



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

Sondage auprès des demandeurs d'emploi sur les prestations des offices régionaux de placement (ORP) et des caisses de chômage (CCh)

20 septembre 2021



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

Le sondage sur les prestations des offices régionaux de placement (ORP) et des caisses de chômage (CCh) auprès des demandeurs d'emploi s'inscrit dans le cadre à la fois 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 réglant l'exécution de la loi sur l'assurance-chômage et de la loi sur le service de l'emploi et la location de services, et de l'accord de prestations conclu entre de DEFR et les fondateurs des CCh réglant l'exécution de la loi sur l'assurance-chômage.

L'objectif de cette enquête est de déterminer la satisfaction des demandeurs d'emploi à l'égard des prestations proposées par les ORP et les CCh et d'identifier les potentiels d'optimisation.

Pour ce faire, l'entreprise Empiricon SA a réalisé entre mai et juin 2021, sur mandat du Secrétariat d'État à l'économie (SECO), un sondage en ligne auprès d'environ 50 000 demandeurs d'emploi.

La prochaine enquête auprès des demandeurs d'emploi à l'échelle nationale aura vraisemblablement lieu en 2023.

Les résultats du sondage 2021 sont présentés dans les graphiques ci-après.

Secrétariat d'État à l'économie

Oliver Schärli
Chef Marché du travail et assurance-chômage

empiricon

Enquête auprès des demandeurs d'emploi 2021

**Rapport ORP :
Suisse (CH)**

Empiricon AG

Evaluer. Conseiller. Réaliser.

www.empiricon.ch



Mandaté par



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Sommaire

A

A	Introduction	2
B	Résultats	5
C	Méthodologie	28

Légende

A

Valeurs sur fond de couleur

Les valeurs 1.0 à 6.0 sont utilisées pour répondre aux questions évaluatives (valeur moyenne). Elles désignent le degré d'adhésion avec l'énoncé de la question. Par souci de lisibilité, chaque valeur est associée à une couleur:

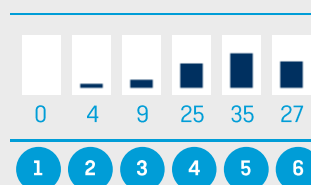
-  Appréciation très positive (appréciation absolue de 5.3 ou plus)
-  Appréciation moyennement positive (appr. absolue située entre 4.3 et 5.2)
-  Appréciation peu positive (appr. absolue située entre 3.6 et 4.2)
-  Appréciation peu positive à très négative (appréciation absolue inférieure à 3.6)

 Questions en pourcentage : La base des 100 % correspond au nombre de personnes qui ont répondu à la question correspondante (valeur n). Quant aux questions où plusieurs réponses sont possibles, l'ensemble des réponses d'une colonne peut dépasser 100 %.

Distribution des fréquences

Pour les questions évaluatives, la distribution en pourcentage des réponses est également précisée. La lecture des caractéristiques suivantes se fait de gauche à droite:

- 1 pas du tout d'accord
- 2 en grande partie pas d'accord
- 3 plutôt pas d'accord
- 4 plutôt d'accord
- 5 en grande partie d'accord
- 6 entièrement d'accord



Abréviations

Suisse	CH
Sondage 2017	17
nombre de répondants	n
Non exploitable	*

Numéros de questions

Les numéros de questions correspondent à la numérotation du questionnaire et ne sont pas toujours continues dans le présent document.

Taux de réponse / Base de données

A

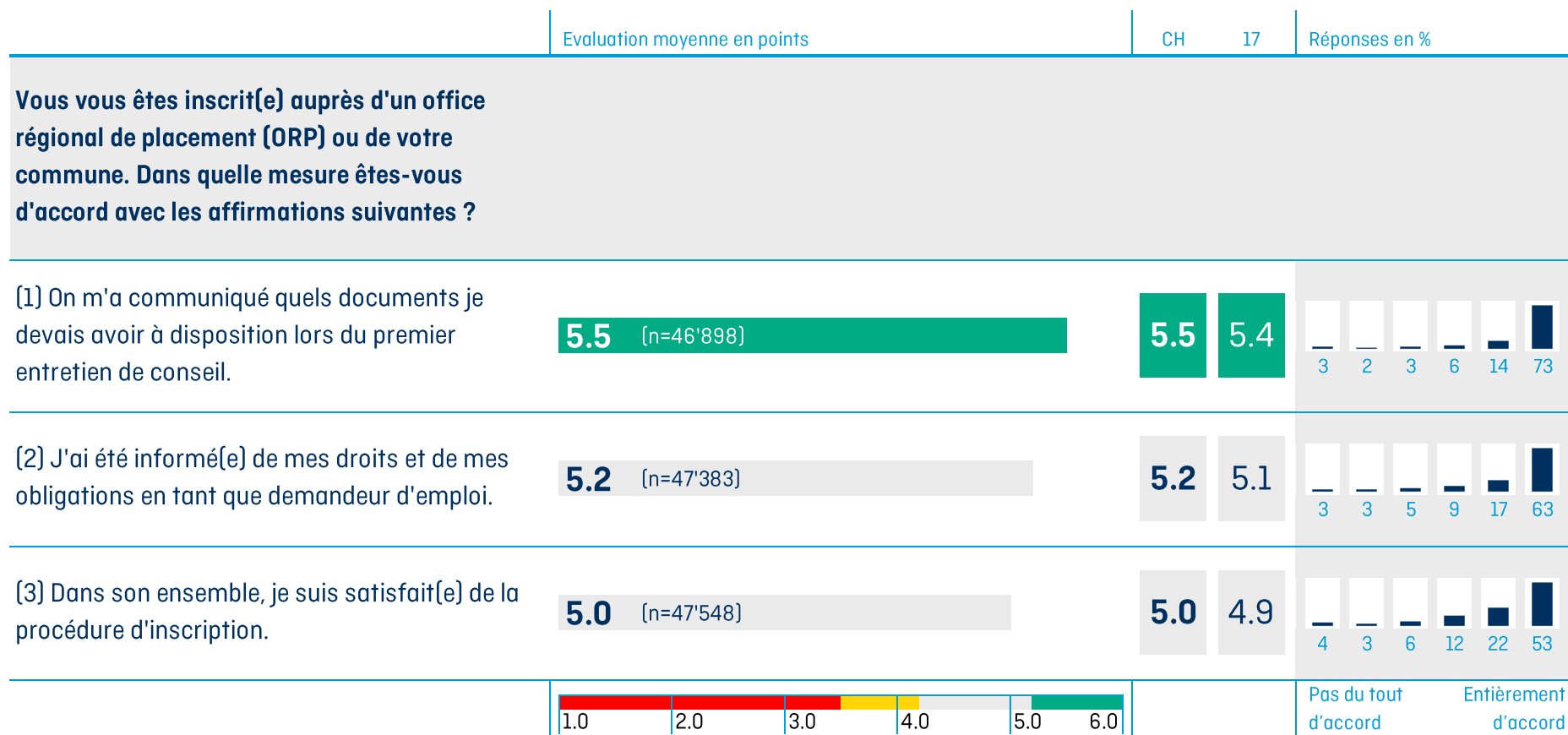
Unité organisationnelle :	envoyé	retour	
		abs.	en %
– Kanton Aargau (AG)	9'541	3'149	33.0%
– Kanton Appenzell Innerrhoden (AI)	154	61	39.6%
– Kanton Appenzell Ausserrhoden (AR)	1'143	416	36.4%
– Canton de Berne (BE)	16'099	5'358	33.3%
– Kanton Basel-Landschaft (BL)	6'830	2'435	35.7%
– Kanton Basel-Stadt (BS)	5'114	1'641	32.1%
– Canton de Fribourg (FR)	7'093	2'491	35.1%
– Canton de Genève (GE)	6'954	2'434	35.0%
– Kanton Glarus (GL)	976	288	29.5%
– Kanton Graubünden (GR)	3'202	943	29.5%
– Canton du Jura (JU)	2'513	830	33.0%
– Kanton Luzern (LU)	6'283	2'031	32.3%
– Canton de Neuchâtel (NE)	3'881	1'246	32.1%
– Kanton Ob-/Nidwalden (ON)	1'170	452	38.6%
– Kanton St. Gallen (SG)	7'448	2'552	34.3%
– Kanton Schaffhausen (SH)	1'376	399	29.0%
– Kanton Solothurn (SO)	3'755	1'148	30.6%
– Kanton Schwyz (SZ)	2'428	870	35.8%
– Kanton Thurgau (TG)	4'064	1'455	35.8%
– Canton Ticino (TI)	6'128	2'506	40.9%
– Kanton Uri (UR)	617	156	25.3%
– Canton de Vaud (VD)	15'351	5'698	37.1%
– Canton du Valais (VS)	6'568	1'890	28.8%
– Kanton Zug (ZG)	1'380	568	41.2%
– Kanton Zürich (ZH)	21'704	7'805	36.0%
Suisse (CH)	141'772	48'822	34.4%

Sexe	absolu	en %
– Femme	24'259	49.7%
– Homme	24'563	50.3%
Langue maternelle		
– Allemand	21'468	44.0%
– Français	10'421	21.3%
– Italien	3'611	7.4%
– Autre langue maternelle	13'322	27.3%
Âge		
– 20 ans ou plus jeune	431	0.9%
– De 21 à 30 ans	6'384	13.1%
– De 31 à 40 ans	11'365	23.3%
– De 41 à 50 ans	11'498	23.6%
– De 51 à 60 ans	13'517	27.7%
– De 61 à 65 ans	5'627	11.5%
Formation complétée		
– Scolarité obligatoire	12'561	25.7%
– Niveau secondaire	22'564	46.2%
– Niveau tertiaire	9'366	19.2%
– Autre	4'331	8.9%
Sanction de l'ORP		
– Oui	9'817	20.1%
– Non	39'005	79.9%
Sanction de la CCh		
– Oui	5'488	11.2%
– Non	43'334	88.8%

A	Introduction
B	Résultats
C	Méthodologie

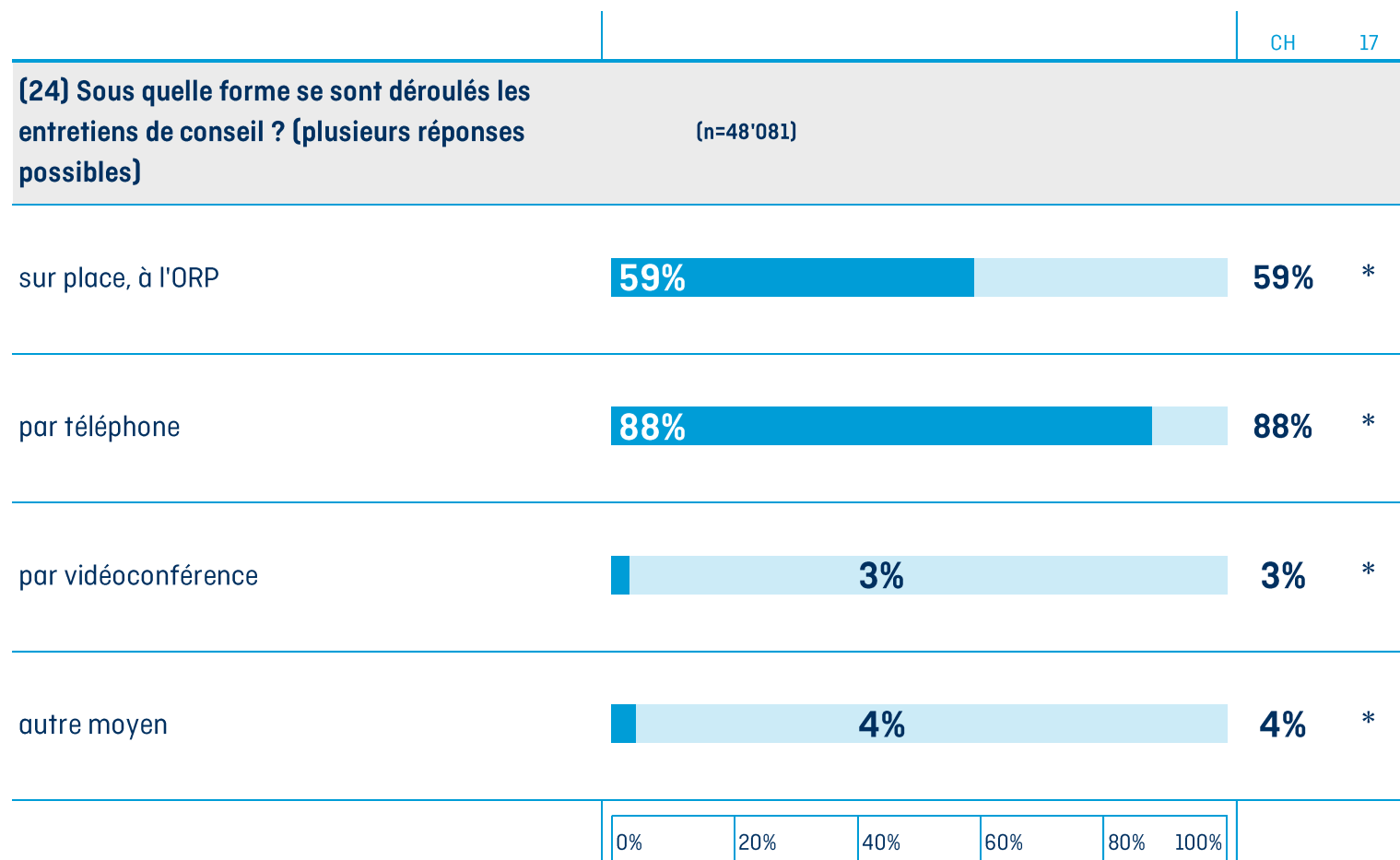
Inscription auprès de l'ORP / de la commune

B



Conseil de l'ORP

B



Conseil de l'ORP

B

	Evaluation moyenne en points	CH	17	Réponses en %
Conseil de l'ORP				
(25) Je suis satisfait(e) des entretiens de conseil qui ont eu lieu sur place, à l'ORP.	5.1 [n=27'829]	5.1	*	5 4 5 10 19 58
(26) Je suis satisfait(e) des entretiens de conseil qui ont eu lieu par téléphone.	5.1 [n=41'544]	5.1	*	4 4 6 10 18 58
(27) Je suis satisfait(e) des entretiens de conseil qui ont eu lieu par vidéoconférence.	5.3 [n=1'380]	5.3	*	2 2 4 9 21 61
Seules les personnes qui ont bénéficié d'entretiens de conseil sous la forme correspondante ont répondu aux questions ci-dessus.	1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Pas du tout d'accord Entièrement d'accord

Conseil de l'ORP

B

	Evaluation moyenne en points	CH	17	Réponses en %
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Ma conseillère / mon conseiller en personnel ORP ...				
(28) ... m'a informé(e) que je devais fournir un certain nombre de justificatifs par mois prouvant mes recherches d'emploi.	5.7 [n=47'157]	5.7	5.6	2 1 1 4 11 81
(29) ... m'a informé(e) que je devais accepter tout travail réputé convenable.	5.3 [n=45'512]	5.3	5.3	4 2 3 7 17 67
(30) ... me motive à chercher une place de travail par moi-même.	5.2 [n=46'092]	5.2	5.1	5 3 4 8 16 64
(31) ... est préparé(e) à chacun de nos entretiens.	5.2 [n=45'547]	5.2	5.0	4 3 4 9 18 62
(32) ... s'entretient avec moi au sujet de mes recherches d'emploi.	4.8 [n=45'107]	4.8	4.8	8 5 6 11 18 52
(33) ... fixe avec moi des objectifs à la fin de chaque entretien.	4.7 [n=44'436]	4.7	4.7	9 5 7 12 19 48
(34) ... vérifie avec moi si les objectifs fixés lors de l'entretien précédent ont été atteints.	4.7 [n=43'708]	4.7	4.6	10 5 7 12 19 47
	1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Pas du tout d'accord Entièrement d'accord

Conseil de l'ORP

B

	Evaluation moyenne en points	CH	17	Réponses en %
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Ma conseillère / mon conseiller en personnel ORP ...				
[35] ... connaît les exigences de mon métier.	4.7 (n=44'434)	4.7	4.6	9 5 7 11 18 49
[36] ... me donne des conseils et des astuces utiles.	4.6 (n=45'498)	4.6	4.5	9 6 7 13 19 46
[37] ... est conscient(e) des problèmes que je rencontre dans mes recherches d'emploi.	4.8 (n=44'853)	4.8	4.7	9 5 6 10 17 53
[38] ... engage des mesures adaptées.	4.6 (n=42'676)	4.6	4.5	9 5 7 12 19 46
[39] ... attache de l'importance à ce que je trouve une place de travail au plus tôt.	5.2 (n=44'117)	5.2	5.1	5 3 4 8 19 62
[40] ... répond à mes questions dans un délai raisonnable.	5.3 (n=45'567)	5.3	5.2	3 2 3 7 18 66
[41] ... me conseille aimablement.	5.4 (n=46'177)	5.4	5.3	4 2 3 6 14 71
	1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Pas du tout d'accord Entièrement d'accord

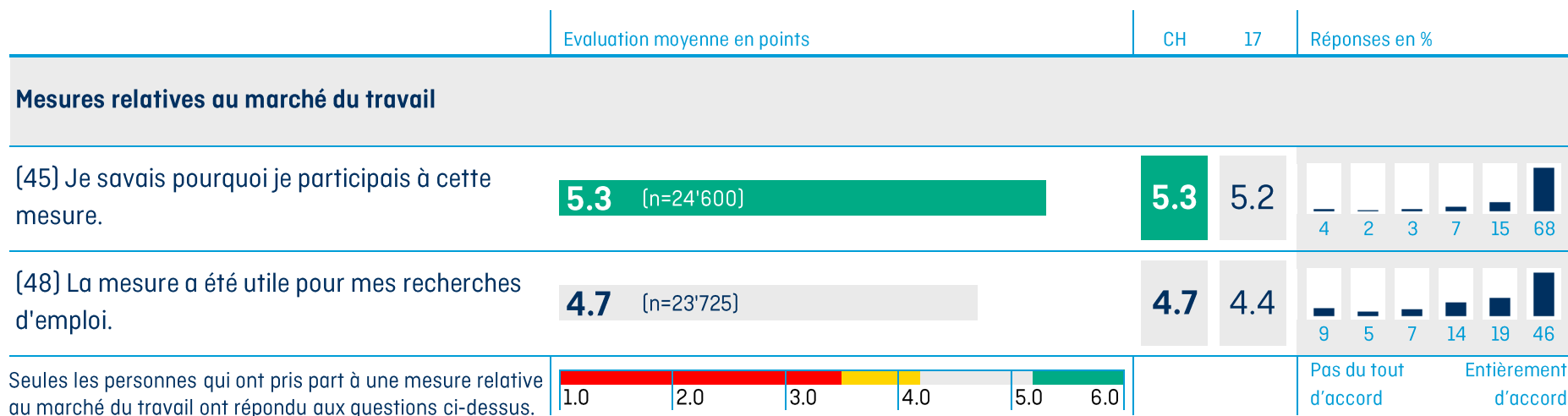
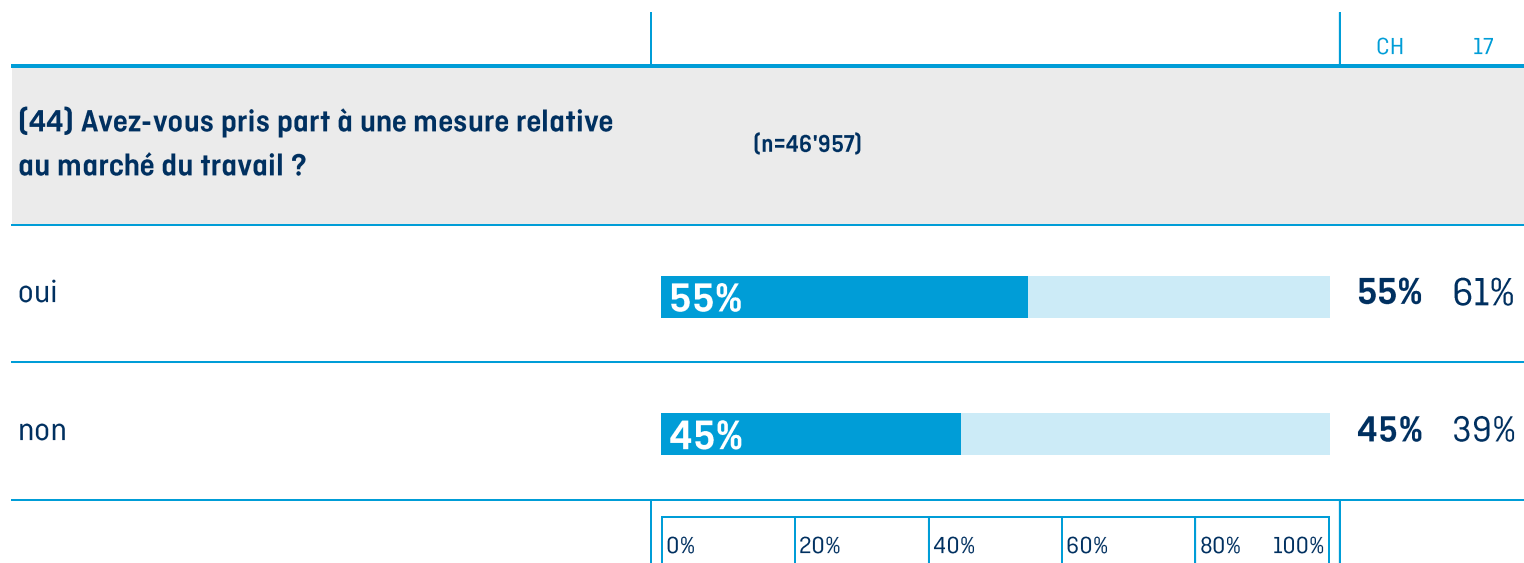
Conseil de l'ORP

B

	Evaluation moyenne en points	CH	17	Réponses en %
Conseil de l'ORP				
[42] Je suis satisfait(e) des conseils de ma conseillère / mon conseiller en personnel ORP.	5.0 (n=45'969)	5.0	4.9	74581660
[43] Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) des prestations fournies par l'ORP.	4.8 (n=45'777)	4.8	4.6	757112051
	1.02.03.04.05.06.0			Pas du tout d'accordEntièrement d'accord

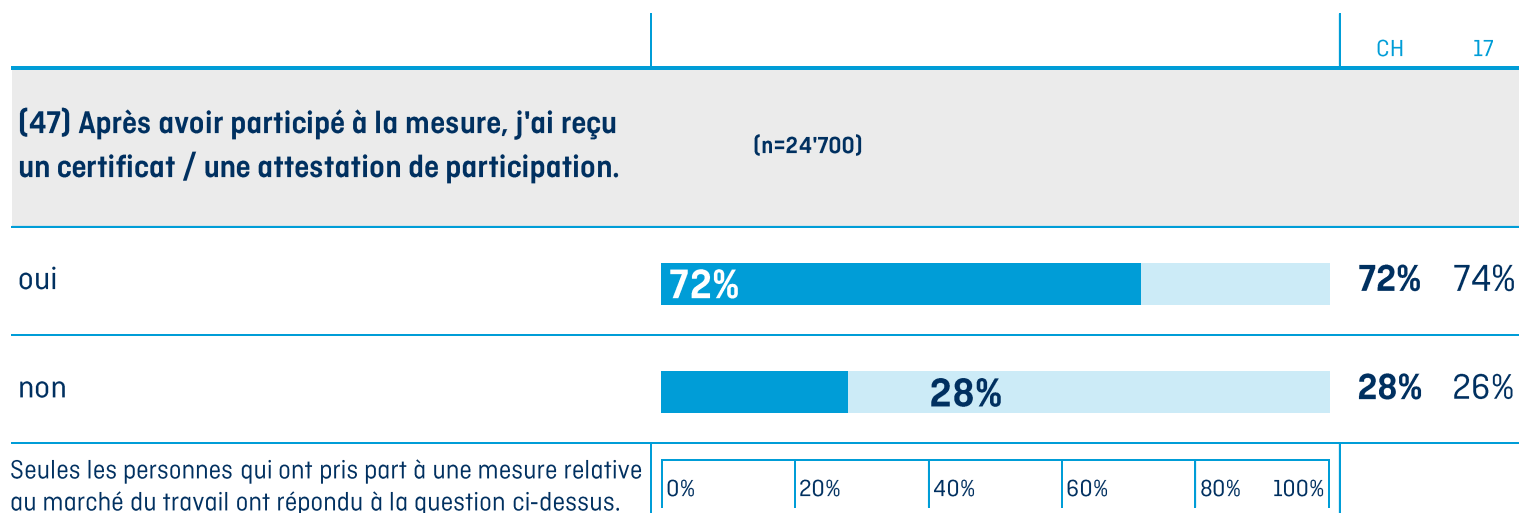
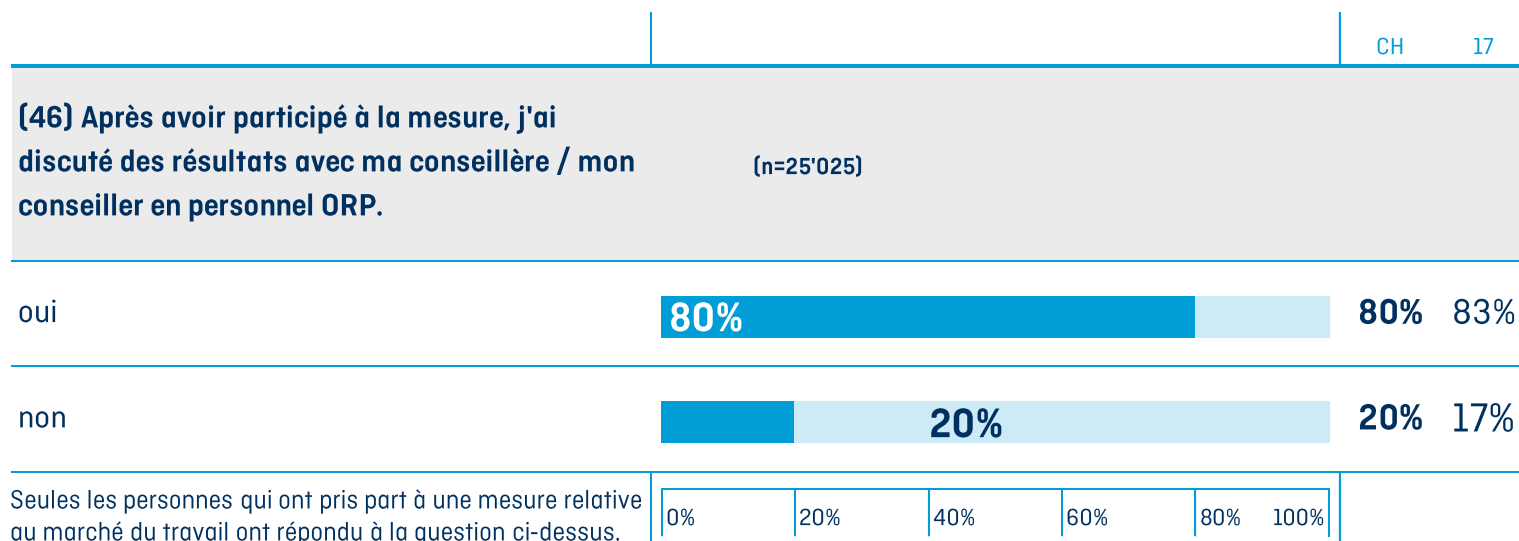
Mesures relatives au marché du travail

B



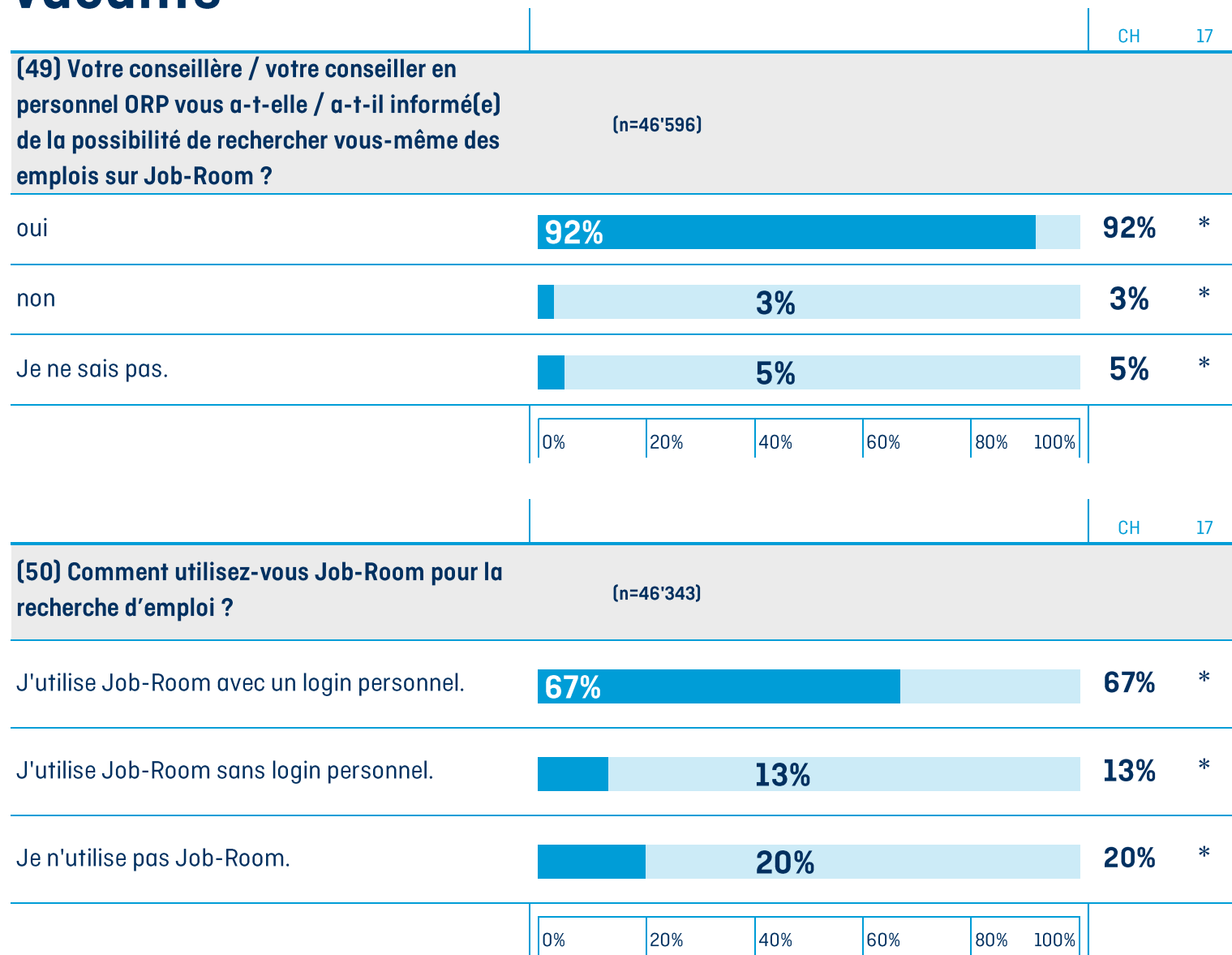
Mesures relatives au marché du travail

B



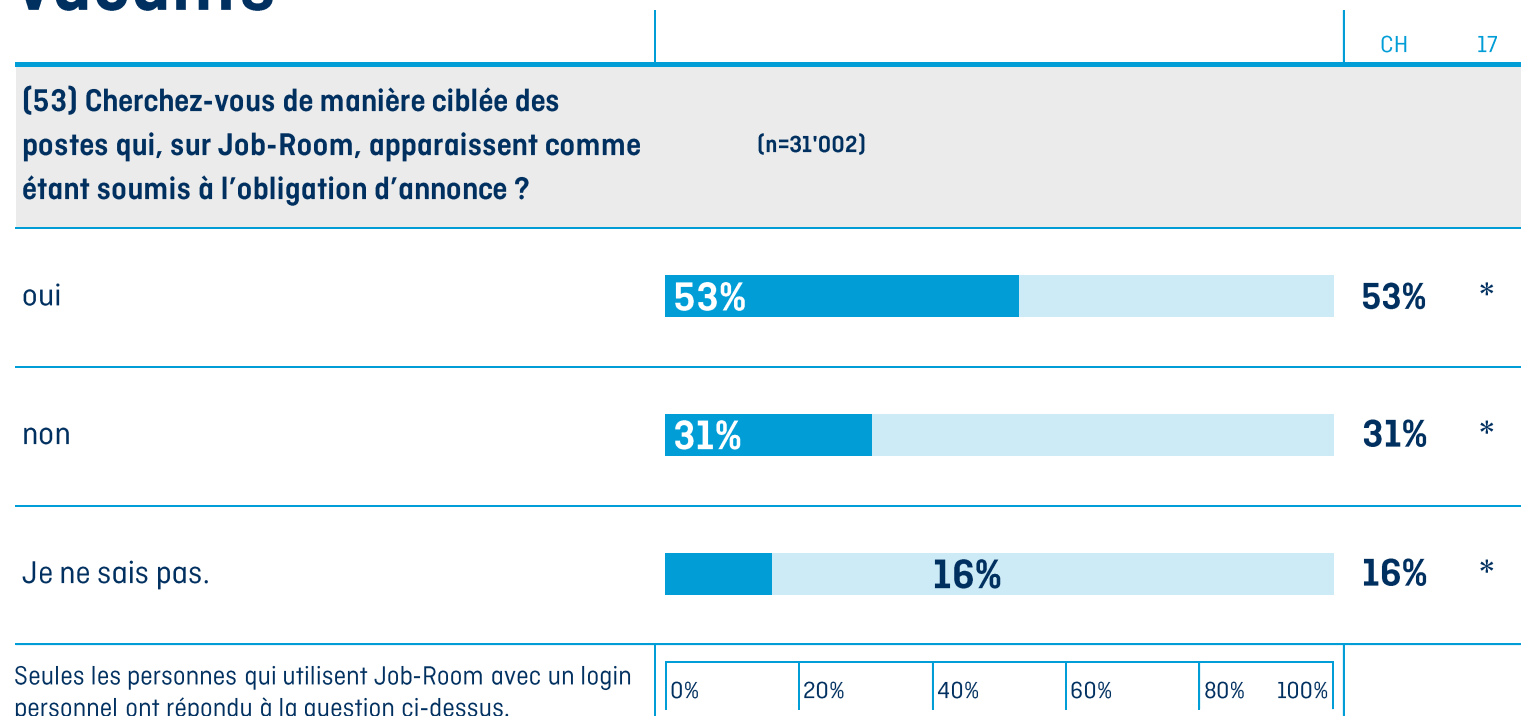
Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

B



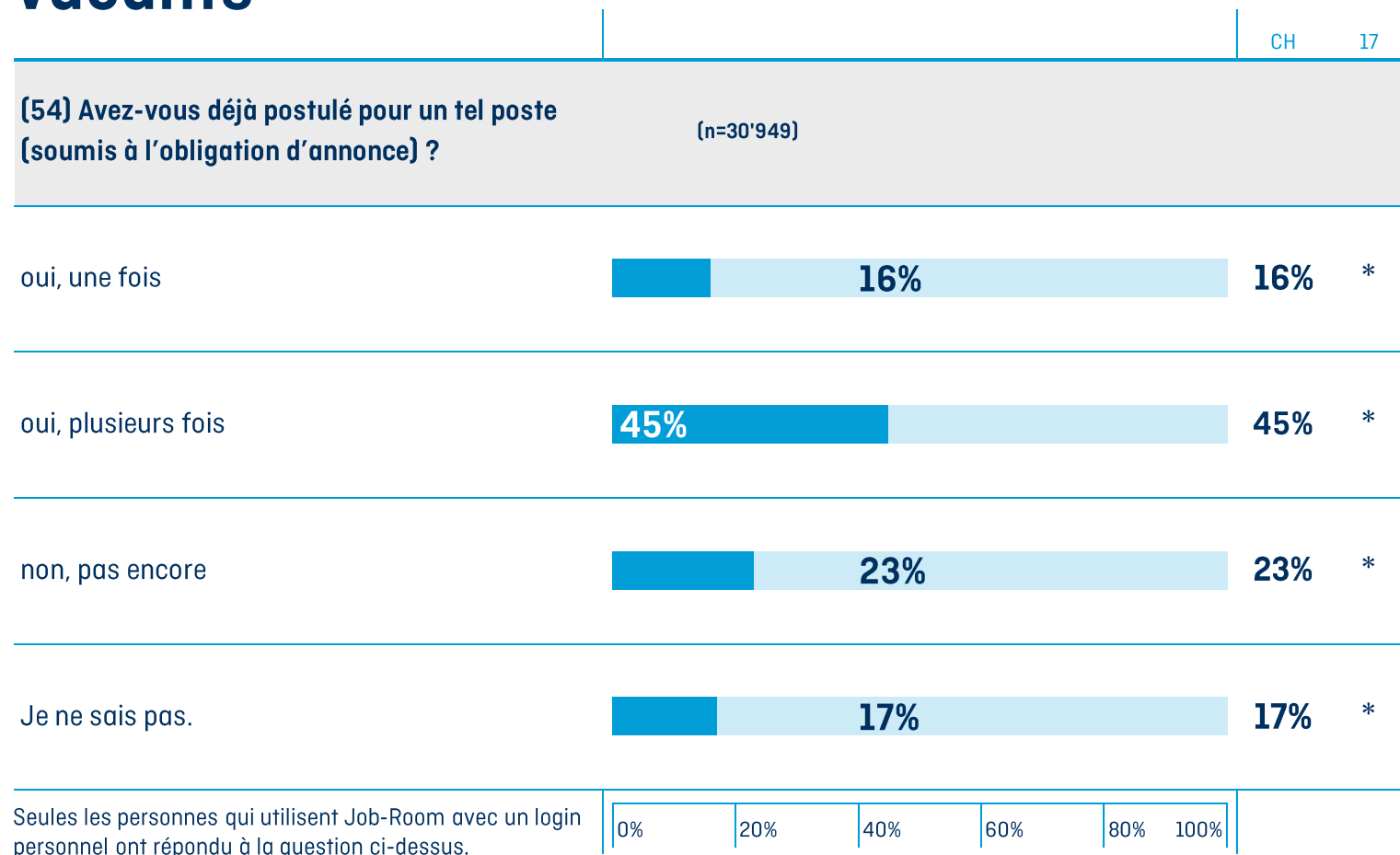
Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

B



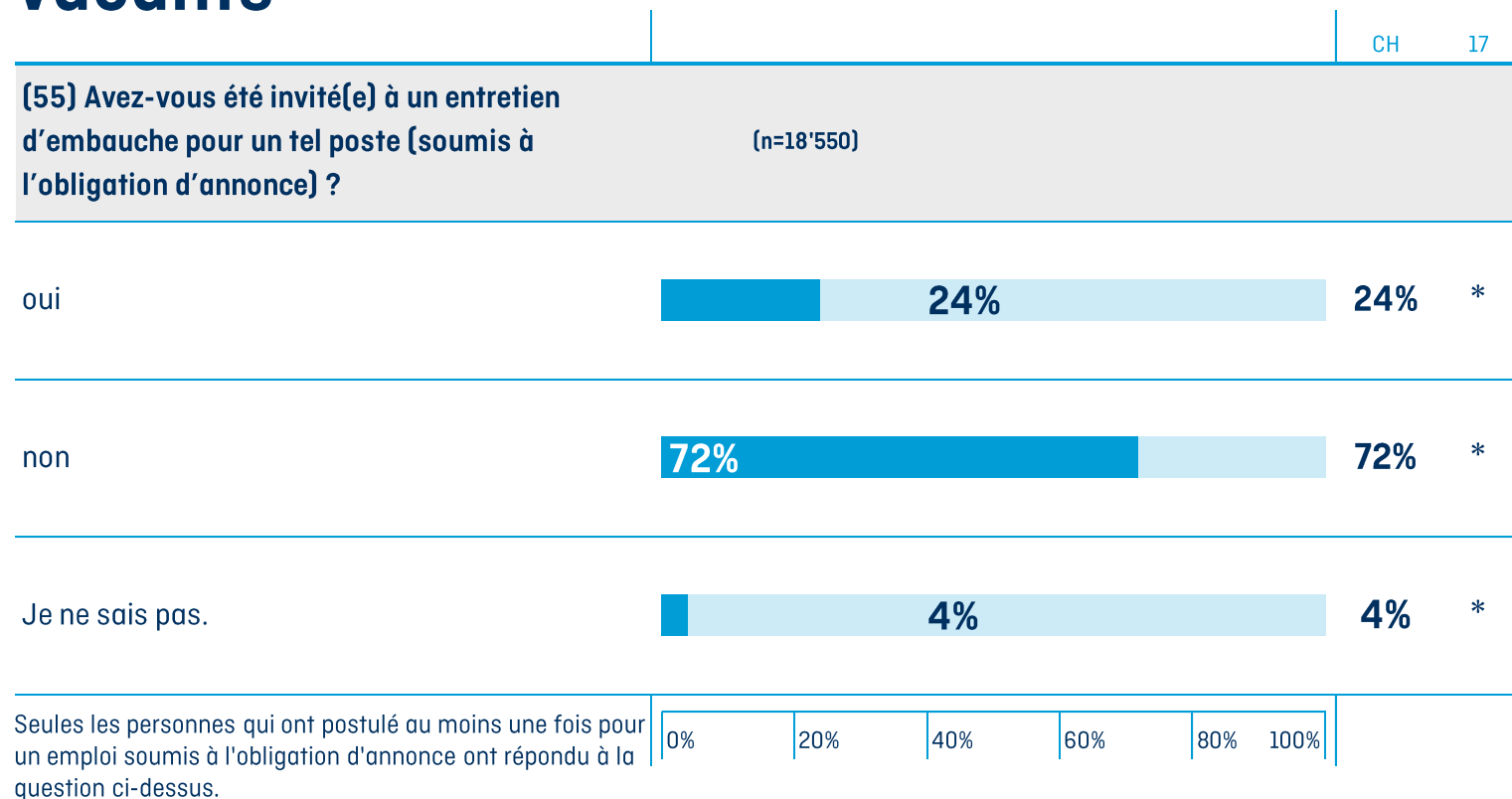
Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

B



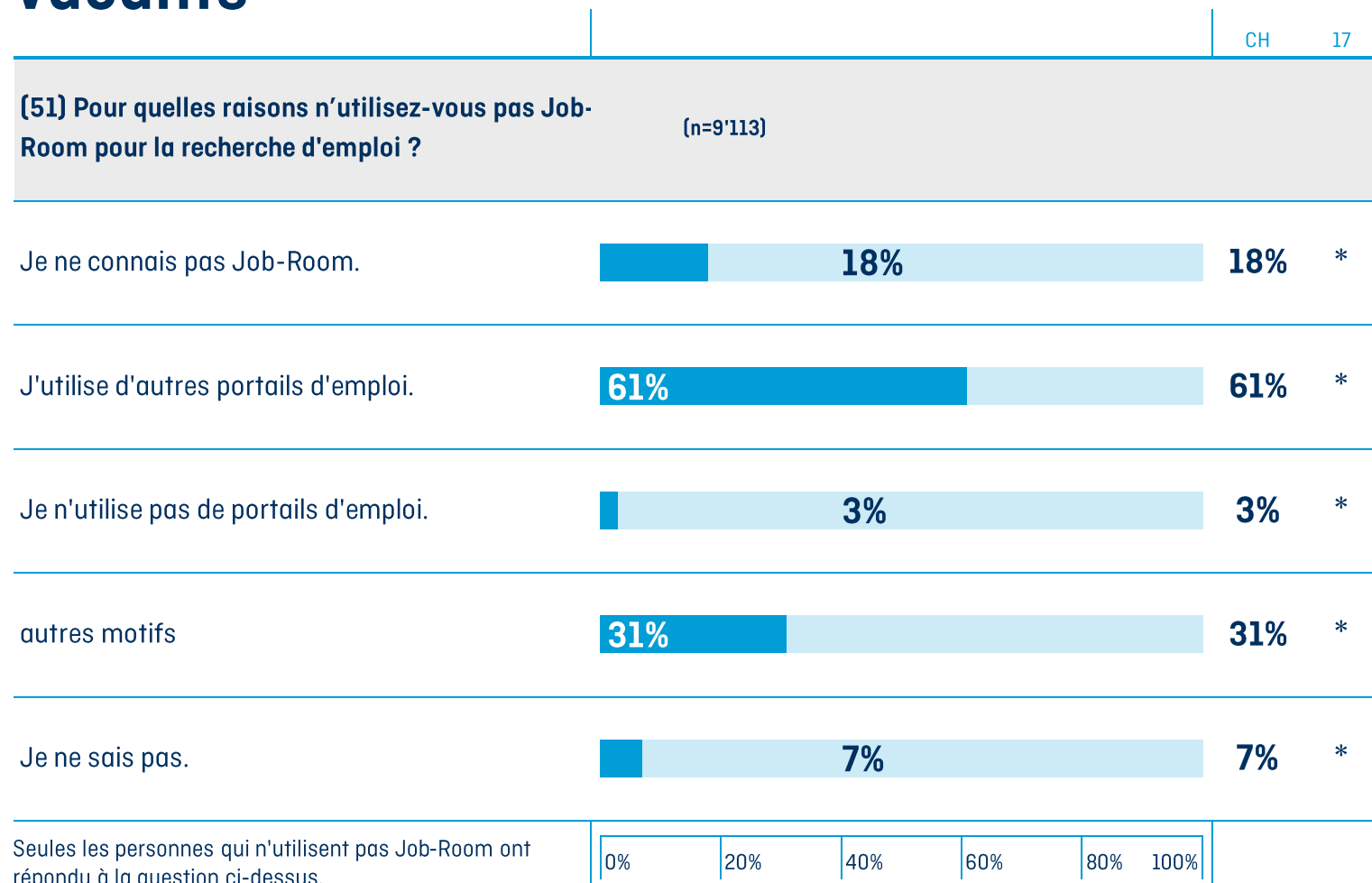
Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

B



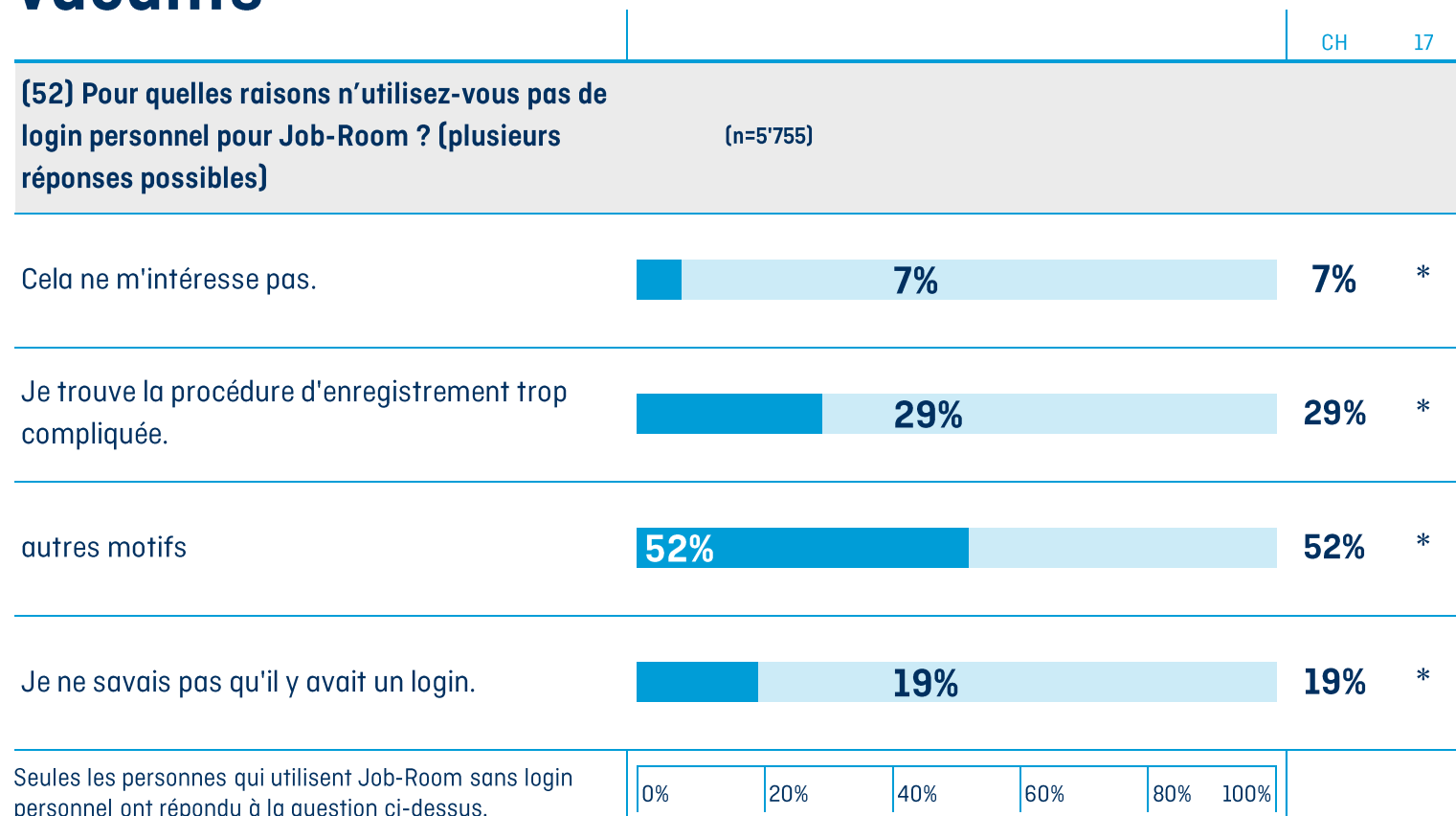
Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

B



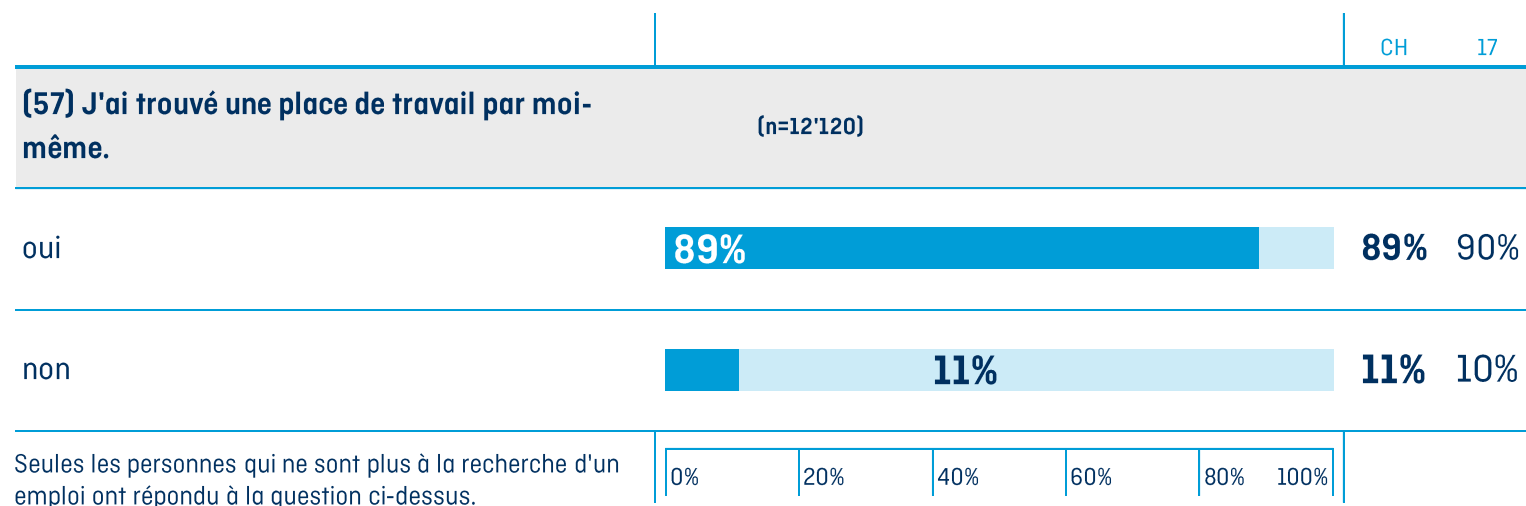
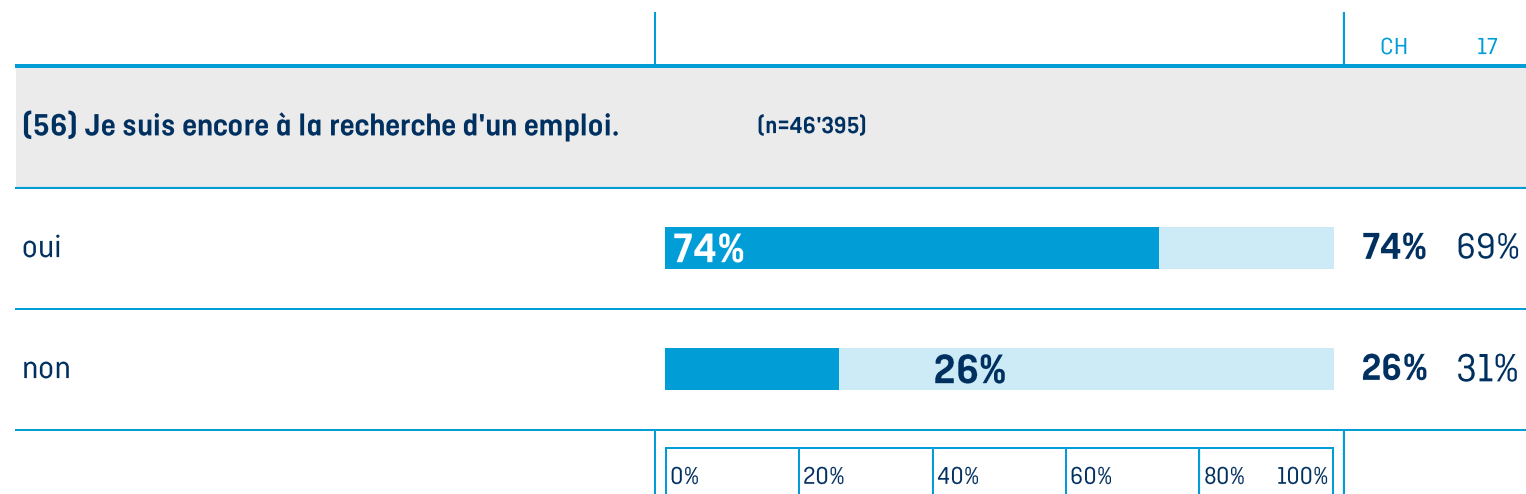
Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

B



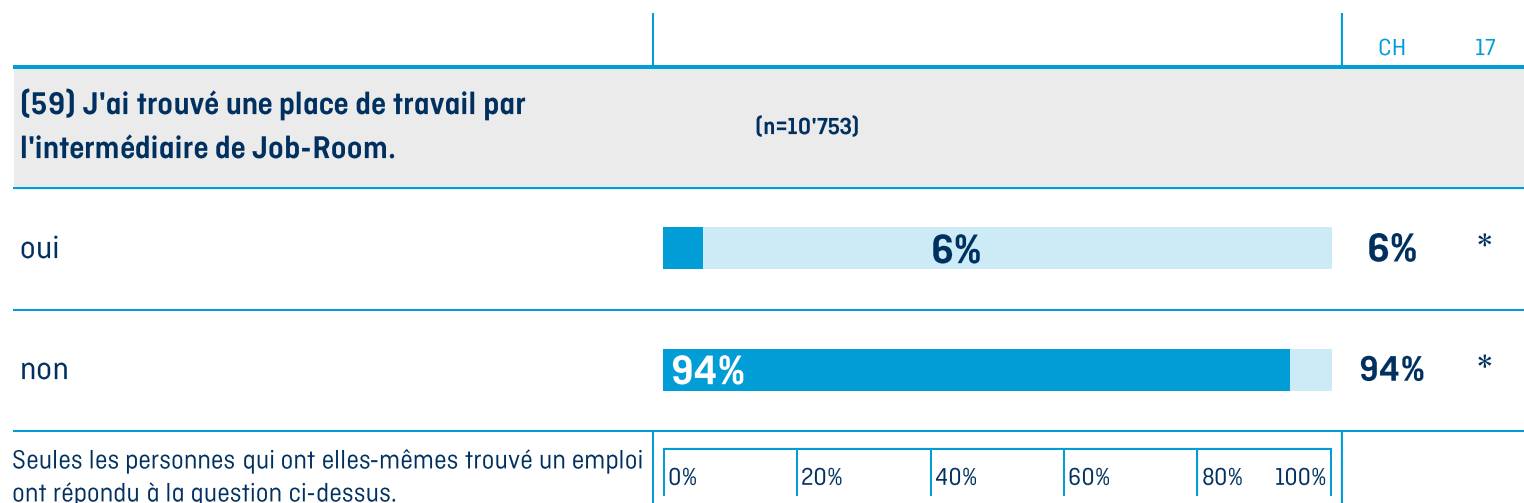
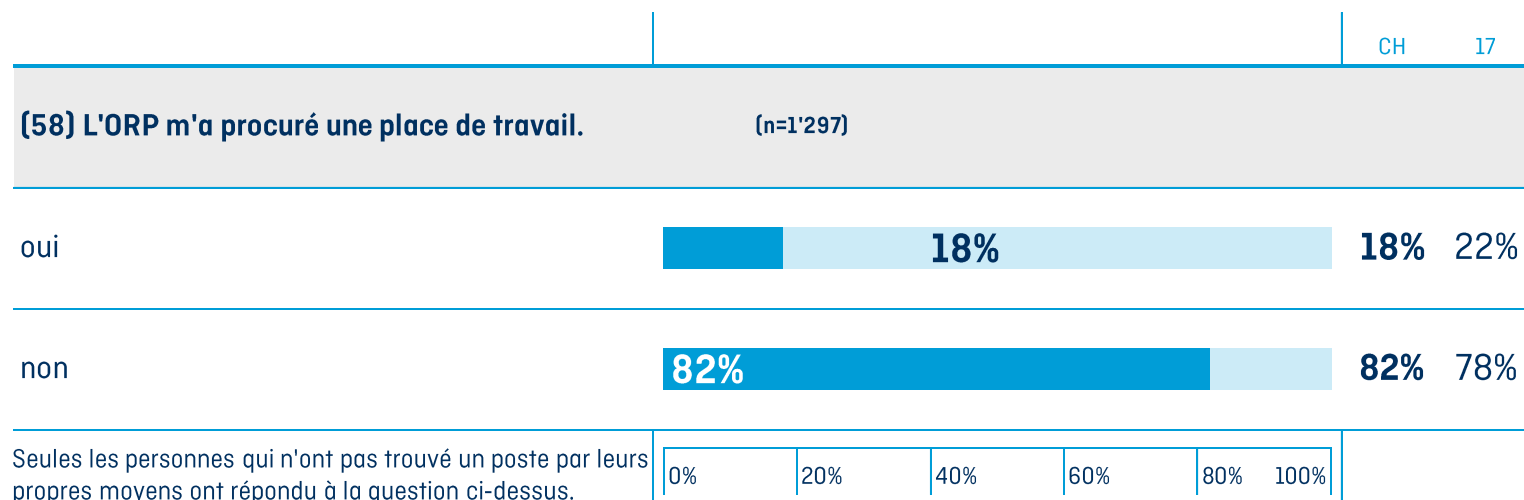
Situation actuelle

B



Situation actuelle

B



A Introduction

B Résultats

C Méthodologie

Sondage écrit

- Le sondage auprès des demandeurs d'emploi 2021 a été réalisé du 6 mai au 11 juin 2021 sur un total de 141 772 demandeurs d'emploi provenant de toute la Suisse.
- Le sondage était basé sur un questionnaire en grande partie standardisé et s'est déroulé en ligne en français, allemand et italien.

Présentation des résultats

- Les questions d'évaluation sont présentées sous forme de valeurs moyennes de 1.0 à 6.0, avec la codification en couleur correspondante. La répartition en pour cent des réponses et les valeurs n (nombre des personnes qui a répondu) sont également indiquées.
- S'agissant des questions d'évaluation, les réponses "Je ne peux pas juger" ne sont prises en compte ni pour le calcul des valeurs moyennes ni pour celui des valeurs n.
- S'agissant des questions en pourcentage, les réponses sont présentées sous forme de répartition en pour cent et de valeurs n. Les valeurs ne sont pas différenciées en couleurs. La base des 100 % correspond au nombre des personnes ayant répondu à la question (valeur n). Quant aux questions où plusieurs réponses sont possibles, l'ensemble des réponses d'une colonne peut dépasser 100 %.
- Les valeurs du dernier sondage de 2017 seront affichées pour comparaison là où cela est possible.
- Plus d'informations relatives à la présentation des valeurs se trouvent dans la légende à la page 3.

empiricon

Enquête auprès des demandeurs d'emploi 2021

**Rapport CCh :
CCh publiques et privées de Suisse (CH)**



Empiricon AG

Evaluer. Conseiller. Réaliser.

www.empiricon.ch

Mandaté par



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,
de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO

Sommaire

A

A	Introduction	2
B	Résultats	5
C	Méthodologie	15

Légende

A

Valeurs sur fond de couleur

Les valeurs 1.0 à 6.0 sont utilisées pour répondre aux questions évaluatives (valeur moyenne). Elles désignent le degré d'adhésion avec l'énoncé de la question. Par souci de lisibilité, chaque valeur est associée à une couleur:

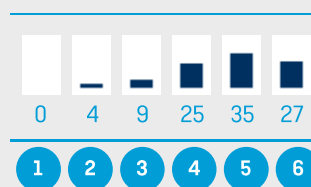
-  Appréciation très positive (appréciation absolue de 5.3 ou plus)
-  Appréciation moyennement positive (appr. absolue située entre 4.3 et 5.2)
-  Appréciation peu positive (appr. absolue située entre 3.6 et 4.2)
-  Appréciation peu positive à très négative (appréciation absolue inférieure à 3.6)

-  Questions en pourcentage : La base des 100 % correspond au nombre de personnes qui ont répondu à la question correspondante (valeur n). Quant aux questions où plusieurs réponses sont possibles, l'ensemble des réponses d'une colonne peut dépasser 100 %.

Distribution des fréquences

Pour les questions évaluatives, la distribution en pourcentage des réponses est également précisée. La lecture des caractéristiques suivantes se fait de gauche à droite:

- 1 pas du tout d'accord
- 2 en grande partie pas d'accord
- 3 plutôt pas d'accord
- 4 plutôt d'accord
- 5 en grande partie d'accord
- 6 entièrement d'accord



Abréviations

CCh publiques et privées de Suisse	CH
Sondage 2017	17
nombre de répondants	n
Non exploitable	*

Numéros de questions

Les numéros de questions correspondent à la numérotation du questionnaire et ne sont pas toujours continues dans le présent document.

Taux de réponse / Base de données

A

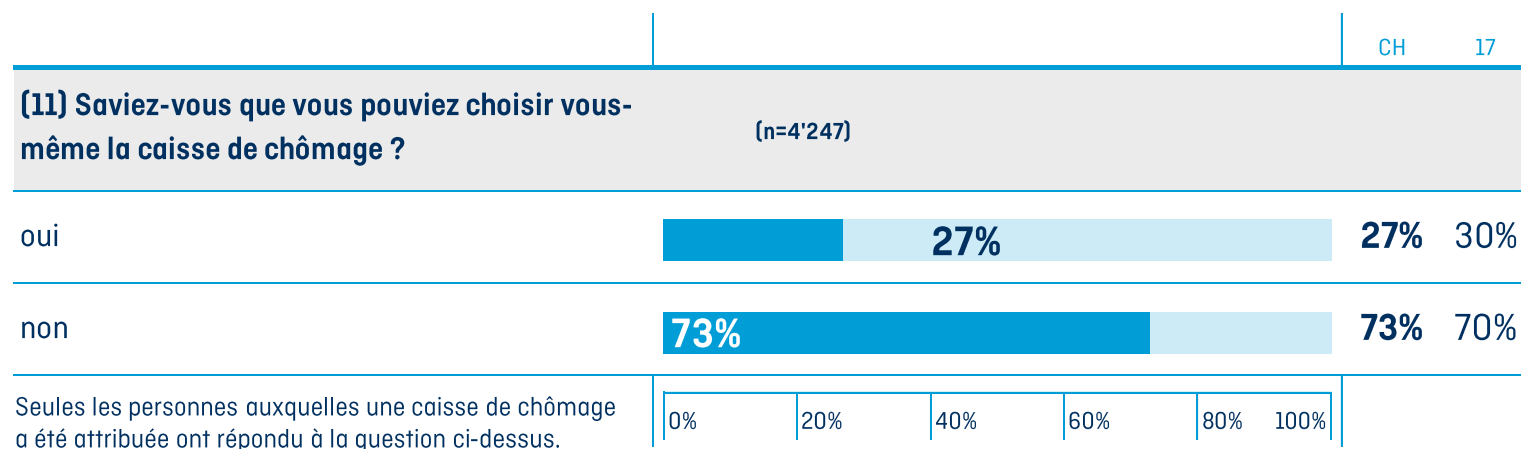
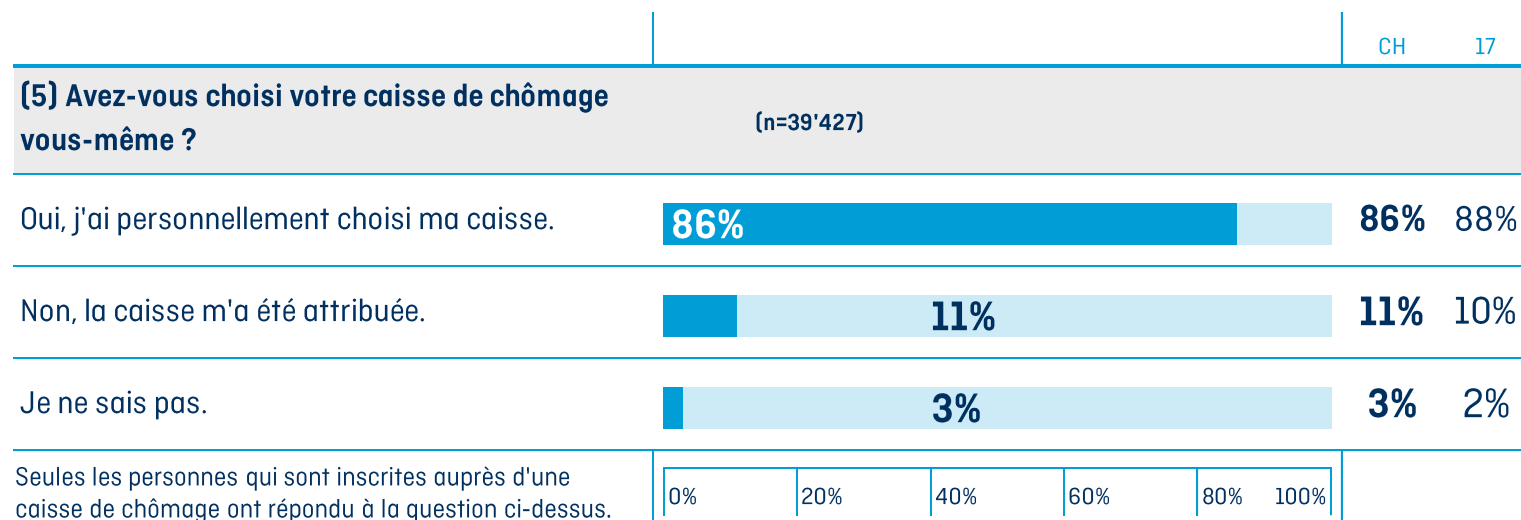
Unité organisationnelle :	envoyé	retour abs.	en %
– CCh publiques de Suisse (PUB)	86'705	31'421	36.2%
– CCh privées de Suisse (PRI)	47'925	15'884	33.1%
CCh publiques et privées de Suisse (CH)	134'630	47'305	35.1%

Sexe	absolu	en %
– Femme	23'500	49.7%
– Homme	23'805	50.3%
Langue maternelle		
– Allemand	20'761	43.9%
– Français	10'152	21.5%
– Italien	3'502	7.4%
– Autre langue maternelle	12'890	27.2%
Âge		
– 20 ans ou plus jeune	395	0.8%
– De 21 à 30 ans	6'056	12.8%
– De 31 à 40 ans	11'021	23.3%
– De 41 à 50 ans	11'182	23.6%
– De 51 à 60 ans	13'168	27.8%
– De 61 à 65 ans	5'483	11.6%
Formation complétée		
– Scolarité obligatoire	12'185	25.8%
– Niveau secondaire	21'970	46.4%
– Niveau tertiaire	9'015	19.1%
– Autre	4'135	8.7%
Sanction de l'ORP		
– Oui	9'743	20.6%
– Non	37'562	79.4%
Sanction de la CCh		
– Oui	5'455	11.5%
– Non	41'850	88.5%

A	Introduction
B	Résultats
C	Méthodologie

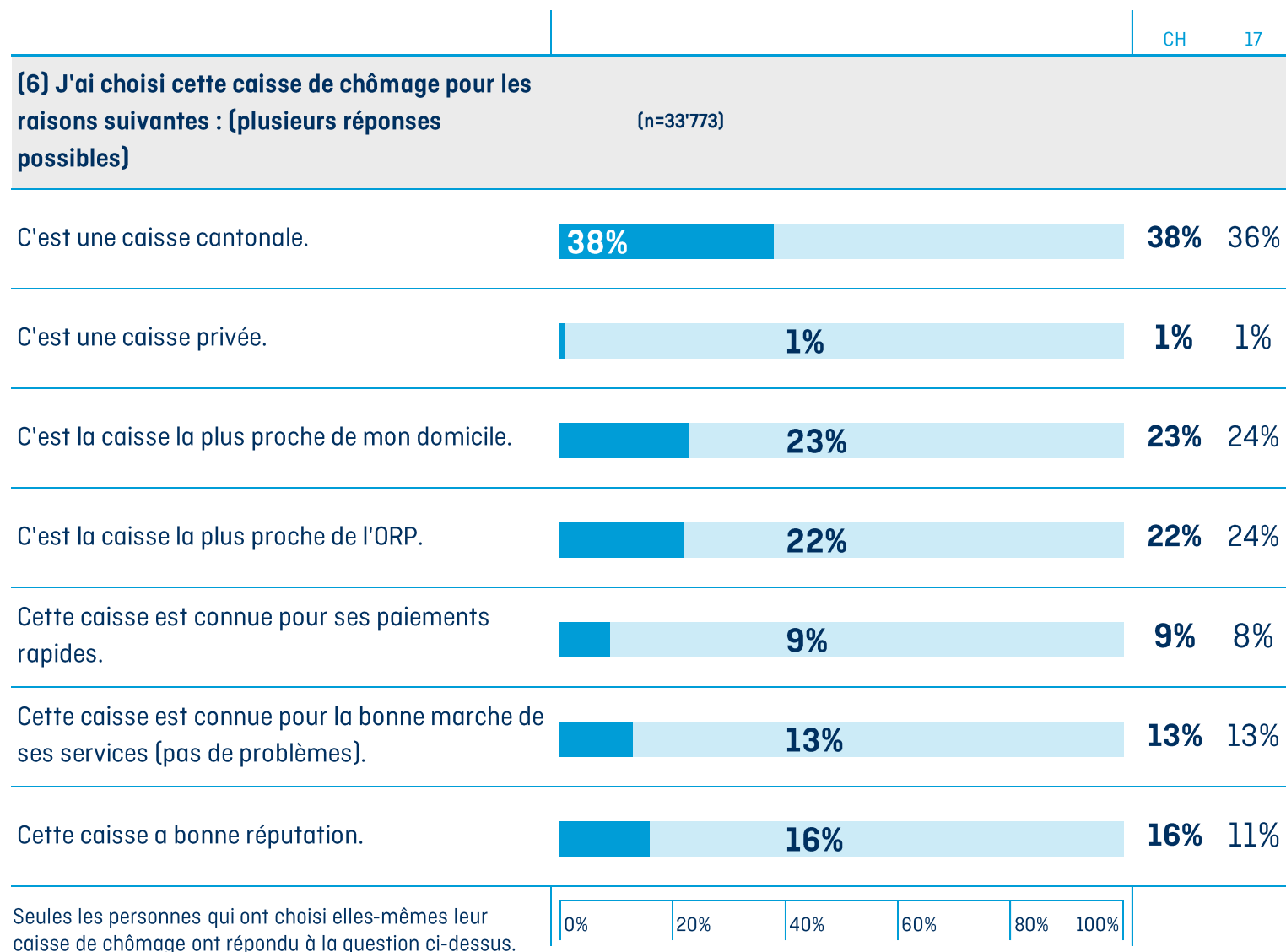
Choix de la caisse de chômage

B



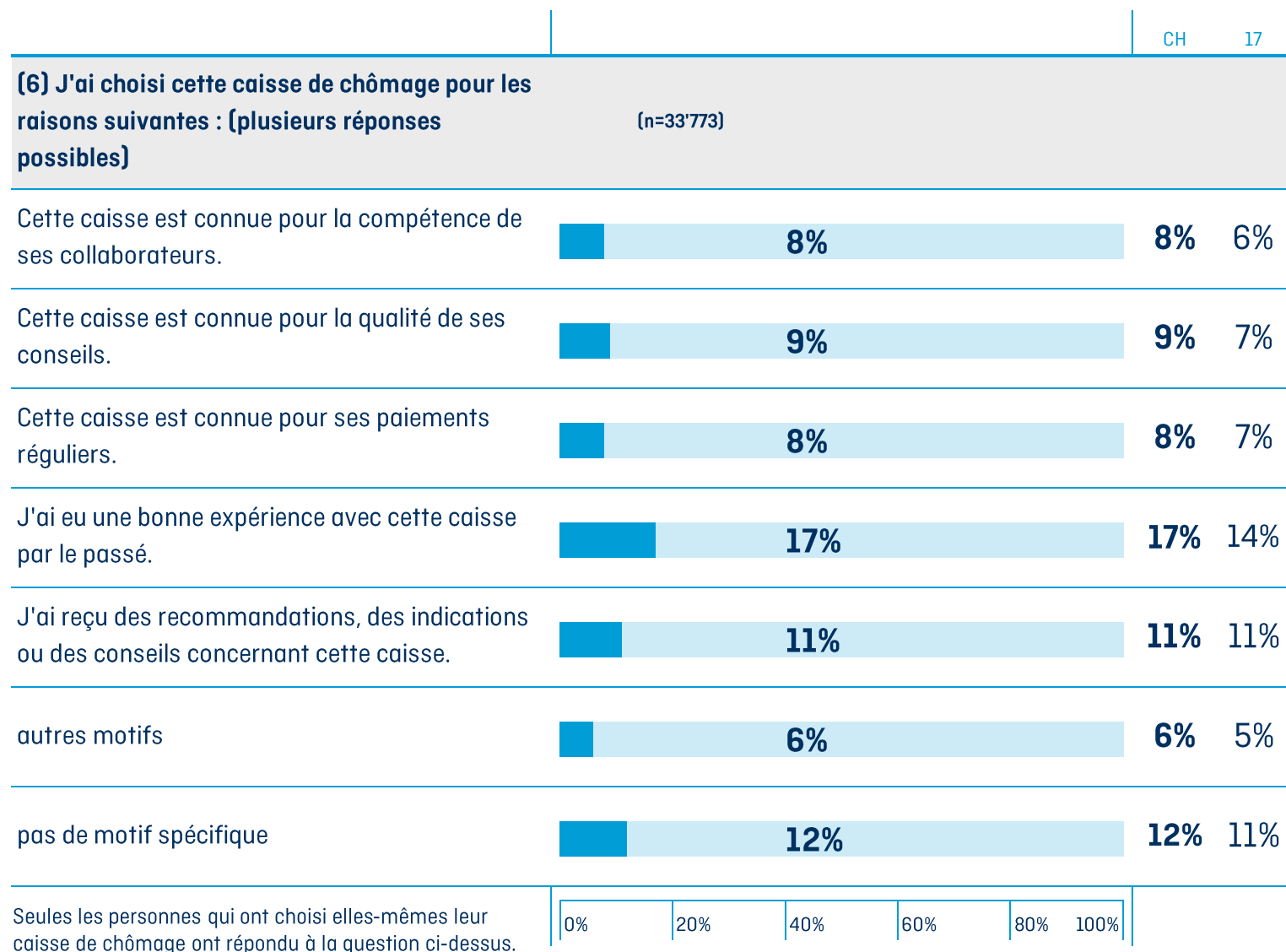
Choix de la caisse de chômage

B



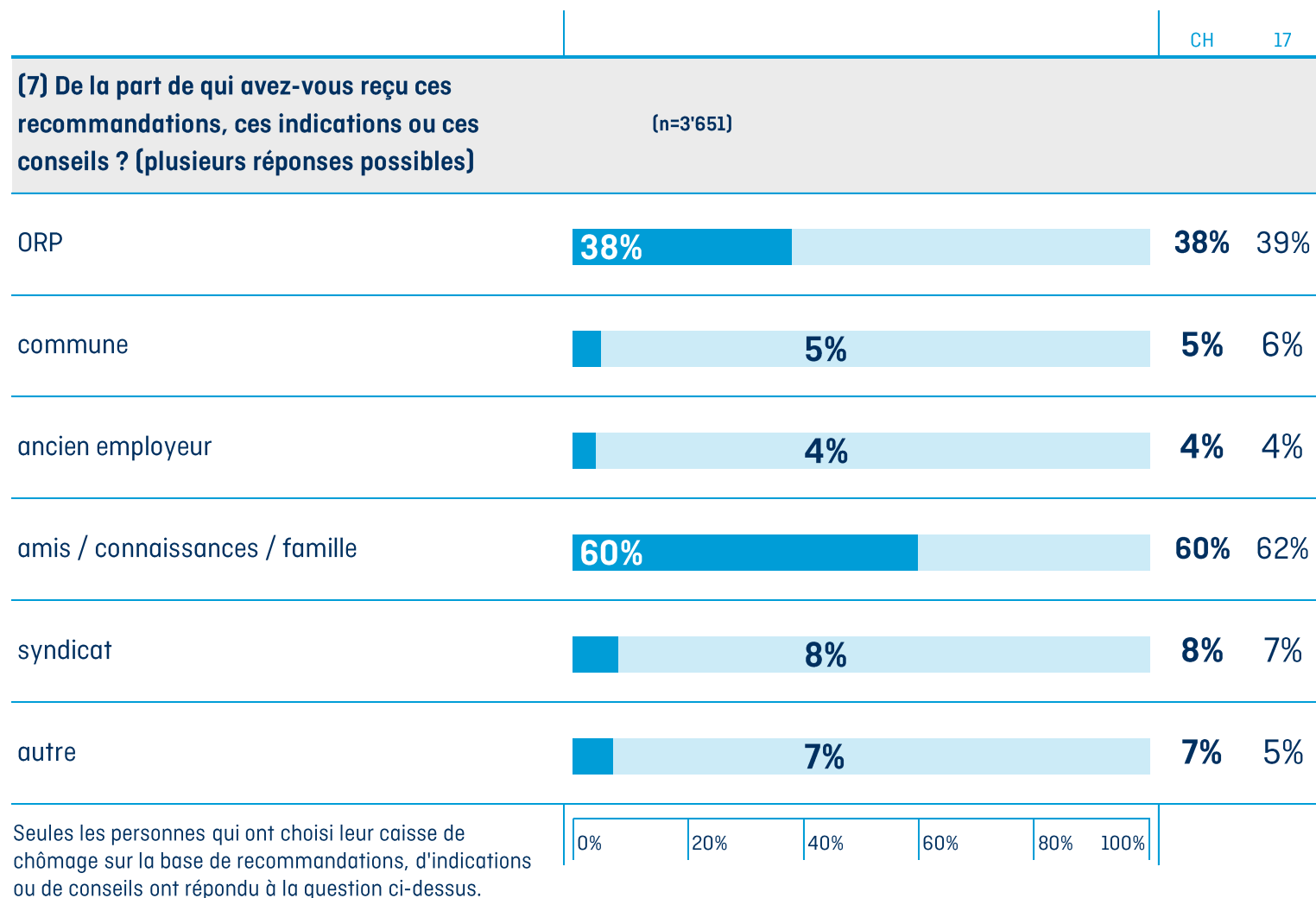
Choix de la caisse de chômage

B



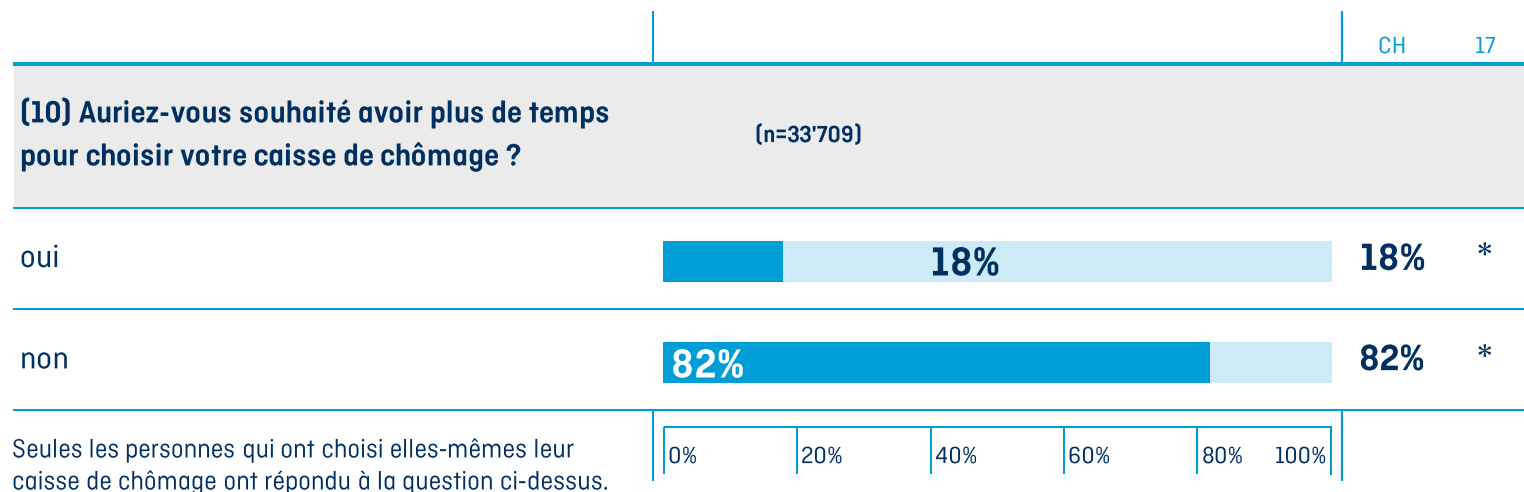
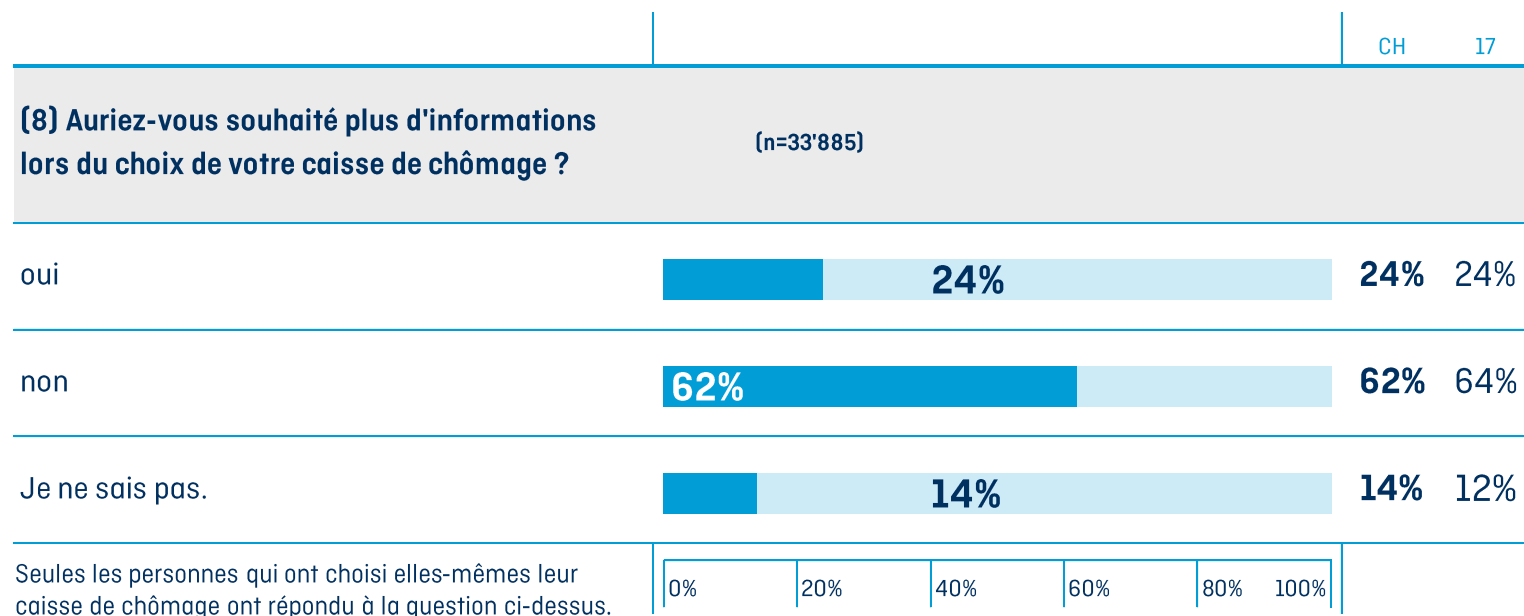
Choix de la caisse de chômage

B



Choix de la caisse de chômage

B



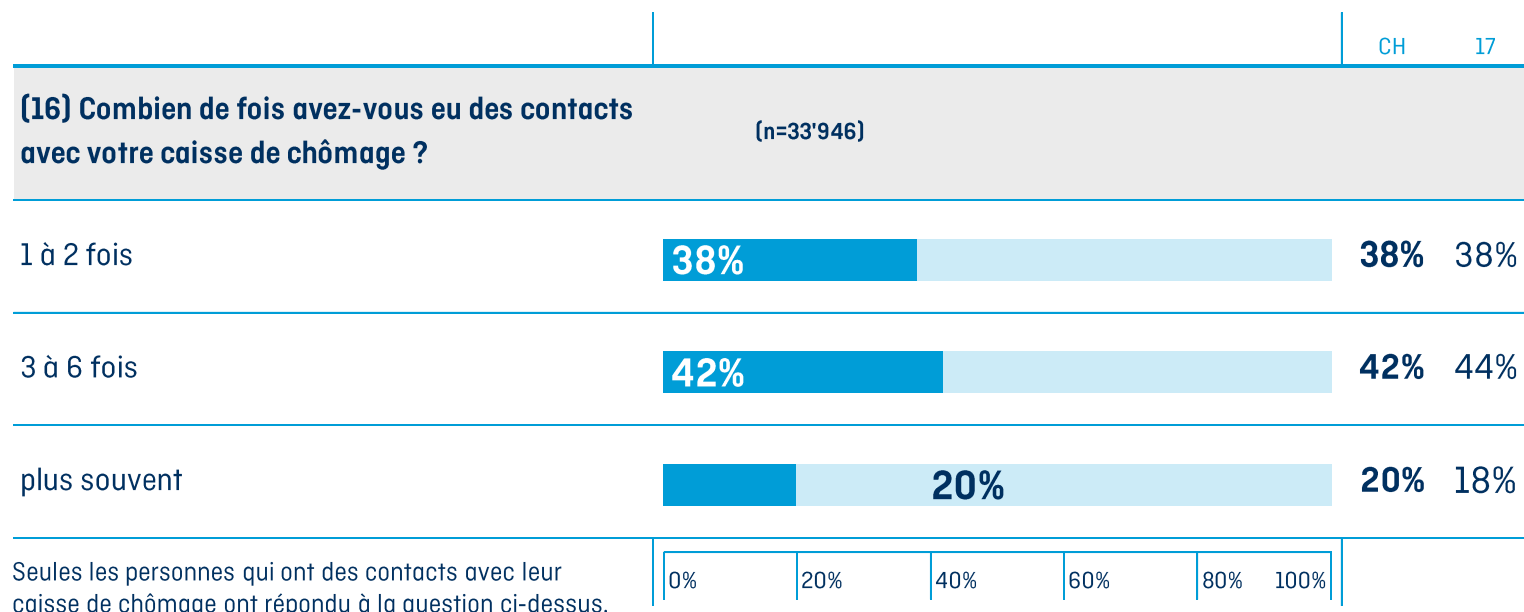
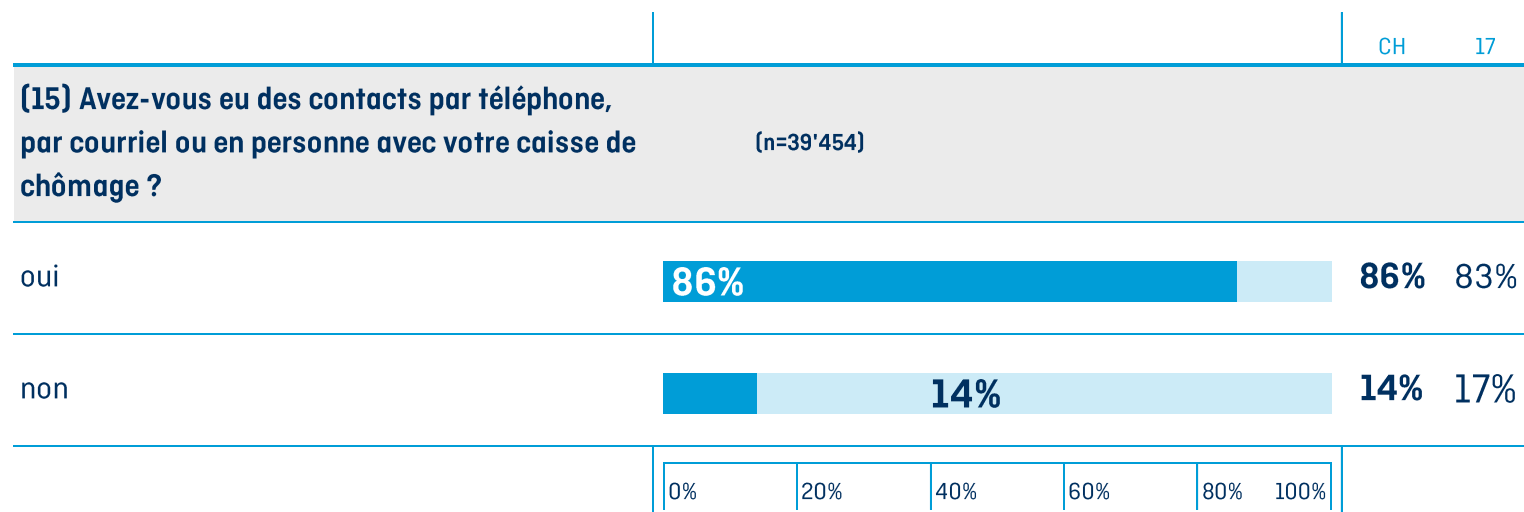
Satisfaction par rapport à la caisse de chômage

B

	Evaluation moyenne en points	CH	17	Réponses en %
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?				
(12) J'ai reçu le premier versement des indemnités de chômage dans les temps.	4.5 [n=37'106]	4.5	4.5	 16 5 6 9 13 50
(13) Les versements suivants ont été effectués régulièrement.	5.1 [n=37'045]	5.1	5.0	 7 3 5 8 15 62
(14) Je suis satisfait(e) des horaires d'ouverture de ma caisse de chômage.	4.7 [n=34'302]	4.7	4.7	 9 4 7 12 18 49
	 1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Pas du tout d'accord Entièrement d'accord

Contact avec la caisse de chômage

B



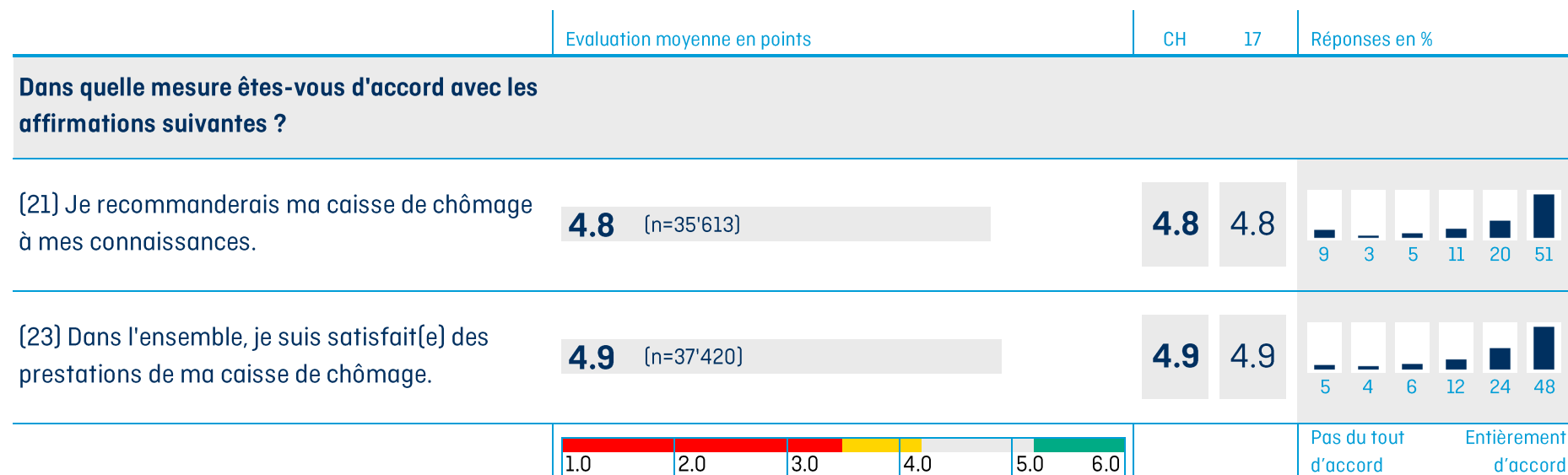
Collaborateurs de la caisse

B

	Evaluation moyenne en points	CH	17	Réponses en %
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ? Les collaboratrices / collaborateurs de la caisse de chômage ...				
(17) ... sont facilement joignables (par exemple par téléphone, courriel, formulaire de contact).	4.6 (n=32'847)	4.6	*	 8 6 9 14 22 42
(18) ... répondent à mes questions dans un délai raisonnable.	4.9 (n=32'701)	4.9	4.9	 5 4 7 12 24 48
(19) ... répondent à mes questions de manière claire.	4.9 (n=32'548)	4.9	4.8	 6 5 7 12 23 49
(20) ... me conseillent de façon aimable.	5.1 (n=32'571)	5.1	4.9	 5 4 6 10 21 55
Seules les personnes qui ont des contacts avec leur caisse de chômage ont répondu à la question ci-dessus.	 1.0 2.0 3.0 4.0 5.0 6.0			Pas du tout d'accord Entièrement d'accord

Satisfaction par rapport à la caisse de chômage

B



A	Introduction
B	Résultats
C	Méthodologie

Sondage écrit

- Le sondage auprès des demandeurs d'emploi 2021 a été réalisé du 6 mai au 11 juin 2021 sur un total de 141 772 demandeurs d'emploi provenant de toute la Suisse.
- Le sondage était basé sur un questionnaire en grande partie standardisé et s'est déroulé en ligne en français, allemand et italien.

Présentation des résultats

- Les questions d'évaluation sont présentées sous forme de valeurs moyennes de 1.0 à 6.0, avec la codification en couleur correspondante. La répartition en pour cent des réponses et les valeurs n (nombre des personnes qui a répondu) sont également indiquées.
- S'agissant des questions d'évaluation, les réponses "Je ne peux pas juger" ne sont prises en compte ni pour le calcul des valeurs moyennes ni pour celui des valeurs n.
- S'agissant des questions en pourcentage, les réponses sont présentées sous forme de répartition en pour cent et de valeurs n. Les valeurs ne sont pas différenciées en couleurs. La base des 100 % correspond au nombre des personnes ayant répondu à la question (valeur n). Quant aux questions où plusieurs réponses sont possibles, l'ensemble des réponses d'une colonne peut dépasser 100 %.
- Les valeurs du dernier sondage de 2017 seront affichées pour comparaison là où cela est possible.
- Plus d'informations relatives à la présentation des valeurs se trouvent dans la légende à la page 3.

Empiricon AG

Evaluer. Conseiller. Réaliser.

T +41 31 318 86 06

Langmauerweg 12

CH-3001 Berne

info@empiricon.ch

www.empiricon.ch
