



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'État à l'économie SECO**  
Direction du travail  
Marché du travail et assurance-chômage

# **Enquête 2017 sur les prestations des offices régionaux de placement (ORP) auprès des employeurs et des agences de placement privées**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'État à l'économie SECO**  
Direction du travail  
Marché du travail et assurance-chômage

L'enquête sur les prestations des offices régionaux de placement ORP auprès des employeurs et des agences de placement privées s'inscrit dans le cadre de l'accord axé sur les résultats conclu entre le Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR et les gouvernements cantonaux sur la mise en œuvre de la loi sur l'assurance-chômage et de la loi sur le service de l'emploi et la location de services.

L'objectif de cette enquête est d'évaluer la notoriété des ORP, de mesurer la satisfaction à l'égard des prestations de services des ORP et de mettre en évidence un potentiel d'amélioration.

À ce sujet, l'institut Link a réalisé, à la demande du Secrétariat d'État à l'économie SECO, une enquête représentative auprès de 4500 entreprises et 230 agences de placement privées entre le mois d'avril et de mai 2017.

Cette enquête est réalisée tous les trois ans auprès des employeurs depuis l'an 2000. Tous les trois ans depuis 2011, une enquête est également menée séparément auprès des agences de placement privées.

Les résultats de l'enquête 2017 figurent dans les graphiques ci-après.

Secrétariat d'État à l'économie

Oliver Schärli  
Chef Marché du travail et assurance-chômage



# SECO: enquête sur les prestations des ORP

20 novembre 2017



## RÉSULTATS: ENTREPRISES



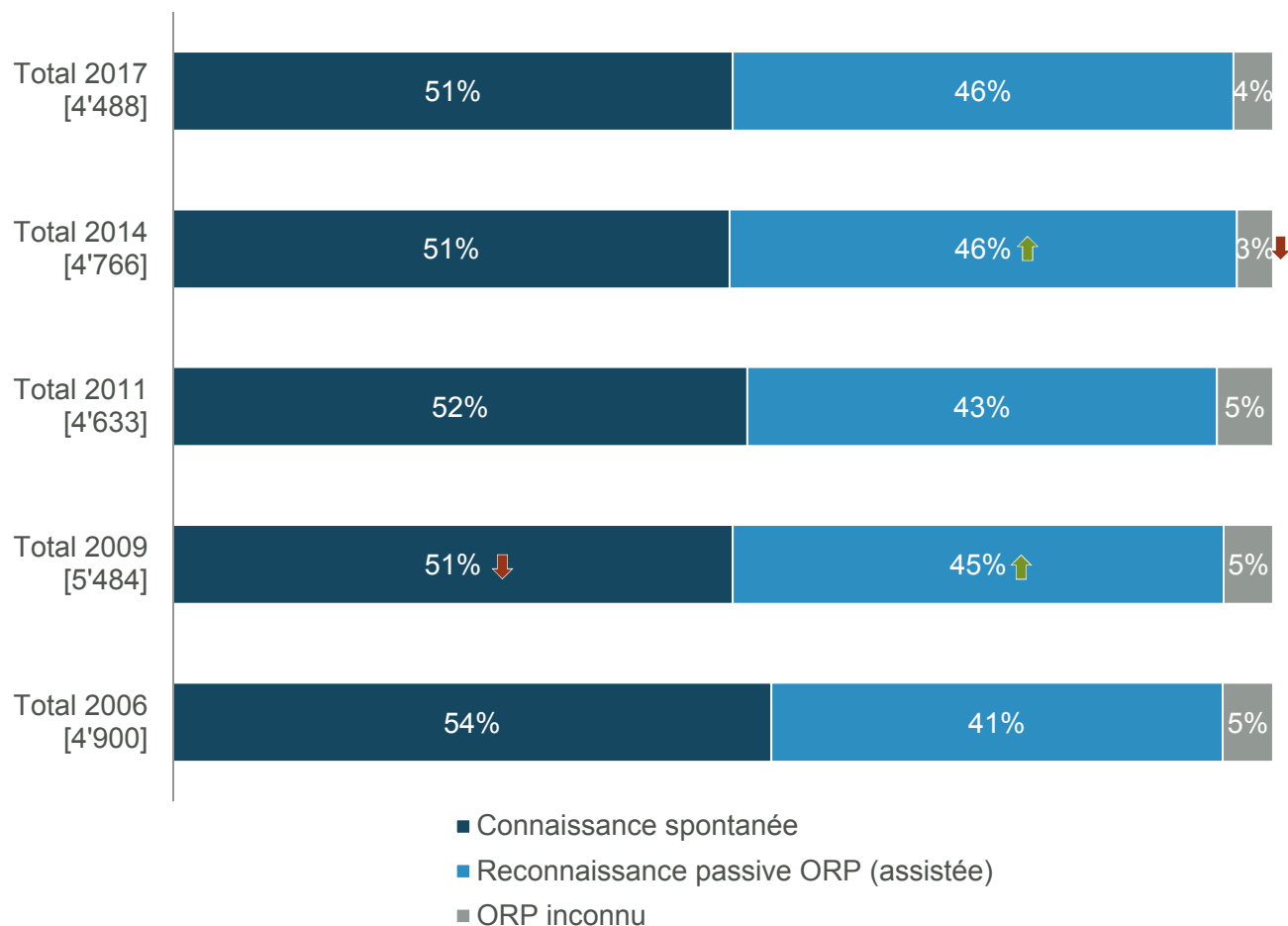
# Méthodologie – Enquête auprès des entreprises



|                                |                                                                                                                                    |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objectif :</b>              | Déterminer la notoriété des ORP<br>Déterminer le degré de satisfaction à l'égard des ORP<br>Déterminer le potentiel d'amélioration |
| <b>Méthode :</b>               | Enquête téléphonique auprès de personnes responsables des ressources humaines                                                      |
| <b>Période de l'enquête :</b>  | du 18 avril au 23 mai 2017                                                                                                         |
| <b>Nombre d'interviews :</b>   | n = 4'488 interviews                                                                                                               |
| <b>Durée de l'interview :</b>  | env. 10 minutes                                                                                                                    |
| <b>Langue de l'interview :</b> | Français, allemand, italien<br>(changement de langue possible)                                                                     |
| <b>Groupe cible :</b>          | Toutes les entreprises en Suisse occupant 4 employés minimum (environ 164'000 entreprises au niveau national).                     |
| <b>Origine des adresses :</b>  | REE (registre des entreprises et des établissements) de l'OFS et PLASTA (comme "adresses boost")                                   |

# Notoriété de l'ORP

La quasi-totalité des entreprises interrogées connaissent le nom ORP de manière spontanée (51 %) ou en assisté (46 %). Cette proportion est restée stable par rapport aux années précédentes.



Q102.00: Connaissez-vous le nom de cette structure?

Q103.00: Il s'agit des Offices régionaux de placement, connus également sous le nom d'ORP ou Agences de l'Office cantonal de l'Emploi - OCE. N'aviez-vous jamais entendu ce nom auparavant?

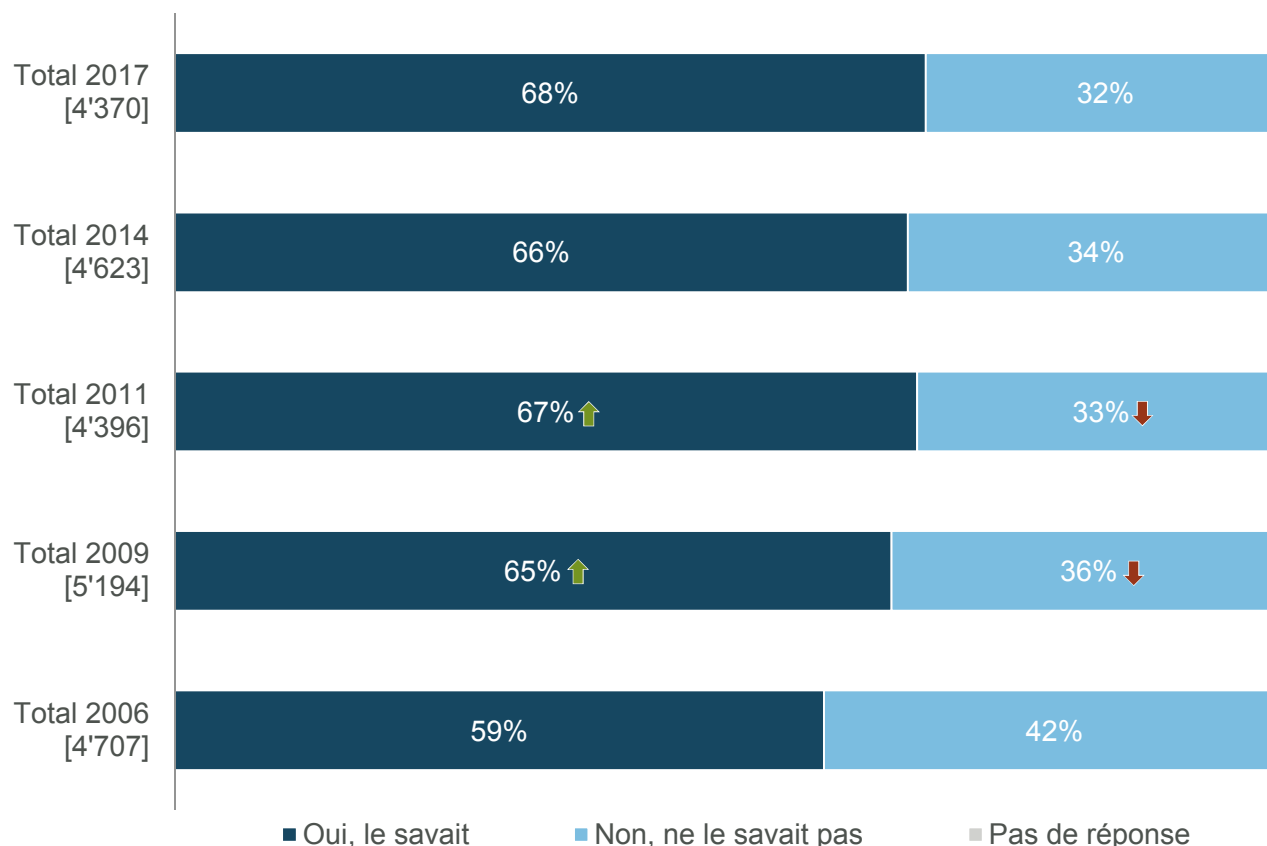
Base: n=[ ] | Filtre: Tous les répondants | Questions fermées

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente



# Notoriété des prestations ORP pour les entreprises

Deux tiers des entreprises interrogées savent que les ORP soutiennent également les entreprises pour recruter du personnel. Cette part est plus élevée dans les grandes entreprises (20+ collaborateurs) et dans celles qui ont déjà eu des contacts avec un ORP.



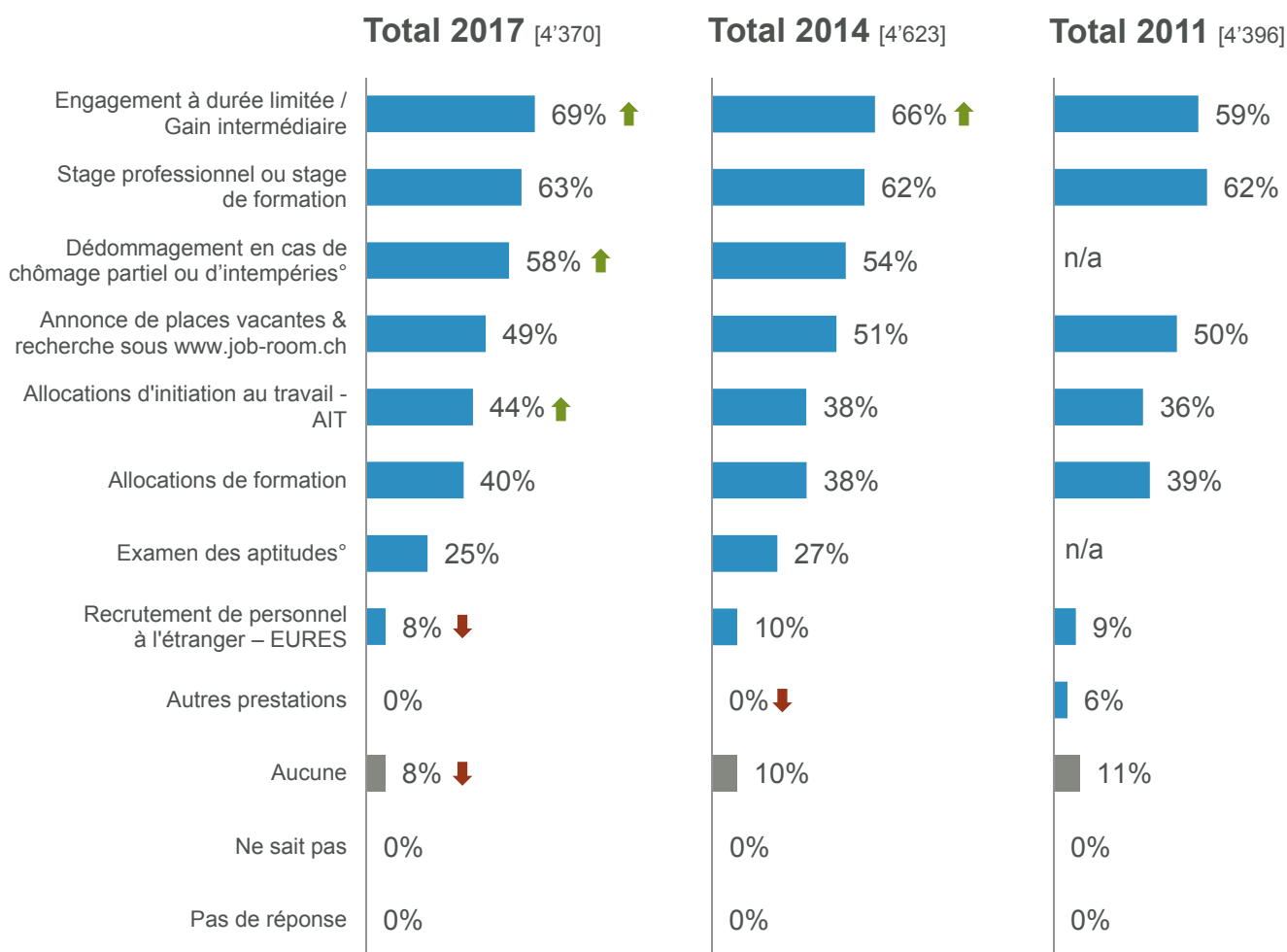
Q104.00: Les ORP ont pour tâche de soutenir les chômeurs dans leurs recherches d'emploi. Saviez-vous qu'ils aident aussi les entreprises à recruter du personnel?

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises connaissant les ORP | Question fermée

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente

# Notoriété des prestations de l'ORP

Le degré de notoriété des prestations de l'ORP se situe globalement au même niveau qu'en 2014. Sont citées plus fréquemment «l'engagement à durée limitée/le gain intermédiaire», «le dédommagement en cas de chômage partiel ou d'intempéries» ainsi que les «allocations d'initiation au travail».



Q206.05: Outre le placement de demandeurs d'emplois et le soutien aux entreprises dans leurs recherches de candidats, l'ORP offre d'autres prestations aux entreprises et aux demandeurs d'emplois. Dans les prestations suivantes, lesquelles connaissez-vous?

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises connaissant les ORP | Question fermée | °Pas demandé en 2011

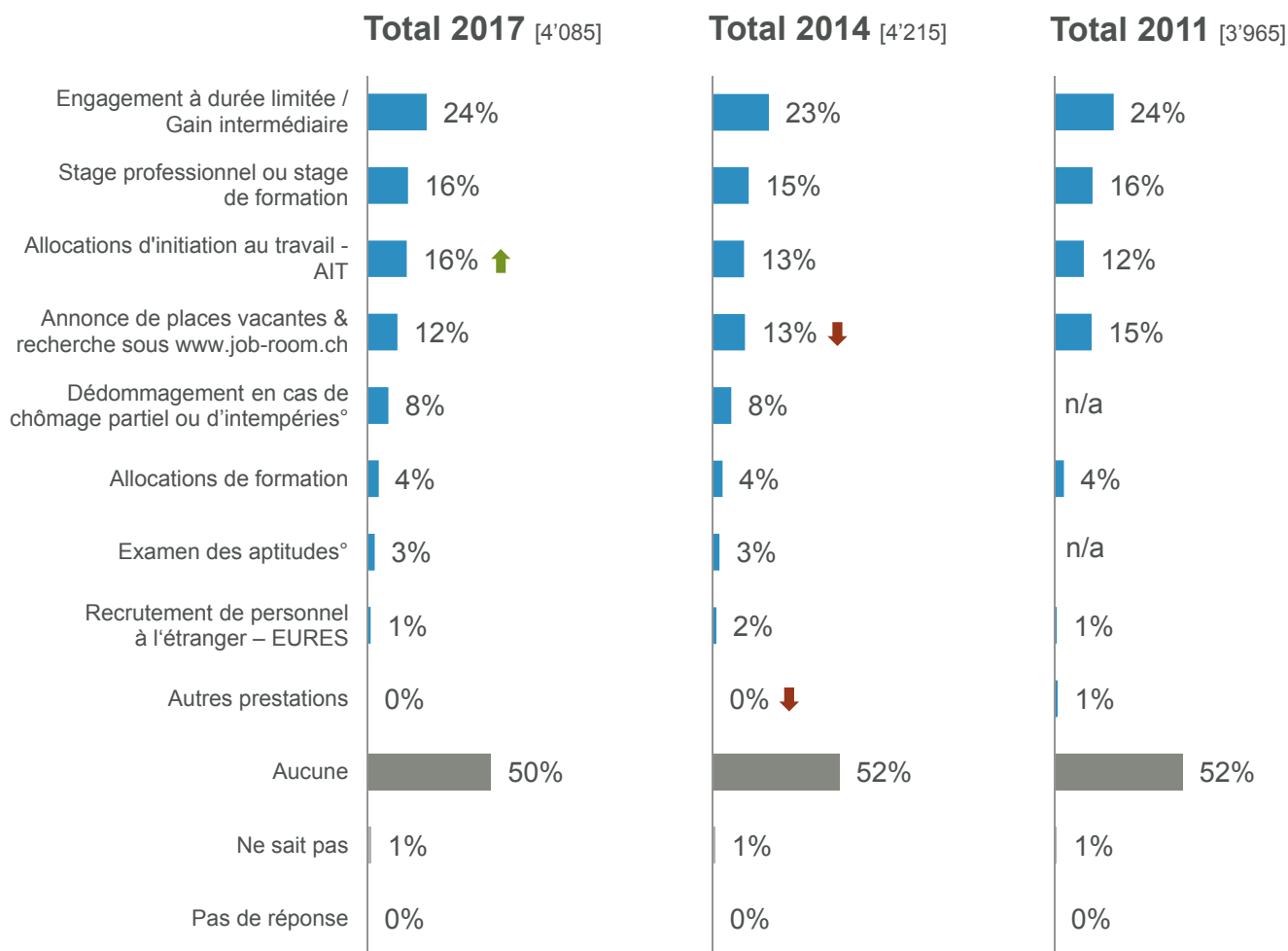
↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente





# Recours aux prestations de l'ORP

Comme en 2014, les entreprises recourent le plus souvent à la prestation «engagement à durée limitée/gain intermédiaire», suivie de «stage professionnel ou stage de formation».



Q206.10: À quelle / auxquelles de ces prestations votre entreprise a-t-elle déjà eu recours ou laquelle / lesquelles a-t-elle rendues possibles à un candidat?

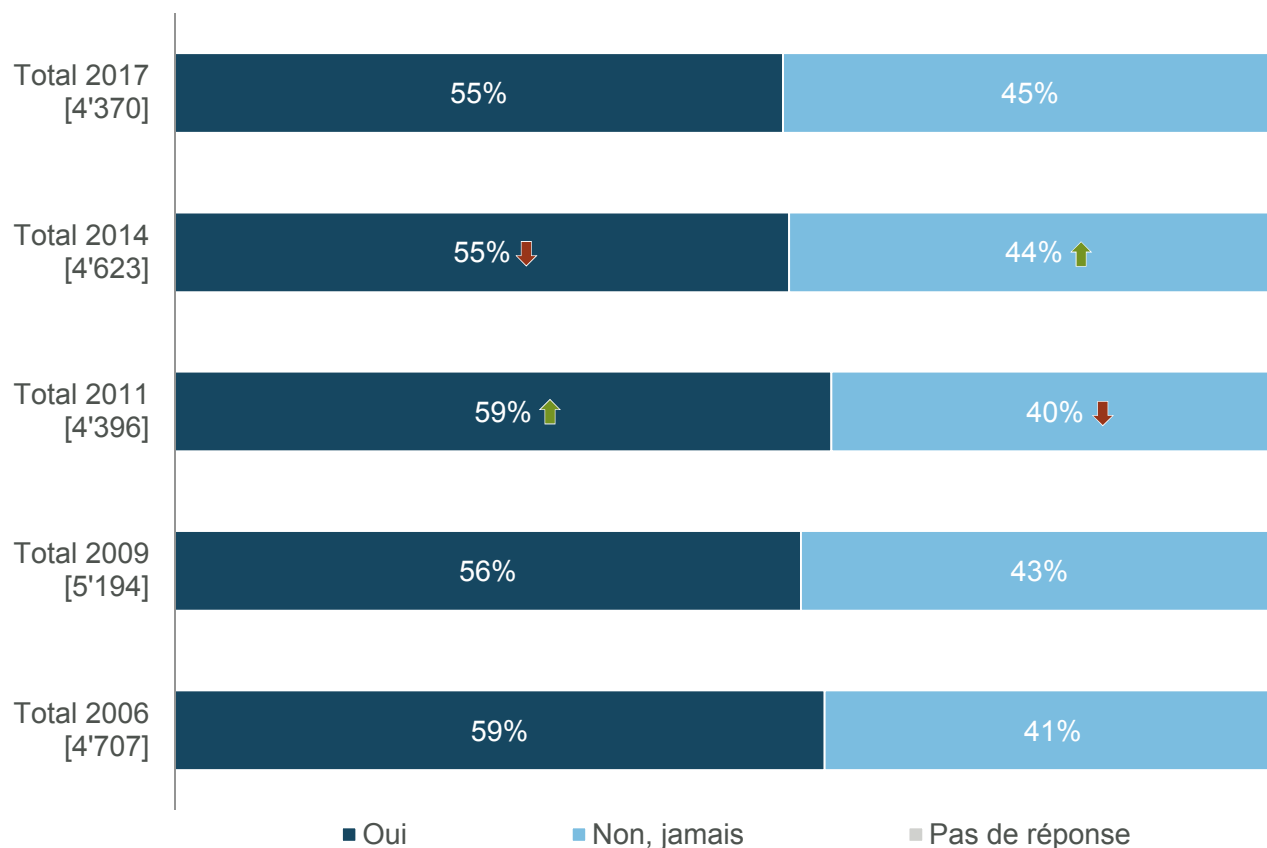
Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises connaissant un ou plusieurs de ces services | Question fermée | °Pas demandé en 2011

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente



# Contact avec l'ORP

Un peu plus de la moitié des entreprises interrogées a déjà eu des contacts avec un ORP (→ clientes ORP), une proportion qui est restée inchangée par rapport à l'année 2014. Les entreprises de taille plus importante (20+ collaborateurs) sont plutôt plus nombreuses à avoir eu un contact avec les ORP que les petites entreprises.



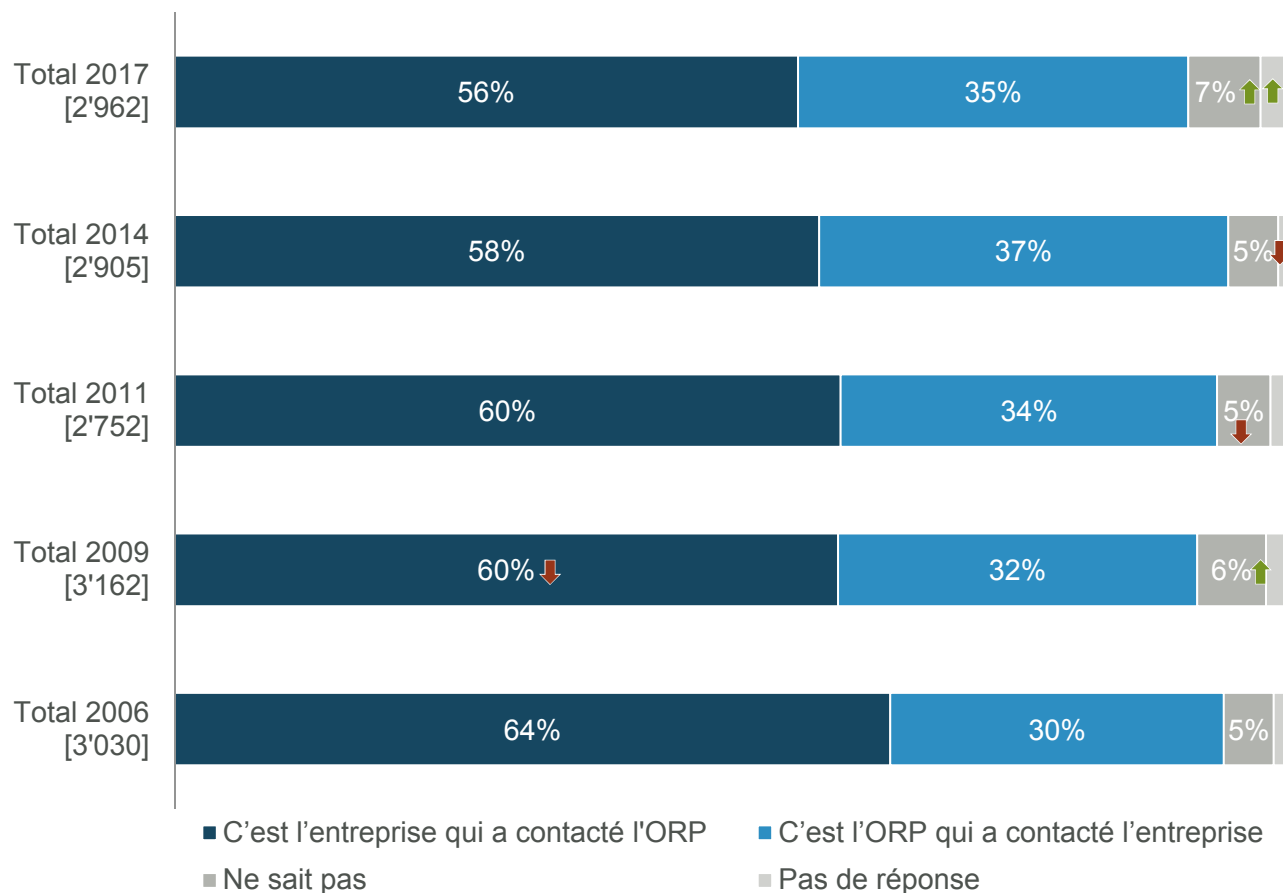
Q106.00: Votre entreprise a-t-elle déjà eu des contacts avec un ORP?

Base: n= ] | Filtre: Entreprises connaissant les ORP | Question fermée

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente

# Prise de contact avec l'ORP

Comme les années précédentes, la prise de contact émane majoritairement des entreprises. La part des entreprises qui ont été contactées par l'ORP demeure relativement stable en comparaison des deux dernières vagues d'enquête.



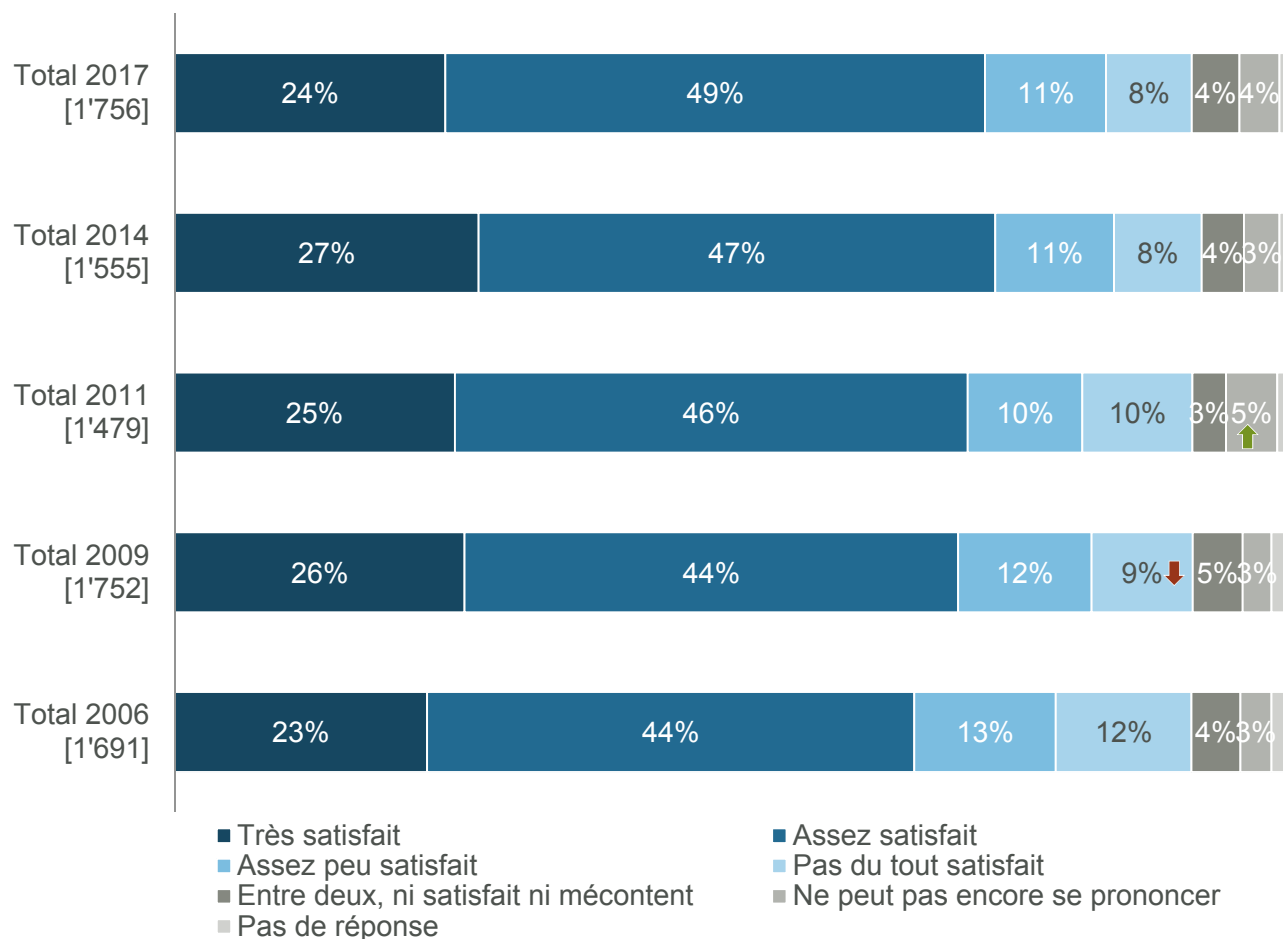
Q109.00: Comment votre entreprise est-elle entrée en contact avec l'ORP? Qui a cherché le contact? Est-ce qu'il s'agit de votre entreprise ou de l'ORP?

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises ayant été en contact avec l'ORP | Question fermée

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente

# Satisfaction avec l'ORP lors de l'annonce d'un poste

Trois quarts des entreprises sont très ou assez satisfaites des prestations fournies par l'ORP à la dernière annonce de poste. Après avoir constamment progressé entre 2006 et 2014, cette proportion s'est à présent stabilisée.



Q120.00: Étiez-vous satisfait de la prestation fournie par l'ORP la dernière fois que vous avez annoncé une place vacante?

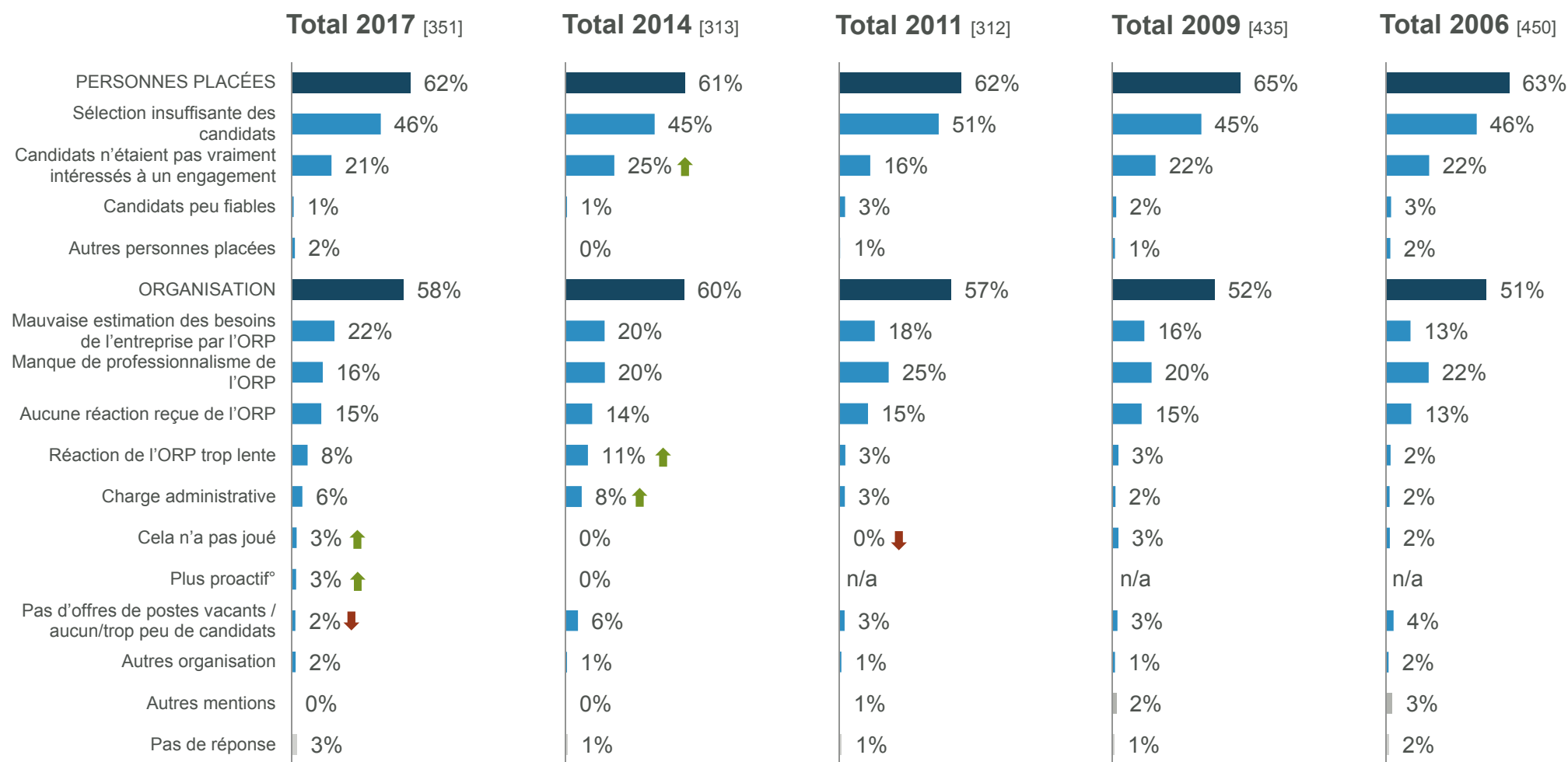
Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises ayant été en contact avec l'ORP pour repourvoir un ou des postes vacants | Question fermée

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente



# Motifs d'insatisfaction liés à l'annonce d'un poste

Les motifs d'insatisfaction se répartissent de manière à peu près équivalente entre les deux thèmes principaux «personnes placées» et «organisation», la sélection insuffisante des candidats ayant été citée le plus fréquemment.



Q121.00: Pour quelle(s) raison(s) principalement?

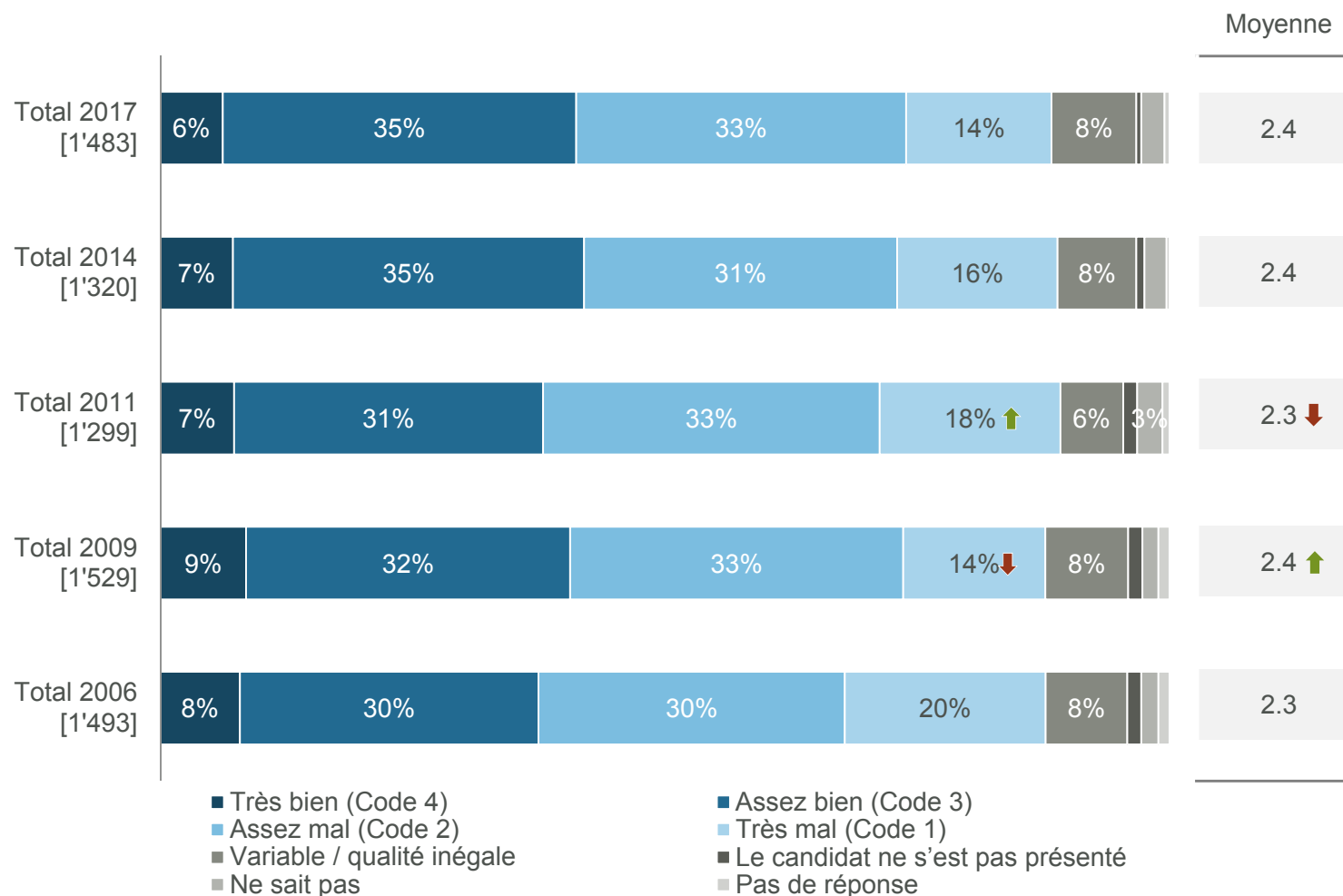
Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises ayant été en contact avec l'ORP pour repourvoir un ou des postes vacants et qui, la dernière fois, n'ont pas été satisfaites des services de l'ORP

Question semi-ouverte | Mentions ≥2.1% | \*Pas de mention en 2011, 2009 et 2006

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente

# Qualité des candidats proposés

Près de la moitié des entreprises qui ont déjà reçu une proposition de candidat de la part des ORP estiment que le candidat correspondait assez mal ou très mal aux exigences du poste.



Q123.00: Par rapport aux exigences du poste, comment jugez-vous la qualité des candidatures proposées par l'ORP? Diriez-vous que les profils des candidats proposés convenaient très bien, assez bien, assez mal ou très mal à vos attentes?

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises auxquelles l'ORP a proposé des candidats | Question à échelle: 1=Très mal à 4=Très bien

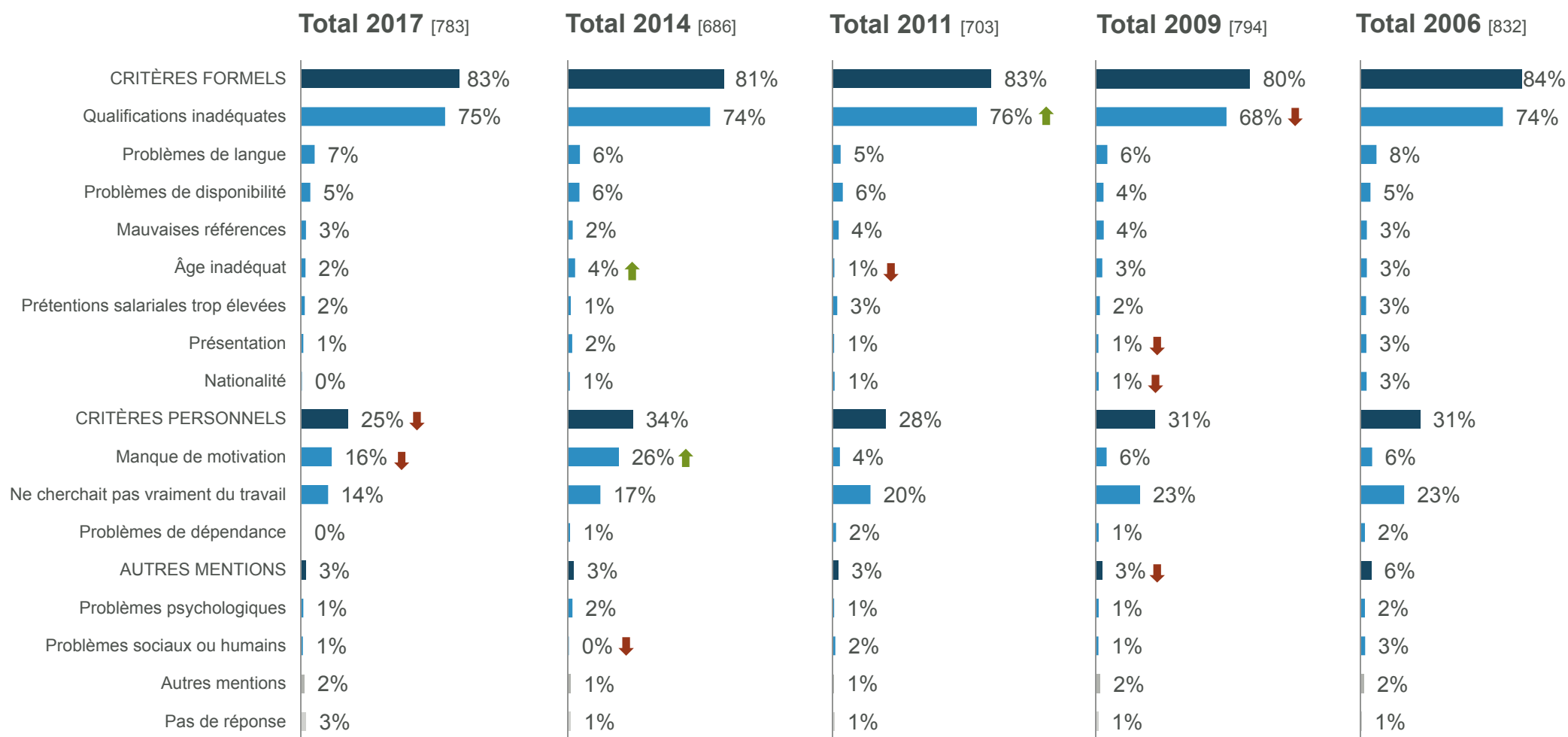
↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente





# Raisons de la mauvaise appréciation des candidats

Les attentes n'ont pas été remplies pour deux raisons principales: les qualifications inadéquates des candidats et leur manque de motivation.



Q124.00: Pour quelles raisons principalement?

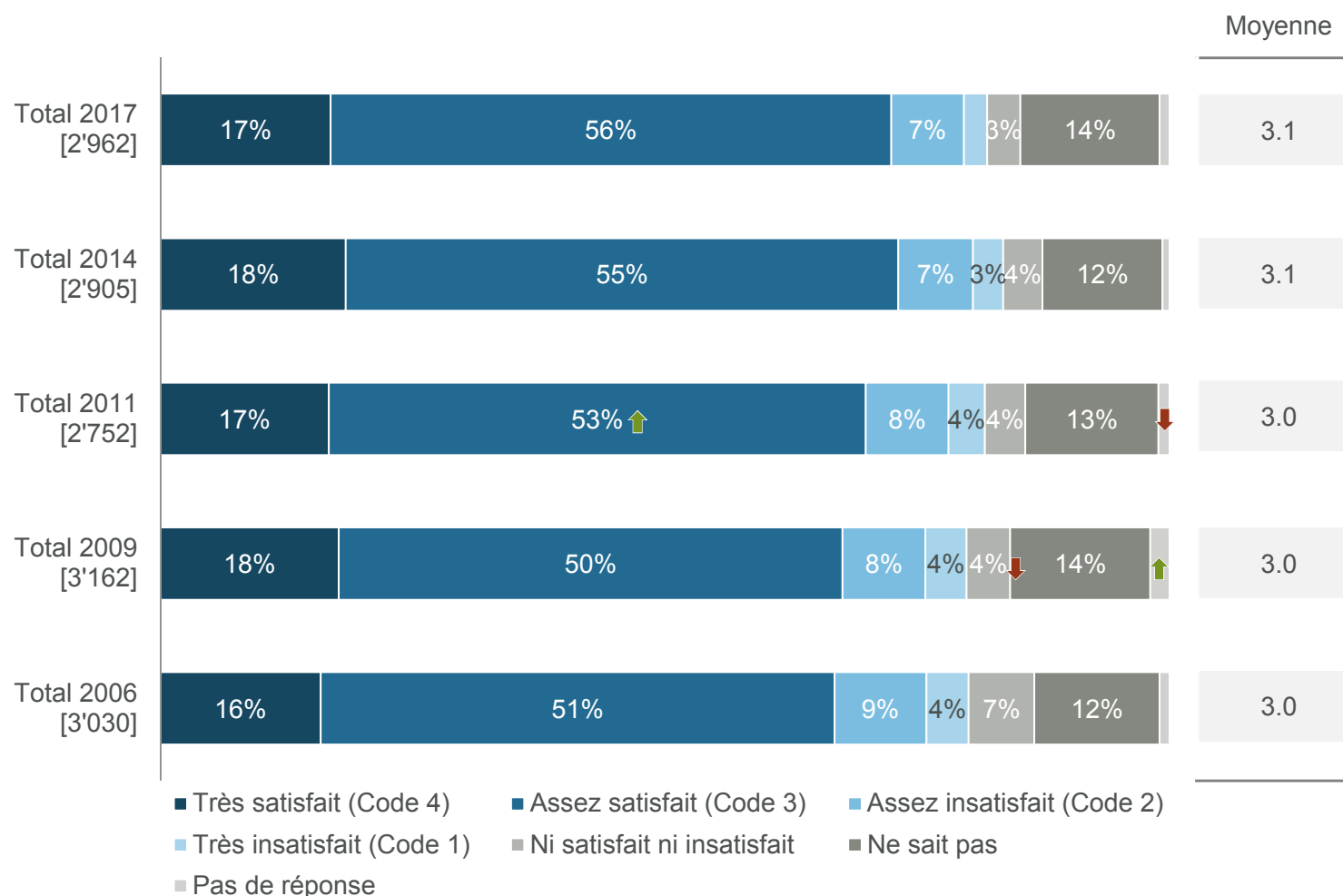
Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises n'ayant pas été satisfaites des candidats proposés par l'ORP | Question semi-ouverte | Mentions ≥2.2%

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente



# Satisfaction à l'égard de l'ORP

Près des trois quarts des clients ORP se déclarent très ou assez satisfaits des prestations des ORP. Le degré de satisfaction était en constante augmentation jusqu'à 2014 et s'est à présent stabilisé à un niveau élevé.



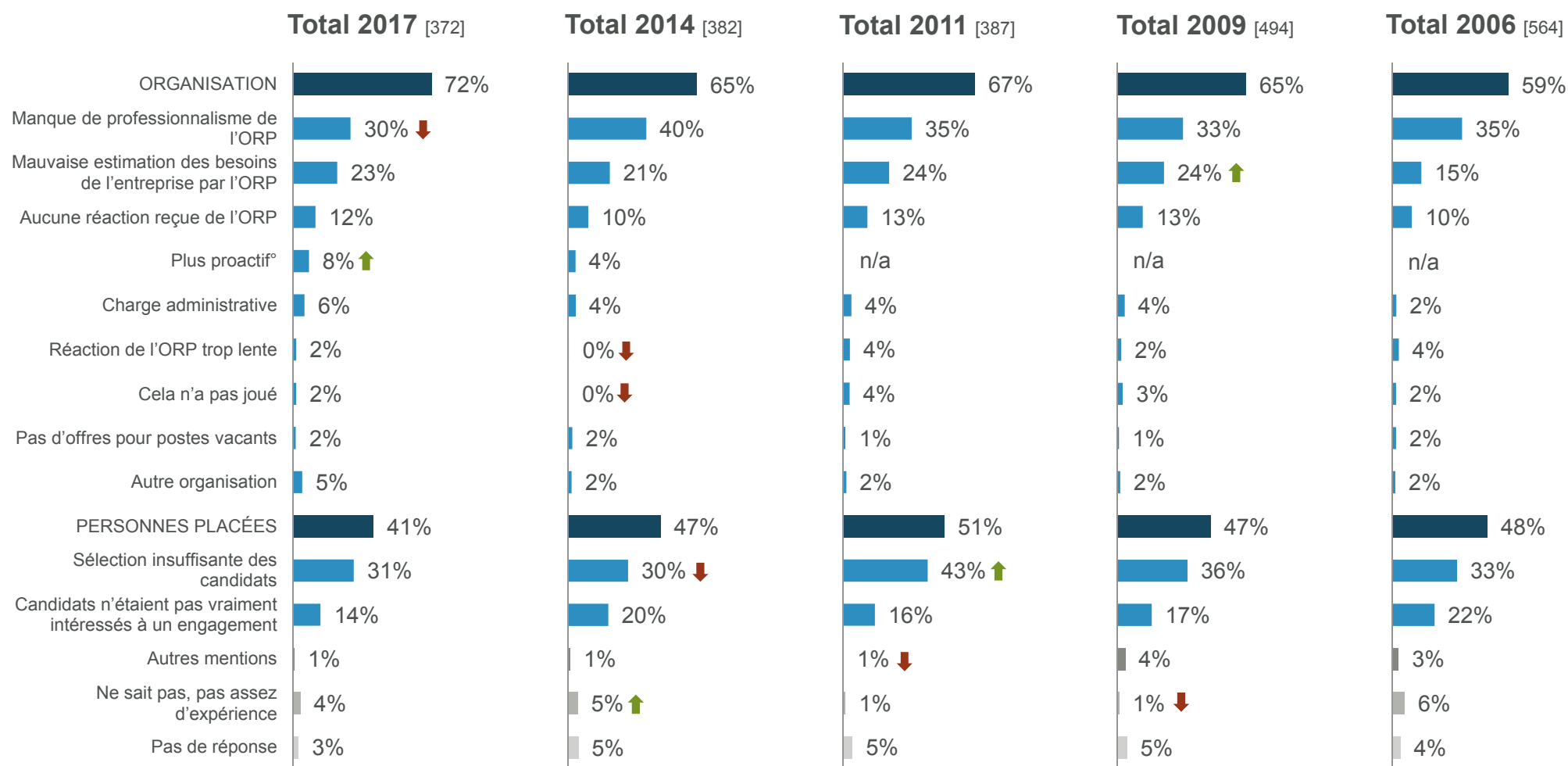
Q352.00: De manière générale, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux services fournis par l'ORP?

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises ayant été en contact avec l'ORP | Question à échelle: 1=Très insatisfait à 4=Très satisfait

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente

# Motifs d'insatisfaction à l'égard de l'ORP

Les principaux motifs d'insatisfaction évoqués à l'égard des prestations de l'ORP sont la sélection insuffisante des candidats et le manque de professionnalisme des ORP.



Q353.00: Pour quelles raisons principalement?

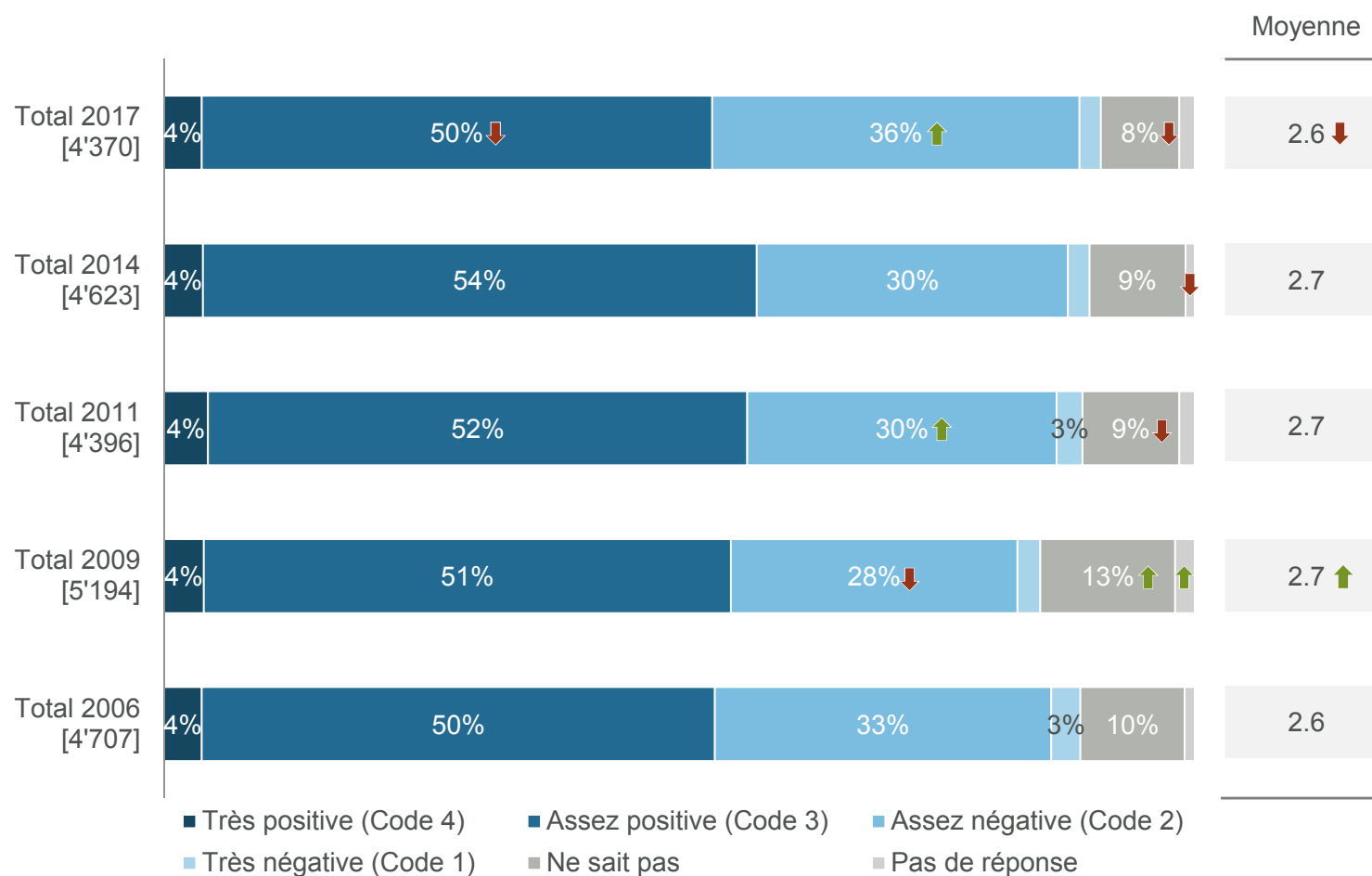
Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises qui ne sont pas satisfaites des services de l'ORP | Question semi-ouverte | Mentions ≥1.8%

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente | °Pas de mention avant 2014



# Image de l'ORP

La moitié des entreprises interrogées juge l'image des ORP plutôt positive. La part de celles qui ont attribué la réponse «assez négative» est significativement plus importante qu'en 2014.



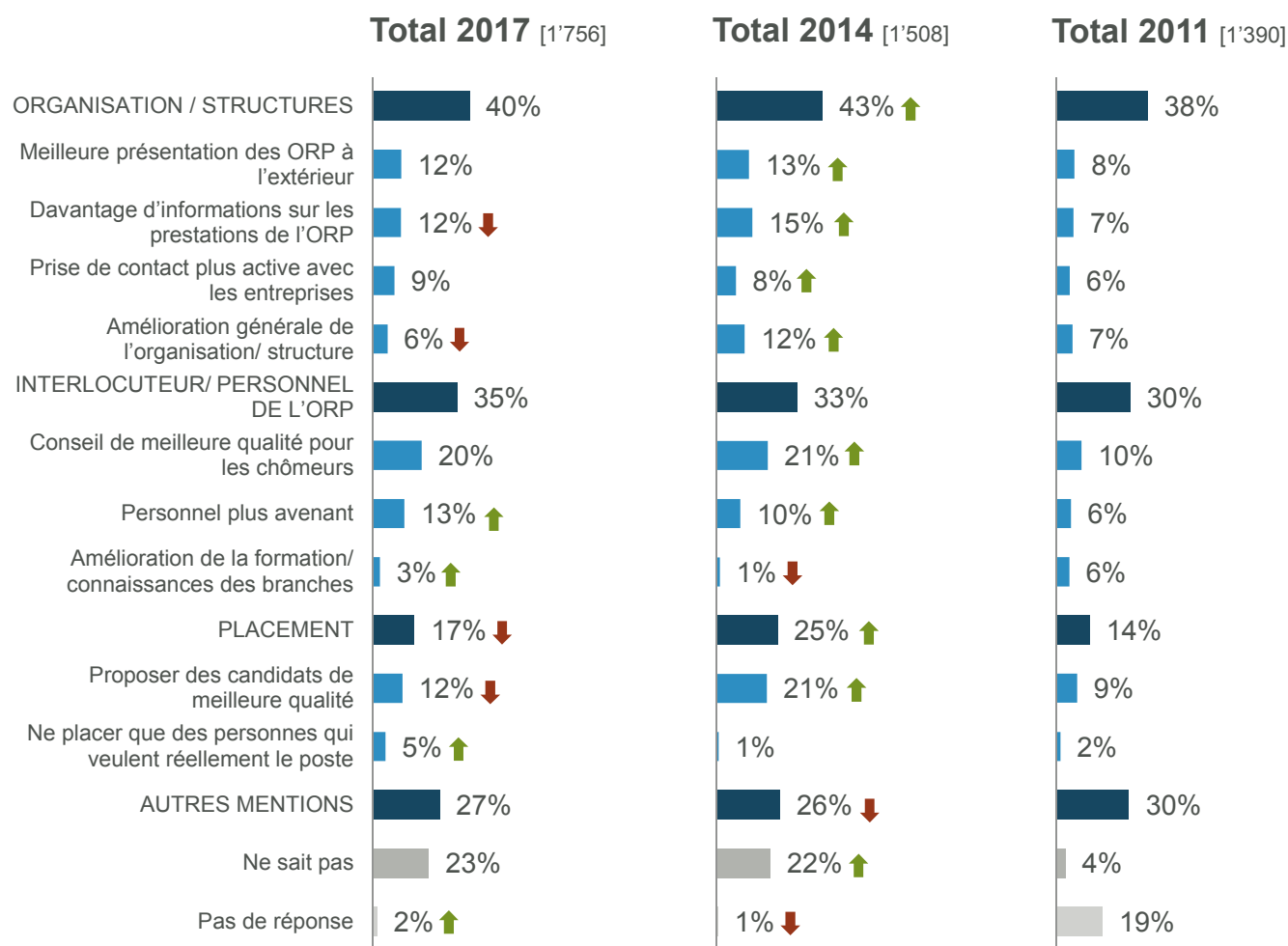
Q380.00: À votre avis, quelle est l'image ou la réputation des ORP auprès du grand public?

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises connaissant les ORP | Question à échelle: 1=Très négative à 4=Très positive

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente

# Mesures pour améliorer l'image de l'ORP

Les mesures les plus citées pour améliorer l'image des ORP portent sur un conseil de meilleure qualité pour les chômeurs, un personnel plus avenant et la proposition de candidats de meilleure qualité.



Q381.00: À votre avis, que devraient faire les ORP pour améliorer leur image / leur réputation auprès du grand public?

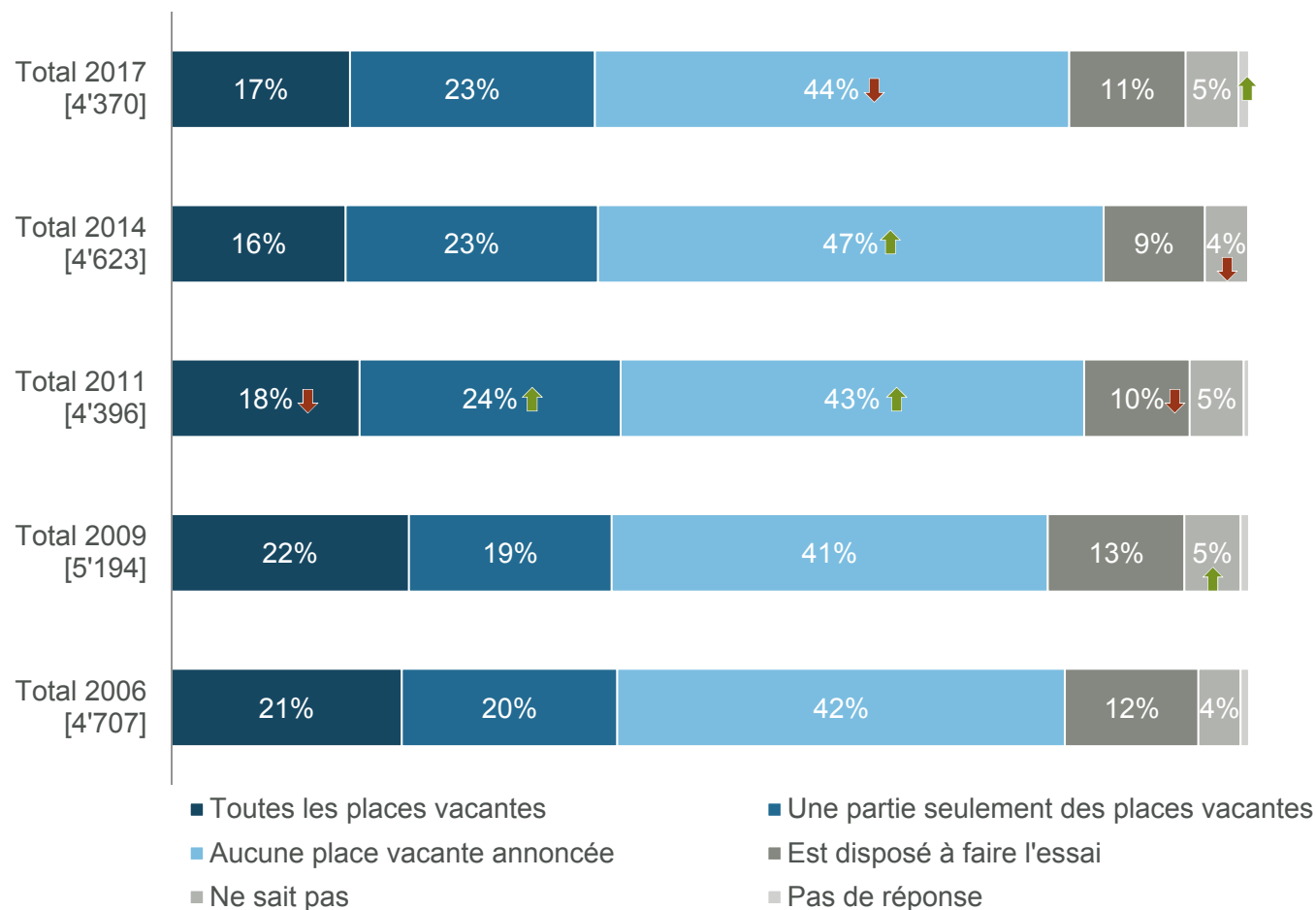
Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises qui pensent que les ORP ont dans le public une image plutôt / très négative | Question semi-ouverte | Mentions ≥3.5%

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente



# Annonce des postes vacants à l'ORP dans le futur

Près de la moitié des entreprises ne comptent pas annoncer leurs postes vacants aux ORP à l'avenir. Cette proportion est significativement plus faible qu'en 2014.



Q310.00: À l'avenir, et pour autant que vous engagiez du personnel, comptez-vous annoncer à l'ORP ...

Base: n=[ ] | Filtre: Entreprises connaissant les ORP | Question fermée

↑ significativement plus élevé que vague précédente; ↓ significativement plus faible que vague précédente





# RÉSULTATS : AGENCES DE PLACEMENT PRIVÉES



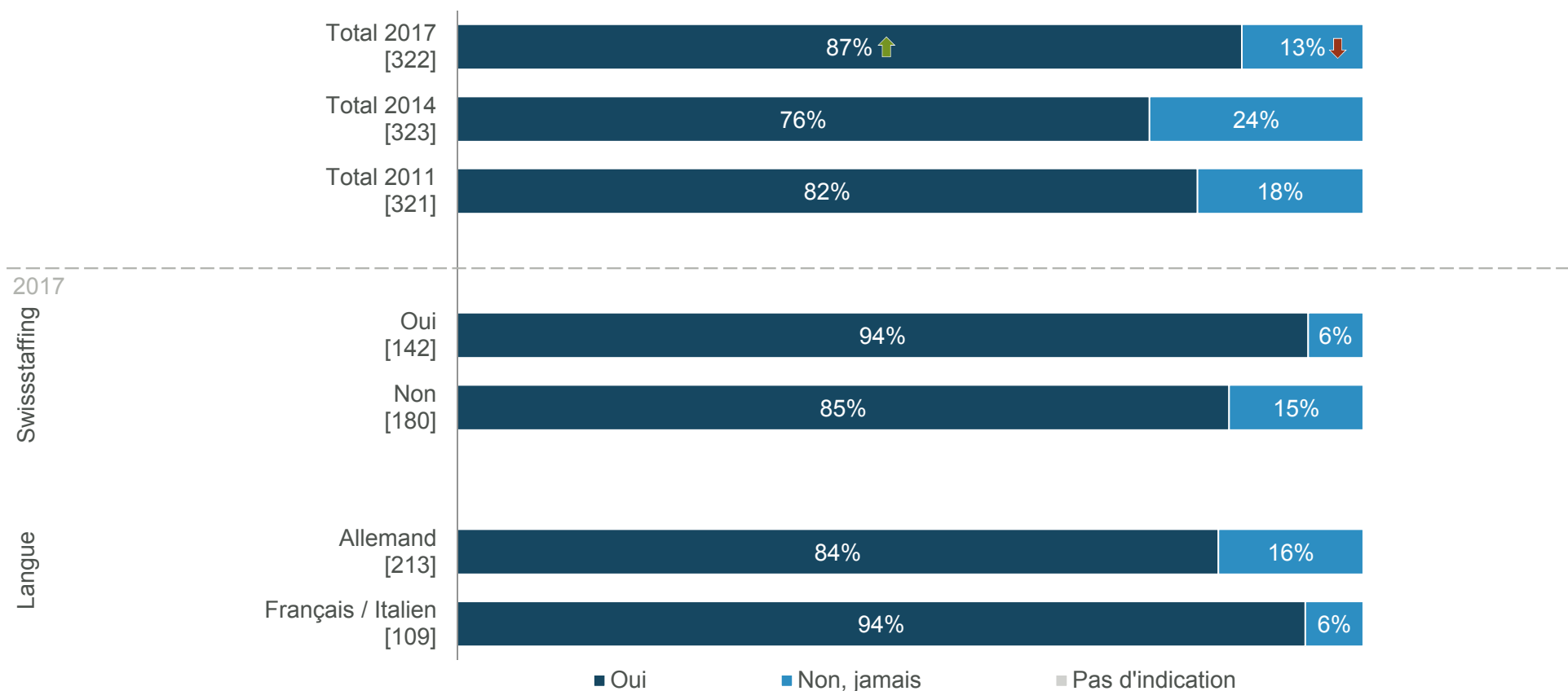
# Méthodologie – Enquête auprès des agences de placement privées



- › **Objectif :** Evaluation de la notoriété / satisfaction à l'égard des ORP  
Utilisation et satisfaction vis-à-vis du «Job-Room avec login»
- › **Méthode :** Enquête téléphonique auprès de personnes responsables du placement de personnel
- › **Période de l'enquête :** du 24 avril au 19 mai 2017
- › **Nombre d'interviews :** n = 322 interviews
- › **Durée de l'interview :** env. 13 minutes
- › **Langue de l'interview :** Français, allemand, italien  
(changement de langue possible)
- › **Groupe cible :** Les entreprises privées de placement et leurs filiales ou succursales inscrites dans le registre des entreprises (REE) et classifiées sous la rubrique NOGA 2008 «Placement et encadrement des forces de travail» (NOGA-Code 78); env. 2'800 entreprises en Suisse).
- › **Origine des adresses :** REE (registre des entreprises et des établissements) de l'OFS

# Contact avec les ORP

Avec 87 %, la part d'agences de placement privées interrogées qui ont eu des contacts avec les ORP en 2017 est nettement plus élevée que celle de 2014 (76 %). Les membres de Swisstaffing et les placeurs francophones et italophones ont été les plus enclins à entretenir un contact avec les ORP en comparaison des autres participants à l'enquête.



F106.00: Avez-vous eu vous-même déjà une fois un contact avec un office régional de placement, ORP ?

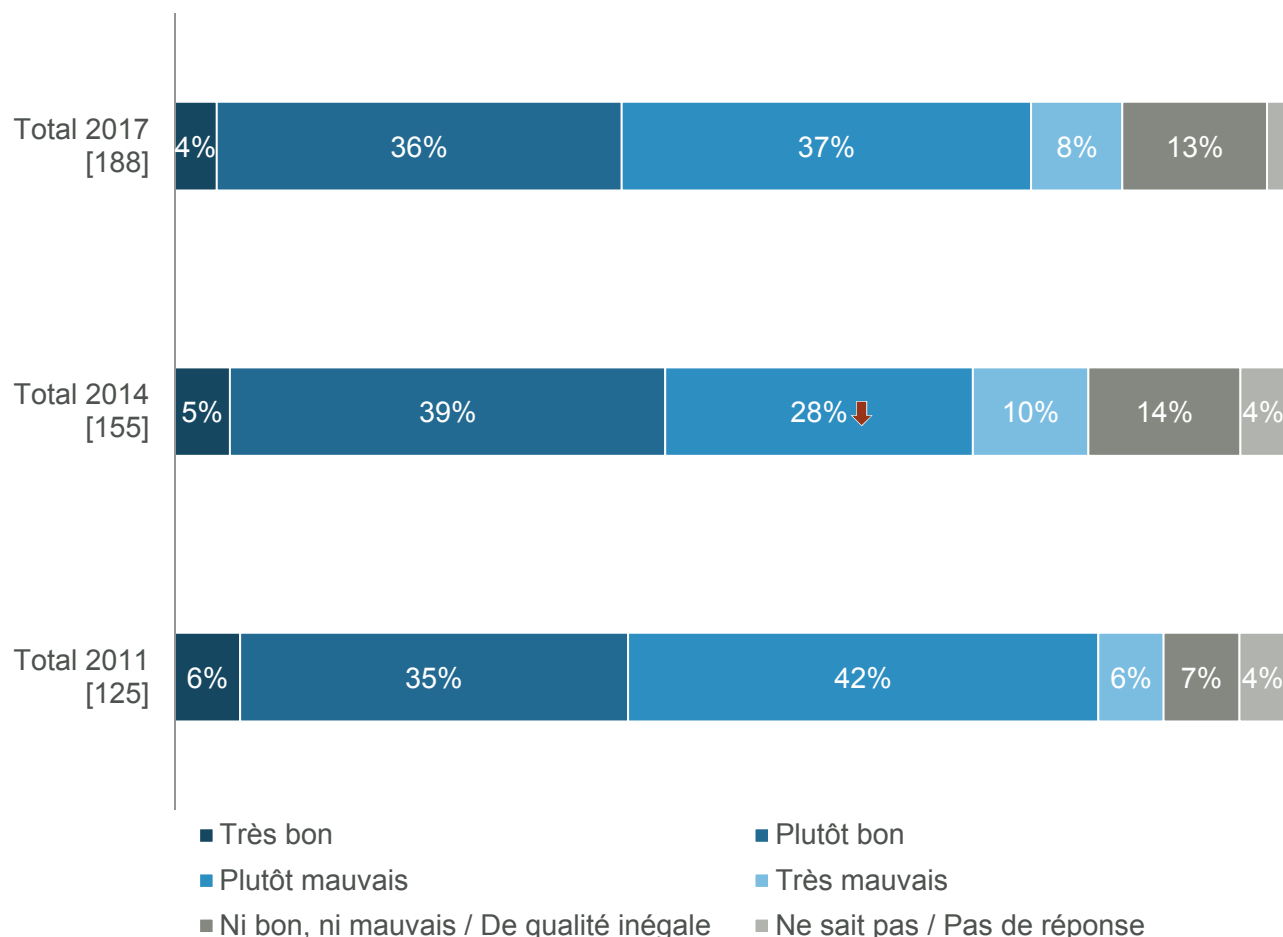
Base: n=[ ] | Filtre: toutes les personnes questionnées | Question fermée

↑ significativement supérieure à l'enquête précédente ↓ significativement inférieure à l'enquête précédente



# Évaluation de la qualité des indications dans «Job-Room avec login»

4% des personnes interrogées estiment que les données fournies dans «Job-Room avec login» concernant les candidats correspondent très bien à leurs attentes, et 36% plutôt bien. En revanche, 37% des participants à l'enquête jugent la pertinence de ces données plutôt insatisfaisante et 8% pas du tout satisfaisante.



F115.00: Comment jugez-vous la qualité des indications sur les candidats dans la banque de données Job-Room avec identifiant ? Diriez-vous que les indications correspondent très bien, assez bien, plutôt mal ou pas du tout à vos besoins ?

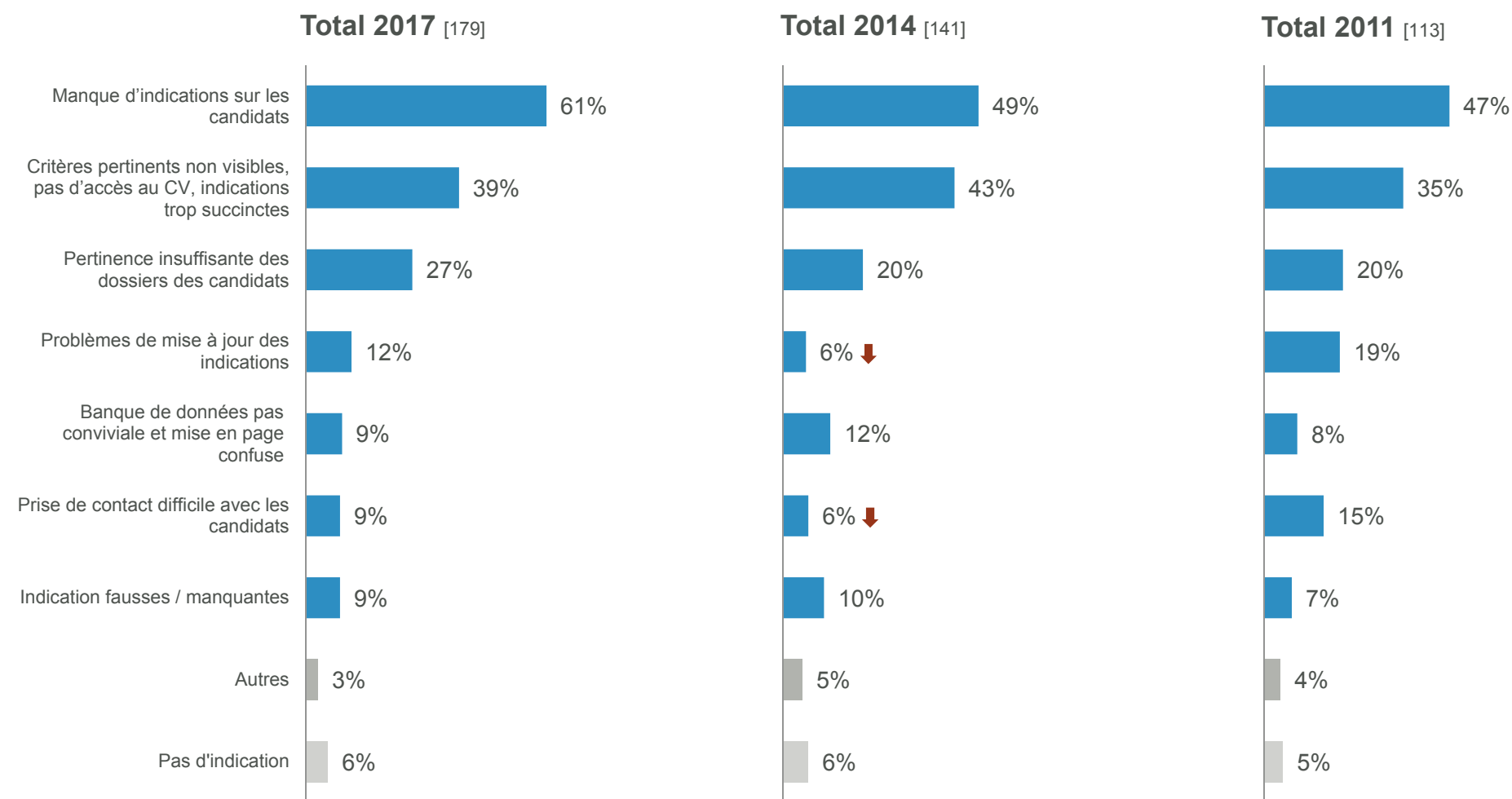
Base: n=[ ] | Filtre: Placeurs privés qui utilisent Job-Room avec Login ou "pas d'indications" | Question fermée

↑ significative supérieure à l'enquête précédente ↓ significative inférieure à l'enquête précédente



# Motif d'insatisfaction concernant «Job-Room avec login»

La plupart des interrogés déclarent que certaines indications concernant les candidats font défaut (61%), que des critères pertinents ne sont pas consultables ou insuffisants (39%) ou que les candidats ne sont appropriés que sous des conditions spécifiques (27%).



F115.20: Pour quelles raisons les indications ne correspondent-elles pas entièrement à vos besoins ?

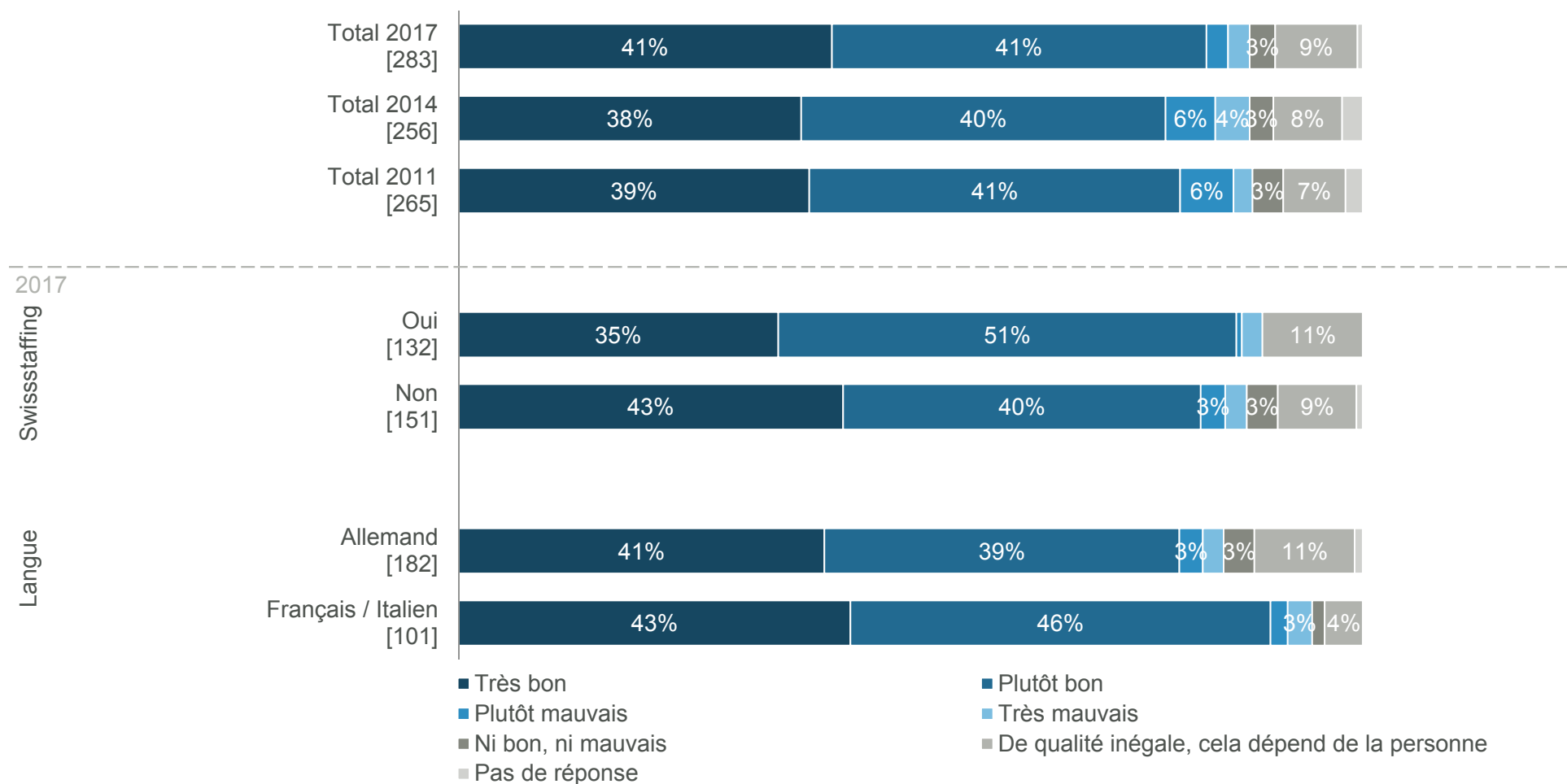
Base: n=[ ] | Filtre: Placeurs privés avec Login qui jugent la qualité des informations dans Job-Room comme pas très bonne | Question semi-ouverte

↑ significative supérieure à l'enquête précédente ↓ significative inférieure à l'enquête précédente



# Évaluation des contacts avec les ORP

Le contact avec les ORP est majoritairement jugé comme très bon (41%) voire plutôt bon (41%). 9% des interrogés ont cependant souligné que la qualité du contact dépendait de l'interlocuteur.



F212.00: D'une manière générale, diriez-vous que votre contact avec ces collaboratrices ou collaborateurs de l'ORP a été....

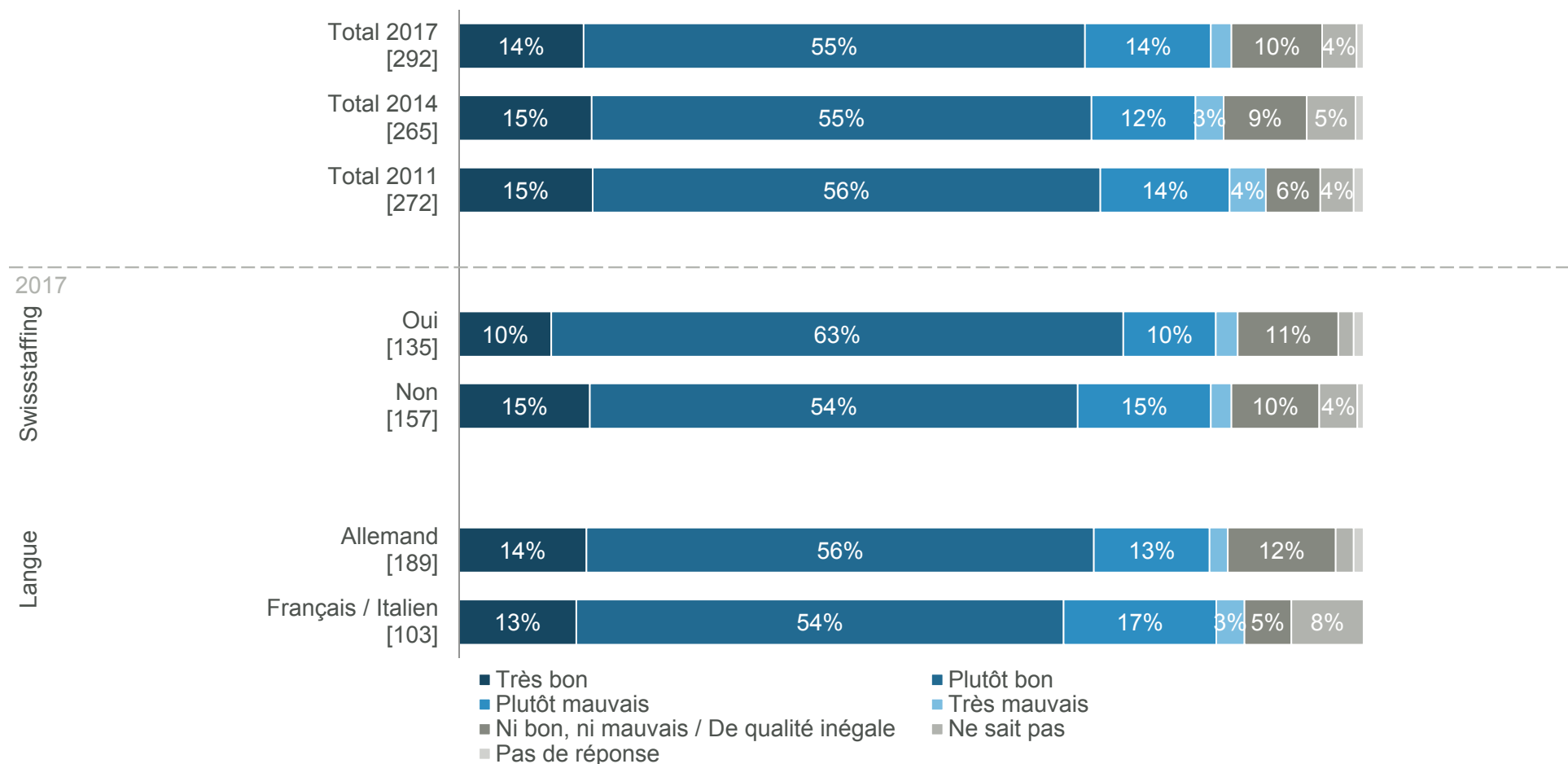
Base: n=[ ] | Filtre: Placeurs privés qui ont déjà eu une fois contact avec un/e collaborateur/trice ORP | Question fermée

↑ significative supérieure à l'enquête précédente ↓ significative inférieure à l'enquête précédente



# Satisfaction concernant les prestations des ORP

55% des interrogés sont plutôt satisfaits dans l'ensemble, et 14% sont même très satisfaits.



F352.00: De manière générale, quel est votre degré de satisfaction par rapport aux prestations fournies par l'ORP ? Êtes-vous ....

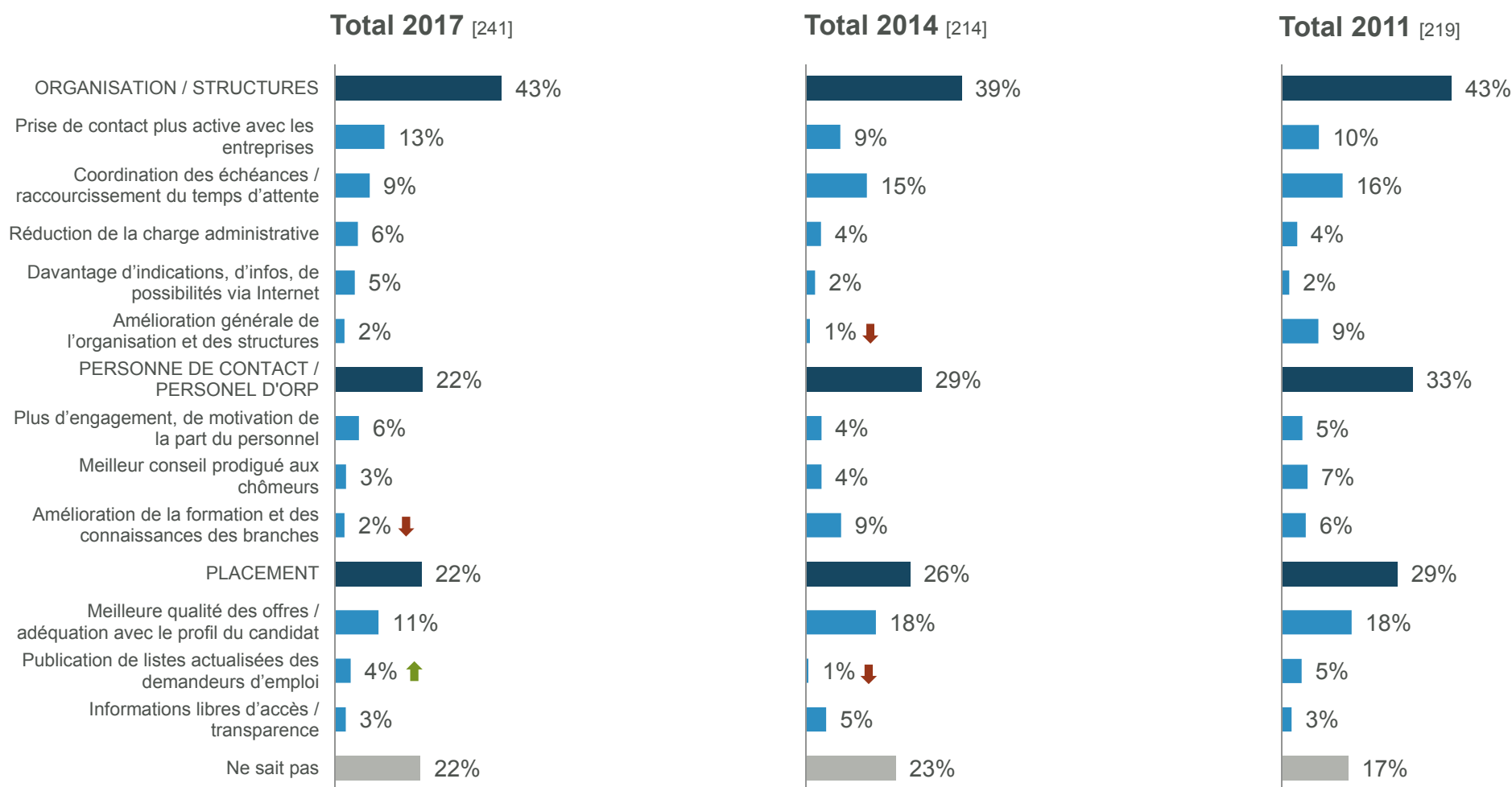
Base: n=[ ] | Filtre: Placeurs privés qui ont déjà eu une fois contact avec l'ORP | Question fermée

↑ significative supérieure à l'enquête précédente ↓ significative inférieure à l'enquête précédente



# Améliorations des prestations proposées par les ORP

Comme les années précédentes, les personnes interrogées estiment qu'au niveau des prestations proposées par les ORP ce sont l'organisation et les structures qui présentent le plus grand potentiel d'amélioration.



F351.00: A votre avis, quelles améliorations faudrait-il apporter en priorité aux prestations proposées par l'ORP ?

Base: n=[ ] | Filtre: Placeurs privés qui ne sont pas "très contents" des services de l'ORP | Question ouverte

↑ significative supérieure à l'enquête précédente ↓ significative inférieure à l'enquête précédente | Réponses ≥5.0%







## LINK RECHERCHE SOCIALE