

Evaluation de la qualité des Offices Régionaux de Placement (ORP) et des Mesures de Marché du Travail (MMT)

**sur la base d'un sondage représentatif effectué par
téléphone auprès des demandeurs d'emploi et des
entreprises**

Rapport final

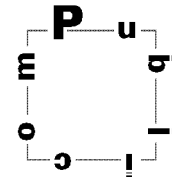
Une étude du groupe de travail
Publicom AG et M.I.S. TREND SA,
sur mandat de l'Office fédéral du développement économique et de l'emploi
(OFDE)

Claude Hunold

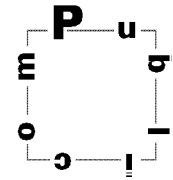
19 mai 1998

Publicom AG, Medien- et Kommunikationsmanagement, Freihofstrasse 7, Postfach, 8942
Oberrieden, tél. 01 721 13 42, fax 01 721 08 52, E-Mail: publicom@publicom.ch
Personne de contact: Claude Hunold

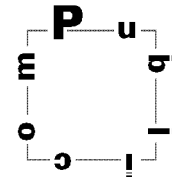
M.I.S. TREND SA, Institut pour l'étude des marchés et les sondages d'opinion,
Pont Bessières 3, 1005 Lausanne, tél. 021 320 95 03, fax 021 312 88 46
E-Mail: miss@vtx.ch
Personne de contact: Claude Jabès



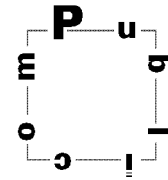
1. Description du mandat	11
1.1 Situation	11
1.2 Objectifs	11
1.3 Attribution du mandat et répartition du travail	12
2. Aspects méthodologiques	13
2.1 Remarques préliminaires	13
2.1.1 Etude auprès des demandeurs d'emploi	13
2.1.2 Etude auprès des entreprises	13
2.2 Populations observées	14
2.2.1 Les demandeurs d'emploi	14
2.2.2 Les entreprises	14
2.3 Description des échantillons	15
2.3.1 Sondage auprès des demandeurs d'emploi	15
2.3.2 Sondage auprès des entreprises	15
2.4 Validité statistique des résultats obtenus	15
2.5 Période de réalisation du sondage	15
3. Résultats des entretiens auprès des demandeurs d'emploi	16
3.1 Recherche d'emploi	16
3.2 Chômage et durée de prise en charge	17
3.3 Le premier entretien	20
3.3.1 Délai d'attente après annonce à l'ORP	20
3.3.2 Appréciation de l'accueil	21
3.3.3 Formalités administratives	22
3.3.4 Ponctualité des conseillers en personnel	23
3.3.5 Durée du premier entretien	24
3.3.6 Déroulement du premier entretien	25
3.3.7 Appréciation d'ensemble du premier entretien	27
3.4 Entretiens ultérieurs	28
3.4.1 Changement de conseiller en personnel	28
3.4.2 Rythme des entretiens de conseil	29



3.4.3	Durée des entretiens de conseil	30
3.5	Appréciation des conseillers en personnel	31
3.6	Propositions de recours à d'autres services de conseil	34
3.7	Appréciation des Mesures du Marché du Travail (MMT)	35
3.7.1	Attribution des MMT	35
3.7.2	Appréciation des Mesures de Marché du Travail (MMT) (MMT)	36
3.7.3	Jugement sur la qualité des MMT	37
3.7.4	Refus de mesures proposées	39
3.8	Recherche d'emploi et appui de l'ORP	40
3.8.1	Emplois proposés	40
3.8.2	Propositions d'emploi refusées	40
3.8.3	Sanctions	40
3.8.4	Explication et utilisation du terminal SSI	41
3.9	Comparaison entre les services des ORP et des agences privées	42
3.10	Appréciation d'ensemble	43
3.10.1	Variation de la qualité des prestations	43
3.10.2	Utilité des entretiens de conseil	43
3.10.3	Appréciation des qualités sur le plan social et des prestations spécifiques au marché du travail	44
3.10.4	L'ORP en tant qu'institution	46
3.10.5	Suggestions d'amélioration des ORP	47
4.	Résultats du sondage effectué auprès des entreprises	49
4.1	Recrutement de personnel sans recours aux services d'un ORP	49
4.2	Notoriété des ORP et de leurs prestations	50
4.2.1	Notoriété des ORP	50
4.2.2	Connaissance du mandat et des prestations des ORP	52
4.3	Recours aux prestations offertes par les ORP	52
4.3.1	Annonce de postes vacants	52
4.3.2	Appréciation de la collaboration	54
4.4	Candidats proposés par l'ORP	55
4.4.1	Nombre de candidats	55
4.4.2	Profil des candidats	56



4.4.3	Engagement et appréciation des candidats	58
4.5	Stages pratiques et programmes d'emploi temporaire	59
4.6	Appréciation des ORP et de leurs conseillers en personnel	60
4.7	Comparaison entre ORP et agences privées	62
4.8	Recours aux services des ORP à l'avenir	64
4.9	Propositions d'amélioration des prestations des ORP	66



Résumé et recommandations

Situation

Le chômage en recrudescence au début des années quatre-vingt-dix a incité à l'époque l'Office Fédéral du Développement économique et de l'Emploi (anciennement OFIAMT) à réaliser une étude visant à la réforme du placement public de la main-d'œuvre. Cette étude a mis en évidence le fait que les Offices communaux du travail, chargés du conseil et du placement, étaient fréquemment sous-dimensionnés et ne disposaient que d'un personnel insuffisamment formé pour pouvoir assumer leurs fonctions de manière satisfaisante.

A partir de l'été 1994, les premières expériences concernant la mise sur pied et l'exploitation d'Offices Régionaux de Placement (ORP) ont été collectées dans le cadre d'un projet pilote dans les cantons de Soleure et de Vaud. Le 23 juin 1995, le Parlement a adopté la seconde révision de la loi sur l'assurance-chômage (LACI), dont les dispositions sont entrées en vigueur en deux étapes. Le feu vert a été donné le 1^{er} janvier 1996 à la mise sur pied et à l'exploitation des ORP sur le plan national. Au début de 1997, les cantons ont été invités à développer un train minimum de Mesures du Marché du Travail (25'000 emplois). Depuis le 1^{er} janvier 1998, les ORP ont pris en charge toutes les tâches qui leur sont dévolues.

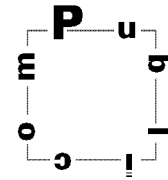
L'OFDE a assigné dans l'intervalle un mandat de prestations aux offices cantonaux du travail. La subvention de financement à disposition des cantons peut dépendre de la réalisation de ce mandat. Le système d'information PLASTA livre les données quantitatives y relatives. La présente étude a été commanditée pour obtenir des informations approfondies sur la qualité des prestations fournies.

Réalisation du sondage

Les résultats de l'étude sont basés sur deux sondages représentatifs effectués par téléphone:

- Interview de 3'811 demandeurs d'emploi enregistrés dans le système PLASTA au 1^{er} septembre 1997; période de prise d'information: du 25.11.1997 au 28.1.1998 (une pause a été faite durant les vacances de Noël, du 24.12.97 au 4.1.1998);
- Interview de 2'060 responsables du personnel d'entreprises suisses; période de sondage: du 29.1 au 19.2.1998.

Les travaux de mise sur pied des ORP n'étaient pas terminés dans tous les cantons lorsque les sondages ont été effectués. Il convient d'en tenir compte lors de l'interprétation des résultats.



Résultats principaux de l'étude auprès des demandeurs d'emploi

La grande majorité des demandeurs d'emploi sont reçus avec amabilité et ponctualité par les ORP et n'attendent pas plus d'un mois jusqu'au premier entretien après s'être annoncés. Les formalités administratives sont considérées comme simples. Le premier contact, qui dure en règle générale un quart d'heure, sans jamais excéder une heure, laisse une bonne, voire une très bonne impression.

En ce qui concerne les entretiens de conseil suivants, tous les demandeurs d'emploi ne sont pas reçus à la même fréquence. Deux tiers seulement des personnes interrogées ont un rendez-vous avec l'ORP une fois par mois au moins, ce qui met en évidence deux pratiques cantonales différentes, soit des entretiens plus brefs, mais plus fréquents soit des conversations prolongées, mais à des intervalles plus espacés. Chaque demandeur d'emploi fait en moyenne l'objet de 2.4 tentatives de placement; une grande partie des demandeurs d'emploi, soit 41 %, n'ont toutefois reçu aucune proposition d'emploi depuis le début de leur prise en charge par l'ORP.

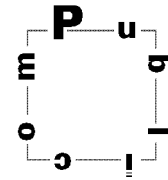
Les relations avec les conseillers en personnel sont la plupart du temps jugées bonnes à très bonnes. Les compétences sociales forcent avant tout l'admiration, par exemple le fait d'écouter avec attention et de traiter agréablement le demandeur d'emploi. Les capacités professionnelles des conseillers en personnel sont l'objet de considérations plus critiques, leurs connaissances techniques et des secteurs d'activité notamment.

La majorité des demandeurs d'emploi (61%) ont déjà bénéficié d'une mesure de marché du travail. Les cours de technique de recherche d'emploi, les cours informatiques, les programmes d'emploi temporaire et les cours de langue sont les plus fréquemment octroyés. Ils sont souvent demandés spontanément par le demandeur d'emploi. Leur qualité est généralement jugée très bonne.

53% des demandeurs d'emploi sont d'avis que rien n'a changé ces derniers temps en matière de prestations des ORP. Les demandeurs d'emploi de plus longue durée ont toutefois constaté que la qualité des ORP a augmenté ces dernières années.

Résultats principaux de l'étude auprès des entreprises

76% des responsables du personnel ont déjà entendu parler à l'occasion "d'institutions cantonales de réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi". Une minorité se souvient du sigle et du nom correct des Offices Régionaux de Placement. La plupart du temps, ils ont appris l'existence des ORP par les médias; par comparaison, une prise de contact par l'ORP lui-même a rarement été citée.



Un tiers environ des entreprises ayant connaissance de l'existence de l'ORP l'ont contacté jusqu'ici pour repourvoir un poste vacant. Avec 51%, les plus grandes entreprises (à partir de 20 employés) ont nettement plus souvent recours aux prestations des ORP. Les formalités administratives sont considérées comme simples en règle générale et la durée de réaction de l'ORP après l'annonce d'un emploi vacant est estimée satisfaisante. Lors de la dernière annonce de poste, 5.8 candidats en moyenne ont été proposés.

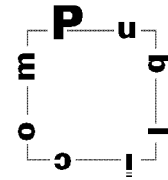
A en croire la moitié ou presque des entreprises (47%), la qualité des candidats proposés laisse toutefois à désirer. Le motif le plus fréquemment évoqué est que les candidats proposés ne disposent pas des capacités requises pour le poste à pourvoir. La majorité des responsables du personnel, soit 54%, ont toutefois engagé des candidats proposés par l'ORP et se déclarent satisfaits de leurs prestations.

Les contacts avec les conseillers en personnel sont qualifiés de très bons dans leur majorité. Les capacités professionnelles, en revanche, font l'objet de réserves, ce qui se recoupe avec l'appréciation des demandeurs d'emploi. En comparaison avec les agences privées de placement, si l'on fait abstraction des contacts humains bien notés, les ORP leur concèdent nettement du terrain, en matière de stratégie de marché, de sélection des candidats, d'efficacité et de connaissances des besoins des employeurs en particulier.

Conclusions et recommandations

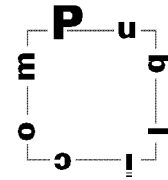
Les résultats mettent en évidence trois états de faits:

1. Selon les demandeurs d'emploi et les entreprises, les ORP sont parvenus en peu de temps à mettre sur pied une gamme de prestations fonctionnant bien. En tenant compte de la forte pression psychologique et de la charge de travail à laquelle les conseillers en personnel sont soumis quotidiennement, l'amabilité et la compréhension dont ils font preuve face aux difficultés personnelles des demandeurs d'emploi sont exemplaires et témoignent d'un important engagement humain.
2. L'amabilité et la confiance inspirée ne sont toutefois pas les seuls critères qui servent à apprécier la qualité des prestations des ORP. Le fait que les compétences professionnelles des conseillers en personnel soient considérées comme insuffisantes tant par les demandeurs d'emploi que par les responsables du personnel des entreprises est grave.
3. Les ORP se heurtent par ailleurs à un problème de communication. On déplore ici l'absence d'un concept de marketing professionnel qui aurait pour objectif de renforcer la notoriété de leurs produits et de leur image de placeurs professionnels auprès des milieux de l'économie, et d'un plus large public.



Ces conclusions appellent les recommandations suivantes:

- a) La formation et le perfectionnement des conseillers en personnel doivent être davantage en prise avec la pratique. Une importance plus grande doit être accordée notamment aux connaissances professionnelles et de la branche. Il serait souhaitable de pouvoir faire appel à des conférenciers externes, venant de l'économie, connaissant les besoins réels des entreprises et capables de les transposer aux conseillers en personnel sous une forme compréhensible.
- b) Les candidats proposés aux entreprises doivent être sélectionnés avec davantage de soin. Il ne s'agit pas d'une mince affaire, puisque les conseillers en personnel doivent proposer un nombre suffisant de candidats pour satisfaire des normes indicatives et dans un même temps les besoins qualitatifs des entreprises. La règle devrait être de proposer de manière générale, moins ou pas du tout de candidats, plutôt que des personnes inadéquates. Si une description d'un profil de poste n'est pas claire, il convient d'insister auprès des responsables du personnel. A défaut, les ORP risquent bien de se voir couper l'herbe sous les pieds, les entreprises se détournant de leurs services par déception.
- c) Chaque ORP doit développer les contacts avec l'économie par des rencontres dénuées de complication, organisées rapidement et de manière régulière avec des responsables du personnel. Les entreprises ne demandent pas de grandes manifestations ponctuelles, "bureaucratiques" et gourmandes en ressources. Le suivi informel des relations personnelles avec les représentants de l'économie devrait être aussi routinier que les entretiens avec les demandeurs d'emploi.
- d) La responsabilité des relations publiques avec l'économie ne saurait toutefois être de la compétence exclusive des ORP. Une coordination intercantonale s'impose pour concrétiser une stratégie de marketing efficace, faisant appel à des concepts publicitaires modernes et conduisant à une campagne de relations publiques concertée.
- e) Des sondages réguliers reposant sur les expériences tirées de la présente étude doivent être effectués auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises pour vérifier la réalisation des mesures préconisées et suivre l'évolution qualitative des Offices Régionaux de Placement.



1. Description du mandat

1.1 Situation

Il y a moins de quatre ans, le fonds de l'assurance-chômage (AC) a accordé le feu vert au lancement d'un projet pilote dans les cantons de Soleure et de Vaud, visant à réunir les premières expériences en matière de mise sur pied et d'exploitation d'Offices Régionaux de Placement (ORP). Les indicateurs de controlling quantitatifs et l'évaluation des résultats ont été positifs, à savoir une augmentation des taux de placement et une diminution de la durée de la recherche d'emploi. On a constaté à cette occasion combien les exigences posées aux conseillers en personnel des ORP étaient élevées. Ces derniers ont dû en effet assurer aussi bien des tâches de suivi social des demandeurs d'emploi que de prospection du marché du travail, tout en étant confrontés à un nombre croissant de dossiers.

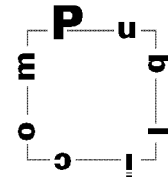
La réforme de l'assurance-chômage a progressé à grands pas dans l'intervalle. En peu de temps, 150 ORP environ ont vu le jour sur le plan national. Quelques-uns sont entrés en service depuis peu. De pair avec les ORP, la gamme de mesures de marché du travail prévues par la loi s'est également étendue.

L'Office fédéral du développement économique et de l'emploi (OFDE), ex-OFIAMT, a confié aux offices cantonaux du travail un mandat de prestations s'appliquant aux ORP, en s'appuyant sur l'art. 122a, 23e al. OACI, dont le degré de réalisation peut avoir une influence sur une partie de la subvention de financement qui sera mise à disposition des cantons. Le système d'information PLASTA livre les données quantitatives à cet effet (contrôle quantitatif de gestion ou controlling quantitatif). Comme les taux de placement et les temps moyens consacrés au conseil des demandeurs d'emploi ne permettent pas d'apprécier la qualité des prestations fournies, l'OFDE a demandé d'effectuer un sondage auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises (contrôle qualitatif de gestion).

1.2 Objectifs

Conformément à la description du projet, les résultats du sondage doivent notamment mettre en évidence :

1. dans quelle mesure le mandat de prestations est-il réalisé et dans quel(s) domaine(s) existe-t-il d'éventuelles différences entre les cantons;
2. dans quelle mesure les différentes interprétations du mandat de prestations se répercutent-elles sur la qualité des prestations offertes aux demandeurs d'emploi par les cantons et dans quelle mesure existe-t-il des différences marquantes;



3. dans quelle mesure les demandeurs d'emploi sont-ils satisfaits des mesures de marché du travail, notamment des cours, stages et programmes d'emploi temporaire proposés.

Les résultats du sondage téléphonique auprès des demandeurs d'emploi et des employeurs servent à dégager des indices statistiques par canton qui permettront une certaine comparaison avec les chiffres tirés du controlling quantitatif. Dans la mesure du possible, il convient également de vérifier différentes hypothèses permettant d'établir les causes des disparités constatées dans la gamme de prestations.

1.3 Attribution du mandat et répartition du travail

L'OFDE a chargé les deux entreprises M.I.S. TREND SA, Lausanne, et Publicom AG, Zürich-Oberrieden de la réalisation du mandat. La répartition des tâches suivante a été décidée:

M.I.S. TREND SA

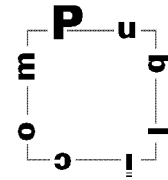
- ?? Formulation des questionnaires
- ?? Instruction approfondie des enquêteurs
- ?? Réalisation des tests préliminaires
- ?? Tirage au sort des échantillons cantonaux (sur la base d'un échantillon aléatoire issu de PLASTA)
- ?? Réalisation des interviews téléphoniques
- ?? Préparation des données
- ?? Rapport sur l'analyse du fichier PLASTA
- ?? Rapport sur le degré d'opérationnalité des dispositifs cantonaux
- ?? Collaboration lors de l'analyse des données
- ?? Présentation de la méthode appliquée et des rapports complémentaires

Chef de projet responsable: Claude Jabès

Publicom AG

- ?? Collaboration à la formulation des questionnaires
- ?? Encadrement du premier jour dans le terrain
- ?? Analyse des données
- ?? Création de graphiques d'illustration
- ?? Rédaction du rapport
- ?? Présentation des résultats

Chef de projet responsable: Claude Hunold



2. Aspects méthodologiques

2.1 Remarques préliminaires

Une exigence a été posée aux résultats de la présente enquête, celle d'être représentatifs aussi bien au niveau national qu'à celui des différents cantons. Un plafond budgétaire a été convenu par ailleurs. La procédure suivante a été arrêtée pour répondre de manière optimale à ces deux conditions.

2.1.1 Etude auprès des demandeurs d'emploi

Un nombre minimum d'interviews a été fixé par canton pour obtenir des résultats représentatifs à ce niveau. A défaut, un échantillon représentatif pour la Suisse aurait impliqué une sous-représentation des petits cantons. Un échantillon représentatif a donc été défini pour chaque canton.

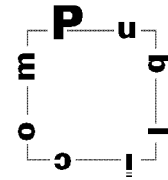
L'inconvénient de cette procédure résidait dans le fait que les petits cantons présentant un nombre faible de chômeurs recevraient le même poids que les grands cantons confrontés à de nombreux demandeurs d'emploi. Pour assurer le caractère représentatif au niveau national, le poids de chaque canton a donc été pondéré dans le cadre de la préparation des données en fonction de son nombre réel de demandeurs d'emploi. Ces résultats pondérés font l'objet de la première partie du présent rapport.

2.1.2 Etude auprès des entreprises

Dans le cadre du sondage auprès des entreprises, il importait notamment de connaître leur appréciation sur la qualité des prestations des ORP. Pour cela, il fallait bien entendu qu'elles aient pu en juger en ayant recouru au moins une fois aux services d'un ORP.

Or, une analyse des données contenues dans PLASTA a démontré que les entreprises de 1 à 3 employés étaient en moyenne onze fois moins nombreuses à annoncer des places vacantes aux ORP que les plus grandes. Ce constat, lié au fait que les entreprises de 1 à 3 employés représentent en Suisse le 66% du tissu économique nous a conduits à constituer un échantillon disproportionnel mettant l'accent sur les entreprises à partir de 4 employés. Un sous-groupe de 153 entreprises de 1 à 3 employés a été néanmoins constitué pour servir de comparaison avec celles de plus grande taille.

Par conséquent, il y a lieu de préciser que les résultats contenus dans la seconde partie du présent rapport sont parfaitement représentatifs des entreprises suisses à partir de 4 employés et que celles de plus petite taille ne figurent qu'en qualité de groupe témoin.



Les entreprises de plus grande taille ont été subdivisées en 2 groupes, celles comprenant de 4 à 19 employés et celles de 20 employés et plus. Pour obtenir des résultats présentant une marge d'erreur si possible faible, un nombre à peu près identique d'entretiens ont été conduits au sein des deux groupes.

Afin d'obtenir des résultats représentatifs au niveau fédéral, un nombre minimum d'interviews a été défini par analogie au sondage auprès des demandeurs d'emploi. Un échantillon pour chaque secteur économique a été également déterminé. Il a toutefois été constaté par la suite que les chiffres obtenus étaient parfois trop petits pour permettre des conclusions statistiquement fiables au niveau cantonal.

Deux facteurs de pondération ont été introduits pour dégager des résultats représentatifs au niveau national. Le premier pondère les deux groupes d'entreprises interrogées en fonction de leur représentation réelle en Suisse; le second facteur redonne à chaque canton son poids réel dans le tissu économique du pays.

2.2 Populations observées

2.2.1 Les demandeurs d'emploi

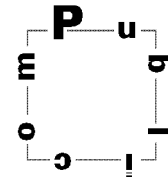
La population des demandeurs d'emploi est composée par tous les demandeurs d'emploi inscrits au 1er septembre 1997 auprès d'un ORP et qui ont été reçus une fois au moins par un conseiller en personnel en vue d'un entretien de conseil.

Ont été exclues de la première partie du sondage (recrutement et constitution des échantillons) les personnes contactées ne maîtrisant pas au moins l'une de langues suivantes: allemand, français, italien, anglais, espagnol, portugais, turc, serbo-croate, tamoul et albanais. Puis pour des raisons budgétaires, l'enquête proprement dite a été conduite dans les trois langues nationales ainsi qu'en albanais, serbo-croate et turc.

2.2.2 Les entreprises

Toutes les entreprises sises en Suisse, occupant 4 personnes au moins, représentent l'ensemble de base étudié.

Nous avons interrogé exclusivement des personnes responsables de la gestion du personnel: propriétaires d'une entreprise, directeurs, chefs du personnel, responsables de ressources humaines et autres cadres collaborateurs d'un service du personnel ou d'un service du recrutement du personnel.



2.3 Description des échantillons

2.3.1 Sondage auprès des demandeurs d'emploi

Deux tailles d'échantillon ont été retenues selon les cantons, soit 300 interviews à AG, BE, GE, TI, VD et ZH et 100 interviews pour tous les autres. Etant donné leur faible taille, les cantons d'Appenzell Rhodes intérieures et Appenzell Rhodes extérieures ainsi que les cantons de Nidwald et d'Obwald ont été regroupés en une seule unité.

Le nombre d'interviews réalisées est de $n=3'811$.

2.3.2 Sondage auprès des entreprises

100 interviews avaient été fixées par canton. Les cantons d'Appenzell Rhodes intérieures, Appenzell Rhodes extérieures, Glaris, Nidwalden, Obwalden, Schwyz et Uri ont été regroupés en une seule unité nommée "Suisse centrale".

Le nombre total d'interviews réalisées auprès des entreprises comprenant au moins 4 personnes s'est élevé à $n = 1'907$. Dans le groupe comparatif réunissant les entreprises avec 3 employés au maximum, 153 interviews ont été réalisées. Nous obtenons dès lors un total de $n = 2'060$ employeurs interrogés.

2.4 Validité statistique des résultats obtenus

Les résultats concernant l'ensemble de base des groupes interrogés diffèrent des valeurs réelles par un écart-type de (probabilité à 95%): $\pm 1.6\%$ maximum pour les demandeurs d'emploi et de: $\pm 2.2\%$ maximum pour les entreprises.

Les résultats de certains éléments de l'ensemble de base présentent des écarts-types quelque peu plus élevés.

2.5 Période de réalisation du sondage

Le sondage a été réalisé en trois phases:

- Première prise de contact avec les demandeurs d'emploi pour définir leur disponibilité d'entretien et la langue parlée, du 17.10 au 19.11.1997
- Interviews des demandeurs d'emploi (du 25.11.1997 au 28.1.1998, avec un arrêt du 24.12.1997 au 4.1.1998)
- Réalisation de l'interview des entreprises, du 29.1 au 19.2.1998.

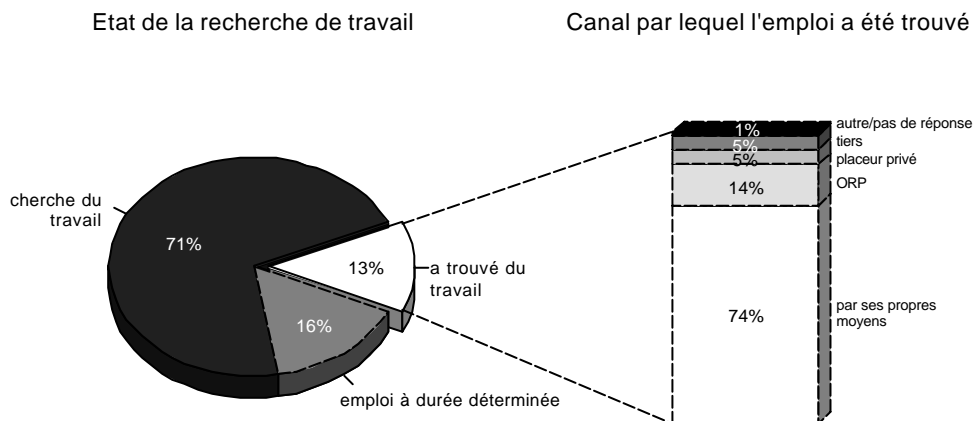
3. Résultats des entretiens auprès des demandeurs d'emploi

3.1 Recherche d'emploi

Au total 87% des 3'811 personnes interrogées, enregistrées au 1^{er} septembre 1997 dans le système PLASTA, recherchaient un travail le jour de l'entretien. La plupart d'entre eux n'avaient trouvé aucun emploi ou seulement un travail de courte durée (graphique 1, partie gauche). Chaque septième personne interviewée avait par contre déjà trouvé un emploi fixe parmi lesquelles, les groupes suivants: personnes plus jeunes, citoyens suisses, personnes avec une formation supérieure, main-d'œuvre qualifiée, personnes exerçant une profession commerciale et personnes recherchant un emploi pour la première fois.

Graphique 1: Bilan de la recherche d'emploi

Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés



Publicom 1998

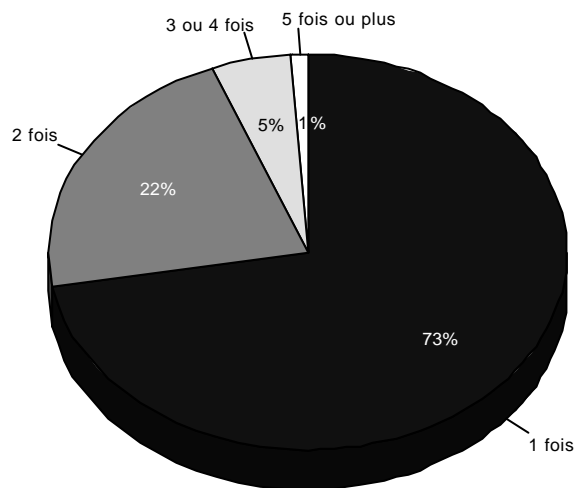
Les trois quarts des personnes ayant trouvé à nouveau un emploi affirment l'avoir décroché sans l'aide d'un tiers (graphique 1, partie droite). A hauteur de 14%, la contribution des ORP reste modeste par comparaison. Elle est malgré tout la contribution principale dès lors qu'un tiers est intervenu.

3.2 Chômage et durée de prise en charge

La plupart des personnes interrogées étaient pour la première fois sans emploi durant ces cinq dernières années et par conséquent inscrites pour la première fois également dans un ORP (graphique 2). Dans la plupart des cas (71%), les personnes qui avaient déjà chômé auparavant n'avaient à l'époque pas été prises en charge par un ORP.

Graphique 2: Fréquence du chômage au cours des 5 dernières années

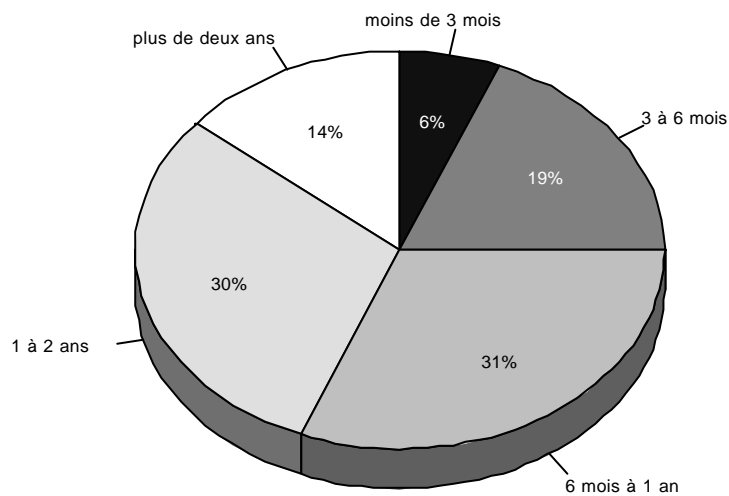
Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés



La part des chômeurs de longue durée est élevée parmi les personnes interrogées: 44% sont sans emploi depuis une année au moins (graphique 3). La durée du chômage dépend autant de l'âge que de la profession: les personnes plus jeunes et les demandeurs d'emploi venant de la construction sont moins touchés par le chômage de longue durée.

Graphique 3: Durée du chômage

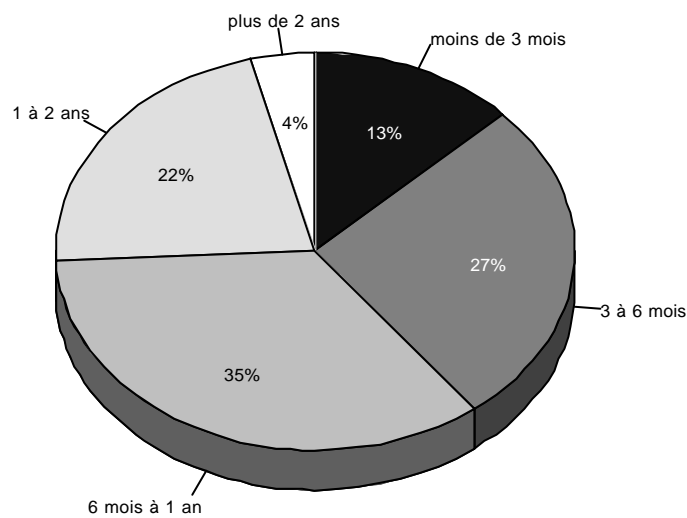
Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés



Cette constatation se répercute également sur la durée de la prise en charge (graphique 4). Un quart des personnes interrogées se rendent à l'Office Régional de Placement depuis plus d'une année, un tiers entre une demi-année et une année entière.

Graphique 4: Durée de la prise en charge par l'ORP

Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés



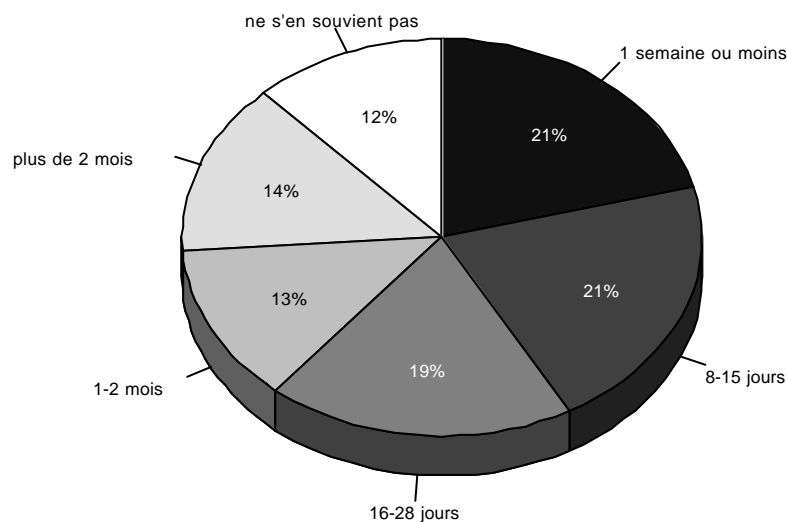
3.3 Le premier entretien

3.3.1 Délai d'attente après annonce à l'ORP

Après s'être annoncées à l'ORP, la majorité des personnes interrogées attendent un mois au maximum jusqu'à leur premier entretien. 42% seulement attendent deux semaines au plus (graphique 5). Les personnes sans emploi depuis moins de six mois et qui sont par conséquent suivies par un ORP depuis peu de temps, ont une durée d'attente plus faible que les personnes interrogées recherchant un emploi depuis plus longtemps. On peut donc présumer que le délai d'attente jusqu'au premier entretien s'est écourté au cours de l'année passée.

Graphique 5: Délai d'attente jusqu'au premier entretien

Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés

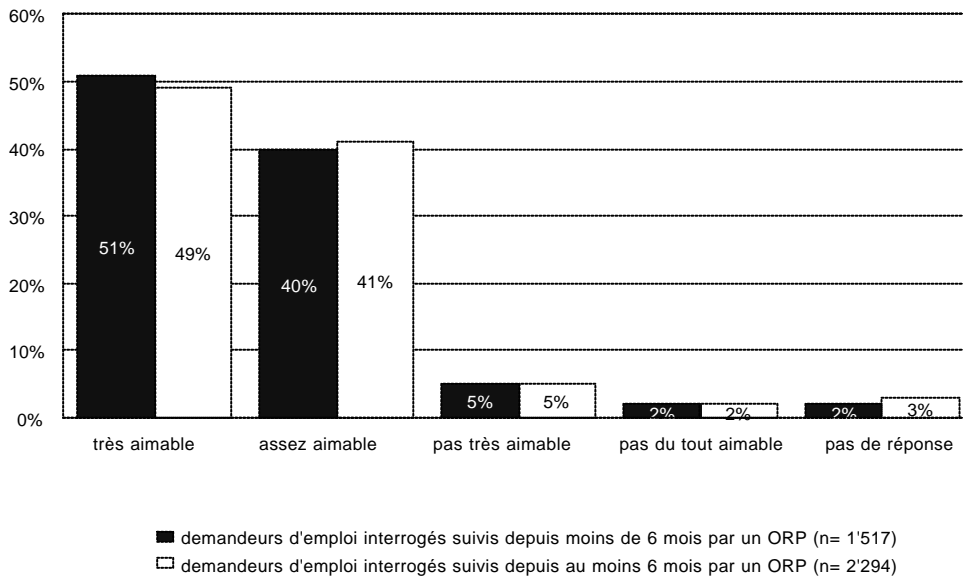


3.3.2 Appréciation de l'accueil

1'517 personnes (40%) sont suivies depuis moins de six mois par un ORP. Des questions plus détaillées leur ont été posées sur leur premier entretien. Les 2'294 personnes restantes (60%) servent de groupe comparatif par leurs réponses aux entretiens suivants.

Les ORP enregistrent des notes excellentes (graphique 6) concernant l'accueil lors du premier entretien. Plus de la moitié des personnes interrogées le qualifie de très aimable, 7% seulement le considèrent comme pas très ou pas du tout aimable. Si elles sont moins qualifiées ou plus âgées, elles considèrent l'accueil comme d'autant plus aimable. La différence par nationalité est également manifeste: les étrangers apprécient plus positivement l'accueil qui leur est réservé que les Suisses.

Graphique 6: Accueil à la réception, au premier entretien et par la suite



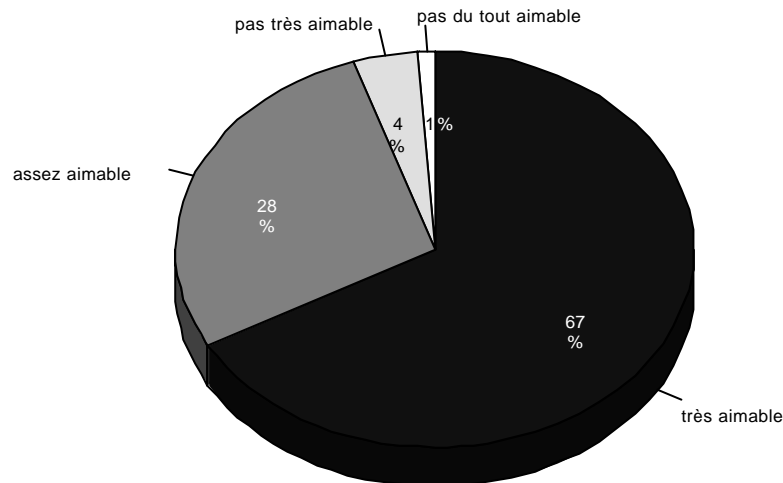
Publicom 1998

L'appréciation des demandeurs d'emploi pris en charge depuis plus de six mois par l'ORP démontre que l'amabilité ne diminue pas et qu'elle reste constante lors de la réception aux entretiens suivants. Les chômeurs de plus longue durée sont du même avis positif que les personnes sans emploi depuis peu de temps. Cela démontre que les premiers ne font pas l'objet d'une "discrimination" quelconque par les ORP.

Les conseillers en personnel reçoivent des notes encore plus élevées que le personnel de réception (graphique 7). Plus des deux tiers des personnes interrogées, les demandeurs d'emploi plus âgés en particulier, estiment qu'ils sont accueillis de manière fort aimable.

Graphique 7: Accueil par le conseiller en personnel lors du premier entretien

Base: demandeurs d'emploi suivis depuis moins de 6 mois par un ORP (n= 1'517)



Publicom 1998

3.3.3 Formalités administratives

Les formalités administratives précédant le premier entretien paraissent très simples (27%) ou pour le moins passablement simples (52%) pour la plupart des personnes interrogées. Un cinquième les qualifie en revanche de passablement compliquées, voire de très complexes. Sont citées comme raisons principales l'importance des formalités administratives et certaines questions imprécises ou compliquées.

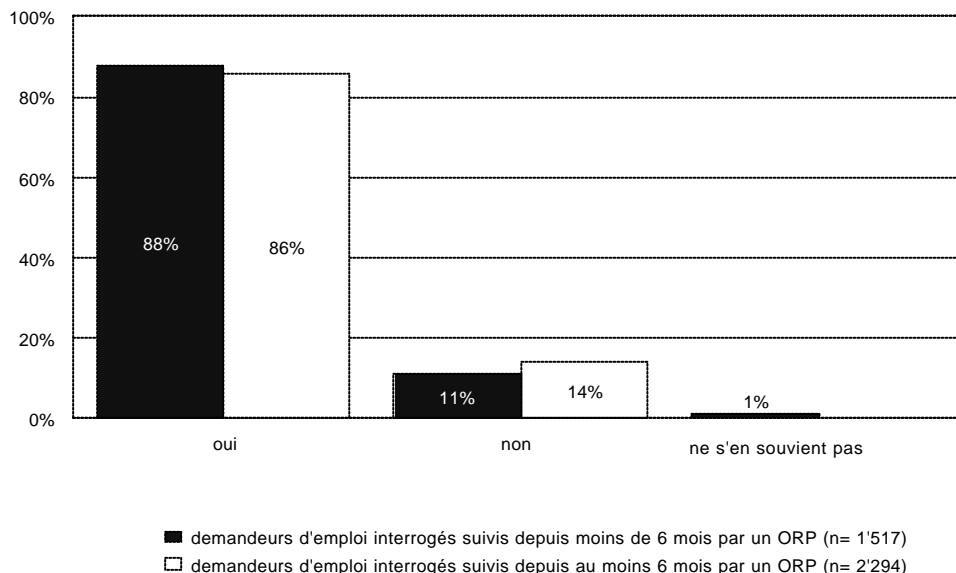
Ce reproche est formulé plus ouvertement encore par les demandeurs d'emploi qui proviennent du secteur des services que par des personnes issues des deux premiers secteurs économiques. La raison réside peut-être dans le fait que les premières, de par leur expérience professionnelle, sont plus critiques quant aux formalités administratives que celles qui y sont moins confrontées dans le quotidien.

3.3.4 Ponctualité des conseillers en personnel

Un coup d'œil sur le graphique 8 révèle que les demandeurs d'emploi sont reçus très ponctuellement. Neuf personnes interrogées sur dix indiquent que le premier entretien a eu lieu à l'heure convenue. Parmi les 10% restants, presque la moitié estime qu'une durée d'attente de moins d'un quart d'heure ne peut plus être considérée comme ponctuelle. Par comparaison avec les personnes suivies depuis plus de six mois par l'ORP, il est à nouveau prouvé que la ponctualité ne se limite pas au premier entretien. Les conseillers en personnel gèrent apparemment bien leurs rendez-vous.

A noter toutefois que les demandeurs d'emploi plus jeunes et les personnes avec une durée plus courte de chômage rapportent plus fréquemment ne pas être reçus à l'heure prévue (respectivement 18% et 30%). Ils doivent respectivement pour 36% et 44% attendre en effet plus d'un quart d'heure contrairement aux demandeurs d'emploi plus âgés et à ceux qui sont au chômage de plus de six mois (respectivement 12% et 13% / 24% et 31%).

Graphique 8: Ponctualité du conseiller lors du premier entretien et par la suite

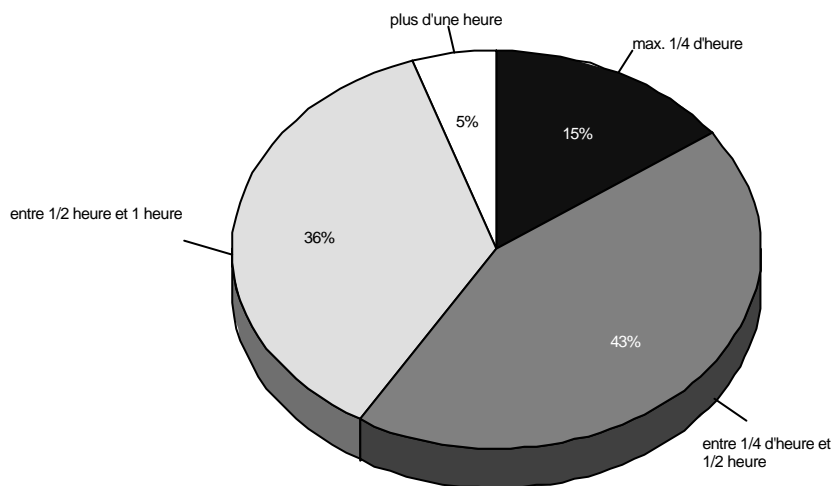


3.3.5 Durée du premier entretien

La durée du premier entretien est très variable. Avec la plupart des demandeurs, l'entretien a duré entre un quart d'heure et une demi-heure. Pour plus d'un tiers, il a duré entre une demi-heure et une heure entière (graphique 9). Pour une personne sur six, le premier entretien a duré moins d'un quart d'heure.

Graphique 9: Durée du premier entretien

Base: demandeurs d'emploi interrogés suivis depuis moins de 6 mois par un ORP (n= 1'517)



Publicom 1998

Le conseiller en personnel s'est entretenu plus longtemps avec les demandeurs d'emploi plus âgés, avec ceux bénéficiant d'une formation supérieure et avec les Suisses, qu'avec les jeunes, les personnes moins qualifiés et les étrangers. Bien que ces différences soient relativement minimales, on constate distinctement que l'entretien de conseil dure en moyenne moins longtemps avec les demandeurs d'emploi venant du secteur de la construction qu'avec les autres catégories professionnelles.

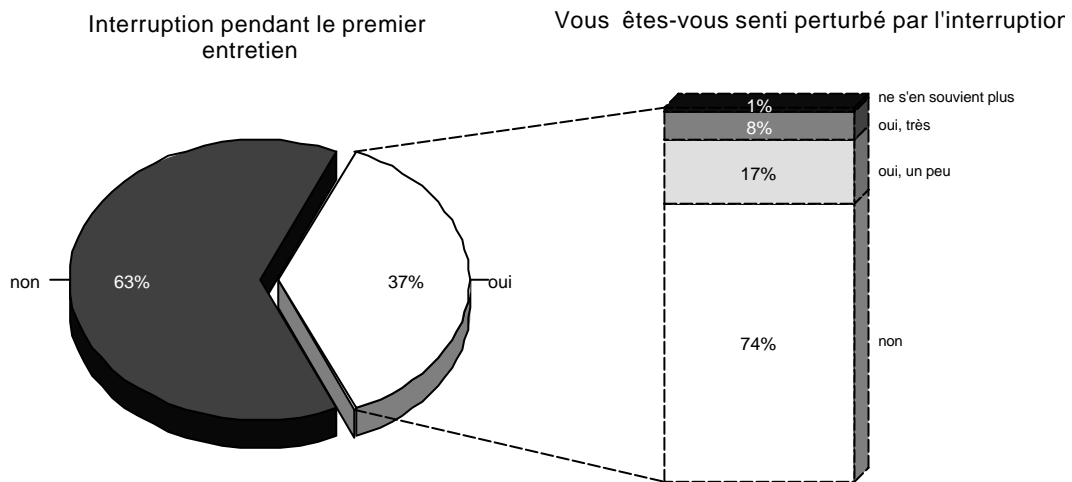
3.3.6 Déroulement du premier entretien

La plus grande partie des personnes interrogées, à savoir 94%, étaient seules avec leur conseiller lors du premier entretien, un peu moins souvent pour les jeunes en fin de scolarité obligatoire. Les 6% restantes étaient accompagnées soit par d'autres membres de leur famille ou des amis (41%), soit par des personnes inconnues (58%). Leur présence a été considérée comme plus ou moins gênante par un cinquième des personnes concernées.

Dans plus d'un tiers des cas (37%), le premier entretien a été perturbé soit par le téléphone, soit par une personne entrant dans le local soit encore par le conseiller le quittant (graphique10, partie gauche).

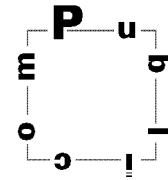
Graphique 10: Perturbation pendant le premier entretien

Base: demandeurs d'emploi interrogés suivis depuis moins de six mois par un ORP (n= 1'517)



Publicom 1998

Ont fréquemment été dérangés les chômeurs plus jeunes (46%), les Suisses (42%), la main-d'œuvre qualifiée (41%), les personnes avec une formation supérieure (44%), celles avec une faible durée de chômage (39%), les demandeurs d'emploi sans travail



pour la première fois (47%) et les personnes avec une profession commerciale ou administrative (43%). Il ne peut être établi si ces différences reflètent effectivement la réalité ou si elles relèvent d'une certaine sensibilité à tout type de perturbation.

Les trois quarts des personnes interrogées ont estimé que les interruptions d'entretiens n'étaient pas gênantes, même pour les sous-groupes les rapportant plus fréquemment. Un quart toutefois estime avoir été un peu ou très fortement perturbé (graphique10, partie droite).

Dans six cas sur 10 (62%), le conseiller en personnel était assis derrière son bureau, face au demandeur d'emploi et dans 37% des cas seulement, il prend place à une table séparée avec la nouvelle personne annoncée. Ceci se produit nettement plus souvent avec des demandeurs d'emploi qualifiés et avec des personnes jouissant d'une formation supérieure qu'avec des demandeurs d'emploi non qualifiés et avec des personnes en fin de scolarité obligatoire.

Dans la moitié des cas environ (51%), les conseillers en personnel ont entré des données dans leur ordinateur au cours du premier entretien. Ce fut particulièrement souvent le cas pour les ressortissants étrangers (63%), les personnes en fin de scolarité obligatoire (64%), la main-d'œuvre peu ou pas du tout qualifiée (64% ou 58%).

Très peu de demandeurs d'emploi (6% en moyenne) se sont sentis perturbés par ce genre de saisie d'informations, les ressortissants étrangers (sans permis C), les personnes à formation supérieure et les chômeurs de plus longue date s'exprimant plus fréquemment de manière critique à ce sujet.

Pour 46% des personnes interrogées, les conseillers en personnel ont d'autre part utilisé un questionnaire pour définir tant leurs qualifications professionnelles que leurs désirs de formation et de perfectionnement. Le questionnaire a été utilisé particulièrement fréquemment dans le cas de ressortissants étrangers (51%), la main-d'œuvre moins qualifiée (54%) et les sans-emploi venant du secteur de la construction.

Fait étonnant, il a très peu été fait état de difficultés à se faire comprendre. Même les ressortissants étrangers et les personnes avec un niveau bas de formation ou de qualification n'ont rencontré qu'exceptionnellement des problèmes de ce genre avec leurs conseillers. Il en va de même pour les personnes suivies depuis plus de six mois par l'ORP. Cette constatation peut surprendre lorsque l'on sait que presque la moitié des chômeurs sont étrangers.

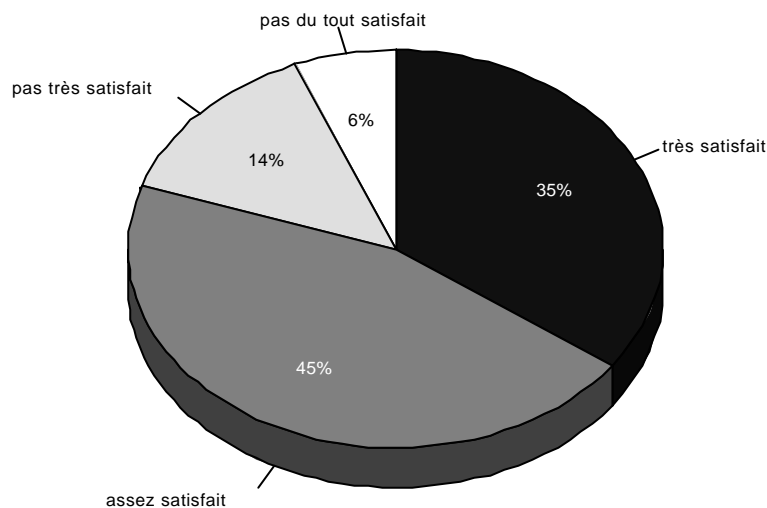
Lors de la phase de recrutement, 1% des DE atteints (env. 100 personnes) ne parlaient aucune des neuf langues retenues et ont donc échappé à l'étude. Dans un deuxième temps, 120 DE ne parlant qu'espagnol, portugais ou tamoul ont également été écartés de l'enquête. Ceci a très vraisemblablement contribué à améliorer les résultats sur ce point précis.

3.3.7 Appréciation d'ensemble du premier entretien

Un bon tiers des personnes interrogées (35%) sont très satisfaites des renseignements reçus lors du premier entretien; moins de la moitié (45%) se déclarent plus ou moins satisfaites à ce sujet (graphique 11).

Graphique 11: Etes-vous satisfait des informations reçues au premier entretien?

Base: demandeurs d'emploi interrogés suivis depuis moins de six mois par un ORP (n= 1'517)



Publicom 1998

Le personnel de l'ORP a laissé une impression particulièrement positive aux étrangers sans permis C, c'est-à-dire ceux qui ne sont pas au bénéfice d'un permis d'établissement en Suisse, à la main-d'œuvre non qualifiée et aux demandeurs issus de la scolarité obligatoire.

Un demandeur d'emploi sur cinq n'est pas particulièrement ou pas du tout satisfait. On dénonce notamment une aide insuffisante, des informations dépourvues de clarté et la qualification insatisfaisante des conseillers en personnel.

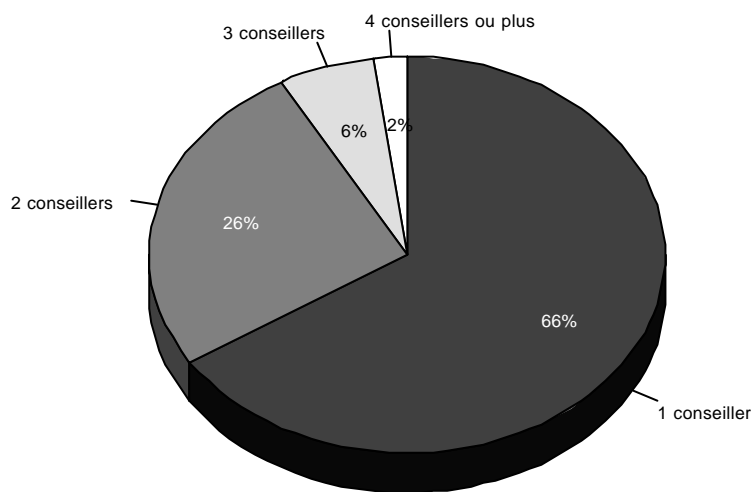
3.4 Entretiens ultérieurs

3.4.1 Changement de conseiller en personnel

Les deux tiers des personnes interrogées ont toujours le même conseiller depuis le début de leur période actuelle de chômage. Cette part diminue logiquement avec la durée croissante du chômage. Un quart a été jusqu'ici suivi par deux conseillers et 8% par trois personnes au moins (graphique12). Dans de très rares cas (3%), le demandeur d'emploi a exigé lui-même un changement de conseiller.

Graphique12: Nombre de conseillers depuis le début du chômage

Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés



Publicom 1998

Un tiers regrette le changement imposé. Les demandeurs d'emploi plus jeunes et les personnes avec une formation supérieure auraient préféré, dans une grande mesure, n'être suivis que par un seul conseiller. 42% estiment en revanche avoir apprécié la contribution de chaque conseiller proposé.

3.4.2 Rythme des entretiens de conseil

Un peu moins de la moitié des personnes interrogées (46%) ont eu au maximum trois entretiens de conseil à l'ORP, un autre quart (25%) entre quatre et six. Chaque personne plus âgée, mieux formée et, logiquement, au chômage depuis plus longtemps a été conseillée plus fréquemment.

Le graphique13 (page suivante) montre que le rythme des entretiens de conseil diminue avec le temps. Toutefois, la part des personnes qui ont un entretien avec l'ORP tous les deux mois au maximum grimpe à un tiers. Ce pourcentage apparaît comme relativement élevé et s'accroît dans les comparaisons entre les sous-groupes.

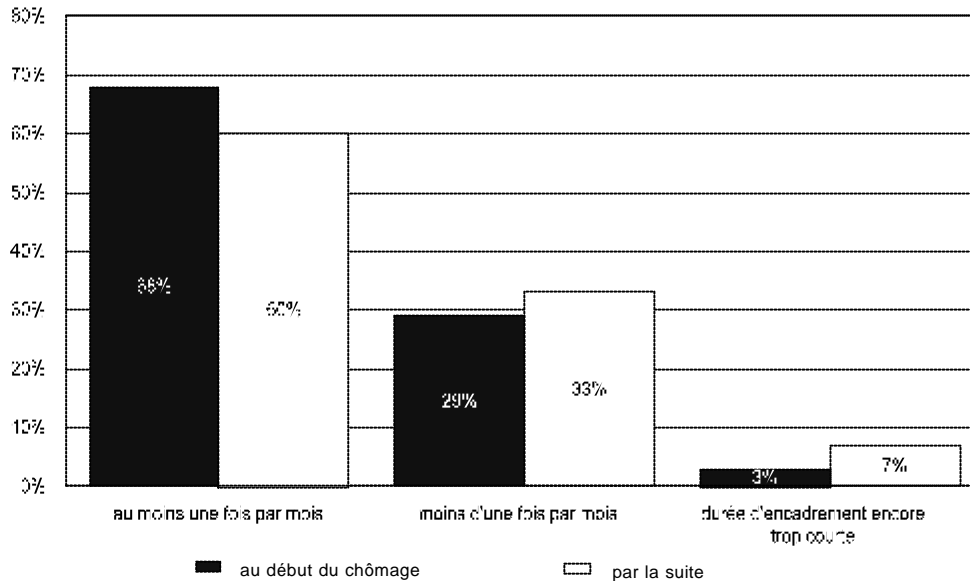
Lorsqu'un demandeur d'emploi est moins formé et qu'il est au chômage depuis moins longtemps, il bénéficie d'autant plus fréquemment d'au moins un entretien par mois avec l'ORP. De même, les étrangers et la main-d'œuvre venant de l'industrie et du bâtiment ont plus fréquemment des entretiens de conseil que les Suisses.

Que les étrangers et les personnes avec un bas degré de formation scolaire ou de qualification nécessitent une prise en charge plus intensive peut sembler évident. On pourrait toutefois présumer que le même mécanisme s'applique également aux personnes avec une durée de chômage plus longue. En effet, plus la durée de chômage d'une personne se prolonge et plus il a besoin d'encadrement, tant sur le plan professionnel que psychologique. Les résultats démontrent toutefois que les demandeurs d'emploi de plus fraîche date sont suivis plus intensivement.

Nous concluons donc que soit les conseillers en personnel effectuent une sélection et abandonnent les chômeurs de longue durée à leur sort, soit le schéma de prise en charge est déterminé par l'attitude des personnes concernées. Il est possible que les demandeurs d'emploi en question se soient résignés à accepter cette situation étant donné leur longue durée de recherche d'emploi et qu'ils n'exploitent plus dès lors toutes les possibilités d'entretien de conseil comme par le passé.

Graphique13: Rythme des entretiens de conseil au début et par la suite

Base: demandeurs d'emploi interrogés ayant eu au moins deux entretiens de conseil à l'ORP
(n= 3'193)



ublicom 1998

Quatre personnes interrogées sur cinq (78%) sont satisfaites du rythme des entretiens de conseil. 13% désireraient consulter plus fréquemment leur conseiller, et 6% moins souvent.

Les étrangers sans permis C aimeraient s'entretenir plus souvent avec leur conseiller, ceci est particulièrement valable dans les cantons où la fréquence d'entretien est basse.

3.4.3 Durée des entretiens de conseil

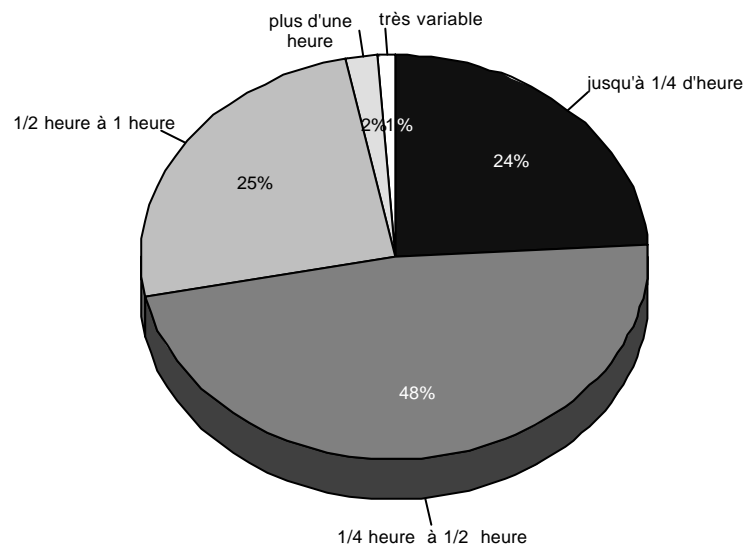
Un entretien de conseil dure normalement de 16 à 30 minutes pour la moitié à peine des personnes interrogées. Pour un quart des demandeurs d'emploi, l'entretien ne dure qu'un quart d'heure au plus, et pour un autre quart entre une demi-heure et une heure (graphique 14, ci-après). Les personnes avec une formation supérieure s'entretiennent un peu plus longtemps avec leur conseiller que les moins bien formés.

La durée d'entretien est généralement inversement proportionnelle à la fréquence d'entretien. Il s'agit vraisemblablement d'un choix que chaque canton a dû faire: conseiller plus souvent mais moins longtemps.

Presque tous les demandeurs d'emploi (88%) estiment que la durée d'entretien est adaptée à leurs besoins.

Graphique14: Durée de l'entretien de conseil

Base: demandeurs d'emploi interrogés ayant eu au moins deux entretiens de conseil à l'ORP (n=3'193)



Publicom 1998

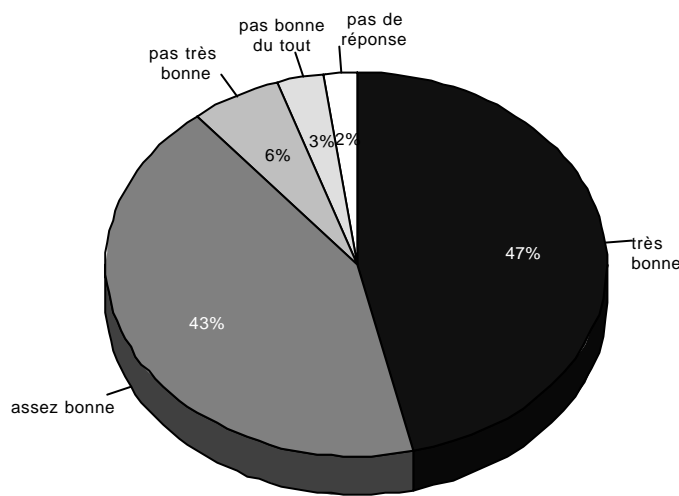
3.5 Appréciation des conseillers en personnel

Presque la moitié des personnes interrogées considèrent que leurs relations avec les conseillers en personnel sont très bonnes (graphique15). Les demandeurs d'emploi venant du secteur hôtelier ont une opinion particulièrement positive (58%). Une note négative n'est attribuée que par un demandeur d'emploi sur dix. Les demandeurs d'emploi plus jeunes et les étrangers avec permis C expriment une opinion plus critique

envers leur conseiller en personnel. Comme raisons sont cités avant tout le manque de compétence, une assistance psychologique insuffisante et un manque de compréhension des intérêts personnels.

Graphique15: Relation avec le conseiller en personnel

Base: demandeurs d'emploi interrogés suivis depuis au moins six mois par un ORP (n= 2'294)

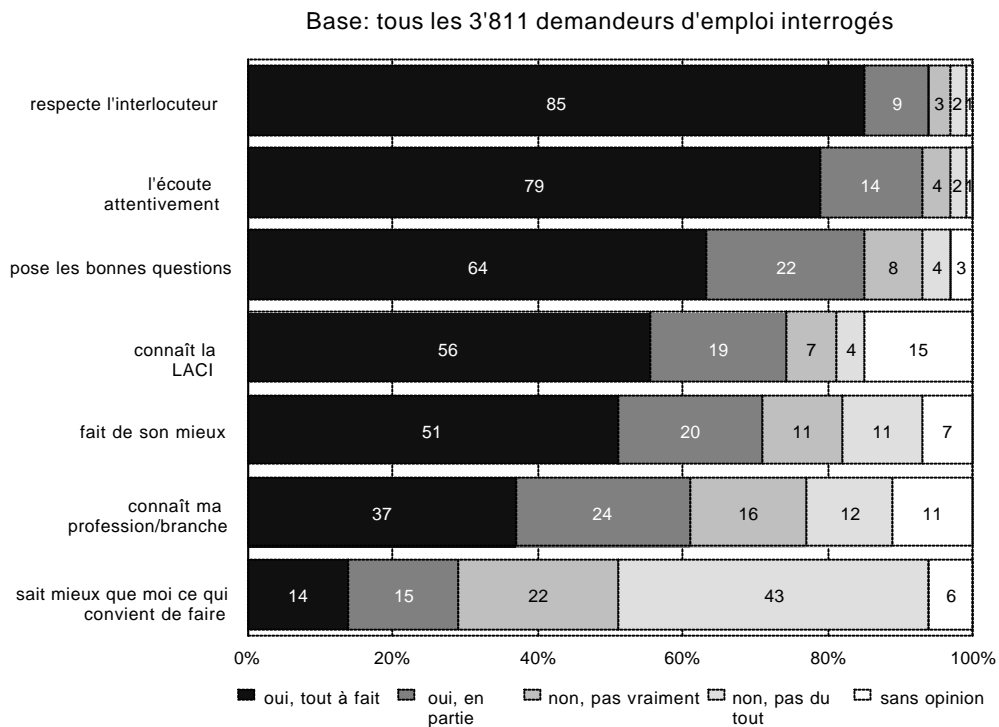


Publicom 1998

Peu de différences sont constatées par rapport à la durée du chômage, ce qui signifie que la qualité des relations avec son conseiller demeure constante dans le temps.

Pour mieux préciser les prestations des conseillères et des conseillers, les personnes interrogées ont été priées de nuancer leur jugement. Le graphique 16 ci-après en illustre les résultats.

Graphique16: Appréciation des compétences des conseillers en personnel



Il est manifeste que la compétence sociale des conseillers en personnel est jugée de manière particulièrement positive. La plus grande partie des demandeurs d'emploi estime qu'ils sont traités avec respect et qu'ils font l'objet d'une écoute attentive. Alors que les deux tiers sont d'avis que les bonnes questions leur sont posées, une bonne moitié seulement est persuadée sans réserve que les conseillers en personnel font tout ce qui est en leur pouvoir pour les aider à retrouver un emploi.

Les conseillers en personnel sont notés de manière acceptable quant à leurs connaissances de la LACI. Leurs connaissances professionnelles et de la branche, en revanche, sont plus critiquées. Les deux tiers des personnes interrogées ne partagent pas l'affirmation selon laquelle les conseillers en personnel savent mieux qu'eux-mêmes ce qui leur convient.

Les Suisses, les personnes de formation supérieure, celles possédant de meilleures qualifications et les demandeurs d'emploi de professions commerciales donnent en règle générale un avis plus critique. L'expérience a toutefois démontré que les réponses de complaisance se rencontrent moins fréquemment dans ces sous-groupes que

parmi les étrangers ou les personnes avec un degré plus faible de formation scolaire et de qualification.

Un fait est à relever. Presque un tiers des demandeurs d'emploi venant de l'industrie (30%) estiment que les conseillers en personnel ne connaissent pas vraiment, sinon pas du tout leur branche.

3.6 Propositions de recours à d'autres services de conseil

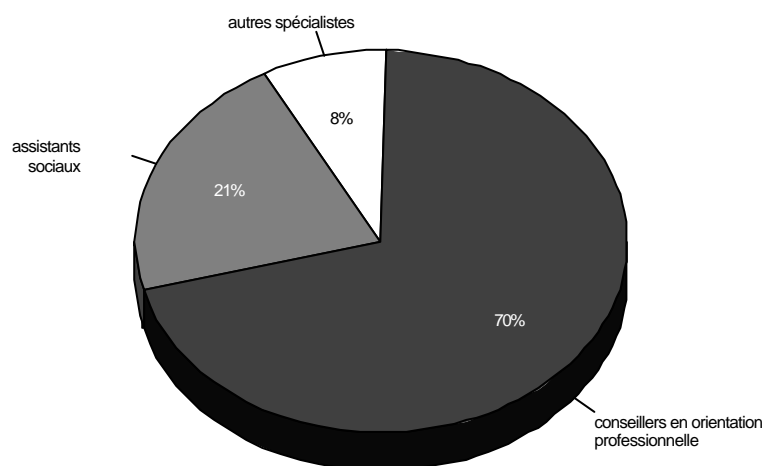
Un quart des demandeurs d'emploi (26%) est confronté à certains problèmes, voire 7% à de grands problèmes qui ne sont pas seulement en relation avec la recherche d'un nouvel emploi. Les personnes plus âgées et celles qui sont au chômage depuis plus d'une année sont ici tout particulièrement concernées.

60% de ces personnes ont discuté de leurs problèmes avec leur conseiller en personnel, les demandeurs d'emploi plus âgés, moins formés ou moins qualifiés, ainsi que les chômeurs de plus longue durée en particulier. Les autres personnes estiment en règle générale qu'il s'agit de leur sphère privée et que la personne de contact de l'ORP n'a pas à s'en occuper.

Une orientation professionnelle a été proposée à un demandeur d'emploi sur six, nettement plus fréquemment aux jeunes qu'aux plus âgés. La consultation d'autres spécialistes n'a été proposée qu'à très peu de personnes (graphique 17).

Graphique 17: Fréquence des propositions de renvoi à d'autres services de conseil

Base: cas dans lesquels les conseillers en personnel ont proposé d'autres services de conseil (n=853)



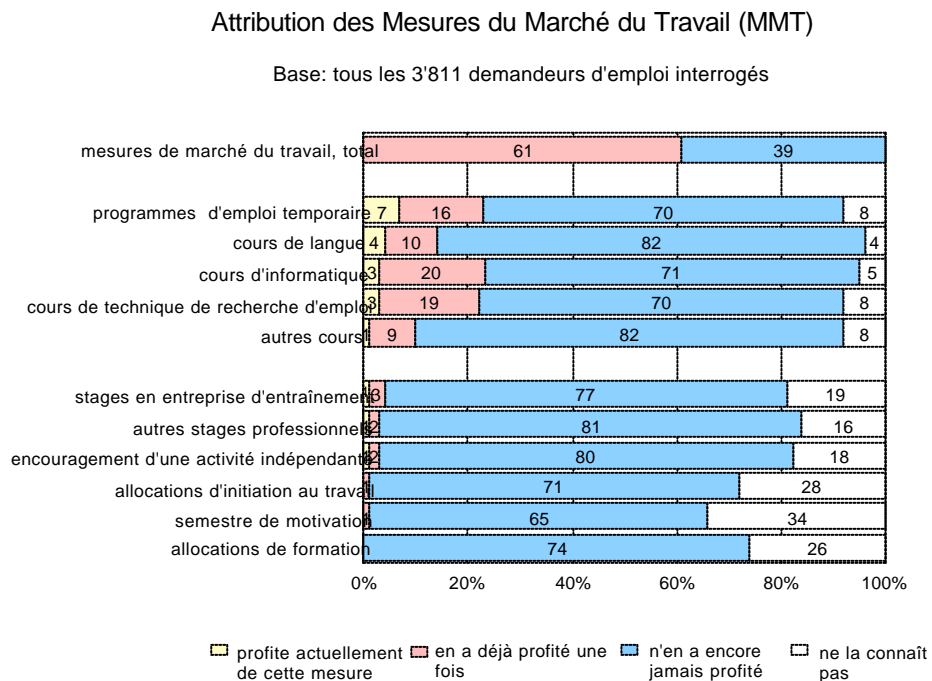
La moitié des personnes auxquelles l'aide d'un autre spécialiste a été proposée y ont eu recours. Dans leur majorité, cette aide est considérée comme très utile, voire passablement utile.

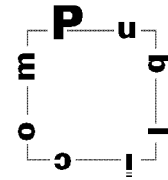
3.7 Appréciation des Mesures du Marché du Travail (MMT)

3.7.1 Attribution des MMT

Si l'on en croit les affirmations des personnes interrogées, 61% des demandeurs d'emploi ont déjà bénéficié une fois au moins d'une mesure de marché du travail (graphique 18). Il s'agit surtout de main-d'œuvre qualifiée et formée ainsi que logiquement de chômeurs de plus longue durée qui ont bénéficié de ces mesures. Les personnes de professions commerciales et administratives sont également sur-représentées dans ce segment.

Graphique 18: Attribution des Mesures du Marché du Travail (MMT)





Les cours de technique de recherche d'emploi, d'informatique et les programmes d'emploi temporaire sont le plus fréquemment attribués, les cours de langue également, mais dans une moindre mesure.

Les personnes au chômage depuis plus d'une année et celles qui sont issues de l'industrie bénéficient le plus fréquemment de cours de technique de recherche d'emploi. Il convient de se demander pourquoi cette situation n'est pas inverse à la durée du chômage. Il serait certainement judicieux d'optimiser ce cours en le proposant au début de la recherche d'emploi.

Dans les cours d'informatique, les personnes plus âgées, qualifiées, de nationalité suisse, de formation supérieure, de professions commerciales ainsi que celles au chômage de longue date sont particulièrement représentées. Les cours de langue sont fréquentés avant tout par les étrangers, ce qui va de soi, mais également par la main-d'œuvre qualifiée. Les emplois temporaires, enfin, sont attribués avant tout aux hommes, aux Suisses et aux chômeurs de longue durée.

3.7.2 Appréciation des Mesures de Marché du Travail (MMT) (MMT)

Les Mesures de Marché du Travail (MMT) sont très bien accueillies par les demandeurs d'emploi. Le graphique¹⁹ ci-après montre que le recours à une mesure n'est pas seulement dû au seul conseiller en personnel. Les demandeurs d'emploi sont également actifs et proposent eux-mêmes fréquemment une mesure. Il s'agit notamment des mesures suivantes : encouragement à une activité indépendante, cours d'informatique et de langue ainsi que stages professionnels pratiques. Les mesures suggérées par les conseillers en personnel sont acceptées de bonne grâce dans 80 à 90% des cas environ.

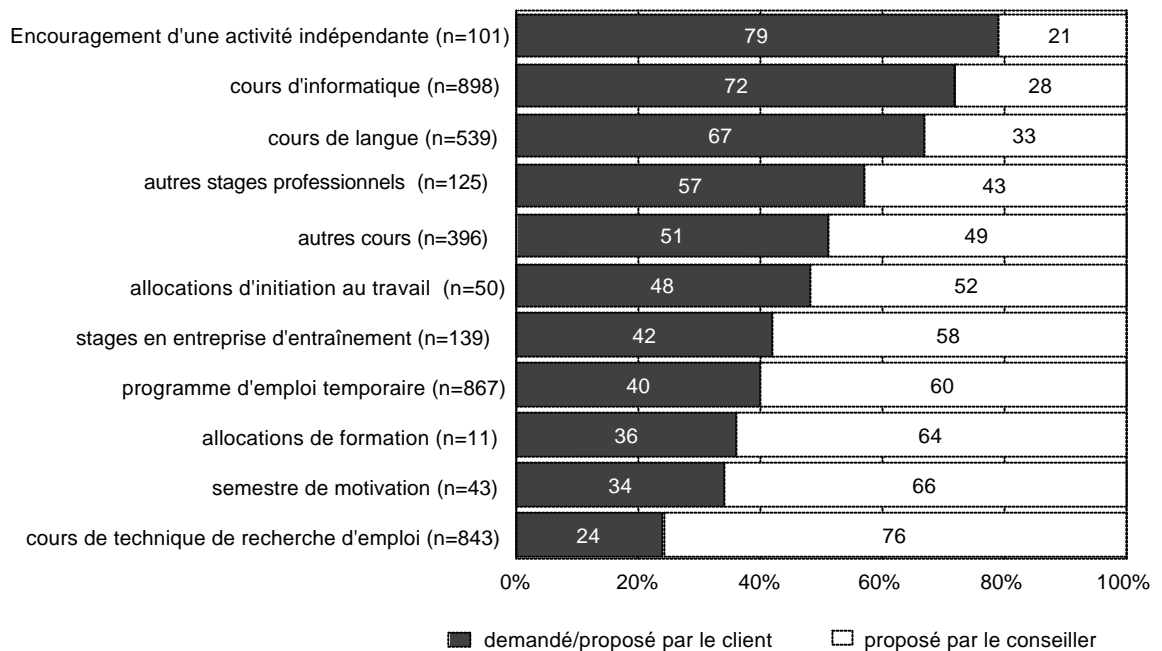
Les plus jeunes demandent plus souvent à être mis au bénéfice de cours d'informatique ou de langue ainsi que des allocations d'initiation au travail. Les moins jeunes s'intéressent plutôt au cours de techniques de recherche d'emploi, aux stages professionnels pratiques ainsi qu'à l'encouragement à une activité indépendante.

Les Suisses, les personnes de formation supérieure et la main-d'œuvre qualifiée sont en général quelque peu plus initiatrices d'une proposition de cours que les étrangers et les personnes de moins bonne formation ou qualification. Il est possible que le premier groupe soit plus conscient de sa propre valeur et éventuellement mieux informé que le second.

Une comparaison interprofessionnelle montre que les cours d'informatique et les programmes de formation éveillent notamment l'intérêt de demandeurs d'emploi venant de la construction, alors que les cours de langue intéressent les personnes de professions commerciales. Le côté pratique des entreprises d'entraînement convient par ailleurs particulièrement bien aux personnes du secteur hôtelier et à d'autres professions du secteur des services.

Aucune différence notable concernant la durée du chômage n'est à relever. Seuls les programmes d'emploi temporaire sont demandés plus fréquemment par les demandeurs d'emploi de fraîche date que par ceux de longue durée.

Graphique 19: Proposition de Mesures de Marché du Travail (MMT)



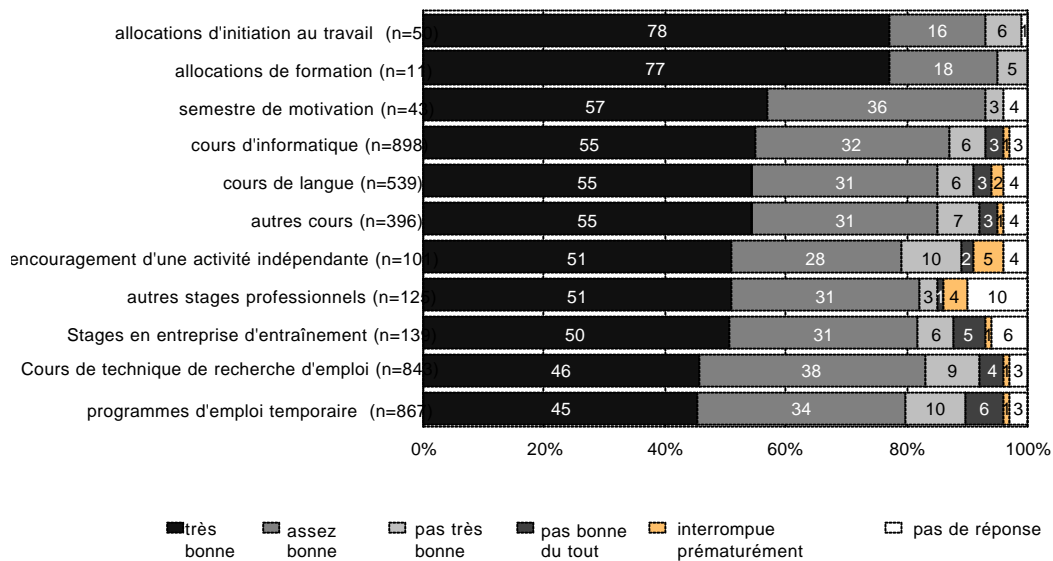
Publicom AG

3.7.3 Jugement sur la qualité des MMT

La qualité de la plupart des Mesures de Marché du Travail (MMT) dont on a pu bénéficier est jugée très bonne par la majorité des demandeurs d'emploi (graphique 20, page suivante).

Les programmes d'emploi temporaire et les cours de techniques de recherche d'emploi font l'objet de davantage de réserves. Les principaux arguments sont les suivants: ces mesures n'ont pas correspondu aux besoins des participants, leur niveau était trop bas, leur organisation mauvaise. En ce qui concerne les cours de techniques de recherche d'emploi, le manque de compétence des formateurs a souvent été cité.

Graphique 20: Appréciation de la qualité des Mesures de Marché du Travail (MMT)

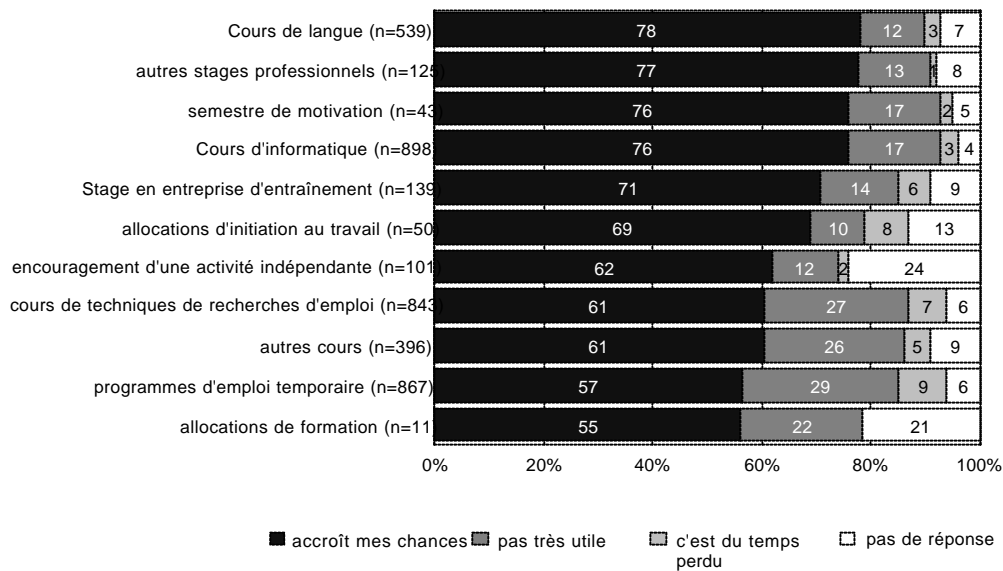


Publicom 1998

Ces réserves se reflètent également dans les réponses à la question: "Cette mesure peut-elle contribuer à accroître vos chances de trouver du travail ?". 57% des personnes qui en ont bénéficié estiment que les programmes d'emploi temporaire contribuent à augmenter leurs chances de retrouver un emploi. Contrairement aux autres mesures, une forte minorité de participants (38%) sont toutefois d'avis que les programmes d'emploi temporaire ne sont pas très utiles ou qu'ils représentent une perte de temps (graphique 21, page suivante).

Si l'on observe en détail les appréciations relatives aux programmes d'emploi temporaire, on constate une plus forte proportion de réponses négatives chez les hommes, les demandeurs d'emploi plus âgés, les Suisses et les personnes de formation supérieure.

Graphique 21: Appréciation de l'effet des Mesures de Marché du Travail (MMT) en termes d'accroissement des chances de retrouver du travail



Publicom 1998

3.7.4 Refus de mesures proposées

18% des personnes interrogées indiquent que l'une des mesures qu'elles ont proposées a été rejetée par leur conseiller. Les jeunes, les personnes de formation supérieure et les personnes au chômage depuis plus d'une année rapportent cette décision plus fréquemment que les autres sous-groupes.

Inversement, 7% des demandeurs d'emploi ont eux-mêmes rejeté une mesure proposée par leur conseiller en personnel. En règle générale, la raison invoquée était que cette mesure n'aurait de toute manière pas contribué à une réinsertion durable sur le marché du travail.