



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**  
Marché du travail et assurance-chômage

# **Sondage 2023 auprès des demandeurs d'emploi sur les prestations des offices régionaux de placement (ORP) et des caisses de chômage (CCh)**

25 septembre 2023



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**  
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 ainsi que de la plateforme «Job-Room» du portail travail.swiss.

Pour ce faire, l'entreprise Empiricon SA a réalisé entre mai et juin 2023, sur mandat du Secrétariat d'État à l'économie (SECO), un sondage en ligne auprès d'environ 37 000 demandeurs d'emploi.

Les résultats du sondage 2023 sont présentés dans les graphiques ci-après.

Secrétariat d'État à l'économie

Oliver Schärli  
Chef Marché du travail et assurance-chômage

# empiricon

## Enquête du SECO auprès des demandeurs d'emploi 2023

### Rapport ORP - Suisse (CH)



Empiricon AG  
Evaluer. Conseiller. Réaliser.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---

Commandé 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

# Légende

## Rapport ORP - Suisse (CH)

### Légende

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 négative (appréciation absolue inférieure à 3.6)
-  Valeur sondage 2021

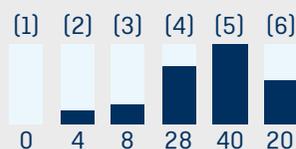
### Numéros des questions

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

### Répartition des réponses

La répartition en pourcentage des réponses pour la propre unité organisationnelle est mentionnée dans la mesure du possible. Échelle d'évaluation applicable, 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

- 23 Suisse (CH)
- 21 Suisse (CH) (Sondage 2021)
- 17 Suisse (CH) (Sondage 2017)
- \* Non exploitable
- n Nombre de répondants

# Taux de réponse

## Rapport ORP - Suisse (CH)

### Taux de réponse

23		30.6 %	37'404 de 122'169
21		34.4 %	48'822 de 141'772
17		33.2 %	35'564 de 107'174

# Taux de réponse

## Rapport ORP - Suisse (CH)

	Taux de réponse en %	Reçu	Envoyé
<b>Suisse (CH)</b>	<b>31%</b>	<b>37'404</b>	<b>122'169</b>
Kanton Aargau (AG)	27%	2'393	8'805
Kanton Appenzell Innerrhoden (AI)	37%	30	81
Kanton Appenzell Ausserrhoden (AR)	31%	228	726
Canton de Berne (BE)	28%	3'740	13'126
Kanton Basel-Landschaft (BL)	33%	1'657	5'088
Kanton Basel-Stadt (BS)	28%	1'456	5'132
Canton de Fribourg (FR)	33%	1'860	5'669
Canton de Genève (GE)	34%	2'210	6'553
Kanton Glarus (GL)	27%	158	590
Kanton Graubünden (GR)	25%	506	2'047
Canton du Jura (JU)	31%	616	2'003
Kanton Luzern (LU)	29%	1'172	4'074

	Taux de réponse en %	Reçu	Envoyé
Canton de Neuchâtel (NE)	36%	1'091	3'058
Kanton Ob-/Nidwalden (ON)	31%	179	581
Kanton St. Gallen (SG)	30%	1'904	6'284
Kanton Schaffhausen (SH)	30%	388	1'294
Kanton Solothurn (SO)	26%	928	3'597
Kanton Schwyz (SZ)	33%	513	1'552
Kanton Thurgau (TG)	31%	1'198	3'853
Canton Ticino (TI)	36%	2'092	5'766
Kanton Uri (UR)	22%	69	317
Canton de Vaud (VD)	34%	5'248	15'327
Canton du Valais (VS)	30%	1'670	5'637
Kanton Zug (ZG)	35%	448	1'294
Kanton Zürich (ZH)	29%	5'650	19'715

# Base de données

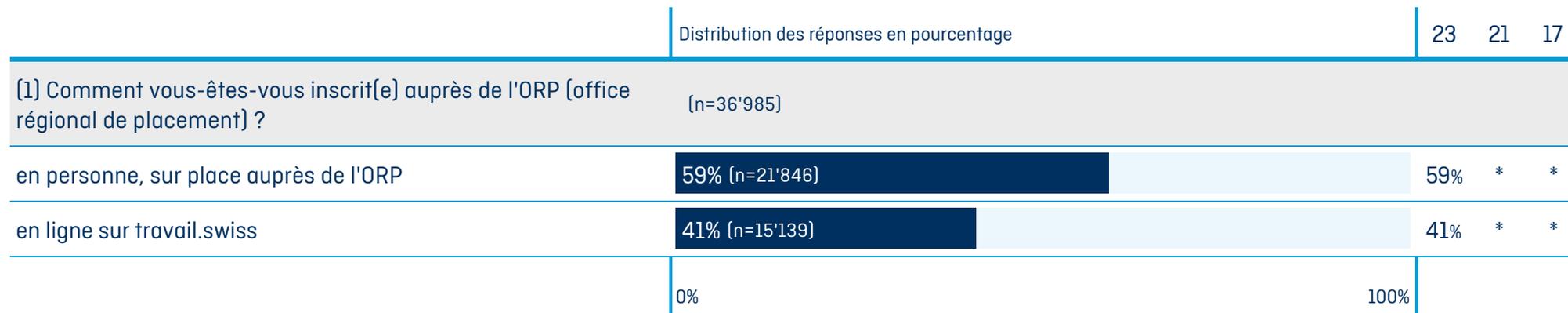
## Rapport ORP - Suisse (CH)

	en %	absolu
<b>Sexe</b>		
Femme	49.8%	18'613
Homme	50.2%	18'791
<b>Langue maternelle</b>		
Allemand	40.3%	15'082
Français	24.1%	9'005
Italien	7.9%	2'937
Autre langue maternelle	27.8%	10'380
<b>Âge</b>		
20 ans ou plus jeune	1.3%	472
De 21 à 30 ans	11.5%	4'287
De 31 à 40 ans	23.3%	8'714
De 41 à 50 ans	23.1%	8'627
De 51 à 60 ans	26.5%	9'924
De 61 à 65 ans	14.4%	5'380

	en %	absolu
<b>Formation complétée</b>		
Scolarité obligatoire	27.5%	10'292
Niveau secondaire	43.0%	16'080
Niveau tertiaire	22.2%	8'306
Autre	7.3%	2'726
<b>Sanction de l'ORP</b>		
Oui	9.2%	3'439
Non	90.8%	33'965
<b>Sanction de la CCh</b>		
Oui	4.9%	1'848
Non	95.1%	35'556

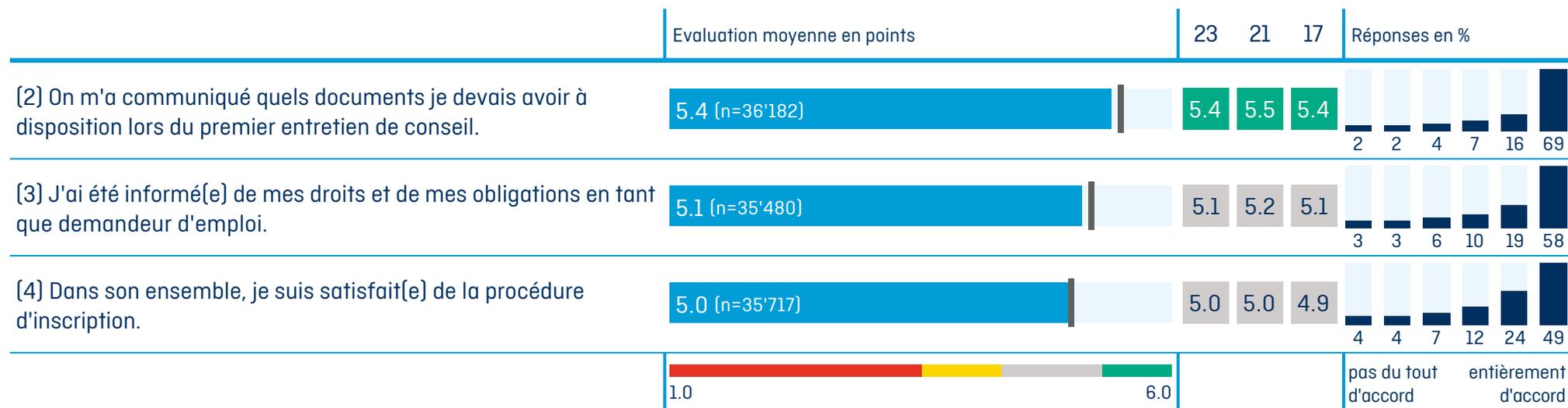
# Inscription auprès de l'ORP sur place / en ligne

## Rapport ORP - Suisse (CH)



# Inscription auprès de l'ORP sur place / en ligne

## Rapport ORP - Suisse (CH)



# Conseil de l'ORP

## Rapport ORP - Suisse (CH)

Distribution des réponses en pourcentage

23 21 17

[25] Sous quelle forme se sont déroulés les entretiens de conseil ? (plusieurs réponses possibles)

(n=36'691)

sur place, à l'ORP

92% (n=33'794)

92% 59% \*

par téléphone

42% (n=15'534)

42% 88% \*

par vidéoconférence

16% (n=5'792)

16% 3% \*

autre moyen

3% (n=1'046)

3% 4% \*

0%

100%

Seules les personnes qui ont bénéficié d'entretiens de conseil sous la forme correspondante ont répondu aux questions suivantes.

Evaluation moyenne en points

23 21 17

Réponses en %

[26] Je suis satisfait(e) des entretiens de conseil qui ont eu lieu sur place, à l'ORP.

4.9 (n=33'382)

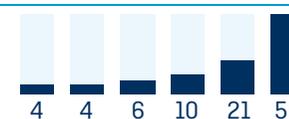
4.9 5.1 \*



[27] Je suis satisfait(e) des entretiens de conseil qui ont eu lieu par téléphone.

5.1 (n=15'181)

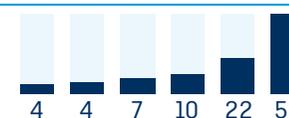
5.1 5.1 \*



[28] Je suis satisfait(e) des entretiens de conseil qui ont eu lieu par vidéoconférence.

5.0 (n=5'671)

5.0 5.3 \*



1.0

6.0

pas du tout d'accord

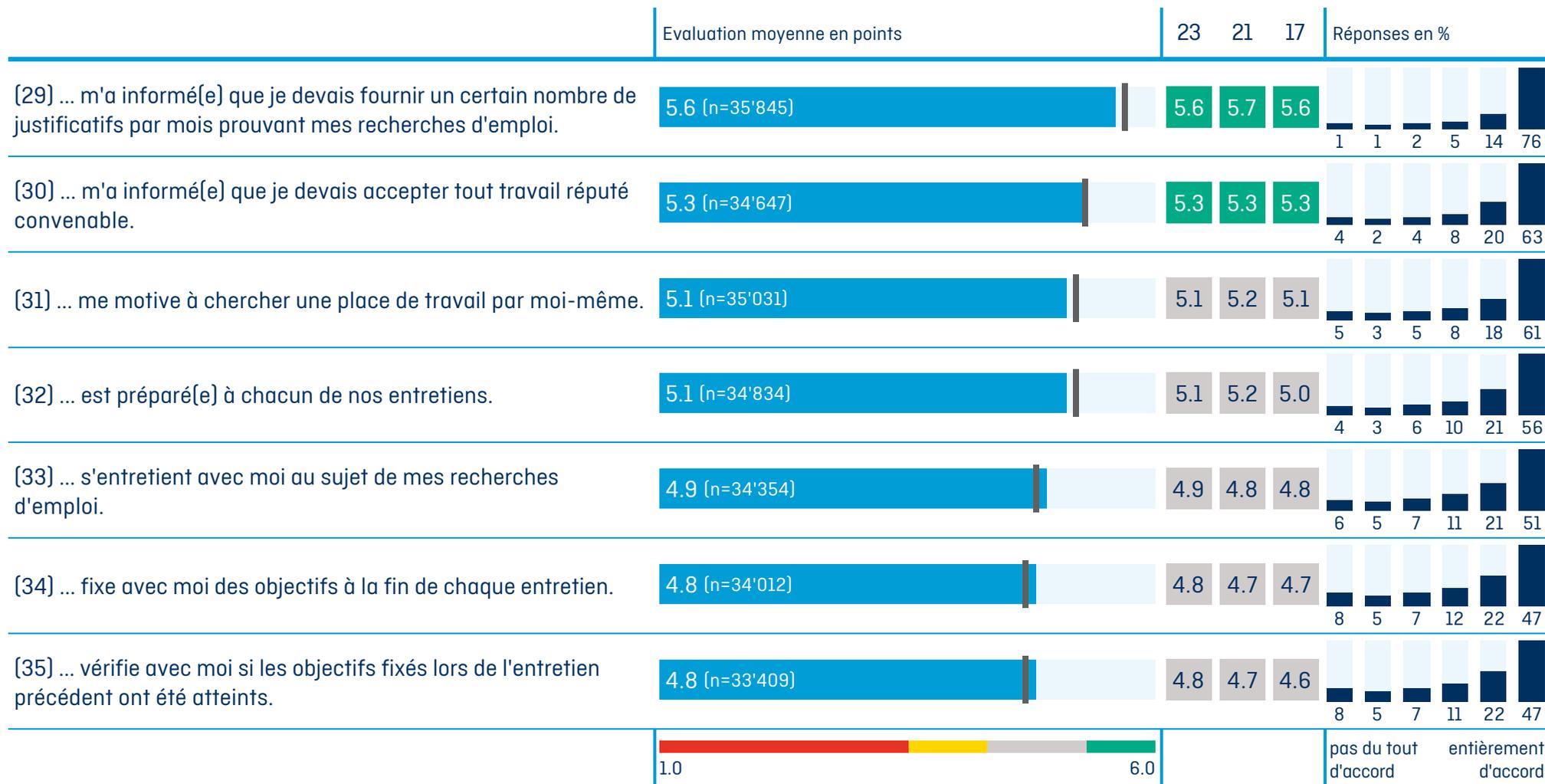
entièrement d'accord

# Conseil de l'ORP

## Rapport ORP - Suisse (CH)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Ma conseillère / mon conseiller en personnel ORP ...

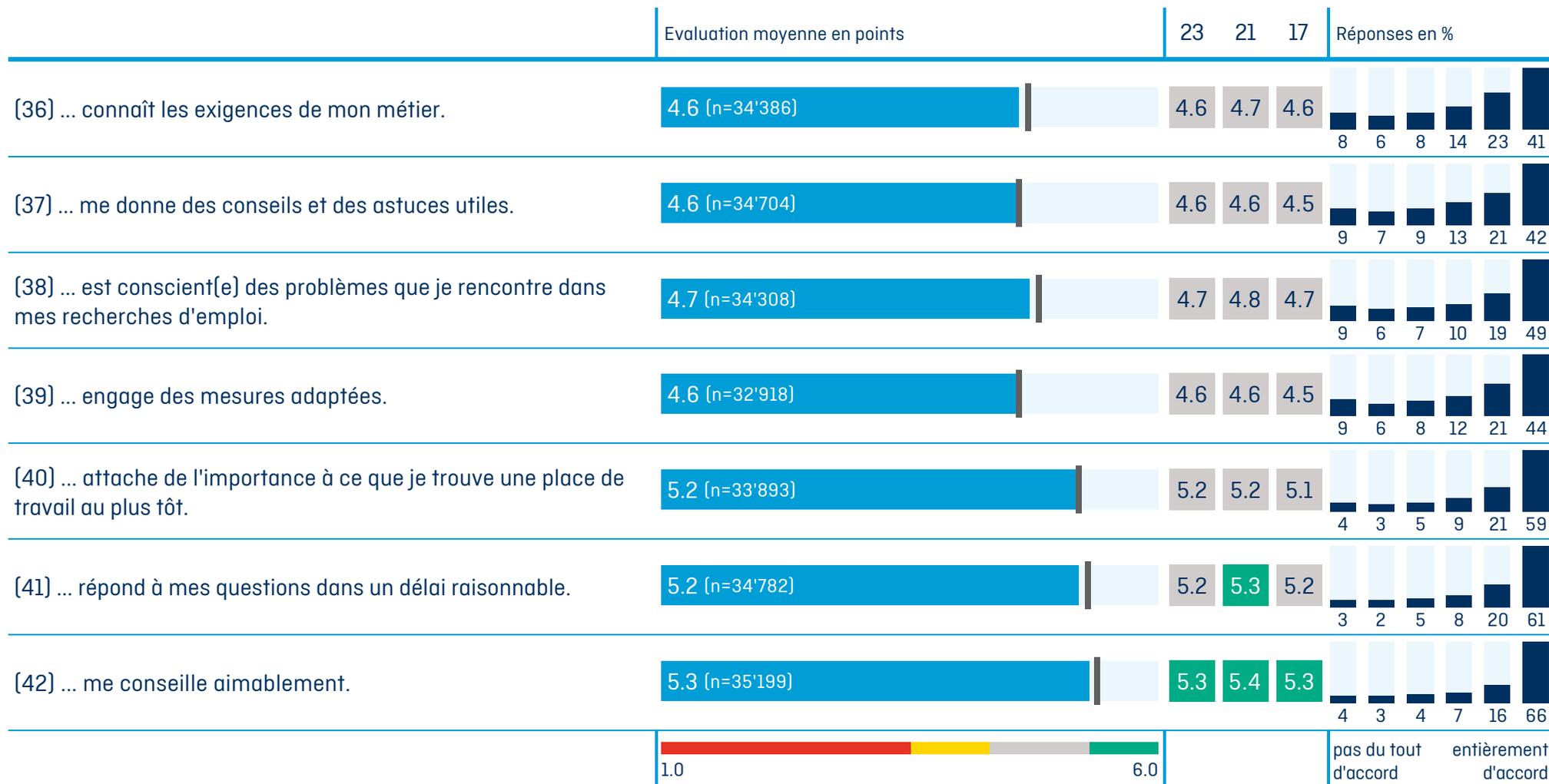


# Conseil de l'ORP

## Rapport ORP - Suisse (CH)

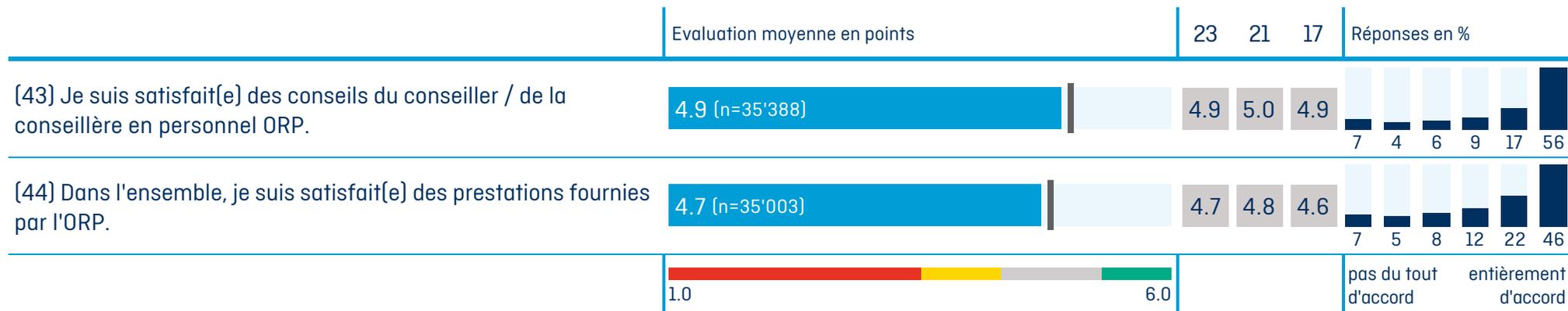
Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

Ma conseillère / mon conseiller en personnel ORP ...



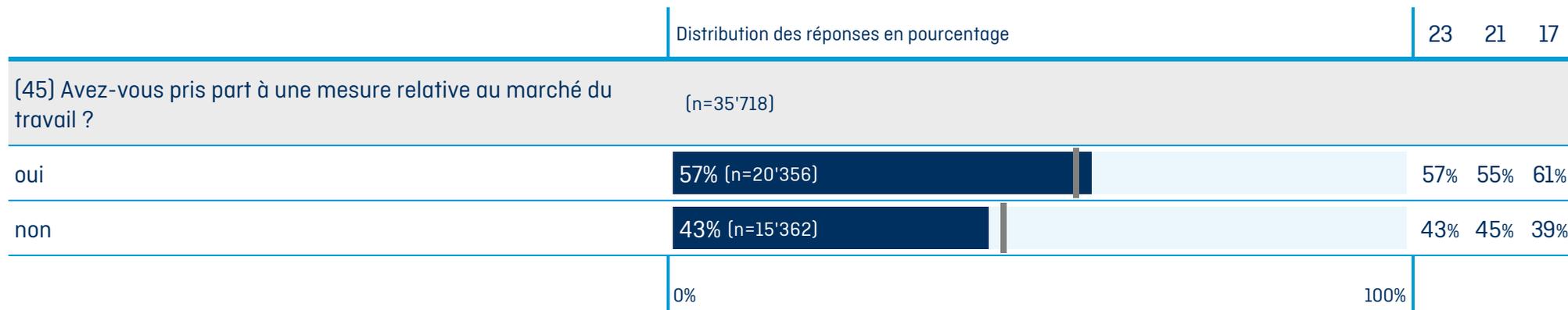
# Conseil de l'ORP

## Rapport ORP - Suisse (CH)

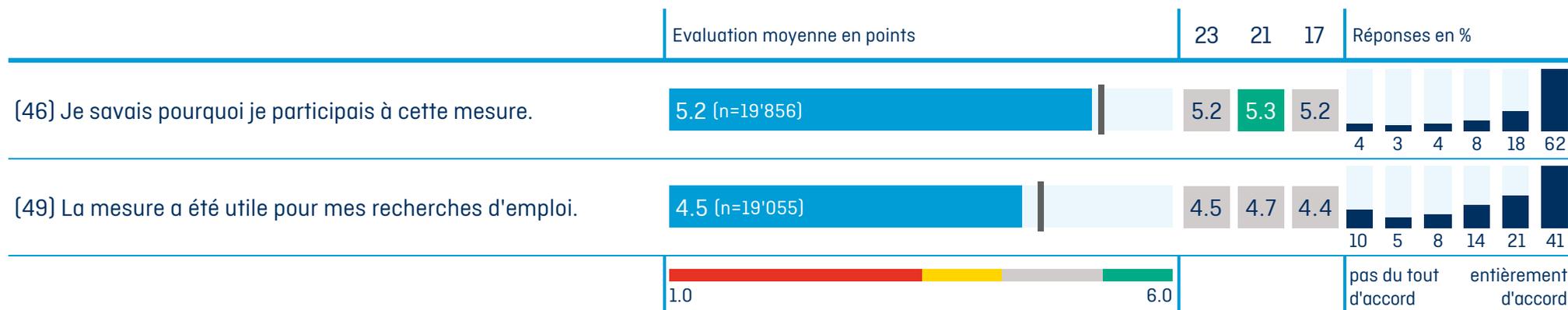


# Mesures relatives au marché du travail

## Rapport ORP - Suisse (CH)



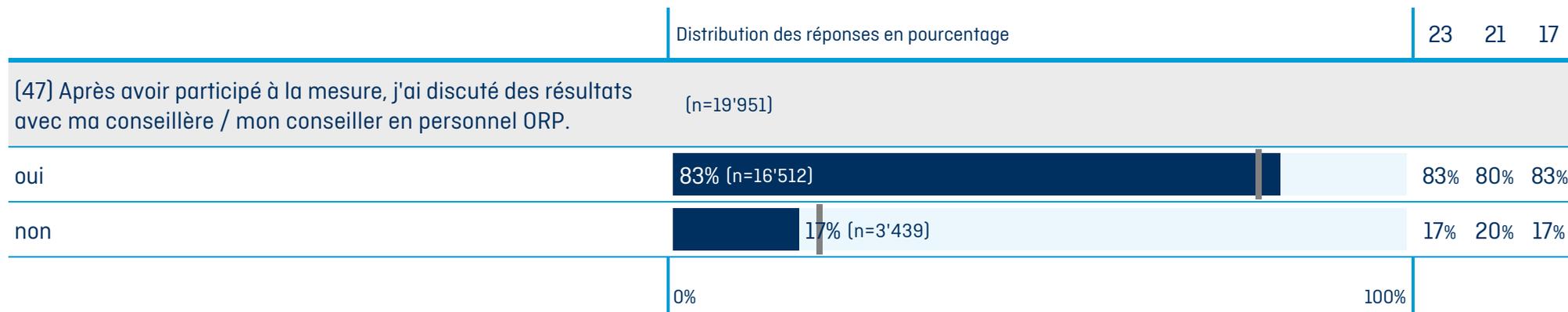
Seules les personnes qui ont pris part à une mesure relative au marché du travail ont répondu aux questions suivantes.



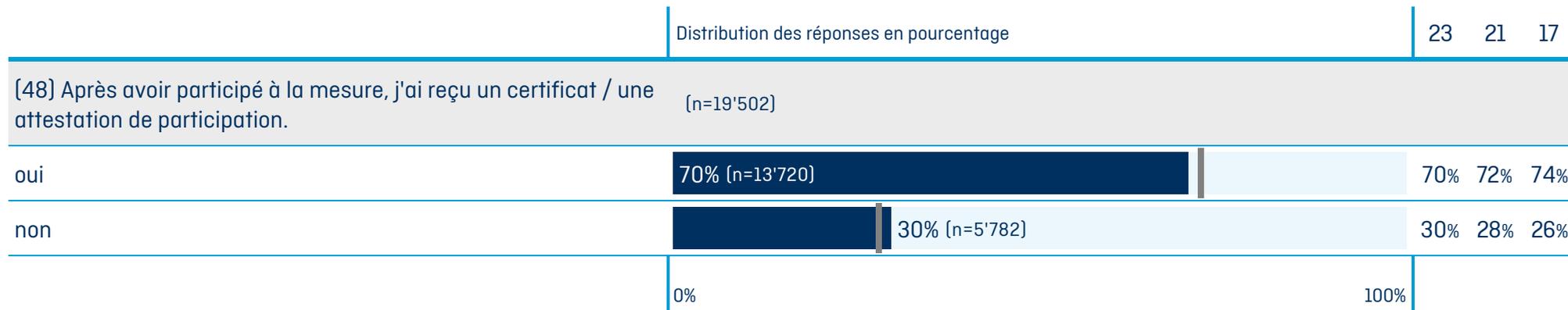
# Mesures relatives au marché du travail

## Rapport ORP - Suisse (CH)

Seules les personnes qui ont pris part à une mesure relative au marché du travail ont répondu à la question suivante.

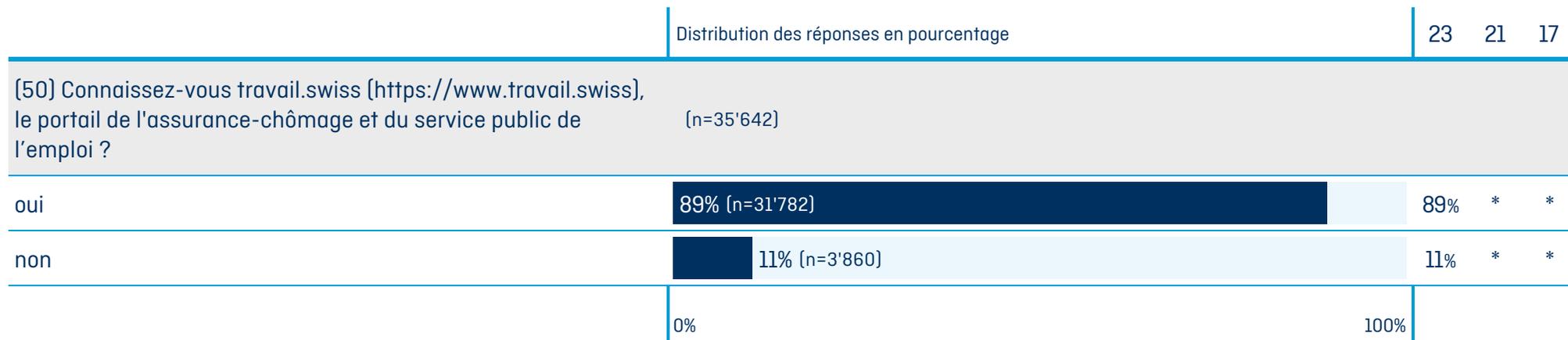


Seules les personnes qui ont pris part à une mesure relative au marché du travail ont répondu à la question suivante.

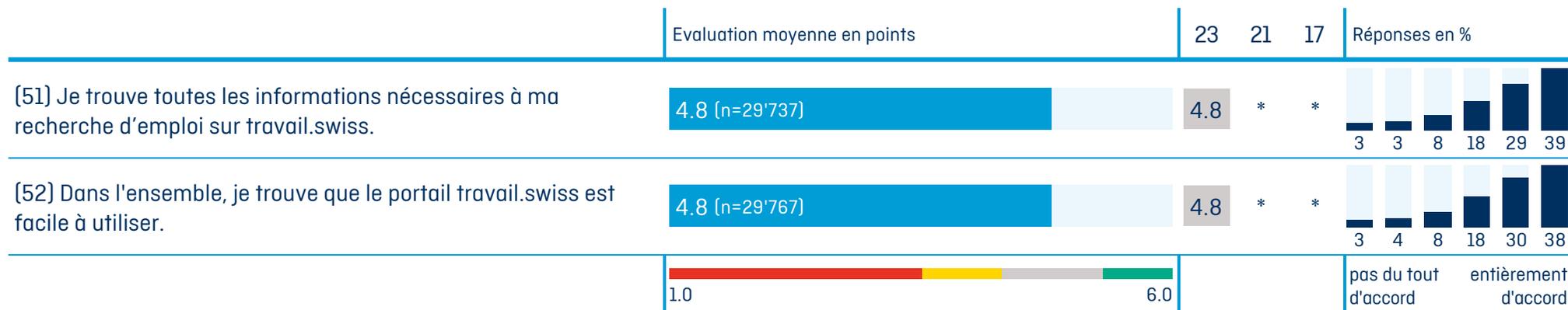


# Utilisation de travail.swiss

## Rapport ORP - Suisse (CH)



Seules les personnes qui connaissent travail.swiss ont répondu aux questions suivantes.



# Utilisation de Job-Room

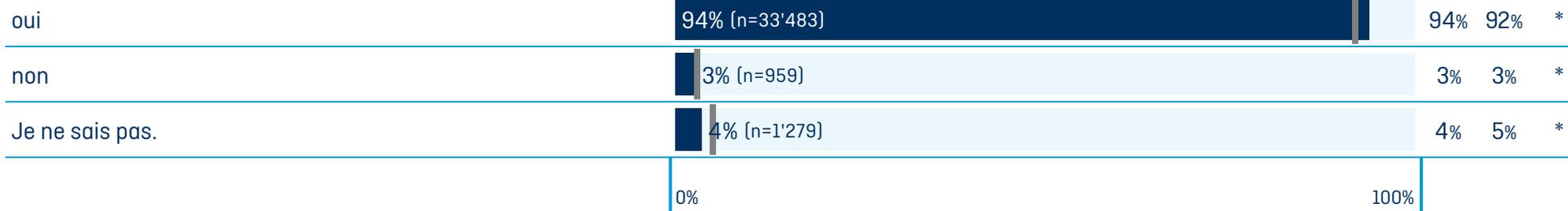
## Rapport ORP - Suisse (CH)

Distribution des réponses en pourcentage

23 21 17

[54] Votre conseillère / votre conseiller en personnel ORP vous a-t-elle / a-t-il informé(e) de la possibilité de rechercher vous-même des emplois sur Job-Room ?

(n=35'721)

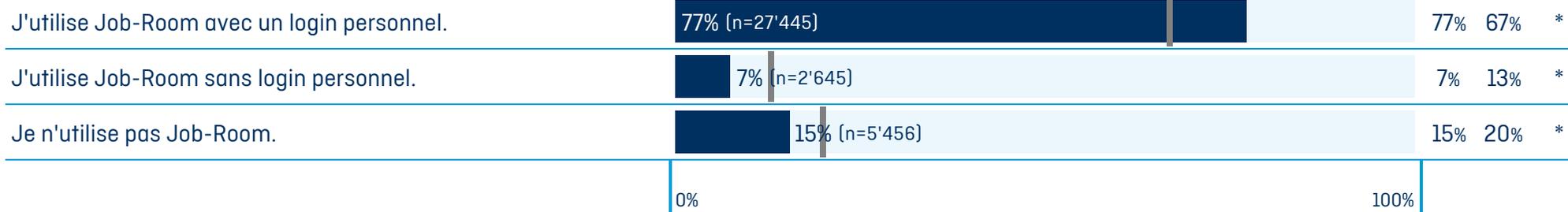


Distribution des réponses en pourcentage

23 21 17

[55] Comment utilisez-vous Job-Room pour la recherche d'emploi ?

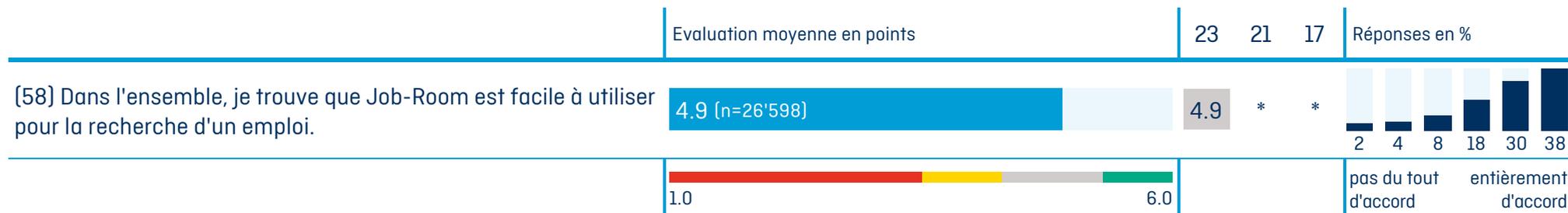
(n=35'546)



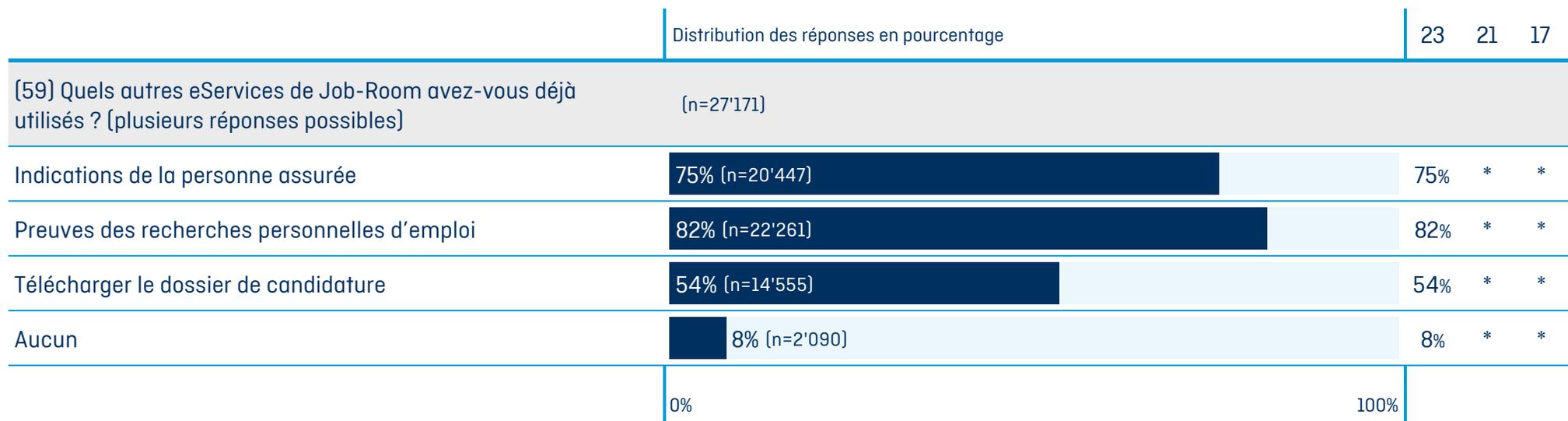
# Utilisation de Job-Room/eServices

## Rapport ORP - Suisse (CH)

Seules les personnes qui utilisent Job-Room avec un login personnel ont répondu à la question suivante.



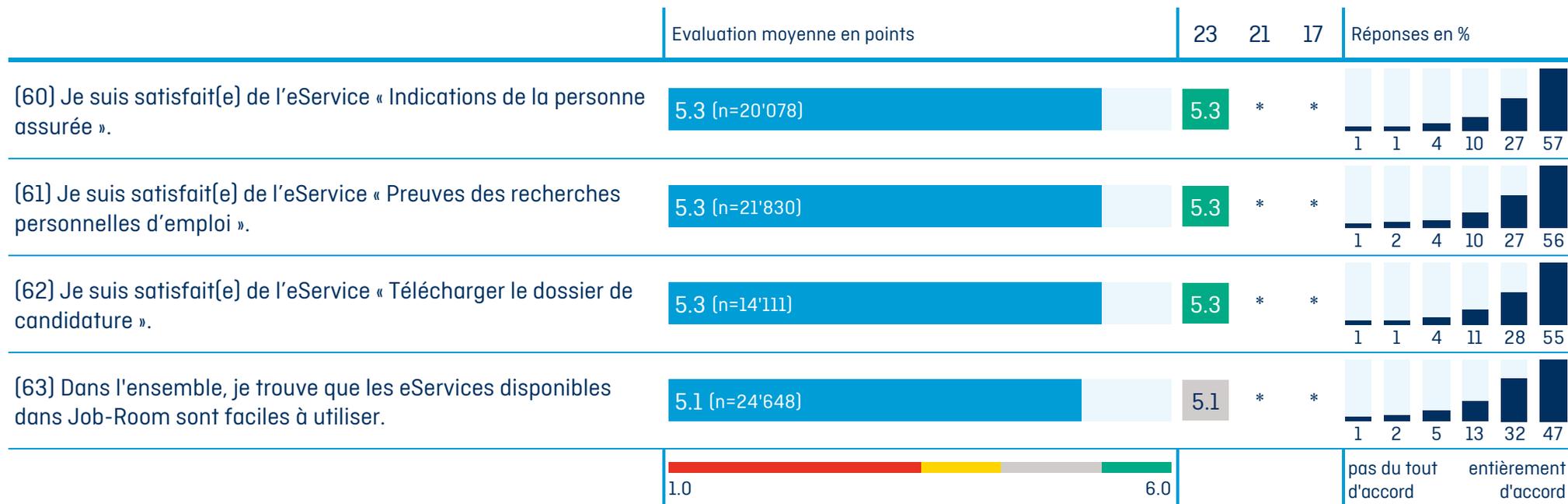
Seules les personnes qui utilisent Job-Room avec un login personnel ont répondu à la question suivante.



# Utilisation de Job-Room/eServices

## Rapport ORP - Suisse (CH)

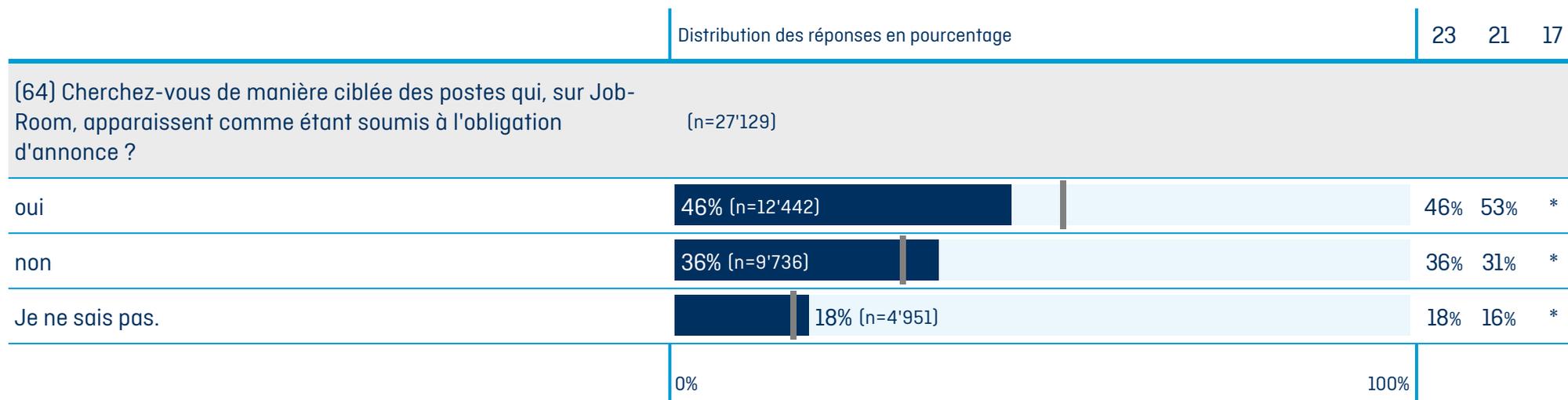
Seules les personnes ayant déjà utilisé les eServices correspondants ont répondu aux questions suivantes.



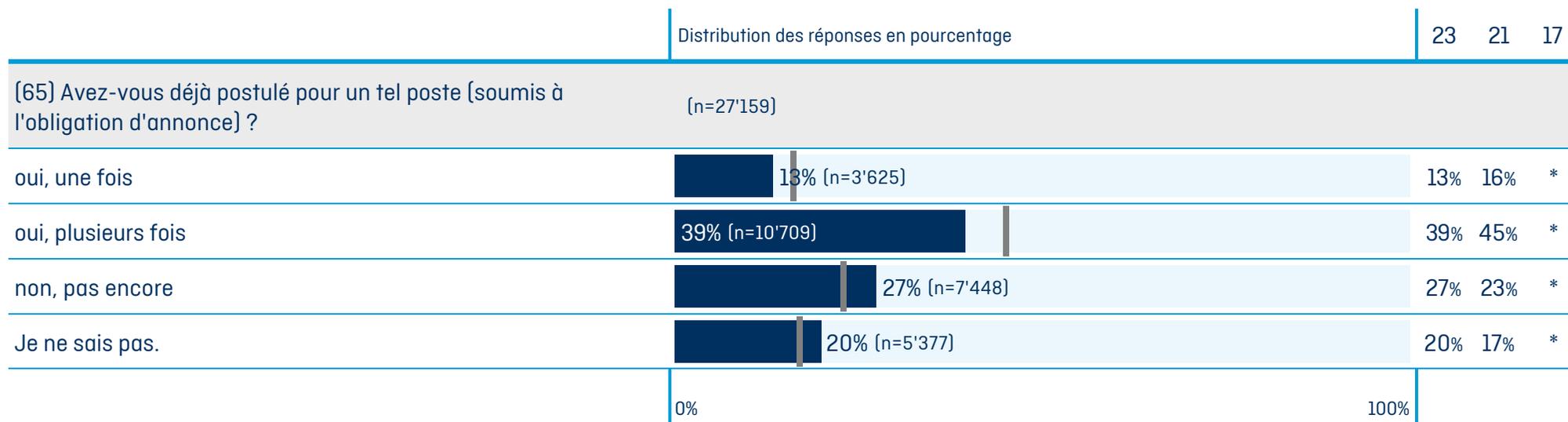
# Utilisation de Job-Room / obligation d'annoncer les postes vacants

## Rapport ORP - Suisse (CH)

Seules les personnes qui utilisent Job-Room avec un login personnel ont répondu à la question suivante.



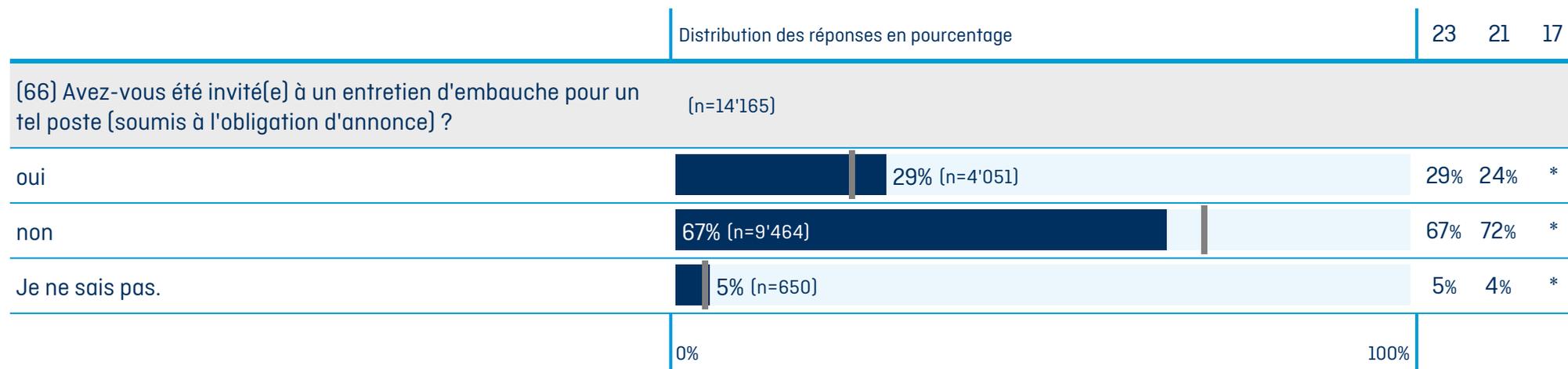
Seules les personnes qui utilisent Job-Room avec un login personnel ont répondu à la question suivante.



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

## Rapport ORP - Suisse (CH)

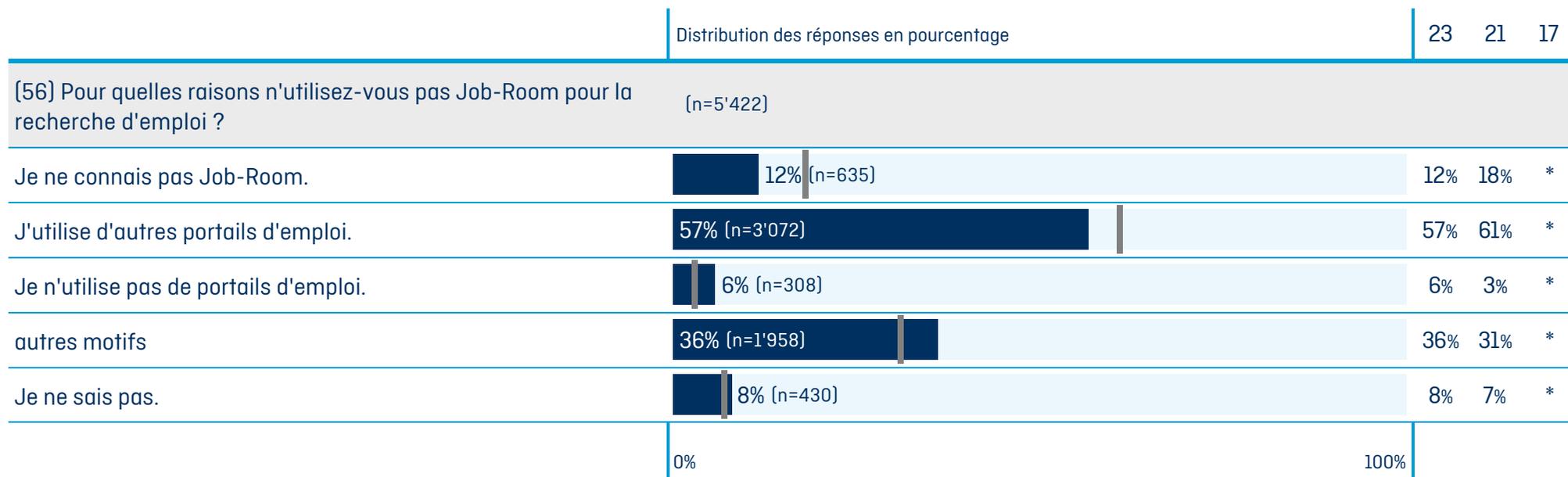
Seules les personnes qui ont postulé au moins une fois pour un emploi soumis à l'obligation d'annonce ont répondu à la question suivante.



# Utilisation de Job-Room

## Rapport ORP - Suisse (CH)

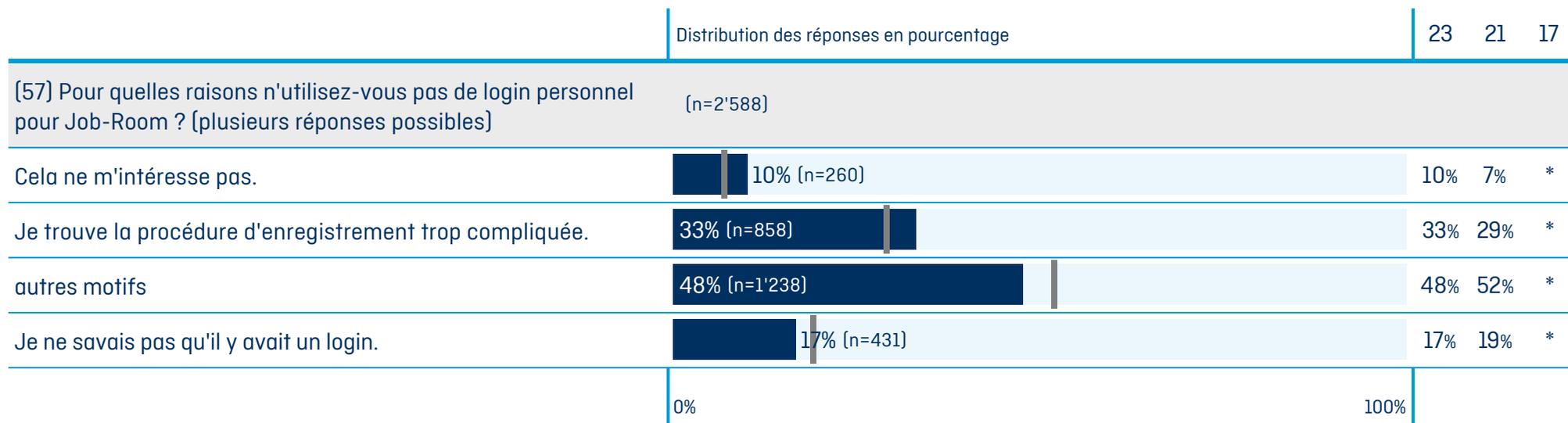
Seules les personnes qui n'utilisent pas Job-Room ont répondu à la question suivante.



# Utilisation de Job-Room

## Rapport ORP - Suisse (CH)

Seules les personnes qui utilisent Job-Room sans login personnel ont répondu à la question suivante.



# Méthodologie

## Rapport ORP - Suisse (CH)

### Sondage écrit

- Le sondage auprès des demandeurs d'emploi 2023 a été réalisé du 9 mai au 16 juin 2023 sur un total de 122 169 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 des deux derniers sondages de 2017 et 2021 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 2.

**empiricon**

# Enquête du SECO auprès des demandeurs d'emploi 2023

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



Empiricon AG  
Evaluer. Conseiller. Réaliser.

[www.empiricon.ch](http://www.empiricon.ch)

---

Commandé 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

# Légende

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

### Légende

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 négative (appréciation absolue inférieure à 3.6)
-  Valeur sondage 2021

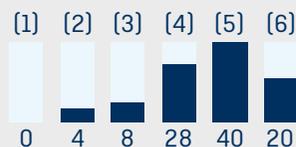
### Numéros des questions

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

### Répartition des réponses

La répartition en pourcentage des réponses pour la propre unité organisationnelle est mentionnée dans la mesure du possible. Échelle d'évaluation applicable, 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



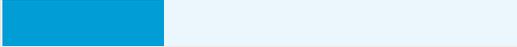
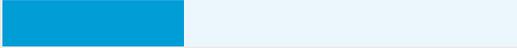
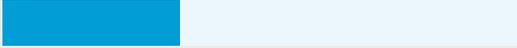
### Abréviations

- 23 CCh publiques et privées de Suisse (CH)
- 21 CCh publiques et privées de Suisse (CH) [Sondage 2021]
- 17 CCh publiques et privées de Suisse (CH) [Sondage 2017]
- \* Non exploitable
- n Nombre de répondants

# Taux de réponse

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

### Taux de réponse

23		31.3 %	35'902 de 114'635
21		35.1 %	47'305 de 134'630
17		34.6 %	34'484 de 99'586

# Taux de réponse

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

	Taux de réponse en %	Reçu	Envoyé
<b>CCh publiques et privées de Suisse (CH)</b>	<b>31%</b>	<b>35'902</b>	<b>114'635</b>
CCh publiques de Suisse (PUB)	33%	23'716	72'814
CCh privées de Suisse (PRI)	29%	12'186	41'821

# Base de données

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

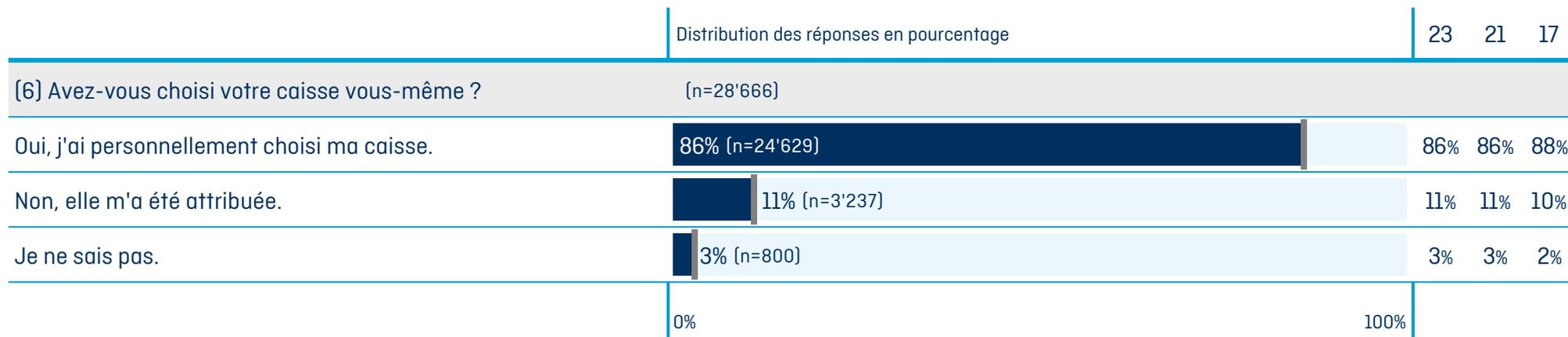
	en %	absolu
<b>Sexe</b>		
Femme	49.6%	17'822
Homme	50.4%	18'080
<b>Langue maternelle</b>		
Allemand	40.4%	14'500
Français	24.3%	8'725
Italien	7.9%	2'851
Autre langue maternelle	27.4%	9'826
<b>Âge</b>		
20 ans ou plus jeune	1.2%	431
De 21 à 30 ans	11.1%	3'976
De 31 à 40 ans	23.2%	8'339
De 41 à 50 ans	23.1%	8'295
De 51 à 60 ans	26.8%	9'610
De 61 à 65 ans	14.6%	5'251

	en %	absolu
<b>Formation complétée</b>		
Scolarité obligatoire	27.6%	9'906
Niveau secondaire	43.4%	15'597
Niveau tertiaire	21.9%	7'853
Autre	7.1%	2'546
<b>Sanction de l'ORP</b>		
Oui	9.5%	3'411
Non	90.5%	32'491
<b>Sanction de la CCh</b>		
Oui	5.1%	1'835
Non	94.9%	34'067

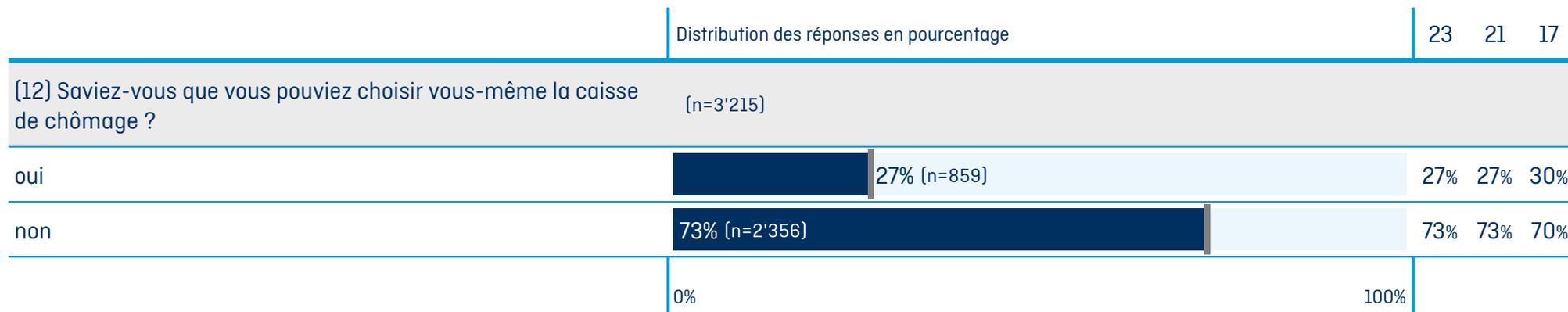
# Choix de la caisse de chômage

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

Seules les personnes qui sont inscrites auprès d'une caisse de chômage ont répondu à la question suivante.



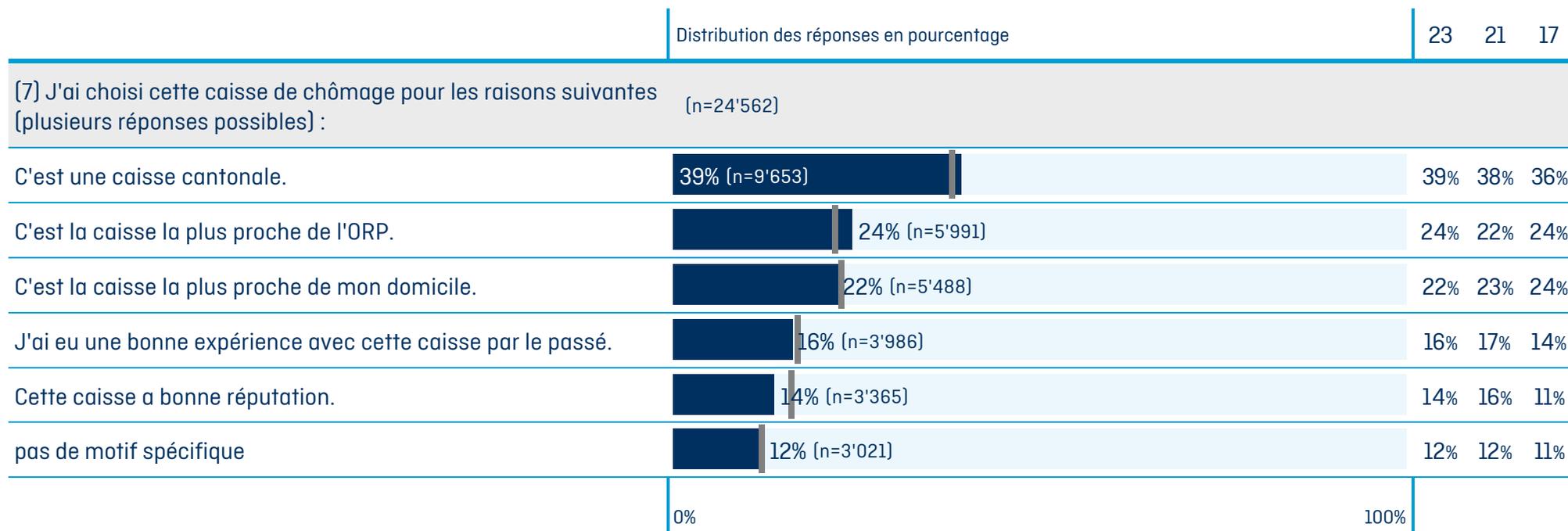
Seules les personnes auxquelles une caisse de chômage a été attribuée ont répondu à la question suivante.



# Choix de la caisse de chômage

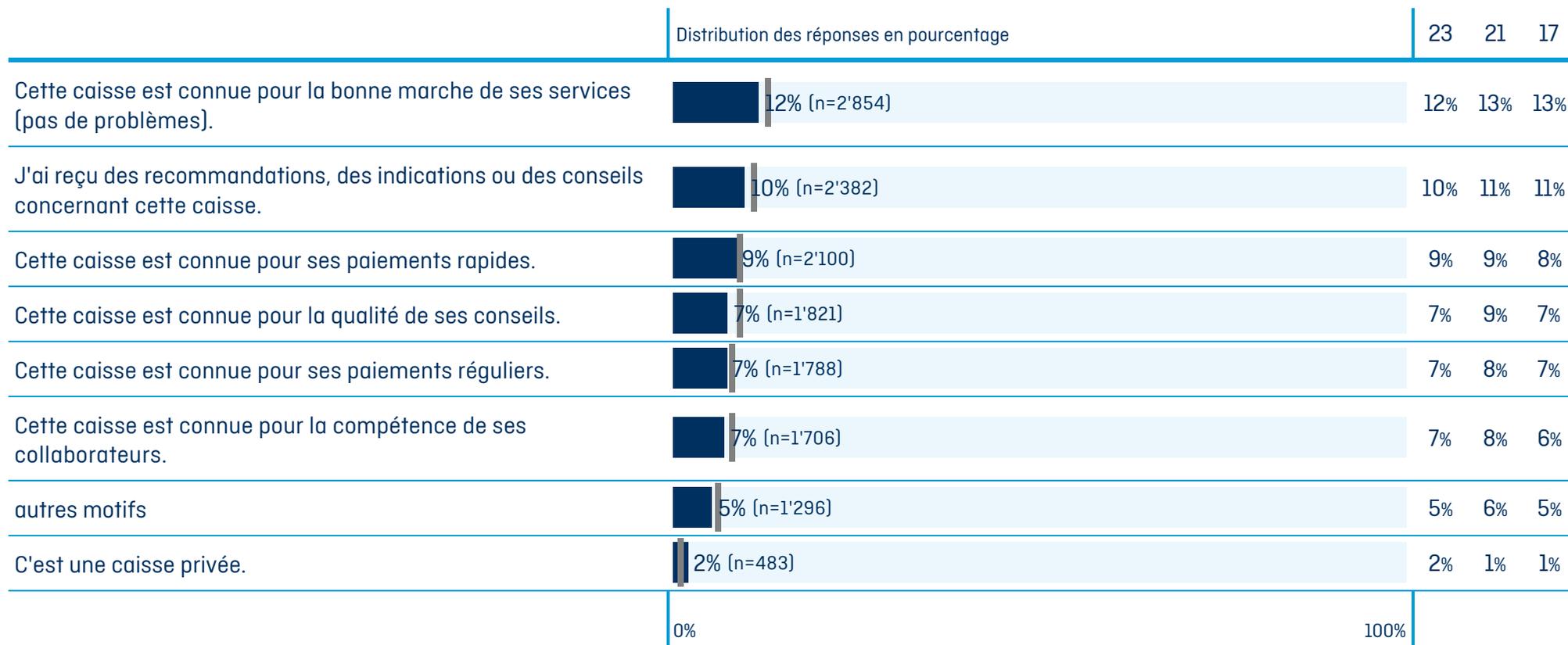
## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

Seules les personnes qui ont choisi elles-mêmes leur caisse de chômage ont répondu à la question suivante.



# Choix de la caisse de chômage

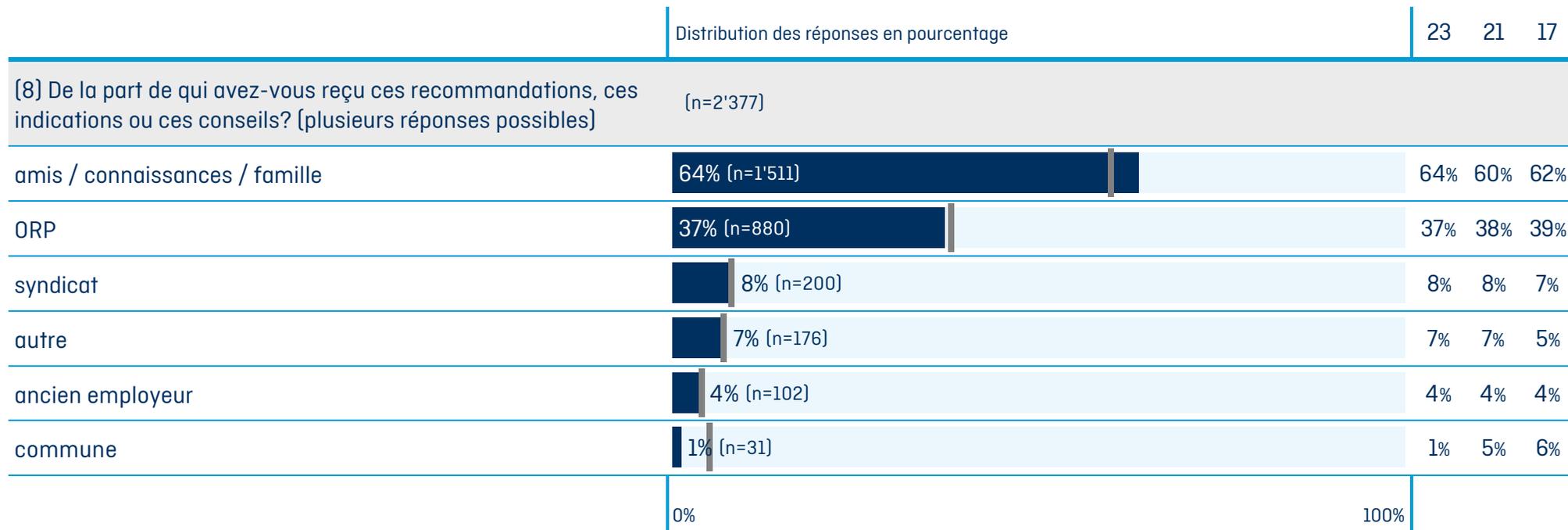
## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)



# Choix de la caisse de chômage

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

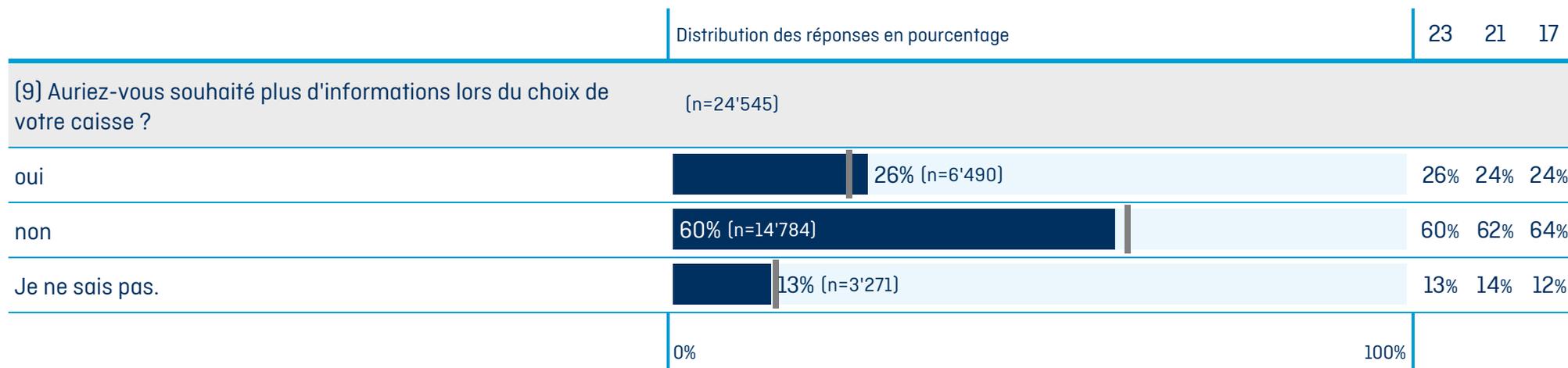
Seules les personnes qui ont choisi leur caisse de chômage sur la base de recommandations, d'indications ou de conseils ont répondu à la question suivante.



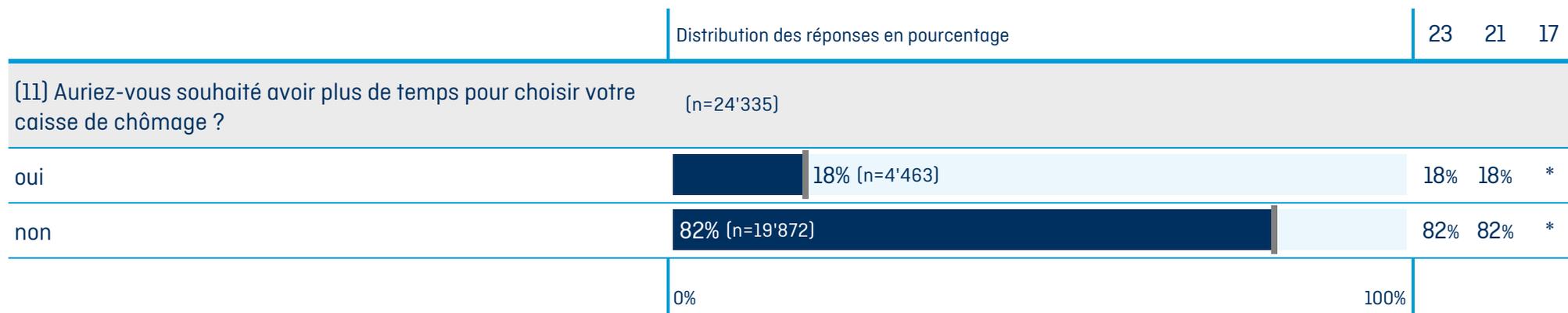
# Choix de la caisse de chômage

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

Seules les personnes qui ont choisi elles-mêmes leur caisse de chômage ont répondu à la question suivante.



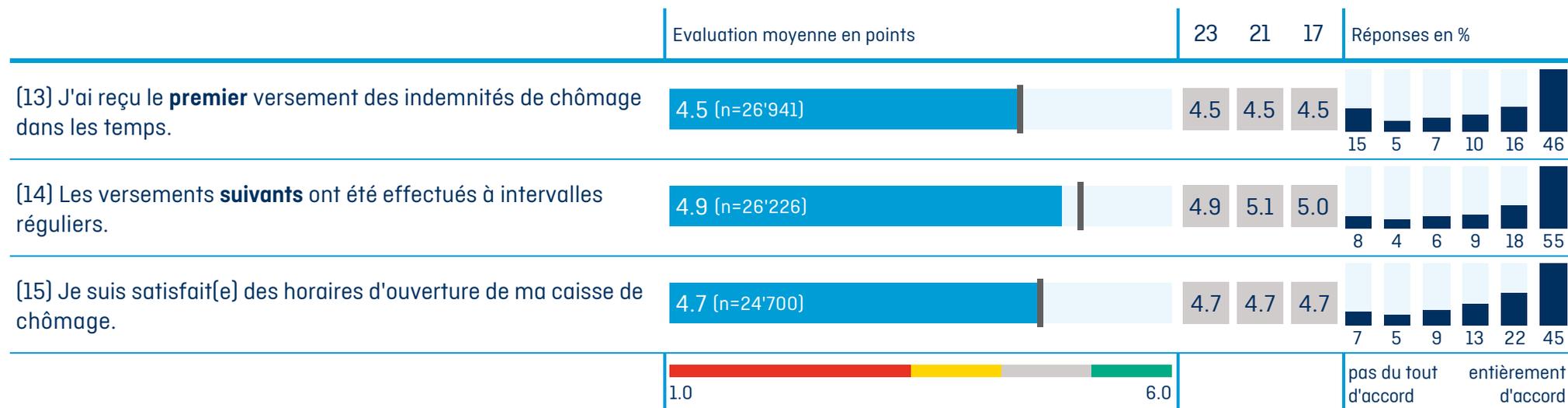
Seules les personnes qui ont choisi elles-mêmes leur caisse de chômage ont répondu à la question suivante.



# Satisfaction par rapport à la caisse de chômage

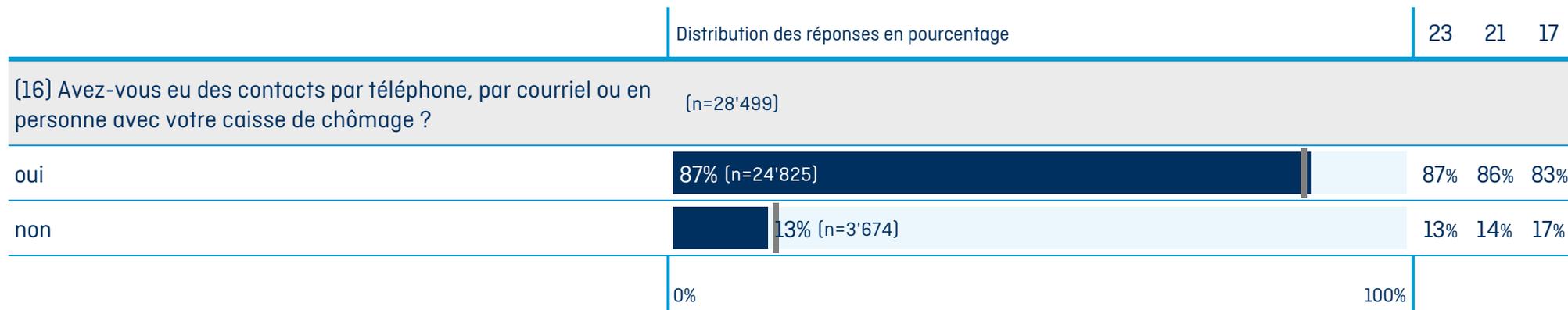
## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

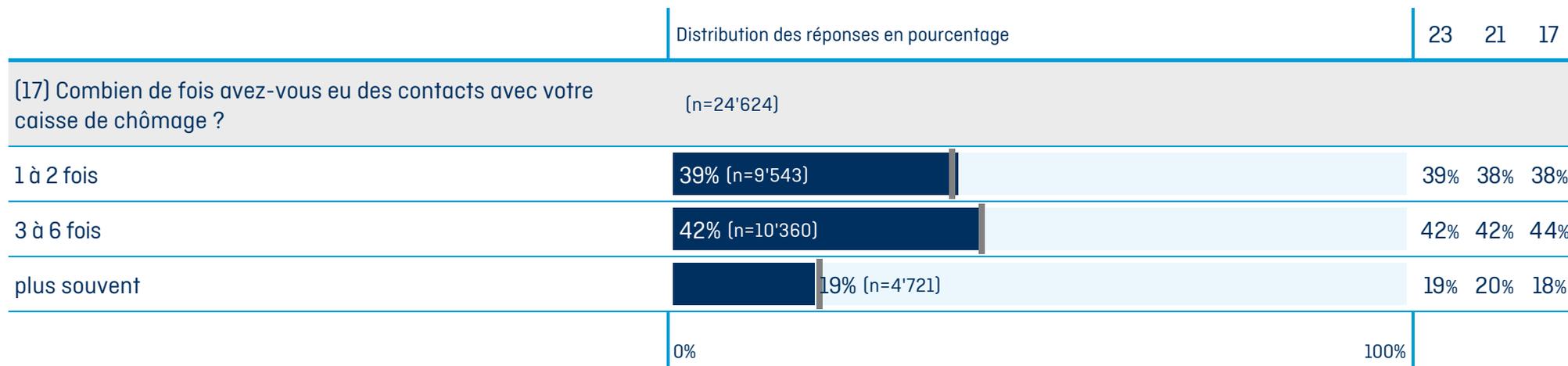


# Contact avec la caisse de chômage

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)



Seules les personnes qui ont des contacts avec leur caisse de chômage ont répondu à la question suivante.



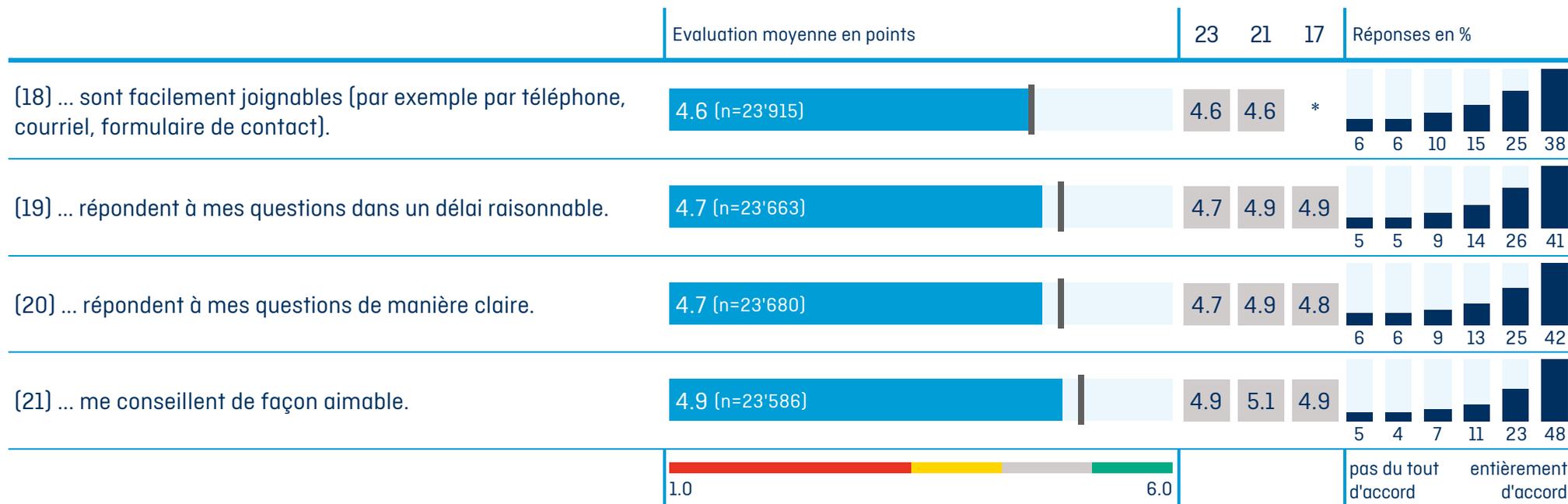
# Collaborateurs de la caisse

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

Seules les personnes qui ont des contacts avec leur caisse de chômage ont répondu à la question suivante.

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?

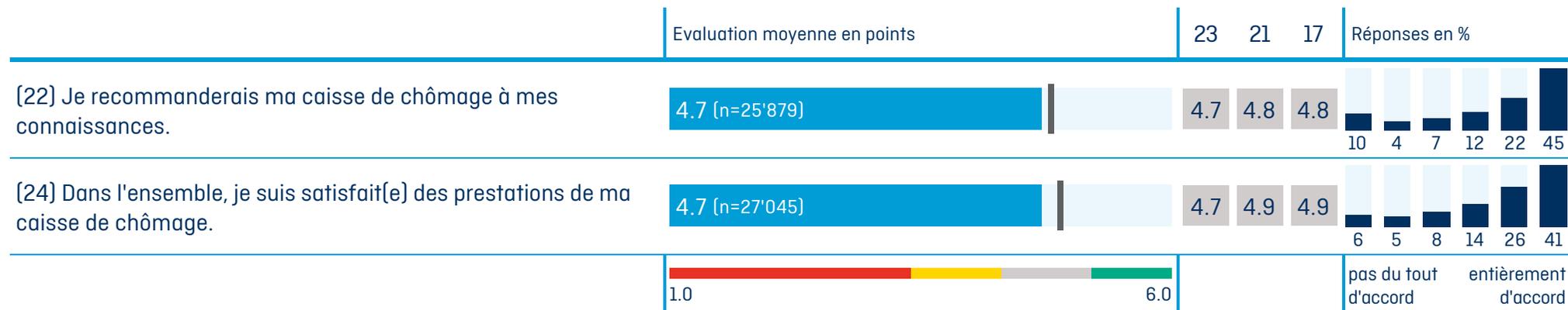
Les collaboratrices / collaborateurs de la caisse de chômage ...



# Satisfaction par rapport à la caisse de chômage

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes ?



# Méthodologie

## Rapport CCh - CCh publiques et privées de Suisse (CH)

### Sondage écrit

- Le sondage auprès des demandeurs d'emploi 2023 a été réalisé du 9 mai au 16 juin 2023 sur un total de 122 169 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 des deux derniers sondages de 2017 et 2021 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 2.