

Office régional de placement (ORP) : état des lieux

Yann Rufer (PLR)

Plusieurs personnes ayant eu recours aux services et au soutien de l'Office régional de placement (ORP) ont exprimé leur ressenti quant à un manque d'empathie et d'écoute de la part des conseillers qui leur sont attribués. Certaines d'entre elles ont même décrit les rendez-vous imposés comme une forme de "punition", tandis que d'autres ont mentionné la boule au ventre qui les accompagnait à l'idée de ces entretiens.

Bien que les conseillers suivent scrupuleusement les directives fédérales en matière d'assurance chômage, on peut s'interroger sur le ressenti perçu par certains assurés dans les interactions avec l'ORP ainsi que sur l'usage de la marge de manœuvre, même limitée, qui leur est permise.

Dans les retours évoqués ci-dessus, il est également déploré le manque de communication entre l'ORP et les diverses caisses de chômage. Le système administratif entourant une personne au chômage est souvent complexe et fastidieux. Pour des individus peu habitués à de telles démarches, il devient rapidement décourageant, ce qui ajoute une pression psychologique à une situation déjà difficile.

Enfin, il semble que le Service de l'économie et de l'emploi, à travers son service juridique, met parfois un certain temps à rendre des décisions. Ce délai précarise davantage les individus et familles concernés, qui doivent souvent puiser dans leurs économies, lorsqu'ils en ont, pour subvenir à leurs besoins durant cette période.

Il convient toutefois de rester nuancé et d'éviter les généralisations hâtives à partir de situations individuelles. Le but de cette intervention n'est pas de porter des jugements, mais bien d'inscrire cette démarche dans une optique d'amélioration continue, avec une écoute attentive des bénéficiaires de l'assurance chômage.

D'où mes questions au Gouvernement :

- 1. Quelles démarches sont actuellement en place pour contrôler et mesurer la satisfaction des assurés vis-à-vis de l'accompagnement des conseillers ORP ?**
- 2. La hiérarchie est-elle consciente du ressenti exprimé par certains assurés ? Si ce n'est pas le cas, sur quels éléments s'appuie-t-elle pour contredire ces retours ? Si c'est le cas, comment ces retours sont-ils traités/considérés ?**
- 3. Quelles mesures pourraient être mises en œuvre pour améliorer la communication entre l'ORP et les caisses de chômage ?**
- 4. Une réflexion a-t-elle été engagée au niveau cantonal et/ou fédéral, pour rendre le processus administratif plus simple et accessible aux assurés ?**
- 5. Quel est le délai moyen actuel que le service juridique du Service de l'économie et de l'emploi met pour rendre une décision concernant l'assurance chômage ?**
- 6. Quelles actions ont été entreprises pour réduire ce délai de traitement ?**

Yann Rufer (PLR)

Co-signataires

- Pierre Chételat (PLR)
- André Henzelin (PLR)
- Alain Schweingruber (PLR)
- Irène Donzé (PLR)
- Michel Périat (PLR)
- Stéphane Brosy (PLR)
- Rolf Amstutz (PLR)
- Anael Lovis (PLR)
- Aline Nicoulin-Riat (PLR)

Intervention déposée officiellement le 04 décembre 2024