

3.8 Recherche d'emploi et appui de l'ORP

3.8.1 Emplois proposés

En moyenne, 2.4 postes ont été proposés aux personnes interviewées par les conseillers en personnel. Ce chiffre masque le fait que 41% de tous les demandeurs d'emploi n'ont jusqu'ici reçu aucune proposition de la part de l'ORP.

Les personnes plus âgées et celles de formation supérieure reçoivent moins fréquemment de proposition que les jeunes et les personnes moins bien formées. Les demandeurs d'emploi provenant de la branche hôtelière sont ceux qui reçoivent en moyenne le plus de propositions d'emploi.

3.8.2 Propositions d'emploi refusées

23% des personnes interrogées ont déjà refusé au moins une fois un emploi proposé par l'ORP. Il s'agit avant tout de femmes, de jeunes, de Suisses et de personnes en fin de scolarité.

Dans la plupart des cas (44%), un seul emploi a été refusé. Il s'agissait de deux emplois dans 29% des cas, de trois dans 11%, les 16% restants ayant tout de même refusé quatre propositions au moins.

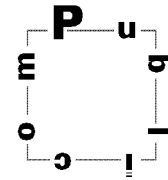
Les raisons des refus sont variées. Dans un tiers des cas (34%), le poste proposé ne correspondait pas, selon les dires de la personne concernée, à ses qualifications professionnelles. C'est ce que pensent avant tout les hommes, les Suisses, la main-d'œuvre qualifiée, les personnes de formation supérieure et les demandeurs d'emploi de fraîche date.

Des problèmes de distance ou de transport sont cités dans 22% des cas, un horaire non acceptable par 15% des personnes interrogées, par les femmes et les personnes en fin de scolarité obligatoire en particulier.

Des problèmes de santé ou psychologiques (14%) ainsi qu'un salaire non adapté (12%) sont également mentionnés. D'autres motifs sont cités, mais par quelques pourcents seulement des personnes interrogées.

3.8.3 Sanctions

7% des personnes interrogées ont été menacées de sanctions par l'ORP et 7% ont déjà fait l'objet de sanctions. Un demandeur d'emploi sur sept a donc déjà été confronté



à ce "moyen de pression". Cette part est probablement plus élevée, puisqu'il faut admettre que certaines personnes concernées n'avoueront pas les sanctions ou menaces de sanction formulées ou appliquées à leur rencontre.

Dans 40% des cas, la sanction est due à une recherche d'emploi insuffisante, dans 21% à un refus de l'emploi proposé par l'ORP. Dans 17% des cas, la sanction a été motivée par le fait que le demandeur d'emploi ne s'est pas du tout rendu à un entretien prévu avec un employeur potentiel.

On remarquera à ce sujet que les sanctions sont réparties de manière homogène sur toutes les catégories de demandeurs d'emploi et qu'il n'est pas constaté de sur-représentation d'un groupe spécifique.

3.8.4 Explication et utilisation du terminal SSI

L'utilisation du terminal SSI n'a pas été expliquée à la moitié des personnes interrogées (50%). Ce terminal donne une vue d'ensemble des postes vacants annoncés aux ORP. Un bon dixième (11%) ne sait pas du tout de quoi il s'agit. Seuls 39% ont donc reçu une initiation à l'utilisation de cet appareil.

Les hommes et les demandeurs d'emploi venant du secteur de la construction ont été plus fréquemment informés. Les étrangers sans permis C, les demandeurs d'emploi sans qualification, les personnes de moindre formation et celles qui recherchent un emploi pour la première fois ne savent généralement pas de quoi il s'agit.

Dans l'ensemble, une grande partie des personnes qui n'ont jamais été initiées à cet appareil recherchent malgré tout des emplois vacants par ce biais. La fréquence d'utilisation dépend du sexe, de l'âge, de la nationalité, du degré de formation, de la profession et de la durée du chômage. Les hommes, les personnes issues de la classe d'âge "30 à 44 ans", les Suisses, la main-d'œuvre qualifiée, les personnes de formation supérieure, les personnes qui ne recherchent pas un emploi pour la première fois et les chômeurs depuis six mois au moins profitent plus souvent des avantages du terminal que les autres sous-groupes. En comparaison avec les autres groupes professionnels, les personnes venant du secteur de la production (sans l'industrie et la construction) utilisent les bornes SSI moins souvent.

Le terminal SSI est apprécié par deux tiers des personnes interrogées (66%), notamment par les jeunes, les personnes semi-qualifiées et - en dépit d'un faible taux d'utilisation - par celles venant du secteur de la production (sans l'industrie et la construction). Parmi les points forts des bornes SSI, on a relevé notamment leur utilisation simple, leur disponibilité permanente et la possibilité de compléter ainsi les informations données par les conseillers. Des réserves sont émises notamment sur le fait que la base de données ne reflète pas toujours l'état le plus récent des postes vacants sur le marché du travail.

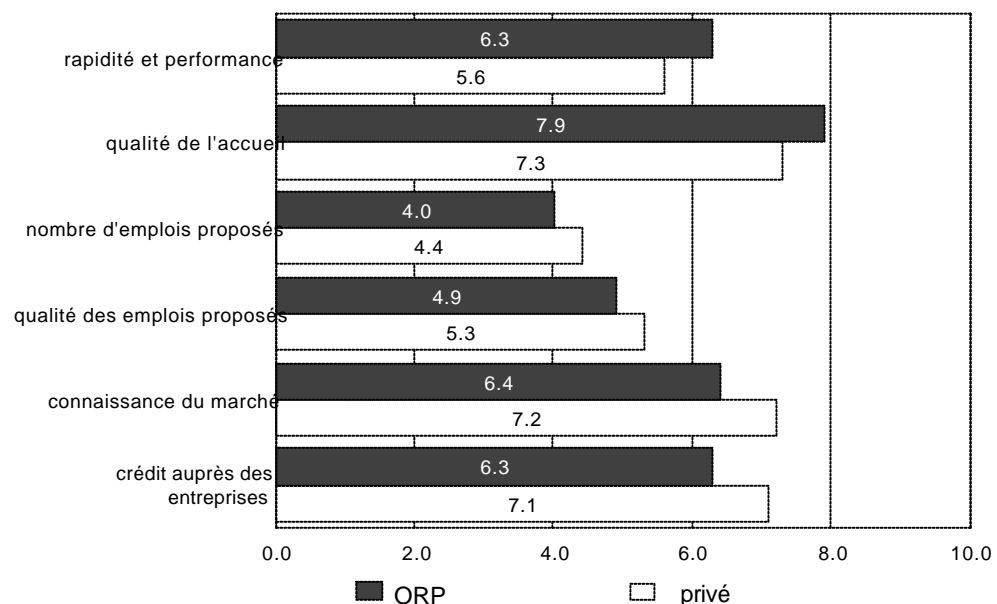
3.9 Comparaison entre les services des ORP et des agences privées

Un tiers des demandeurs d'emploi (35%) sont également inscrits dans un ou plusieurs bureaux de placement privés. Dans les cantons, ce taux varie de 22% à 45%. Les hommes, les Suisses, la main-d'œuvre qualifiée, les personnes de formation supérieure ainsi que les demandeurs d'emploi de professions commerciales et ceux provenant de l'industrie métallurgique et des machines font fréquemment appel à des placers privés.

Graphique 22: Comparaison entre ORP et agences privées

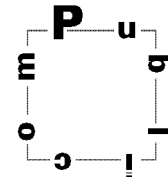
Note moyenne sur une échelle de 10

Base: demandeurs d'emploi interrogés ayant eu au moins deux entretiens de conseil à l'ORP et qui sont également inscrits auprès d'agences privées (n=1'146)



Publicom 1998

Le graphique 22 compare différents aspects de la qualité des prestations offertes par l'ORP et par les agences privées. Dans deux des six rubriques examinées, les ORP l'emportent sur leurs homologues du secteur privé, à savoir en matière de rapidité et de qualité de l'accueil. C'est au niveau de la connaissance du marché et du crédit auprès des entreprises que les ORP souffrent le plus de la comparaison avec le secteur privé.



La comparaison entre l'ORP et les privés donne un résultat assez analogue dans la plupart des sous-groupes. Les différences par rapport à la moyenne d'ensemble concernent avant tout le nombre d'emplois proposés: les demandeurs d'emploi plus âgés et les personnes qui recherchent un travail depuis six à douze mois attribuent une note légèrement supérieure aux ORP. De manière générale, les personnes de formation supérieure font preuve d'une attitude plus réservée à l'égard des ORP.

On constate cependant quelques différences intéressantes entre les différents groupes professionnels. Les demandeurs d'emploi venant du second secteur économique (sans l'industrie métallurgique et les machines) ainsi que les personnes du secteur hôtelier estiment que la qualité des emplois proposés par les ORP est meilleure que celle des prestataires privés. De même, les ORP reçoivent de meilleures notes de la part de personnes du secteur hôtelier concernant le nombre d'emplois proposés et les connaissances du marché, ainsi que de personnes venant de l'industrie métallurgique et des machines concernant la confiance que les ORP suscitent auprès des entreprises. Les demandeurs d'emploi de professions commerciales et administratives font en revanche preuve de réserve, particulièrement dans les trois dernières rubriques.

3.10 Appréciation d'ensemble

Vers la fin de l'interview, les personnes interrogées ont été priées de donner leur avis sur différentes affirmations générales quant à la qualité des prestations des ORP.

3.10.1 Variation de la qualité des prestations

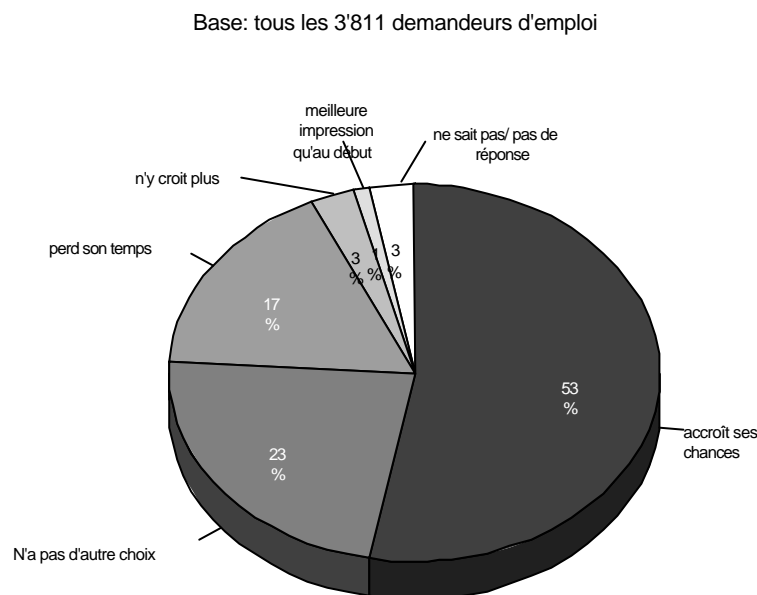
De l'avis de la majorité (53%), les prestations des offices régionaux de placement n'ont pas subi de changement substantiel depuis que les personnes interrogées les fréquentent. Un tiers tout de même (33%) a relevé des améliorations. Nous relevons notamment des différences manifestes selon que les personnes interrogées sont au chômage depuis peu ou depuis longtemps ainsi qu'entre les hommes et les femmes. Les demandeurs d'emploi de plus d'une année ont constaté nettement plus d'améliorations que les personnes dont la durée de chômage est moindre. Il s'agit d'un indice manifeste: la qualité des ORP a rapidement augmenté en deux ans pour atteindre un bon niveau de croisière.

3.10.2 Utilité des entretiens de conseil

La majorité des demandeurs d'emploi (55%) est d'avis que leurs chances de trouver un travail ont augmenté grâce aux entretiens de conseil. Un pourcentage élevé des personnes interrogées ne peut toutefois pas se rallier à cette conclusion, 23% en particulier se sentent un peu impuissants, sans toutefois entrevoir d'alternative. Une part plus faible est même persuadée qu'elle perd son temps à l'ORP (17%).

De manière générale, les demandeurs d'emploi plus âgés (44%), les Suisses (45%), la main-d'œuvre qualifiée (44%), les personnes de formation supérieure (48%) et les demandeurs d'emploi venant du secteur des services (sans le secteur hôtelier: 43%) sont plus septiques que leurs groupes comparatifs quant à l'utilité des entretiens de conseil et de placement.

Graphique 23: Utilité des entretiens de conseil



Publicom 1998

3.10.3 Appréciation des qualités sur le plan social et des prestations spécifiques au marché du travail

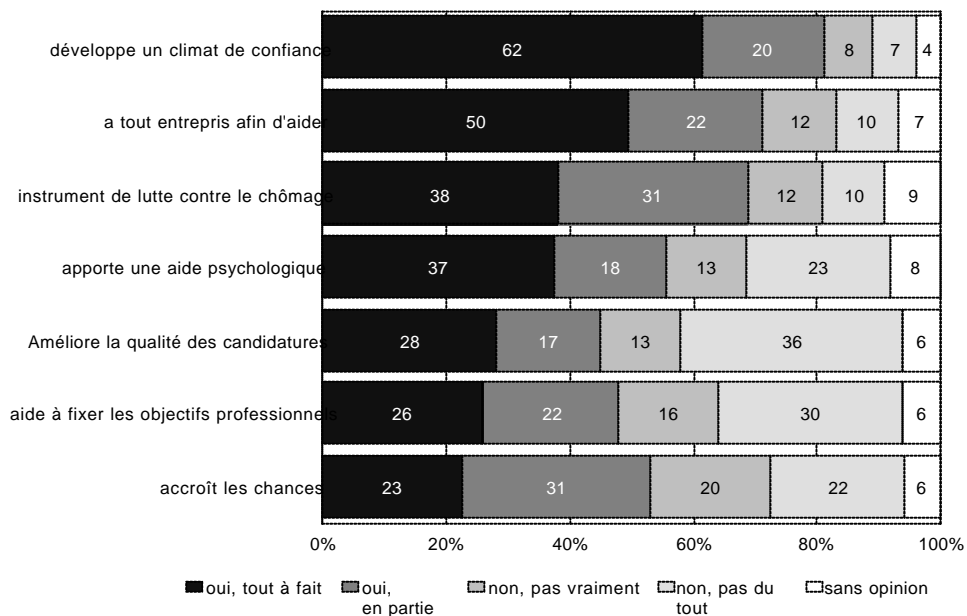
Le graphique 24 ci-après donne une vue d'ensemble de l'opinion des personnes interrogées sur les différentes affirmations concernant les ORP. On peut les subdiviser en qualités sociales et compétences relatives au marché du travail.

Aucun doute n'est permis quant à la haute compétence sociale des conseillers. Selon la plupart des personnes interrogées, ils sont en effet parvenus à créer un climat de confiance et ont tout mis en œuvre pour les soutenir. Une part moindre, bien que représentant toujours la majorité, estime recevoir une assistance psychologique de leur part.

Les avis sont quelque peu partagés sur les prestations spécifiques au marché du travail. En majorité, les demandeurs d'emploi considèrent que l'ORP a contribué à augmenter leurs chances sur le marché du travail. Des réserves sont toutefois émises sur ce dernier point par 40% des personnes interrogées, avant tout par des demandeurs d'emploi âgés et, ce qui est compréhensible, par des chômeurs de plus longue durée.

Graphique 24: Appréciation de la qualité des services des ORP et de l'aide apportée par le conseiller

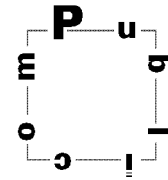
Base: demandeurs d'emploi interrogés ayant eu au moins deux entretiens de conseil à l'ORP (n=3'193)



Dublikom 1008

Les appréciations positives et négatives sont équilibrées lorsqu'il s'agit de savoir si le conseiller a contribué à préciser les objectifs professionnels. Presque la moitié des demandeurs d'emploi est en effet d'avis que la qualité de leurs offres de services ne s'est pas vraiment améliorée avec l'aide des conseillers.

Les affirmations sont plus ou moins positives ou négatives en fonction des sous-groupes. Les demandeurs d'emploi plus âgés louent particulièrement la compétence sociale des conseillers. Les étrangers sans permis C et les personnes en fin de scolarité obligatoire se sentent particulièrement soutenus sur le plan psychologique. Les demandeurs d'emploi qualifiés et les personnes de formation supérieure mentionnent en bloc qu'un climat de confiance s'est établi durant les entretiens.



A leur avis, les étrangers sans permis C ont augmenté leurs chances sur le marché du travail. La situation est exactement l'inverse lorsque l'on examine les réponses données par les personnes plus âgées aux questions relatives aux prestations spécifiques des ORP dans le domaine du marché du travail. Ces dernières sont jugées avec plus de réserve par les personnes qualifiées et de formation supérieure que par rapport aux groupes comparatifs.

Pour des raisons compréhensibles, les chômeurs de longue durée sont également circonspects quant à leurs chances de réinsertion sur le marché du travail et ceci malgré le fait qu'ils estiment avoir amélioré la qualité de leurs offres de services. Ceci est également l'opinion de la main-d'œuvre non qualifiée. Les personnes qui n'ont que peu de formation scolaire sont d'avis que leurs objectifs professionnels se sont précisés dans l'intervalle.

On constate également quelques différences entre les différents groupes professionnels. Les demandeurs d'emploi de professions commerciales et administratives sont particulièrement critiques quant à l'assistance psychologique reçue, l'amélioration de leurs candidatures et une meilleure identification de leurs objectifs professionnels. Par rapport aux personnes venant de la construction, celles du secteur hôtelier mentionnent plus fréquemment qu'un climat de confiance s'est instauré avec le conseiller.

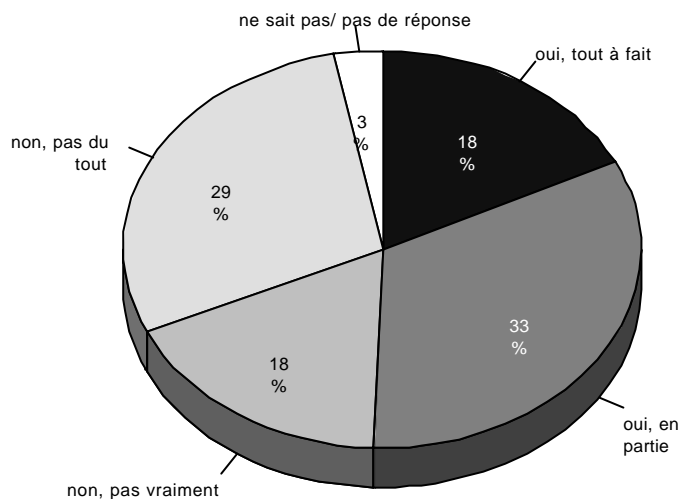
3.10.4 L'ORP en tant qu'institution

Concernant les entretiens de conseil et les ORP en tant qu'institution, la majorité des personnes interrogées se sentent quelque peu impuissantes face à cet appareil d'état (graphique 25, prochaine page). Les étrangers avec permis C expriment moins fréquemment un tel sentiment.

Ce résultat est difficile à interpréter car le sentiment d'impuissance face à une administration n'est pas dû uniquement au fonctionnement de l'ORP. Les réponses des demandeurs d'emploi reflètent également leurs expériences avec d'autres formalités administratives tel le paiement des indemnités journalières, la complexité de la législation et enfin le sentiment d'impuissance face à sa propre condition de chômeur.

Graphique 25: Impuissance face à l'appareil administratif

"Avez-vous le sentiment d'être un peu désarmé face à une machine administrative ou non ?"
 Base: tous les 3'811 demandeurs d'emploi interrogés



Publicom 1998

38% des personnes interrogées sont entièrement convaincues et 31 % sont partiellement convaincues que l'ORP représente d'une manière générale un bon instrument de lutte contre le chômage (voir graphique 24). Les réserves à ce sujet augmentent en fonction de l'âge et de la durée de chômage et tout particulièrement dans deux cantons.

3.10.5 Suggestions d'amélioration des ORP

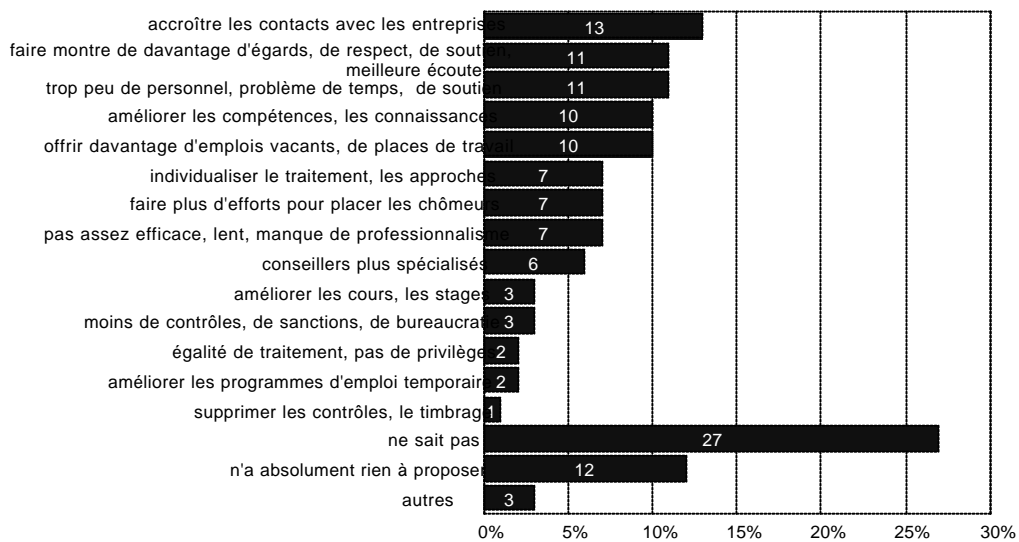
La proposition d'amélioration des prestations des ORP la plus fréquemment citée est la suivante : les conseillers devraient entretenir des contacts plus étroits avec l'économie (graphique 26, page suivante).

Bien que les demandeurs d'emploi aient donné une appréciation très positive des compétences sociales - humaines - des conseillers en personnel, il est surprenant de constater que nombreux sont ceux qui demandent à être traités avec plus d'attention et de respect, d'être mieux conseillés et suivis. Ce désir est formulé en masse par les femmes et les demandeurs d'emplois plus jeunes. Ceci pourrait être dû au fait que les ORP ne disposent pas encore de suffisamment de personnel et que les conseillers ne consacrent dès lors que de peu de temps à chaque demandeur d'emploi. C'est en tous cas ce que beaucoup pensent.

Les personnes interrogées demandent également que les compétences des conseillers en personnel soient améliorées et que plus d'emplois vacants leur soient proposés. Toutes les autres propositions émanent de moins de 10% des demandeurs d'emploi.

Graphique 26: Propositions d'amélioration

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

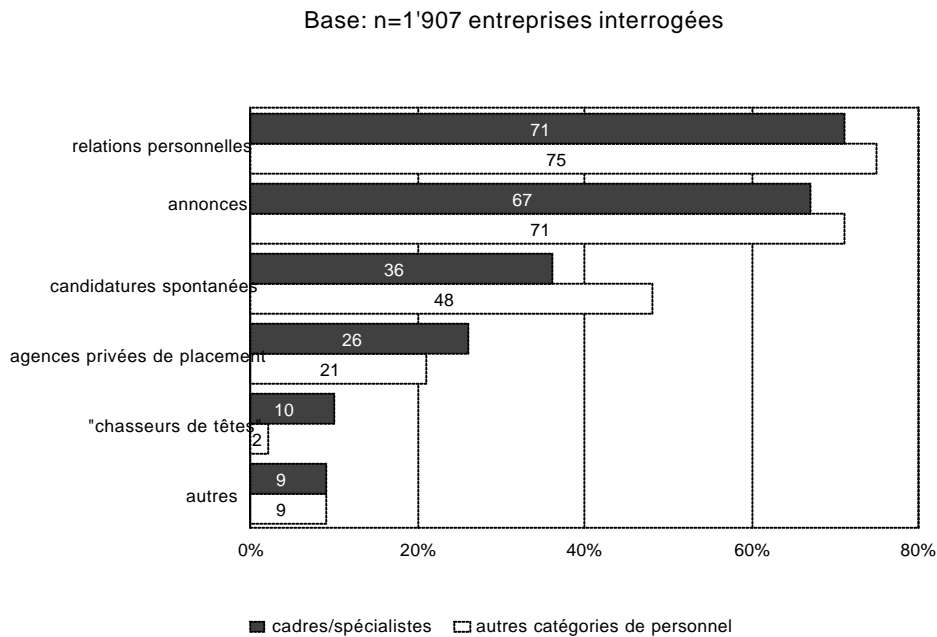


4. Résultats du sondage effectué auprès des entreprises

4.1 Recrutement de personnel sans recours aux services d'un ORP

Les 1'907 entreprises consultées, occupant quatre personnes au moins, font le plus souvent appel - dans leur pratique courante - à des relations privées et aux annonces dans les journaux pour recruter leur personnel (graphique 27). Les agences privées de placement sont sollicitées en gros dans un quart des cas. Pour les cadres et les spécialistes, on donne moins fréquemment suite aux candidatures spontanées que pour les autres catégories de personnel.

Graphique 27: Recours à d'autres canaux de recrutement que les ORP



Publicom 1998

On fait d'autant plus appel à toute la gamme des possibilités de recrutement qu'une entreprise est grande et que son effectif en personnel a augmenté ces dernières années, notamment pour l'engagement des cadres. Les banques et les assurances utilisent de manière plus intensive les canaux de communication à leur disposition que les entreprises actives dans d'autres secteurs.

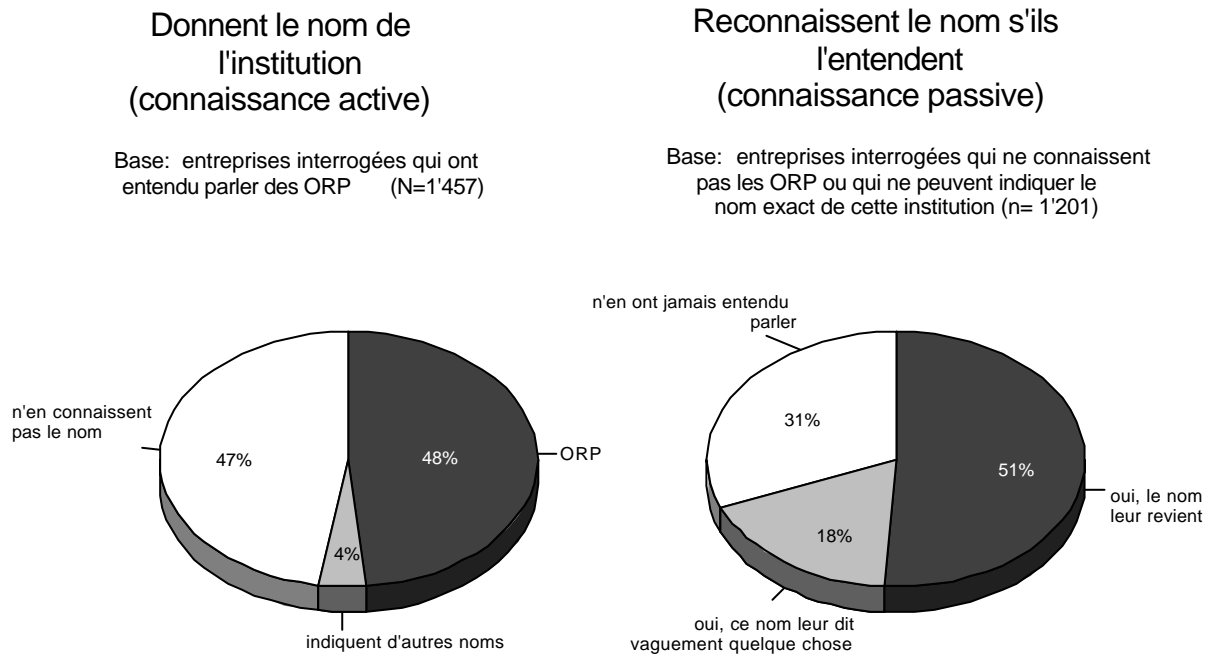
4.2 Notoriété des ORP et de leurs prestations

4.2.1 Notoriété des ORP

Au début de l'interview, le nom des offices régionaux de placement n'a pas été donné aux personnes interrogées. Il s'agissait dans un premiers temps de mesurer la notoriété spontanée des ORP ou tout au moins de l'existence d'un dispositif cantonal de réinsertion professionnelle des chômeurs.

76% des personnes interrogées ont indiqué avoir déjà entendu parler d'un tel dispositif. Seule la moitié d'entre eux ont été toutefois en mesure de nommer correctement les "offices régionaux de placement" ou "ORP" (graphique 27).

Graphique 28: Proportion d'entreprises qui connaissent les ORP et savent à quoi ce sigle correspond



Publicom 1998

Les plus grandes entreprises (à partir de 20 employés) citent plus fréquemment le nom correct (58%) que les plus petites (46%). Ceci peut provenir du fait que les premières font nettement plus appel aux services des ORP pour le recrutement de leur personnel que le second groupe, ce que nous vérifierons plus tard. Les entreprises du secteur administratif mentionnent également fréquemment le nom correct (60%).

Une bonne moitié des personnes interrogées, lorsqu'elles entendent la désignation officielle ORP, s'en souviennent, alors que la notion de "structure cantonale de réinsertion professionnelle des demandeurs d'emploi", citée en début d'entretien, soit n'évoquait rien de particulier, soit ne se rattachait à aucun nom spécifique à ce moment-là (graphique 28, partie droite).

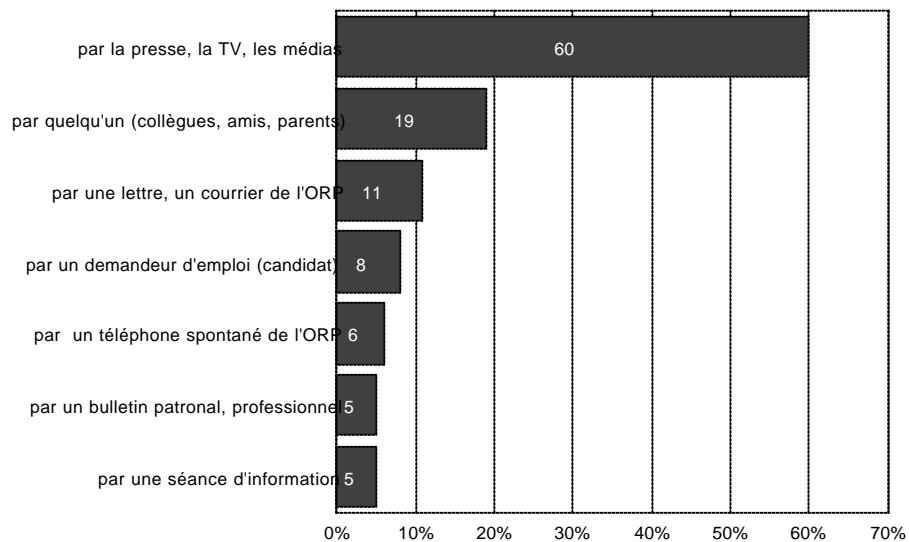
Au total, 19% des personnes interrogées n'ont jamais entendu parler des ORP. Ce pourcentage est de 22% dans les petites entreprises et s'abaisse à 7% dans les plus grandes. Dans le sous-groupe témoin des entreprises de 1 à 3 employés, 27% des personnes interrogées ne connaissent pas les ORP.

Les personnes interrogées ont appris l'existence des ORP avant tout par les médias (graphique 29). Tous les autres canaux de communication sont nettement moins fréquemment mentionnés. Ceci démontre que, bien que l'on parle beaucoup des ORP, ces derniers ne diffusent par contre que peu d'informations vers l'extérieur.

Graphique 29: Canal par lequel les entreprises ont appris l'existence des ORP

Base: entreprises interrogées qui connaissent le sigle ORP ou s'en sont souvenues après l'avoir entendu (n=1'315)

canaux cités par au moins 5% des entreprises interrogées

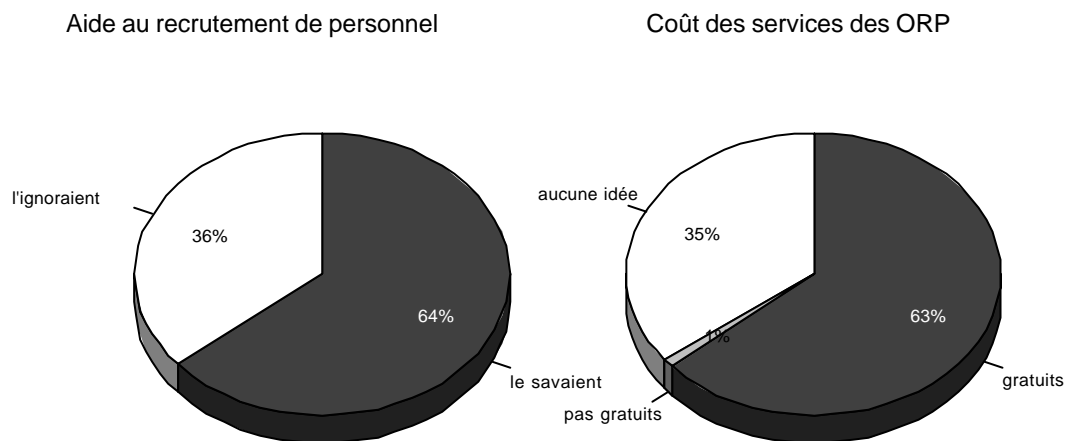


4.2.2 Connaissance du mandat et des prestations des ORP

Les deux tiers des personnes interrogées qui sont en mesure de citer correctement le sigle ou le nom des offices régionaux de placement ou dont le nom ORP est revenu à l'esprit, savent que les ORP assistent les entreprises dans le recrutement du personnel (graphique 30). Le même nombre pratiquement sait également que les prestations des ORP sont gratuites. Les plus grandes entreprises sont particulièrement bien informées sur la gratuité des prestations des ORP. Il y a de fortes différences entre les cantons.

Graphique 30: Connaissance des prestations intéressant les employeurs

Base: entreprises interrogées qui connaissaient le sigle ORP ou s'en sont souvenues après l'avoir entendu (n=1'315)



Publicom 1998

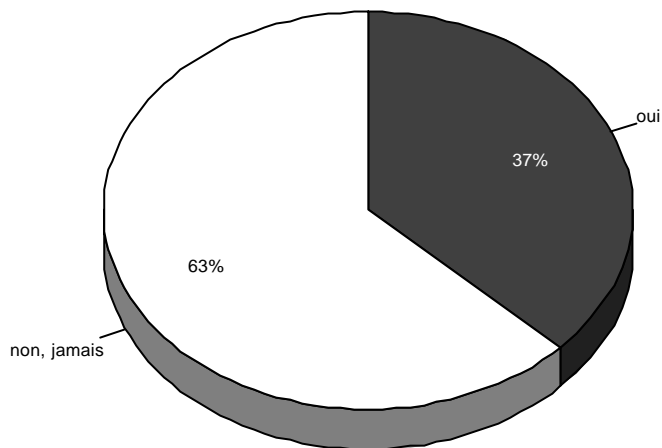
4.3 Recours aux prestations offertes par les ORP

4.3.1 Annonce de postes vacants

Un bon tiers des personnes interrogées qui connaissent les ORP, se sont déjà adressées à eux afin de pourvoir une place vacante (graphique 31, page suivante). Comme déjà mentionné, les plus grandes entreprises ont recours nettement plus souvent (51%) à cette possibilité que les petites entreprises (33%) ou que les micro-entreprises (36%).

Graphique 31: Proportion des entreprises qui se sont adressées à l'ORP en vue de pourvoir un poste vacant

Base: entreprises interrogées qui connaissaient le sigle ORP ou s'en sont souvenues après l'avoir entendu (n=1'315)



Publicom 1998

La raison la plus fréquemment évoquée de ne pas avoir utilisé les prestations de l'ORP est, avec 69%, le manque d'emplois vacants. 12% admettent ne pas avoir pensé à cette possibilité, alors que 9% sont d'avis que l'ORP n'est pas le partenaire de contact approprié pour les postes vacants de cadres et de spécialistes. D'autres raisons ne sont que rarement mentionnées.

Un quart (25%) des entreprises qui ont contacté l'ORP ont annoncé jusqu'ici un seul emploi vacant, 40% de deux à trois et 31% au moins quatre. La moyenne se situe à 4.4 emplois. Avec 5.8 emplois en moyenne, les plus grandes entreprises se tournent nettement plus fréquemment vers l'ORP que les moins grandes (3.8 emplois).

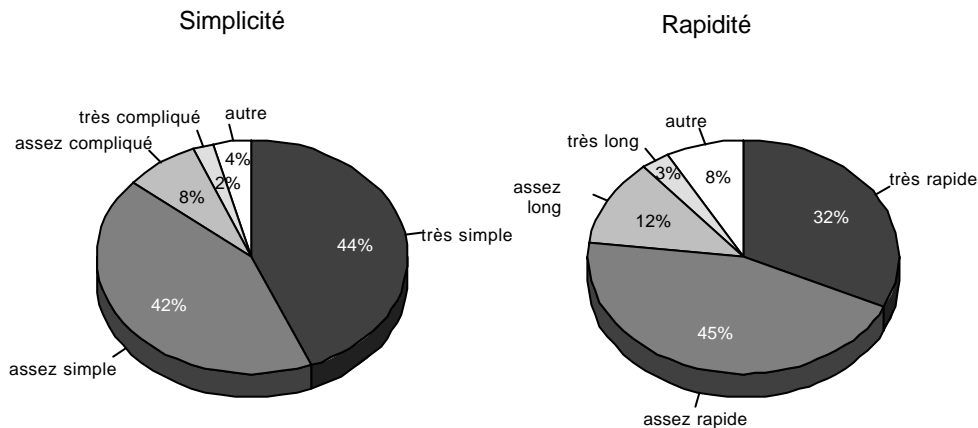
Fait étonnant, l'évolution des effectifs a une influence négative sur les fréquences de mise à contribution des ORP: les entreprises dont l'effectif va en augmentant annoncent moins (4.0 emplois) que celles dont l'effectif a baissé ces cinq dernières années (4.7 emplois). Pour l'ORP, il s'agit d'une situation très alarmante, qu'il convient d'examiner de plus près. Une des raisons est éventuellement à rechercher dans le fait que les entreprises en expansion sont actives dans des branches exigeant des spécialistes qu'un ORP ne sera guère en mesure de leur procurer (ou tout au moins le pensent-elles). Les chiffres à disposition ne permettent malheureusement pas d'effectuer des comparaisons par branches.

4.3.2 Appréciation de la collaboration

La plupart des personnes interrogées (86%) ont jugé les formalités administratives qu'elles ont eu à remplir lors de leur dernière annonce de poste vacant très simples ou pour le moins assez simples (graphique 32). Les entreprises dont l'effectif en personnel diminue critiquent un peu plus fortement l'ORP à ce sujet. La rapidité des offices régionaux de placement est jugée un peu moins positivement, mais tout de même positivement pour environ 75%.

Graphique 32: Appréciation des formalités administratives

Base: entreprises interrogées qui se sont adressées à l'ORP pour pourvoir un emploi vacant (n=483)



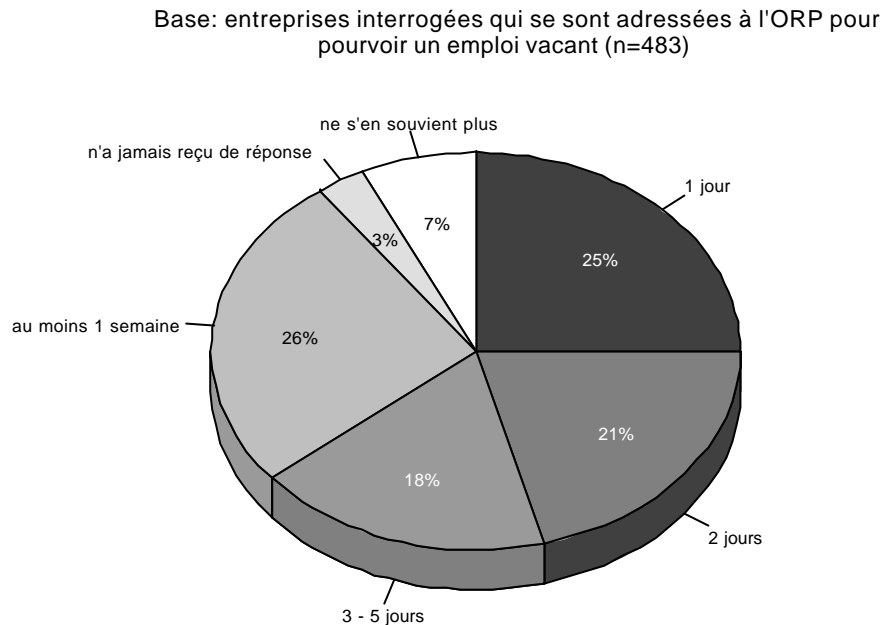
Publicom 1998

Après avoir annoncé un poste vacant, la majorité des entreprises (58%) a attendu trois jours au plus une réaction de la part de l'ORP. Un quart (26%) a dû être plus patient et attendre une semaine voire davantage. Les plus grandes entreprises ont attendu en moyenne un peu moins longtemps que les plus petites (graphique 33, prochaine page).

Pratiquement aucune entreprise, 2% seulement, ne s'est plainte de problèmes en matière de secret et d'anonymat dans l'échange d'informations avec l'ORP.

Les trois quarts des entreprises (75%) désirent ne recevoir que quelques candidatures sélectionnées par l'ORP. A l'inverse, 18 % des petites et 13 % des grandes entreprises souhaitent recevoir toutes les candidatures disponibles à l'ORP et opérer la sélection elles-mêmes.

Graphique 33: Temps de réaction de l'ORP après l'annonce d'emplois vacants



Publicom 1998

4.4 Candidats proposés par l'ORP

4.4.1 Nombre de candidats

La plupart des entreprises (85%) qui se sont adressées à un ORP pour occuper un poste vacant ont reçu des propositions de candidatures. Les moins grandes entreprises ont été servies dans la même mesure que les plus grandes. Dans 15% des cas seulement, l'ORP n'a pas trouvé de candidat avec le profil recherché ou n'a pas réagi.

Un peu moins de la moitié des entreprises intéressées (46%) ont reçu entre un et trois dossiers de candidature, un quart (26%) entre quatre et six et un cinquième en gros (21%) ont reçu au moins sept dossiers. La moyenne se situe à 5.8 dossiers. Les plus grandes entreprises (6.4) et, ce qui est intéressant, les entreprises dont les effectifs en personnel diminuent, (7.0) ont reçu davantage de candidats que les moins grandes (5.6) et celles avec un effectif en hausse (4.7).

Il faut toutefois ajouter que le nombre de propositions de candidatures ne dépend pas seulement des ORP, mais également des désirs émis par les entreprises. Comme le

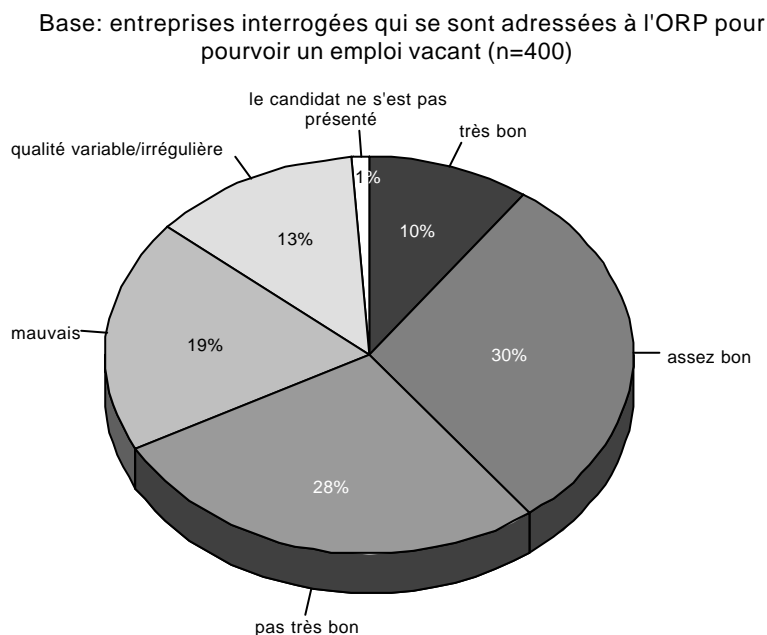
montre le chapitre 4.3.2, les entreprises plus petites demandent fréquemment à recevoir les dossiers de tous les candidats potentiels alors que les plus grandes entreprises privilégient une sélection préalable par l'ORP.

4.4.2 Profil des candidats

Pour environ la majorité (47%) des entreprises (graphique 34), la qualité des candidats proposés par les ORP laisse à désirer. Seuls 10% des responsables du personnel sont très satisfaits des candidats proposés.

Les entreprises dont les effectifs stagnent sont nettement plus insatisfaites que celles où ils augmentent ou diminuent. Dans la mesure où elles ne créent pas de postes nouveaux, il est possible qu'elles cherchent à remplacer le personnel démissionnaire ou en fin de carrière par des profils de compétences accrues sans forcément pouvoir les trouver.

Graphique 34: Appréciation du profil des candidats proposés



Publicom 1998

La critique la plus fréquemment formulée à l'égard des candidats proposés réside, selon les personnes interrogées, dans le fait qu'ils ne correspondent pas au profil d'exigences du poste vacant (graphique 35, page suivante).

Environ 20% des personnes insatisfaites sont d'avis que certains candidats ne recherchent pas vraiment du travail. Une personne interrogée sur huit cite par ailleurs des

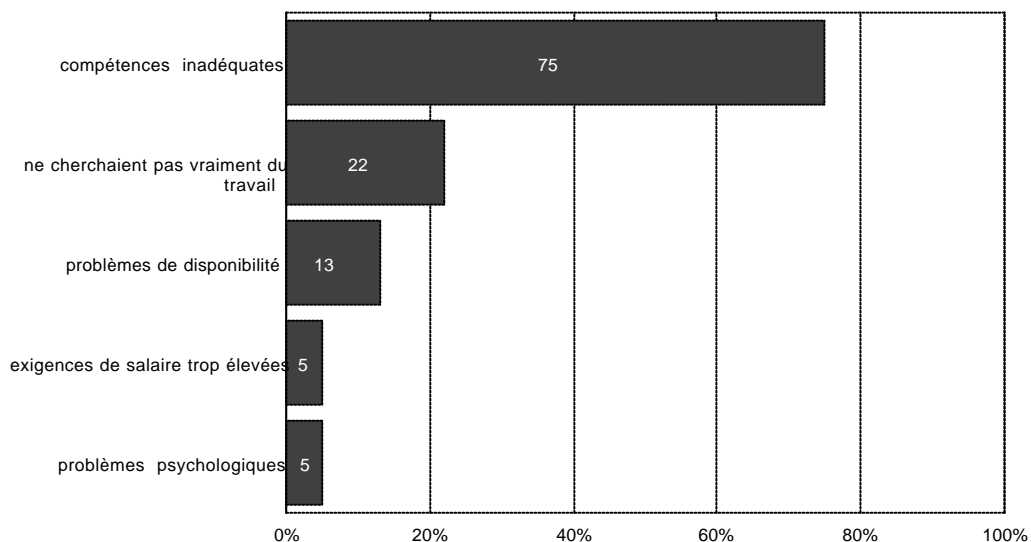
problèmes de disponibilité invoqués par les candidats (temps, enfants à charge, autres engagements privés).

Ces chiffres sont d'une grande importance pour les offices régionaux de placement. S'ils ne parviennent pas à proposer des candidats appropriés aux entreprises, non seulement leur image de professionnels du placement en souffrira, mais encore les entreprises s'adresseront moins souvent à l'ORP en lui annonçant moins de postes vacants. Le chapitre 4.8 montre que cette évolution s'est déjà amorcée.

Graphique 35: Raisons invoqués quant au manque de qualité des candidatures

Base: entreprises interrogées qui jugent le profil des candidats pas très bon ou mauvais (n=238)

raisons indiquées par au moins 5% des interrogés



Publicom 1998

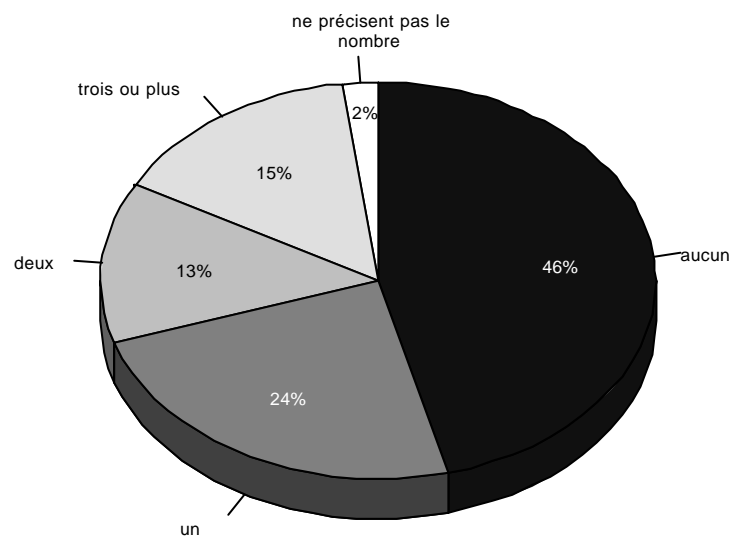
4.4.3 Engagement et appréciation des candidats

La majorité des entreprises qui s'adressent à un ORP pour pourvoir leurs postes vacants engagent au moins l'un des candidats proposés (graphique 36).

Quatre entreprises sur dix ont en revanche refusé tous les candidats proposés. Il s'agit avant tout des moins grandes entreprises et celles dont les effectifs en personnel stagnent. Ce résultat ne surprend pas si l'on se réfère aux principales critiques émises à l'encontre des candidats (voir chapitre 4.4.2). Il est possible d'imaginer que les conséquences financières d'un engagement non approprié pèseraient plus lourdement sur les plus petites entreprises que sur les grandes.

Graphique 36: Nombre de candidats engagés

Base: entreprises interrogées qui se sont adressées à l'ORP pour pourvoir un emploi vacant (n=483)



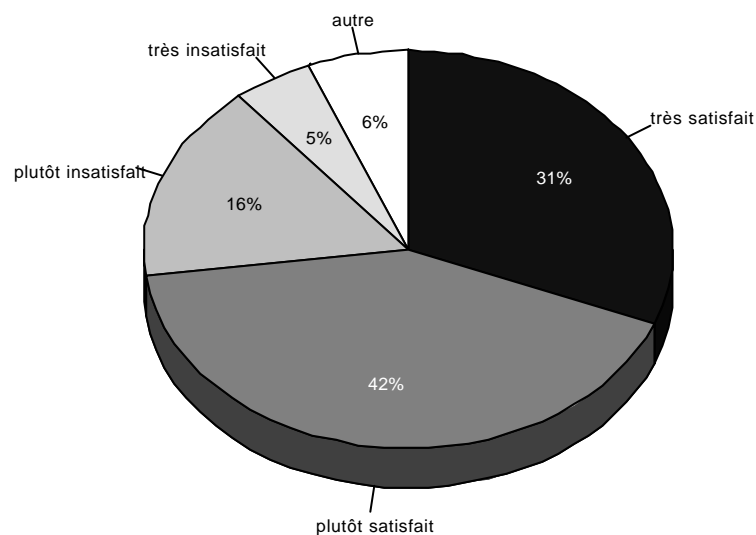
Publicom 1998

La moitié des responsables du personnel (51%) qui offrent un emploi sont très satisfaits des candidats engagés, un quart (27%) n'est tout de même satisfait qu'en partie. 14% seulement émettent un avis négatif voire très négatif.

Les prestations de l'ORP dans ce domaine sont plutôt appréciées, avec néanmoins quelques réserves (graphique 37, page suivante). On déplore une fois de plus la sélection inappropriée des candidats (52%). Un tiers (32%) reproche même à l'ORP son manque de professionnalisme, 23% sont d'avis que les candidats reçus n'ont pas vraiment montré d'intérêt à trouver un nouvel emploi. 15% parlent d'une mauvaise évaluation des besoins réels de l'entreprise, 9% se plaignent de n'avoir jamais enregistré de réaction de la part de l'ORP. Toutes les autres critiques sont moins fréquemment évoquées par les responsables du personnel.

Graphique 37: Etes-vous satisfait des prestations de placement des ORP?

Base: entreprises interrogées qui se sont adressées à l'ORP pour pourvoir un emploi vacant (n=483)



Publicom 1998

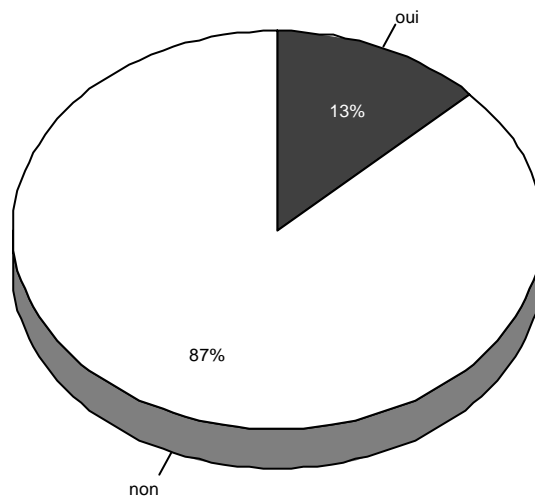
4.5 Stages pratiques et programmes d'emploi temporaire

Un petit nombre d'entreprises a déjà engagé une ou plusieurs personnes proposées par l'ORP pour un stage pratique ou pour une mesure d'emploi temporaire (graphique 37, page suivante). Les plus grandes entreprises et celles dont l'effectif augmente ont participé un peu plus fréquemment à ces mesures de marché du travail, notamment La Poste et le secteur administratif. 37% des entreprises interrogées ont contribué financièrement à la mesure et 24% dans certains cas seulement.

Les 41% étaient très satisfaits des stagiaires ou des personnes participant aux mesures d'emploi temporaire, 39% en partie. 9% ont exprimé des réserves, principalement sur les compétences personnelles et professionnelles des candidats.

Graphique 38: Avez-vous engagé des demandeurs d'emploi pour des stages ou des programmes d'emploi temporaire?

Base: entreprises interrogées qui connaissaient le sigle ORP ou s'en sont souvenues après l'avoir entendu (n=1'315)



Publicom 1998

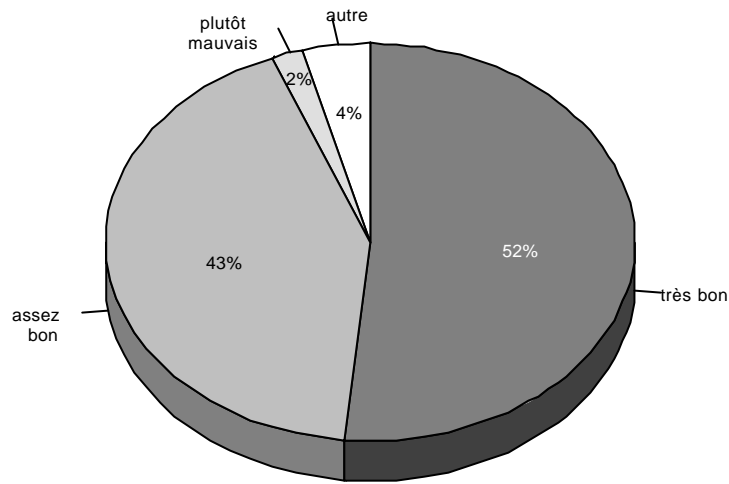
4.6 Appréciation des ORP et de leurs conseillers en personnel

Les deux tiers environ des entreprises (62%) qui ont déjà eu des contacts avec un ORP, étaient ou sont également en relation avec des conseillers en personnel et avec des responsables d'ORP. Le tiers restant n'avait apparemment de relations qu'avec le personnel administratif ou avec d'autres responsables qui ne s'occupent pas eux-mêmes de placement. Cela peut par exemple être le cas lorsqu'une entreprise a besoin de renseignements techniques au sujet du chômage.

Les contacts avec les conseillers en personnel sont en majorité considérés comme très bons (graphique 39, page suivante). Seule une minorité de personnes interrogées a fait de mauvaises expériences.

Graphique 39: Appréciation du contact avec les conseillers en personnel

Base: entreprises interrogées qui ont eu des contacts avec les conseillers en personnel (n=479)

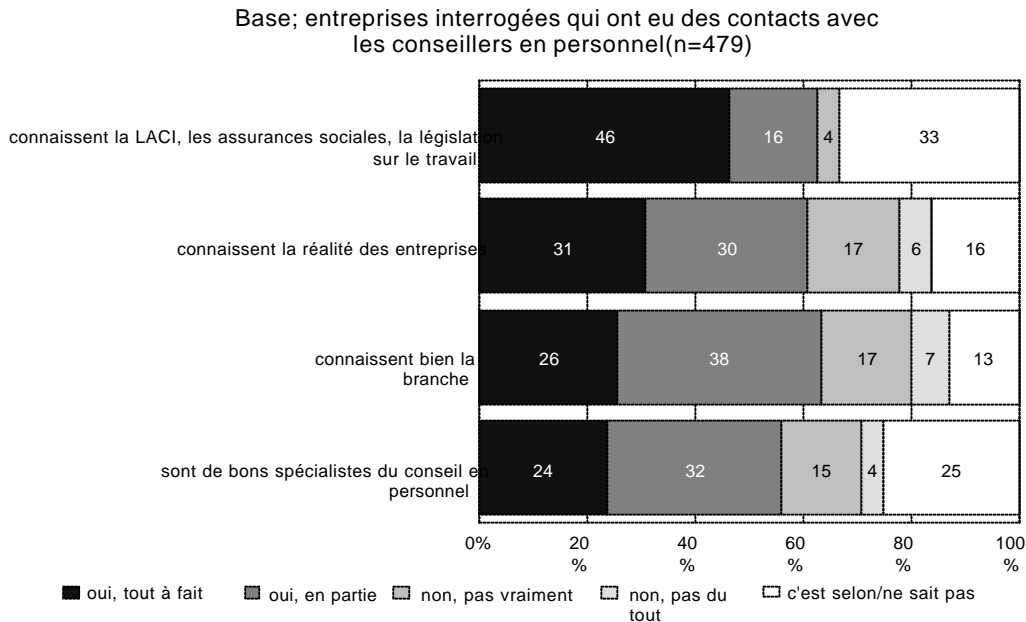


Publicom 1998

Les responsables du personnel qui ont des contacts avec les conseillers ORP ont été priés de formuler leur impression générale sur leurs prestations. Le graphique 40 en donne un aperçu à la page suivante.

L'appréciation d'ensemble reste réservée. Les conseillers ont reçu leur meilleure note pour leurs connaissances juridiques. Leurs connaissances des branches économiques et leurs compétences en tant que spécialistes du domaine conseil et placement ne sont par contre pas convaincantes. Cette opinion des responsables de personnel corrobore l'appréciation déjà relevée selon laquelle le manque de connaissances des branches économiques ainsi que du domaine conseil et placement amènent les conseillers en personnel à proposer des candidats inadéquats pour les postes à pourvoir.

Graphique 40: Impression générale sur les conseillers en personnel



Publicom 1998

4.7 Comparaison entre ORP et agences privées

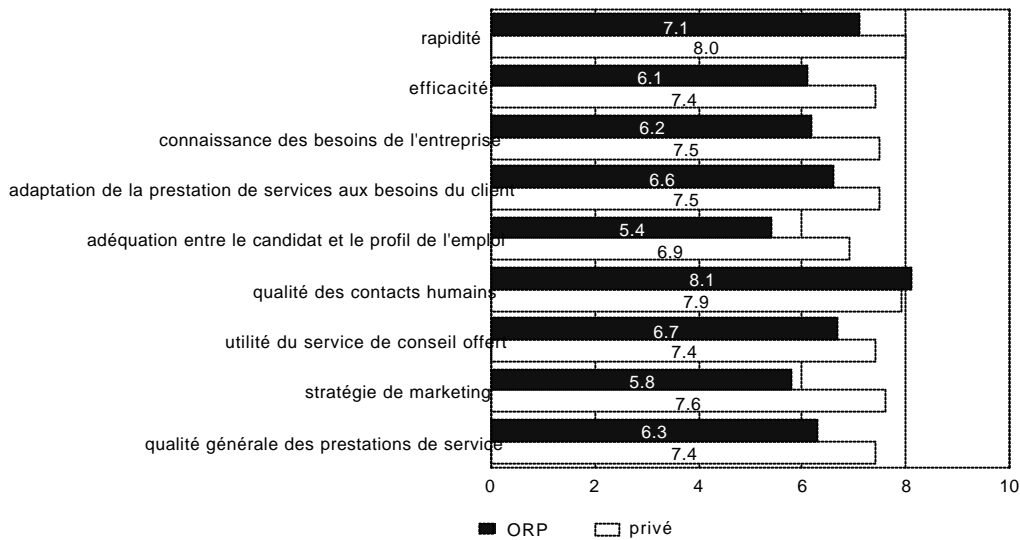
Par comparaison avec les agences privées de placement, les ORP reçoivent des notes nettement inférieures de la part des responsables du personnel. Seule la qualité de leur contact humain est fortement appréciée (graphique 41, page suivante). Les différences sont importantes et il est difficile, à ce stade, de parler de qualité comparable des services publics de l'emploi et des agences privées de placement.

La stratégie de marketing, l'adéquation des profils des candidats proposés avec les exigences du poste, l'efficacité générale des services, les connaissances des besoins réels des entreprises sont tous des points où les ORP ne font pas le poids par rapport aux agences d'emploi privées. Les ORP, dans leur souci d'améliorer leurs prestations, devront se concentrer en tout premier lieu sur ces quatre domaines.

Graphique 41: Comparaison entre ORP et agences privées

Note moyenne sur une échelle de 10

Base: entreprises interrogées qui ont eu des contacts avec les conseillers en personnel et avec des agences privées (n=156)



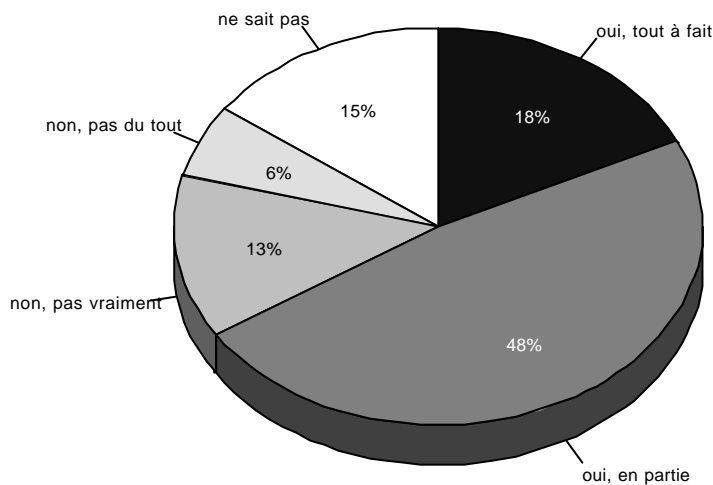
Publicom 1998

Deux tiers des entreprises (66%) sont cependant d'avis que l'ORP est une mesure plus ou moins efficace de lutte contre le chômage (graphique 42, prochaine page). Il est cependant nécessaire de se demander si cette appréciation positive découle du manque d'alternative ou si elle est le fruit du sentiment d'impuissance éprouvé par la plupart des personnes interrogées face au problème du chômage.

Les responsables du personnel provenant du secteur de l'industrie métallurgique et des machines sont les plus négatifs, ceux du secteur de l'hôtellerie étant les plus positifs.

Graphique 42: Les ORP sont-ils un instrument efficace de lutte contre le chômage?

Base: entreprises interrogées qui connaissaient le sigle ORP, s'en sont souvenues après l'avoir entendu auxquelles il rappelle vaguement quelque chose (n=1'430)
(sans les entreprises qui entendent annoncer un emploi vacant uniquement à titre d'essai)



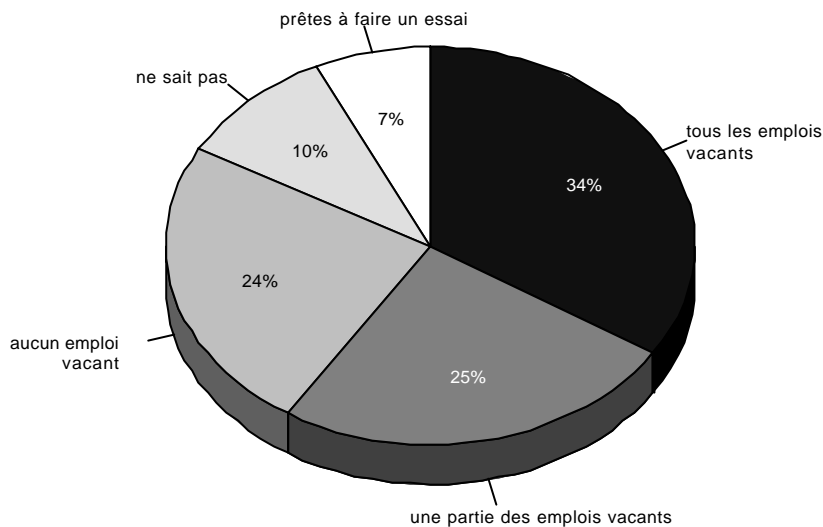
Publicom 1998

4.8 Recours aux services des ORP à l'avenir

Un quart des personnes interrogées pensent qu'à l'avenir elles n'annonceront aucun poste vacant à l'ORP (graphique 43 page suivante). Un quart envisage de faire appel à l'ORP pour tous les emplois vacants, un autre quart au moins pour une partie de leurs postes vacants. Les entreprises de moins grande importance soulignent plus fréquemment qu'elles s'adresseront dans tous les cas à l'ORP que les grandes entreprises qui, elles, ne désirent faire appel aux services d'un ORP que ponctuellement. Elles ne souhaitent pas en effet annoncer leurs postes de cadres supérieurs et de spécialistes.

Graphique 43: Intentions concernant l'annonce d'emplois vacants à l'avenir

Base: entreprises interrogées qui connaissaient le sigle ORP, s'en sont souvenues après l'avoir entendu auxquelles il rappelle vaguement quelque chose (n=1'536)



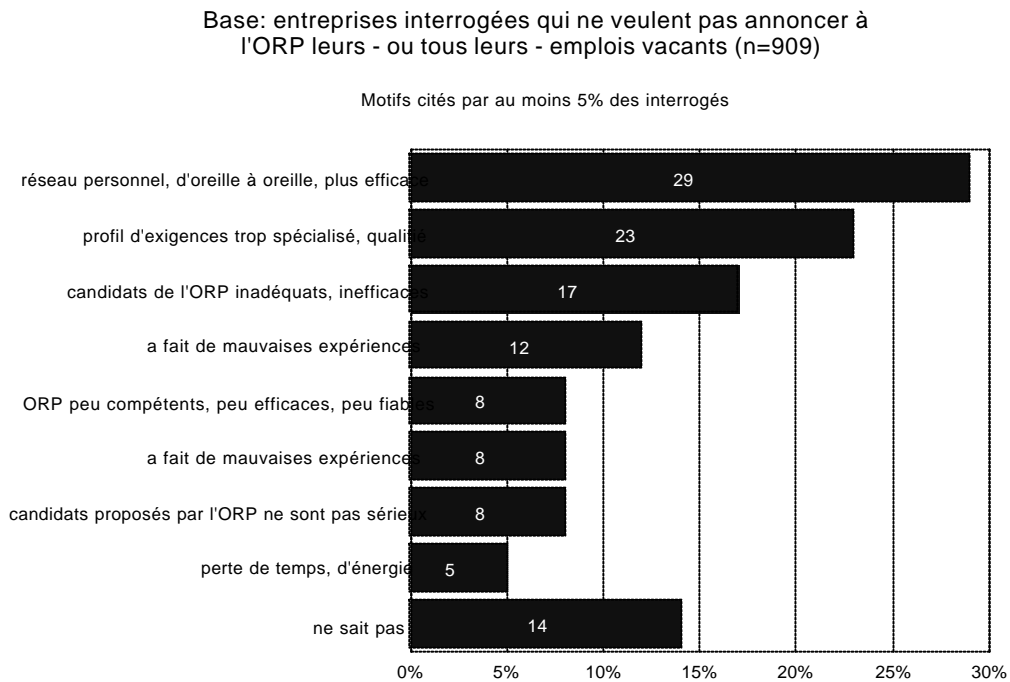
Publicom 1998

Deux raisons de ne communiquer qu'une partie ou aucun des postes vacants à l'ORP prédominent (graphique 44, page suivante).

Les responsables du personnel pensent tout d'abord que les ORP ne sont pas à même de leur proposer le personnel hautement qualifié qu'ils recherchent car l'offre sur le marché du travail est faible. La deuxième raison est due au fait que les prestations de l'ORP, laissent parfois à désirer. Plus d'un quart des personnes interrogées font en effet remarquer que le réseau personnel est un moyen de recrutement plus efficace. Une personne interrogée sur 6 déplore par ailleurs le manque de qualification des candidats.

D'autres raisons sont encore mentionnées à savoir une fiabilité et une efficacité plus grande des bureaux privés de placement.

Graphique 44: Motifs pour lesquels les entreprises n'annoncent pas (tous) leurs emplois vacants à l'ORP.



Publicom 1998

4.9 Propositions d'amélioration des prestations des ORP

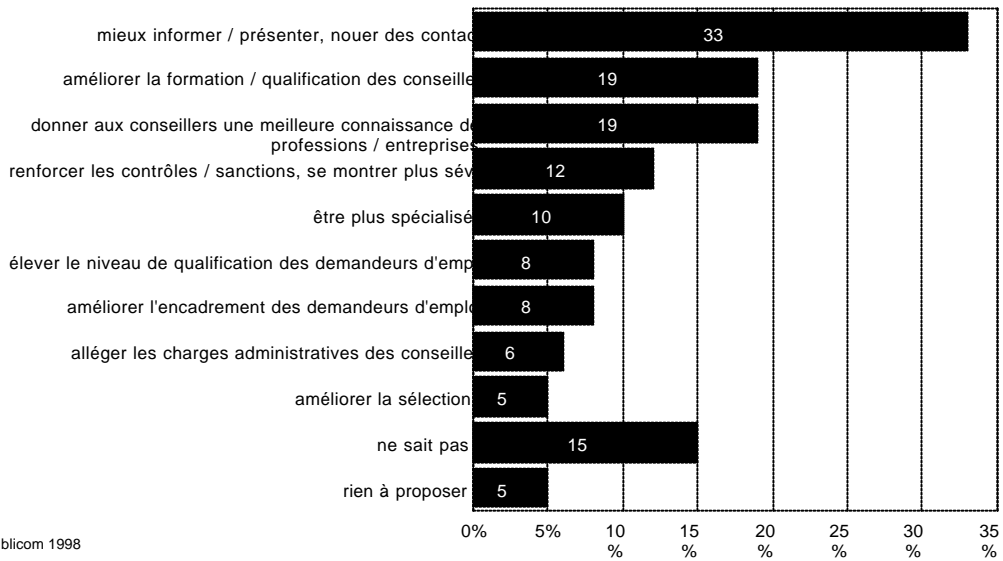
Les responsables du personnel suggèrent que les ORP améliorent en priorité leur marketing en diffusant d'avantage d'informations sur leurs activités et en contactant de manière suivie les entreprises (graphique 45, page suivante). Ces résultats démontrent une fois de plus qu'il est impératif que les ORP ait une communication plus active avec leurs partenaires et plus conforme aux exigences du marché du travail.

Une amélioration de la formation et des connaissances de la branche des conseillers en personnel est également demandée mais dans une moindre mesure. Les critiques quant à l'organisation des ORP sont par comparaison minimales.

Graphique 45: Propositions d'amélioration à l'adresse des ORP

Base; entreprises interrogées qui se sont adressées à l'ORP pour
pourvoir un ou des emplois vacants (n=476)
(sans les entreprises qui entendent annoncer un emploi vacant uniquement à titre d'essai)

motifs cités par au moins 5% des interrogés



Publicom 1998