

**ETUDE DE SATISFACTION AUPRES
DES DEMANDEURS D'EMPLOI
NEUCHÂTELOIS**

CONFERENCE DE PRESSE

2 juin 2008, 14h00

Contact : Sylvain Babey

En collaboration avec l'Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi et
l'Office cantonal de la statistique du canton de Neuchâtel



1 Introduction

A l'occasion des 10 ans des ORP du canton de Neuchâtel, et dans le souci de garantir une qualité de prestations optimale, le service de l'emploi a souhaité obtenir une image de la satisfaction des demandeurs d'emploi neuchâtelois concernant les différents aspects de leur parcours au sein des ORP. Pour ce faire, un questionnaire de satisfaction a été envoyé à plus de 900 demandeurs d'emplois; 452 questionnaires sont venus en retour (49.6%).

2 Résultats de l'étude

2.1 La composante «séance d'information»

Après s'être inscrits dans leur commune de domicile, les demandeurs d'emploi sont convoqués à une séance d'information à l'ORP. Leurs droits et obligations leur sont présentés à cette occasion. La séance dure environ trois heures et est dispensée par des conseillers en personnel. Nous avons souhaité connaître l'avis des demandeurs d'emploi sur quatre axes de la séance d'information : la clarté des informations, la qualité de l'animation, l'ambiance de la séance et le contenu de la documentation remise lors de cette séance.

Le concept global des séances d'information semble porter ses fruits puisque les informations transmises sont accueillies et comprises par près de 90% des demandeurs d'emploi, ceci indépendamment du sexe, de la nationalité, de l'âge et du lieu de l'ORP. De même, l'animation est jugée positivement ainsi que le contenu de la documentation remise lors de la séance d'information.

2.2 La composante «accueil à la réception»

A la fin de chaque mois, les demandeurs d'emploi doivent apporter à la réception de l'ORP la «preuve de leurs recherches d'emploi», en échange de laquelle ils se voient remettre un document intitulé «indication de la personne assurée (IPA)». Cette pratique occasionne une charge de travail importante pour le personnel de réception ainsi qu'un certain temps d'attente pour les demandeurs d'emploi. Nous avons souhaité savoir si la qualité de l'accueil à la réception était perçue de la même manière durant ces périodes IPA que durant les périodes dites normales.

La qualité de l'accueil au sein des réceptions des ORP est jugée bonne, voire, excellente par une large majorité des demandeurs d'emploi neuchâtelois, ceci autant pour l'accueil en général que durant les périodes de remise IPA. Les critères de sexe, âge et nationalité ne semblent pas jouer de rôle sur l'accueil à la réception.

2.3 La composante «conseiller en personnel»

La composante «conseiller en personnel» regroupe les variables telles que l'accueil par le conseiller en personnel, la clarté du rôle du conseiller et de l'ORP, la satisfaction des attentes des demandeurs d'emploi en regard des prestations de l'ORP, le soutien de la part du conseiller en personnel ou encore l'efficacité perçue dans les recherches d'emploi. Ces différents éléments concernent principalement les aspects humains liés aux conseillers en personnel mais englobent également le panel de prestations des ORP et le cadre légal fixé par l'assurance-chômage. Sachant que la relation avec le conseiller en personnel joue un rôle important, nous avons souhaité évaluer le degré de satisfaction des demandeurs d'emploi relatif à ces différents éléments afin d'en tirer une tendance générale.

Globalement, les demandeurs d'emploi se sentent bien accueillis lors du premier entretien et, par la suite, relativement bien soutenus et aidés par leur conseiller en personnel, ceci indépendamment du lieu de l'ORP, du sexe, de la nationalité ou encore du degré de formation.

Après la séance d'information et le premier entretien de conseil, les rôles de l'ORP et du conseiller en personnel paraissent clairs pour près de 90% des personnes interrogées.

Pour terminer, les prestations des ORP semblent satisfaire aux attentes personnelles des demandeurs d'emploi. De même, deux personnes sur trois se disent satisfaites de l'aide de leur conseiller en personnel concernant l'amélioration de leur efficacité dans les recherches d'emploi.

2.4 Proposition d'emplois, de cours et de programmes d'emploi temporaire

40% des personnes interrogées se sont vues proposer un emploi par l'ORP. De même, elles sont près d'une personne sur deux à avoir pu bénéficier d'un ou plusieurs cours de perfectionnement professionnel. Concernant les programmes d'emploi temporaire, une personne sur quatre s'en est vue proposer un.

2.5 Sanctions

Les sanctions prononcées dans le cadre de l'assurance-chômage consistent en la suppression d'un certain nombre d'indemnités journalières, ce qui équivaut à une diminution du montant perçu par le demandeur d'emploi. Elles ne sont pas toujours le fait de décisions prises directement par l'ORP. D'autres instances peuvent également prononcer des sanctions, telles que les caisses de chômage et la direction juridique du service de l'emploi. Il est vraisemblable que les personnes interrogées aient considéré la sanction d'une manière globale.

Le phénomène de sanction semble toucher environ un demandeur d'emploi sur six. En termes d'impact relationnel, l'étude a révélé que pour trois de ces personnes sur quatre, cette sanction n'a eu aucun ou peu d'impact négatif sur la relation avec le conseiller en personnel.

2.6 Connaissance de l'ORP, image et évolution de cette image

Nous avons souhaité connaître la proportion de personnes ayant déjà entendu parler de l'ORP avant d'être inscrite au chômage et connaître leur avis concernant son image ou sa réputation. Ensuite, et compte tenu de leur vécu au sein de l'ORP, nous avons souhaité savoir de quelle manière cette image a évolué.

Globalement, près de trois personnes sur quatre avaient déjà entendu parler de l'ORP avant d'être inscrites au chômage. Pour plus de la moitié d'entre elles, l'image ou la réputation pouvait être considérée comme bonne, voire excellente.

En termes d'évolution de cette image, plus de 80% des personnes interrogées estiment que cette image s'est plutôt, voire tout à fait améliorée.

3 Conclusions

Le taux élevé des questionnaires retournés dans le cadre de cette étude (49.6%) nous a démontré l'intérêt des demandeurs d'emploi à nous soutenir dans notre souci de garantir un service public de qualité pour toute personne inscrite auprès d'un ORP. Sur plusieurs points, les résultats de l'étude ont mis en évidence l'égalité de traitement pratiquée au sein des ORP.

La composante «conseiller en personnel» joue, au regard de l'indice de satisfaction globale, un rôle important. Les critères de l'accueil du conseiller en personnel lors du premier entretien, la clarté des rôles de l'ORP et du conseiller en personnel, la satisfaction des attentes personnelles par rapport aux prestations des ORP et le soutien et l'aide apportés par le conseiller sont jugés positivement par les demandeurs d'emploi.

Ces bons résultats attestent de la qualité du travail fourni par les collaborateurs et de leurs disponibilités.

Cette étude nous a également permis d'évaluer plus précisément les attentes des demandeurs d'emploi quant à leur conseiller en personnel et de l'ORP plus globalement. Ces attentes doivent se traduire par des actions concrètes, telles que des mesures utiles à leur réinsertion professionnelle ou des propositions d'emploi pour percevoir une quelconque amélioration de l'efficacité dans leurs recherches d'emploi.

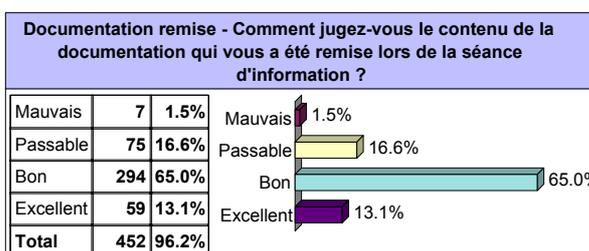
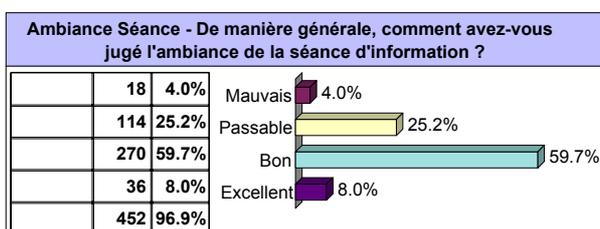
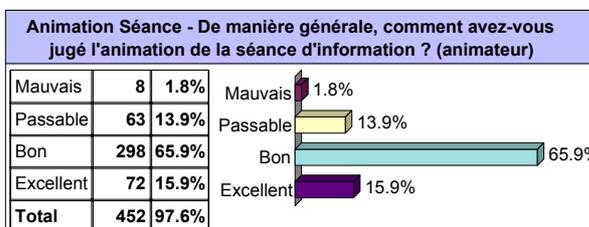
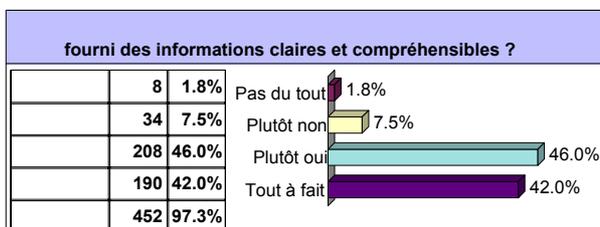
Les résultats de cette étude nous permettent de relever le bon degré de satisfaction des demandeurs d'emploi relatif aux différentes étapes de leur parcours au sein des ORP. Elle nous permet d'identifier, non seulement les points sur lesquels nous pourrions nous améliorer, mais également les points qui satisfont d'ores et déjà les demandeurs d'emploi de notre canton. De plus, cette étude permet de mettre en avant les difficultés d'image auxquelles les ORP sont confrontés et la qualité du travail fourni par les collaboratrices et collaborateurs afin d'offrir un service efficace aux demandeurs d'emploi neuchâtelois.

C'est dans une optique d'amélioration continue des prestations publiques et dans la poursuite de la professionnalisation du conseil et du placement des demandeurs d'emploi que nous parviendrons à rendre l'étape «chômage» comme un tremplin pour rebondir vers un projet professionnel durable.

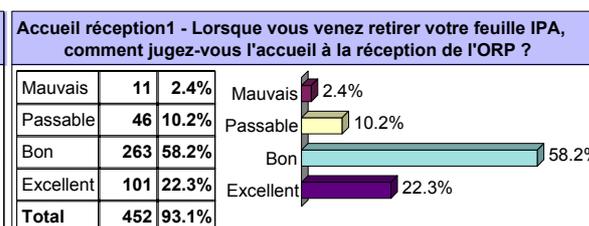
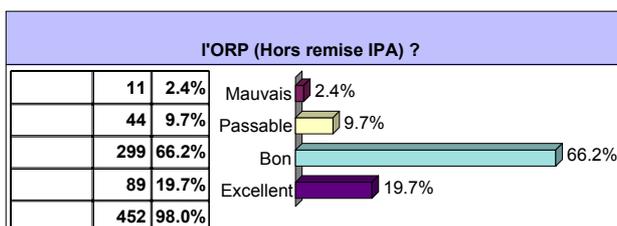
4 Chiffres et graphiques

Commentaire : les graphiques et tableaux ci-dessous ne présentent pas les non réponses, c'est pourquoi les totaux ne correspondent pas au 100%.

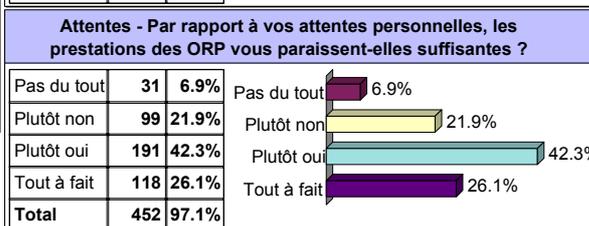
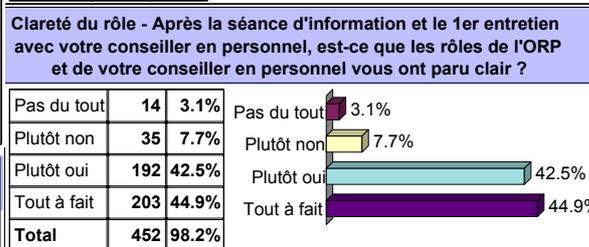
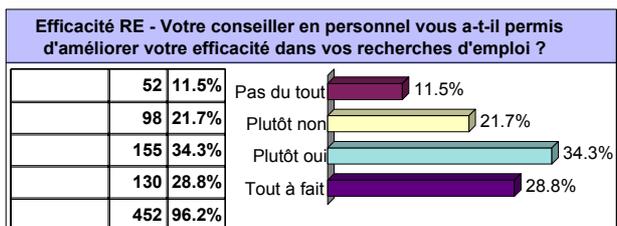
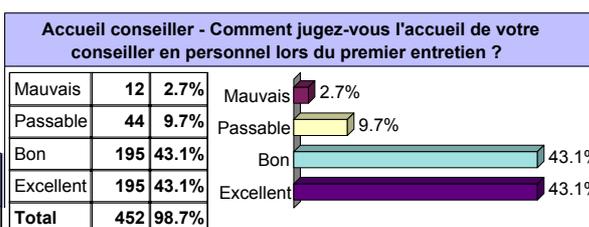
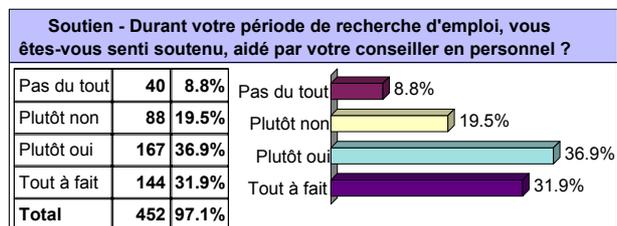
La composante séance d'information



La composante accueil à la réception



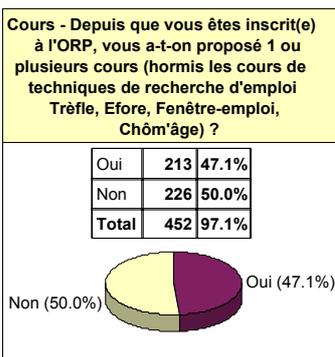
La composante conseiller en personnel



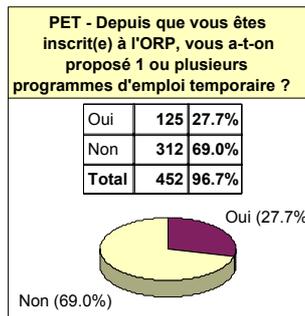
Proposition d'emplois



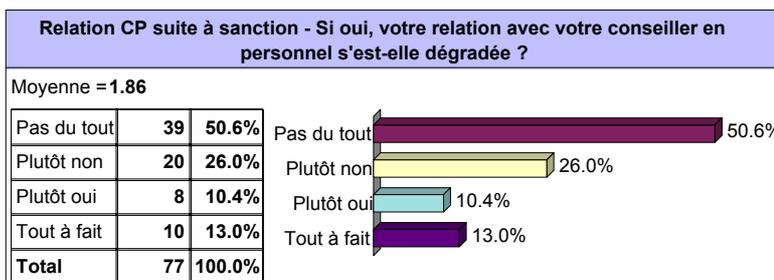
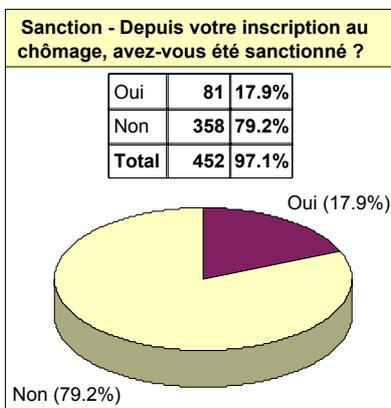
Proposition de cours



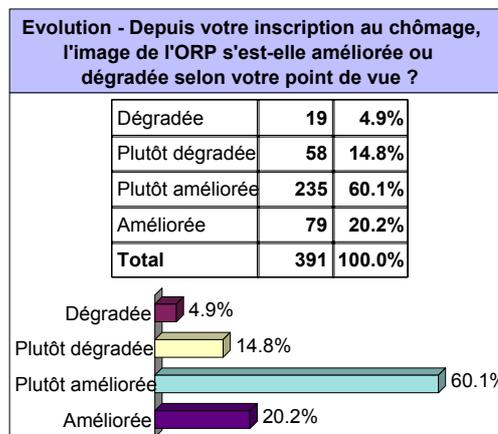
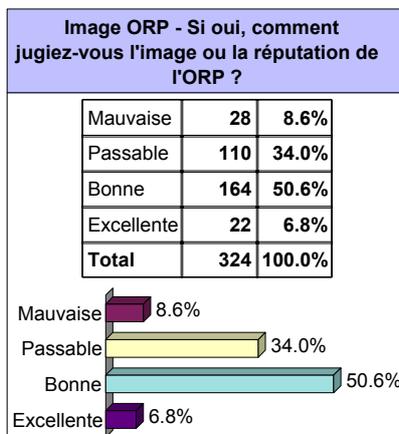
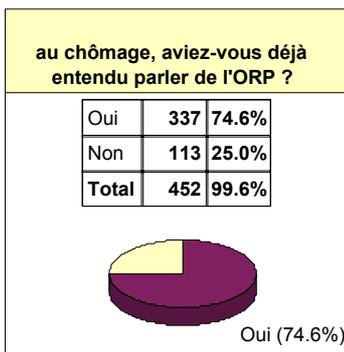
Proposition de programmes d'emploi temporaire



Sanction



Connaissance de l'ORP, image et évolution de cette image



Critères socio-démographiques

