

DÉCISIONS

DÉCISION N° 573/2014/UE DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL

du 15 mai 2014

relative à l'amélioration de la coopération entre les services publics de l'emploi (SPE)

(Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE)

LE PARLEMENT EUROPÉEN ET LE CONSEIL DE L'UNION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 149,

vu la proposition de la Commission européenne,

après transmission du projet d'acte législatif aux parlements nationaux,

vu l'avis du Comité économique et social européen ⁽¹⁾,

vu l'avis du Comité des régions,

statuant conformément à la procédure législative ordinaire ⁽²⁾,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans ses conclusions du 17 juin 2010, le Conseil européen a adopté la stratégie Europe 2020 pour l'emploi et une croissance intelligente, durable et inclusive (ci-après dénommée «Europe 2020»). Le Conseil européen a appelé à la mobilisation de l'ensemble des instruments et politiques de l'Union pour soutenir la réalisation des objectifs communs et invite les États membres à coordonner davantage leur action. Les services publics de l'emploi (SPE) ont un rôle central à jouer dans la réalisation de l'objectif d'Europe 2020, qui est de porter le taux d'emploi à 75 % pour les femmes et les hommes entre 20 et 64 ans d'ici 2020, notamment en faisant baisser le chômage des jeunes.
- (2) L'article 45 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne établit la libre circulation des travailleurs à l'intérieur de l'Union, tandis que l'article 46 énonce les mesures destinées à la favoriser, notamment par une collaboration étroite entre les services publics de l'emploi. Outre certains aspects généraux relatifs à la mobilité géographique, un réseau de SPE (ci-après dénommé «réseau») établi en vertu de la présente décision devrait être chargé de traiter un large éventail d'objectifs et d'initiatives au moyen d'actions d'encouragement visant à améliorer la coopération entre les États membres dans le domaine de l'emploi.
- (3) La présente décision devrait viser à encourager la coopération entre les États membres dans les domaines relevant de la compétence des SPE. Elle officialise et renforce la coopération informelle qui s'exerce actuellement entre les SPE via le réseau européen des directeurs des SPE auquel tous les États membres ont accepté de participer. La valeur pleine et entière du réseau repose sur une participation continue de tous les États membres. Cette participation devrait être notifiée au secrétariat du réseau.
- (4) Conformément à l'article 148, paragraphe 4, du traité, le Conseil a adopté, par la décision 2010/707/UE ⁽³⁾, des lignes directrices pour les politiques de l'emploi des États membres qui ont été maintenues pour les années 2011 à 2013. Ces lignes directrices intégrées formulent des orientations à l'intention des États membres

⁽¹⁾ JO C 67 du 6.3.2014, p. 116.

⁽²⁾ Position du Parlement européen du 16 avril 2014 (non encore parue au Journal officiel) et décision du Conseil du 8 mai 2014.

⁽³⁾ Décision 2010/707/UE du Conseil du 21 octobre 2010 relative aux lignes directrices pour les politiques de l'emploi des États membres (JO L 308 du 24.11.2010, p. 46).

concernant l'élaboration de leurs programmes nationaux de réformes et la mise en œuvre des réformes. Les lignes directrices intégrées sont à la base des recommandations par pays que le Conseil adresse aux États membres en vertu dudit article. Parmi les recommandations formulées au cours des dernières années, certaines portent sur le fonctionnement et les capacités des SPE, ainsi que sur l'efficacité des politiques actives en faveur du marché du travail dans les États membres.

- (5) Les recommandations spécifiques par pays gagneraient à être étayées par une base de données concrètes et de résultats plus solide, des informations sur la bonne mise en œuvre des politiques et une coopération entre les SPE des États membres. Pour ce faire, le réseau devrait prendre des initiatives concrètes, telles que la mise en place de systèmes communs d'évaluation comparative reposant sur des données concrètes et des résultats, des activités connexes d'apprentissages mutuels, l'instauration d'une entraide entre les membres du réseau et le déploiement de mesures stratégiques pour la modernisation des SPE. Il convient en outre d'exploiter les connaissances propres au réseau et à ses membres pour fournir, à la demande du Parlement européen, du Conseil, de la Commission ou du comité de l'emploi, des données concrètes et des résultats qui nourriront l'élaboration des politiques de l'emploi.
- (6) Une coopération accrue et mieux ciblée entre les SPE devrait conduire à un partage plus large des meilleures pratiques. Le réseau devrait mettre en relation les conclusions tirées des évaluations comparatives et des apprentissages mutuels, de manière à créer un processus d'apprentissage comparatif systématique, dynamique et intégré.
- (7) Le réseau devrait coopérer étroitement avec le comité de l'emploi en vertu de l'article 150 du traité et contribuer aux travaux du comité de l'emploi en lui communiquant des données factuelles et des rapports sur les politiques mises en œuvre par les SPE. Le secrétariat devrait transmettre les contributions du réseau au Parlement européen, et le comité de l'emploi devrait les transmettre au Conseil, sans aucune modification, mais assorties d'observations le cas échéant. En particulier, les connaissances cumulées du réseau concernant la réalisation des politiques de l'emploi et l'analyse comparative des SPE pourraient aider les décideurs aux fins de l'évaluation et de l'élaboration des politiques de l'emploi, au niveau de l'Union et au niveau national.
- (8) Le réseau devrait, dans les domaines relevant de la responsabilité des SPE, contribuer à la mise en œuvre d'initiatives stratégiques dans le domaine de l'emploi telles que la recommandation du Conseil du 22 avril 2013 sur l'établissement d'une garantie pour la jeunesse ⁽¹⁾. Le réseau devrait également soutenir des initiatives visant à améliorer l'adéquation des compétences, à assurer un travail décent et durable, à renforcer la mobilité professionnelle volontaire et à faciliter la transition de l'éducation ou de la formation à l'emploi, notamment par un soutien apporté aux services d'orientation et un renforcement de la transparence des compétences et des qualifications. Les activités du réseau devraient porter sur l'évaluation et l'appréciation des politiques actives en faveur du marché du travail, y compris celles qui visent les groupes sociaux vulnérables et la lutte contre l'exclusion sociale.
- (9) Le réseau devrait intensifier la coopération entre ses membres, mettre en place des initiatives communes visant à l'échange d'informations et de meilleures pratiques dans tous les domaines de compétence des SPE, mener des analyses comparatives et formuler des conseils, mais aussi promouvoir les démarches innovantes concernant les modalités de délivrance des services de l'emploi. Grâce à la création du réseau, il sera possible de comparer l'ensemble des SPE de façon exhaustive, sur la base de données concrètes et des résultats et en mettant l'accent sur leurs performances, afin de recenser les meilleures pratiques dans les domaines des services des SPE. Ces résultats devraient permettre de mieux définir et offrir des services d'emploi dans le contexte de leurs responsabilités spécifiques. Les initiatives du réseau devraient améliorer l'efficacité des SPE et permettre une utilisation plus efficace des ressources publiques. Le réseau devrait également coopérer avec d'autres prestataires de services de l'emploi.
- (10) Dans le cadre de son programme de travail annuel, le réseau devrait définir les modalités techniques des activités d'évaluation comparative et d'apprentissages mutuels des SPE, et notamment la méthodologie à employer en matière d'apprentissage comparatif sur la base des indicateurs d'évaluation comparative énoncés à l'annexe de la présente décision, visant à évaluer la performance des SPE, les variables contextuelles, les obligations en matière de communication de données et les instruments d'apprentissage du programme coordonné d'apprentissages mutuels. Les domaines d'évaluation comparative devraient être définis dans la présente décision. Les États membres demeurent compétents pour décider s'ils souhaitent s'engager, sur une base volontaire, dans des exercices d'apprentissage comparatif dans d'autres domaines.
- (11) Il convient de déléguer à la Commission le pouvoir d'adopter des actes conformément à l'article 290 du traité en ce qui concerne la modification de l'annexe sur les indicateurs d'évaluation comparative. Il importe

⁽¹⁾ JO C 120 du 26.4.2013, p. 1.

particulièrement que la Commission procède aux consultations appropriées durant son travail préparatoire, y compris au niveau des experts, notamment des experts des SPE. Il convient que, lorsqu'elle prépare et élabore des actes délégués, la Commission veille à ce que les documents pertinents soient transmis simultanément, en temps utile et de façon appropriée, au Parlement européen et au Conseil.

- (12) En raison de la diversité des modèles de SPE, de leurs missions et des formes que prennent les services qu'ils offrent, il appartient aux États membres de nommer, parmi les hauts responsables de leurs SPE, un membre titulaire et un membre suppléant au conseil d'administration du réseau (ci-après dénommé «conseil d'administration»). Le cas échéant, le membre titulaire ou le suppléant devrait représenter audit conseil d'administration les autres SPE de son État membre. Lorsqu'un État membre ne peut, pour des raisons constitutionnelles, nommer un seul SPE, il y a lieu de déterminer les SPE compétents en maintenant leur nombre au minimum et sans modifier la règle selon laquelle chaque État membre dispose d'une seule voix au conseil d'administration. Les membres du conseil d'administration devraient faire tous les efforts nécessaires pour que les avis et expériences des autorités locales et régionales soient intégrés dans les activités du réseau, et pour tenir informées ces autorités locales et régionales de ces activités. Les membres du conseil d'administration devraient être habilités à prendre des décisions au nom de leur SPE. Afin que tous les SPE participent au réseau, les activités devraient être ouvertes à la participation des SPE de tous les niveaux.
- (13) Afin que le travail commun des SPE soit bien en phase avec la réalité du marché de l'emploi, il conviendrait que le réseau dispose des chiffres les plus récents du chômage au niveau NUTS 3.
- (14) Le réseau devrait s'appuyer sur l'expérience du groupe d'experts consultatif informel du réseau européen des directeurs des SPE que la Commission soutient depuis 1997, et dont il devrait prendre la place; les opinions de ce groupe ont été prises en compte pour la présente décision. Les principaux domaines d'action identifiés par ce groupe d'experts consultatif dans son document sur la stratégie des SPE à l'horizon 2020 devraient contribuer à la modernisation et au renforcement des SPE.
- (15) Les membres du réseau devraient s'entraider et se soutenir mutuellement dans la modernisation de leurs structures organisationnelles et de l'offre de leurs services, grâce à un renforcement de la coopération, notamment à travers des transferts de connaissances, des visites d'étude et des échanges de personnel.
- (16) Le réseau et ses initiatives seront financés par le volet PROGRESS/Emploi du programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale («EaSI») créé par le règlement (UE) n° 1296/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽¹⁾, dans les limites des crédits fixés par le Parlement européen et le Conseil.
- (17) En ce qui concerne les projets développés par le réseau ou identifiés dans le cadre des activités d'apprentissages mutuels, puis concrétisés dans les différents SPE, les États membres devraient pouvoir bénéficier d'un financement du Fonds social européen (FSE), du Fonds européen de développement régional (FEDER) et du programme-cadre de l'Union pour la recherche et l'innovation «Horizon 2020» (2014-2020) établi par le règlement (UE) n° 1291/2013 du Parlement européen et du Conseil ⁽²⁾.
- (18) Le réseau devrait veiller à compléter, sans les remplacer ni faire double emploi avec elles, les actions prises dans le cadre de la stratégie européenne pour l'emploi au sens du titre IX du traité, et notamment celles du comité de l'emploi et de ses outils tels que le cadre d'évaluation conjointe, ainsi que le programme d'apprentissage mutuel. En outre, en vue de permettre des effets de synergie, la Commission devrait s'assurer que le secrétariat du réseau coopère étroitement avec celui du comité de l'emploi.
- (19) La présente directive respecte les droits fondamentaux et observe les principes reconnus par la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après dénommée «charte»). En particulier, la présente décision vise à assurer le plein respect du droit d'accéder à un service gratuit de placement et à promouvoir l'application de l'article 29 de la charte,

⁽¹⁾ Règlement (UE) n° 1296/2013 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2013 établissant un programme de l'Union européenne pour l'emploi et l'innovation sociale (EaSI) et modifiant la décision n° 283/2010/UE instituant un instrument européen de micro-financement Progress en faveur de l'emploi et de l'inclusion sociale (JO L 347 du 20.12.2013, p. 238).

⁽²⁾ Règlement (UE) n° 1291/2013 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2013 portant établissement du programme-cadre pour la recherche et l'innovation «Horizon 2020» (2014-2020) et abrogeant la décision n° 1982/2006/CE (JO L 347 du 20.12.2013, p. 104).

ONT ADOPTÉ LA PRÉSENTE DÉCISION:

Article premier

Création du réseau

Un réseau à l'échelle de l'Union des services publics de l'emploi (SPE) (ci-après dénommé «réseau») est créé pour la période allant du 17 juin 2014 au 31 décembre 2020. Le réseau mène les initiatives énoncées à l'article 4.

Le réseau est composé:

- a) des SPE nommés par les États membres;
- b) de la Commission.

Le comité de l'emploi dispose d'un statut d'observateur.

Les États membres qui disposent de SPE régionaux et locaux autonomes veillent à leur garantir une représentation adéquate dans les initiatives spécifiques du réseau.

Article 2

Définition d'apprentissage comparatif

Aux fins de la présente décision et des activités du réseau, on entend par «apprentissage comparatif», le processus de mise en relation systématique et intégrée de l'évaluation comparative et des apprentissages mutuels, qui consiste à recenser les bonnes performances à l'aide de systèmes comparatifs fondés sur des indicateurs, notamment la collecte, la validation, la consolidation et l'évaluation de données, selon une méthodologie appropriée, et à utiliser les résultats pour mettre en place des apprentissages mutuels concrets et fondés sur des données concrètes et des résultats, y compris des modèles de bonnes pratiques ou de meilleures pratiques.

Article 3

Objectifs

La présente décision vise à encourager la coopération entre États membres dans le domaine de l'emploi, par l'intermédiaire du réseau, dans les secteurs relevant de la compétence des SPE, dans le but de contribuer à «Europe 2020» et à la mise en œuvre des politiques de l'Union en la matière, et ainsi de soutenir:

- a) les catégories sociales les plus vulnérables à fort taux de chômage, notamment les travailleurs âgés et les jeunes sans emploi et ne suivant ni enseignement ni formation (ci-après dénommés «NEET»);
- b) le travail décent et durable;
- c) une amélioration du fonctionnement des marchés du travail dans l'Union;
- d) le recensement des pénuries de compétences et la communication d'informations sur leur ampleur et les domaines concernés, ainsi qu'une meilleure adéquation entre les compétences des demandeurs d'emploi et les besoins des employeurs;
- e) une meilleure intégration des marchés du travail;
- f) une mobilité géographique et professionnelle volontaire dans des conditions équitables afin de répondre aux besoins particuliers du marché du travail;
- g) l'intégration des personnes exclues du marché du travail dans le cadre de la lutte contre l'exclusion sociale;
- h) l'évaluation et l'appréciation des initiatives actives du marché du travail et leur mise en œuvre effective et efficace.

Article 4

Initiatives du réseau

1. Dans les domaines relevant de la compétence des SPE, le réseau mène, notamment, les initiatives suivantes:
 - a) élaborer et mettre en œuvre à l'échelle de l'Union un apprentissage comparatif entre les SPE fondé sur des données concrètes et des résultats visant à comparer, selon une méthodologie appropriée, la réalisation de leurs activités dans les domaines suivants:
 - i) la contribution à la réduction du chômage pour tous les groupes d'âge et pour les groupes vulnérables;
 - ii) la contribution à la réduction de la durée du chômage et de l'inactivité, afin de lutter contre le chômage de longue durée et le chômage structurel ainsi que l'exclusion sociale;

- iii) le pourvoi des postes vacants (y compris par la mobilité professionnelle volontaire);
- iv) la satisfaction des clients concernant les services des SPE;
- b) organiser l'entraide, sous forme d'activités entre pairs ou en groupe, par la coopération et l'échange d'informations, d'expériences et de personnel entre les membres du réseau, y compris l'aide à la mise en œuvre des recommandations par pays formulées par le Conseil ayant trait aux SPE, sur demande de l'État membre ou du SPE concerné;
- c) contribuer à la modernisation et au renforcement des SPE dans des domaines clés, conformément aux objectifs d'Europe 2020 dans le domaine de l'emploi et en matière sociale;
- d) établir des rapports, soit à la demande du Parlement européen, du Conseil ou de la Commission, soit de sa propre initiative;
- e) contribuer à la mise en œuvre des initiatives pertinentes dans ce domaine;
- f) adopter et mettre en œuvre son programme de travail annuel, qui précise ses méthodes de travail, les résultats à atteindre et les modalités de la mise en œuvre de l'apprentissage comparatif;
- g) promouvoir et partager les meilleures pratiques relatives au recensement des NEET et à la mise en œuvre d'initiatives destinées à permettre aux jeunes concernés d'acquérir les compétences nécessaires à leur recrutement et au maintien dans leur emploi.

En ce qui concerne l'initiative énoncée au point a) du premier alinéa, l'évaluation comparative utilise les indicateurs énoncés à l'annexe. En outre, le réseau participe activement à la concrétisation de ces activités par la mise en commun des données, des connaissances et des pratiques. Les États membres demeurent compétents pour décider s'ils souhaitent s'engager, sur une base volontaire, dans des exercices d'apprentissage comparatif complémentaires couvrant d'autres domaines que ceux énoncés aux points a) i) à iv).

2. Le réseau met en place un dispositif de compte rendu d'informations concernant les initiatives énumérées au paragraphe 1. En application de ce dispositif, les membres du réseau adressent chaque année un rapport au conseil d'administration.

Article 5

Coopération

Le réseau engage une coopération avec les acteurs du marché du travail concernés, y compris avec les autres prestataires de services de l'emploi et, le cas échéant, avec les partenaires sociaux, des organisations représentant des chômeurs ou des groupes vulnérables, des ONG travaillant dans le domaine de l'emploi, des autorités régionales et locales, le réseau européen pour le développement de politiques d'orientation tout au long de la vie et les services privés de l'emploi, en les faisant participer aux activités et réunions du réseau susceptibles de les intéresser et en échangeant avec eux des informations et des données.

Article 6

Fonctionnement du réseau

1. Le réseau est dirigé par un conseil d'administration. Chaque État membre y nomme un membre titulaire et un suppléant, qu'il désigne parmi les hauts responsables de ses SPE. La Commission y nomme également un membre titulaire et un suppléant. Les suppléants du conseil d'administration remplacent leurs membres titulaires chaque fois que cela est nécessaire.

Le comité de l'emploi nomme, parmi ses membres et conformément à son règlement intérieur, un représentant ayant le statut d'observateur au sein du conseil d'administration, sauf s'il se réunit en une session restreinte. Le conseil d'administration peut se réunir en session restreinte, à laquelle participe un membre par État membre et un membre pour la Commission sauf pour les points de l'ordre du jour relatifs au programme de travail annuel. Le règlement intérieur du conseil d'administration précise les modalités du recours aux sessions restreintes.

2. Le conseil d'administration nomme un président et deux vice-présidents parmi ses membres désignés par les États membres. Le président représente le réseau. Un vice-président le remplace chaque fois que cela est nécessaire.

3. Le conseil d'administration adopte à l'unanimité son règlement intérieur. Ce règlement intérieur comprend notamment les modalités de prise de décision du conseil d'administration, ainsi que le mode de nomination et la durée du mandat de son président et de ses vice-présidents.

4. Le conseil d'administration adopte à la majorité:
 - a) le programme de travail annuel du réseau, y compris la création de groupes de travail et le régime linguistique des réunions du réseau;
 - b) le cadre technique pour la réalisation des activités d'évaluation comparative et d'apprentissages mutuels, dans le cadre du programme de travail annuel du réseau, y compris la méthodologie à employer en matière d'apprentissage comparatif sur la base des indicateurs d'évaluation comparative définis dans l'annexe de la présente décision et visant à comparer la performance des SPE, les variables contextuelles, les obligations en matière de production de données et les instruments d'apprentissage du programme coordonné d'apprentissages mutuels;
 - c) le rapport annuel du réseau. Ce rapport est transmis au Parlement européen et au Conseil et il est publié.
5. Le conseil d'administration est assisté par un secrétariat assuré par la Commission et constitué au sein de celle-ci. Le secrétariat, en coopération avec le président et les vice-présidents, prépare les sessions du conseil d'administration et établit le programme de travail annuel du réseau et son rapport annuel. Le secrétariat coopère étroitement avec le secrétariat du comité de l'emploi.

Article 7

Financement de la présente mesure d'encouragement

Le montant global des ressources affectées à la mise en œuvre de la présente décision est déterminé dans le cadre du volet PROGRESS/Emploi de l'EaSI, dont les crédits annuels sont autorisés par le Parlement européen et le Conseil dans les limites du cadre financier.

Article 8

Modification de l'annexe relative aux indicateurs d'évaluation comparative

La Commission est habilitée à adopter des actes délégués en conformité avec l'article 9 pour modifier l'annexe énonçant les indicateurs d'évaluation comparative.

Article 9

Exercice de la délégation

1. Le pouvoir d'adopter des actes délégués conféré à la Commission est soumis aux conditions fixées au présent article.
2. Le pouvoir d'adopter des actes délégués visé à l'article 8 est conféré à la Commission à compter du 17 juin 2014 jusqu'au 31 décembre 2020.
3. La délégation de pouvoir visée à l'article 8 peut être révoquée à tout moment par le Parlement européen ou le Conseil. La décision de révocation met fin à la délégation de pouvoir qui y est précisée. La révocation prend effet le jour suivant celui de la publication de ladite décision au *Journal officiel de l'Union européenne* ou à une date ultérieure qui est précisée dans ladite décision. Elle ne porte pas atteinte à la validité des actes délégués déjà en vigueur.
4. Aussitôt qu'elle adopte un acte délégué, la Commission le notifie au Parlement européen et au Conseil simultanément.
5. Un acte délégué adopté en vertu de l'article 8 n'entre en vigueur que si le Parlement européen ou le Conseil n'a pas exprimé d'objections dans un délai de deux mois à compter de la notification de cet acte au Parlement européen et au Conseil ou si, avant l'expiration de ce délai, le Parlement européen et le Conseil ont tous deux informé la Commission de leur intention de ne pas exprimer d'objections. Ce délai est prolongé de deux mois à l'initiative du Parlement européen ou du Conseil.

Article 10

Réexamen

Au plus tard le 18 juin 2017, la Commission soumet au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions un rapport sur la mise en œuvre de la présente décision. Ce rapport évalue en particulier dans quelle mesure le réseau a contribué à la réalisation des objectifs énoncés à l'article 3 et s'il a accompli ses missions. Il analyse également la manière dont l'évaluation comparative dans les domaines visés à l'article 4, paragraphe 1, points a) i) à iv), a été élaborée et mise en œuvre par le réseau.

*Article 11***Entrée en vigueur**

La présente décision entre en vigueur le vingtième jour suivant celui de sa publication au *Journal officiel de l'Union européenne*.

*Article 12***Destinataires**

Les États membres sont destinataires de la présente décision.

Fait à Bruxelles, le 15 mai 2014.

Par le Parlement européen

Le président

M. SCHULZ

Par le Conseil

Le président

D. KOURKOULAS

ANNEXE

INDICATEURS D'ÉVALUATION COMPARATIVE

- A. Indicateurs quantitatifs pour les domaines figurant à l'article 4, paragraphe 1, points a) i) à iv):
- 1) contribution à la réduction du chômage pour tous les groupes d'âge et pour les groupes vulnérables:
 - a) passage du chômage à l'emploi par groupe d'âge, par sexe et par niveau de qualification, exprimé en proportion du nombre de chômeurs enregistrés;
 - b) nombre de personnes sortant des registres du chômage des SPE, exprimé en proportion du nombre de chômeurs enregistrés;
 - 2) contribution à la réduction de la durée du chômage et de l'inactivité, afin de lutter contre le chômage de longue durée et le chômage structurel ainsi que l'exclusion sociale:
 - a) passages à l'emploi après par exemple, 6 et 12 mois de chômage, par groupe d'âge, par sexe et par niveau de qualification, exprimé en proportion de tous les passages à l'emploi figurant sur les registres des SPE;
 - b) inscriptions sur le registre des SPE des personnes auparavant inactives, exprimées en proportion de toutes les inscriptions sur le registre des SPE par groupe d'âge et par sexe;
 - 3) pourvoi des postes vacants (y compris par la mobilité professionnelle volontaire):
 - a) postes vacants pourvus;
 - b) réponses à l'enquête sur les forces de travail d'Eurostat concernant l'aide apportée par les SPE pour trouver le travail actuel du répondant;
 - 4) satisfaction des clients des services des SPE:
 - a) satisfaction globale des demandeurs d'emploi;
 - b) satisfaction globale des employeurs.
- B. Domaines d'évaluation comparative par une appréciation qualitative interne et externe des facilitateurs de performance pour les domaines figurant à l'article 4, paragraphe 1, points a) i) à iv):
- 1) gestion stratégique de la performance;
 - 2) conception de processus opérationnels, tels que l'orientation/la définition de profils efficaces de demandeurs d'emploi et l'utilisation adaptée des instruments de la politique active du marché du travail;
 - 3) activation durable et gestion des transitions;
 - 4) relations avec les employeurs;
 - 5) conception et mise en œuvre des services des SPE fondés sur des données concrètes et des résultats;
 - 6) gestion efficace des partenariats avec les parties prenantes;
 - 7) allocation des ressources des SPE.
-