller ou de sa conseillère ORP. Grâce au document «10 questions essentielles pour mon retour à l'emploi», le candidat ou la candidate peut aussi préparer son premier entretien de conseil de manière ciblée. L'identification et la valorisation des compétences durant cet entretien ont été placées au cœur de la stratégie de retour à l'emploi. Des tâches administratives ont été allégées pour le personnel ORP, de sorte qu'il puisse se concentrer davantage sur la qualité de l'échange. Finalement, et c'est certainement le plus important, le candidat ou la candidate à l'emploi repart avec un plan d'actions concret dès le premier entretien. Ce plan est revu lors de chaque rencontre si nécessaire. Ces efforts ont porté leurs fruits. Selon une enquête menée par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) en 2017, près de 80% des demandeurs et demandeuses d'emploi ont déclaré être globalement satisfaits des prestations de service de l'ORP de Genève.

■ Dans le canton de Vaud Dès son inscription auprès de l'un des 10 ORP cantonaux, la demandeuse ou le demandeur d'emploi vaudois est accompagné par un conseiller ou une conseillère en personnel avec lequel il établit une stratégie de réinsertion professionnelle. Lors des entretiens de conseil (en principe un par mois), le conseiller ou la conseillère ORP examine avec le demandeur ou la demandeuse d'emploi les démarches que ce dernier ou cette dernière a réalisées dans le cadre de cette stratégie ainsi que celles qu'il a prévues afin d'en améliorer les résultats. En complément de ces entretiens individuels, le demandeur ou la demandeuse d'emploi accède en tout temps à un parcours e-learning intitulé «Guide pratique vers l'emploi». Mis en ligne par le Service cantonal de l'emploi en 2017, ce tutoriel permet de se familiariser avec le cadre de la prise en charge des ORP et de connaître ses droits et ses devoirs vis-à-vis de l'assurance-chômage. Agrémenté d'exemples pratiques et surtout d'outils permettant au demandeur ou à la demandeuse d'emploi d'optimiser ses démarches, il offre un appui supplémentaire aux entretiens de conseil et à la réinsertion rapide sur le marché du travail. **C.S./E.M.**

avoir lieu au minimum une fois tous les deux mois. Si l'on ne peut pas venir à un rendez-vous pour de justes motifs, il faut en informer son conseiller ou sa conseillère ORP au moins vingt-quatre heures à l'avance. Comme il s'agit

d'une obligation envers l'assurance-chômage, son non-respect peut déboucher sur des jours de suspension de ses indemnités, c'est-à-dire des jours pour lesquels on ne reçoit aucune indemnité de chômage.

La prise de références et la protection des données

L'œil du pro

Marianne Favre Moreillon
Directrice
Droit Actif



Afin de décrocher le poste de ses rêves, le candidat mise sur ses références. Est-ce que ses anciens patrons peuvent tout dire au potentiel employeur?

Durant le processus de recrutement, l'employeur opère un traitement et une collecte de données

personnelles du candidat. Un mauvais traitement peut entraîner une atteinte illicite à sa personnalité. En droit du travail, le traitement des données personnelles ne peut s'effectuer que dans les limites de l'article 328b du Code des obligations, qui se base sur la Loi sur la protection des données.

L'employeur ne peut traiter des données du candidat que dans la mesure où elles sont nécessaires pour déterminer s'il dispose des capacités professionnelles et personnelles requises pour le futur emploi. Il s'agit des diplômes et

certificats de travail, du cursus scolaire et professionnel, des connaissances linguistiques. Des renseignements plus personnels peuvent également être collectés tels que la santé ou les qualités personnelles lorsque les exigences du poste le requièrent. Il en va notamment ainsi des postes à responsabilité.

La référence d'un ancien employeur fait aussi partie des données personnelles du candidat. Il s'agit d'informations sur ses performances et son comportement dans les rapports de travail qu'ils ont entretenus.

La prise de références constitue une étape souvent cruciale pour un employeur potentiel. Elle lui permet de compléter la candidature et de confirmer ou d'infirmer l'impression générale du candidat.

Cependant, la prise de références ne va pas sans poser des questions juridiques, surtout au niveau du consentement de l'employé. En effet, l'employeur actuel ou précédent n'est pas autorisé à fournir des renseignements à un employeur potentiel sans l'accord exprès du candidat. Lorsqu'il fait figurer les noms et les coordon-

nées des références dans son dossier de candidature, il est toutefois admis qu'il consent tacitement à la demande de renseignements de la part du futur employeur.

En outre, lorsque l'employé demande à son ancien ou actuel employeur de fournir des références, ce dernier est tenu de le faire s'il est contacté par l'employeur potentiel. Celles-ci sont primordiales pour l'avenir économique de l'employé.

La communication des références, par l'employeur actuel ou l'ex-employeur, est régie par la Loi sur la protection des données.

Dès lors, toute prise de références non autorisée sera considérée comme une atteinte illicite à la personnalité de l'employé.

L'employeur qui ferait part d'informations négatives allant au-delà des informations communiquées dans le certificat de travail engage sa responsabilité et peut s'exposer à une action civile et/ou pénale. L'employé peut obtenir des dommages et intérêts s'il fournit la preuve qu'il n'a pas obtenu l'emploi en raison des mauvaises références.

www.droitactif.ch