

EN BREF – EN BREF – EN BREF – EN BREF – EN BREF

## Les demandeurs d'emploi neuchâtelois satisfaits des ORP

La chancellerie d'Etat communique :

A l'occasion des 10 ans des Offices régionaux de placement (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. Un questionnaire de satisfaction a ainsi été envoyé à plus de 900 demandeurs d'emplois et 452 d'entre eux ont été retournés au Service de l'emploi.

Le taux élevé des questionnaires retournés dans le cadre de cette étude (49,6%) a démontré l'intérêt des demandeurs d'emploi à soutenir les ORP dans leur démarche pour garantir un service public de qualité. A plusieurs reprises, les résultats de l'étude ont mis en évidence l'égalité de traitement pratiquée au sein des ORP.

Le Département de l'économie se réjouit du haut degré de satisfaction générale des demandeurs d'emploi mis en évidence par l'étude, car la confiance de la personne dans l'appui qu'elle reçoit aux démarches qu'elle mène contribue de manière importante au succès de la recherche d'emploi.

### **Evaluer les attentes des demandeurs d'emploi**

Cette étude a également permis d'évaluer plus précisément les attentes des demandeurs d'emploi quant à leur conseiller en personnel et de l'ORP. Ces attentes doivent se traduire par des actions concrètes, telles que des mesures utiles à leur réinsertion professionnelle.

Les résultats permettent aussi de relever le bon degré de satisfaction des demandeurs d'emploi relatif aux différentes étapes de leur parcours au sein des ORP. Ils permettent d'identifier, non seulement les points sur lesquels l'ORP peut s'améliorer, mais également les points qui satisfont d'ores et déjà les demandeurs d'emploi du Canton de Neuchâtel. De plus, cette étude relève les difficultés d'image auxquelles les ORP sont confrontés et met en avant 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 l'ORP parviendra à rendre l'étape «chômage» semblable à un tremplin pour rebondir vers un projet professionnel durable.

Neuchâtel, le 2 juin 2008