

REPONSE DU CONSEIL D'ETAT
sur l'Interpellation Patricia Spack Isenrich et consorts - ORP : tout numérique en 2027 : une
transition maîtrisée ou une exclusion programmée ? (26_INT_29)

Rappel de l'intervention parlementaire

La première étape avant de pouvoir toucher des indemnités de chômage est de s'inscrire auprès de l'Office régional de placement. Il est rappelé que les Offices régionaux de placement (ORP) jouent un rôle clé dans l'accompagnement des demandeurs et demandeuses d'emploi et le soutien aux entreprises. Ils visent une réinsertion professionnelle rapide et durable en proposant des conseils, des formations, des mesures actives (cours, stages) et un service de placement pour les personnes au chômage.

Sur le site de l'Etat de Vaud, la personne concernée est ainsi invitée à déposer sa demande d'indemnité de chômage en ligne sur le site www.job-room.ch. Il y est expressément mentionné que la transmission numérique facilite et accélère le traitement du dossier par la caisse de chômage.

Cette plateforme [Job-Room](http://www.job-room.ch) est un portail numérique central de l'assurance-chômage en Suisse (SECO) pour la gestion du chômage. Comme déjà expliqué, elle permet aux demandeurs d'emploi de s'inscrire mais aussi de télécharger des documents, de soumettre des preuves de recherches d'emploi (PRE) et le formulaire « Indications de la personne assurée » (IPA) de manière sécurisée.

Or le changement de système informatique de l'assurance chômage, piloté par le SECO en fin d'année dernière, a été catastrophique et a généré dès le 1^{er} janvier 2026 des retards de paiement pour des dizaines de milliers d'assurés dans tout le pays, ce qui n'est guère rassurant.

Malgré cette fragilité du système informatique, il semblerait qu'il ait été annoncé aux différents Offices régionaux de placement que dès 2027, l'ensemble des démarches effectuées par les demandeurs et demandeuses d'emploi devront se faire exclusivement en ligne.

Cette digitalisation est toutefois un gros défi. En effet, toutes les personnes extrêmement vulnérables vont ainsi être confrontées à des difficultés supplémentaires pour obtenir les prestations auxquelles elles ont droit.

A l'heure actuelle, les différents services sociaux communaux et cantonaux constatent que beaucoup de personnes n'ont pas d'ordinateurs pour faire ces démarches, ou rencontrent des problèmes pour envoyer un courriel, créer un compte, voire même scanner un document notamment. L'ensemble des acteurs sur le terrain sont unanimes à dire que la fracture numérique augmente.

Ainsi, dans l'hypothèse où de telles décisions étaient prises, à savoir de passer au tout numérique, il est nécessaire, voire indispensable de se donner les moyens afin d'accompagner toute personne qui rencontrerait des difficultés dans ses démarches pour obtenir les indemnités de chômage.

A l'heure actuelle, les ORP n'ont pas d'ordinateurs à mettre à disposition des demandeurs d'emploi. Aucun cyber-espace n'y est aménagé pour permettre à ces derniers d'effectuer leur inscription en ligne, déposer une demande de prestation, envoyer une postulation en ligne ou scanner un document.

Pour rappel, le Conseil d'Etat a inscrit dans son programme de législature 2022-2027, la mesure 3.14 Accessibilité aux prestations par laquelle il rappelle la nécessité d'« offrir à toutes et tous des prestations publiques de qualité, en assurant l'accessibilité universelle aux services publics sur le territoire cantonal ».

Dans sa Réponse à l'interpellation Claire Attinger Doeppler – fracture numérique ou aisance des usages... quel écart ? (21_INT_113), le Conseil d'Etat a conclu en affirmant qu'il s'engageait, avec différents partenaires, pour une meilleure compréhension de ce phénomène complexe dont les causes sont multiples mais également pour se rapprocher de la population et des entreprises, dans les régions où elles se trouvent, dans le but de les accompagner tant dans leurs démarches administratives que dans une compréhension globale des enjeux de la transformation numérique de la société.

Aussi, j'ai ainsi l'honneur de poser les questions suivantes au Conseil d'Etat :

- 1. Est-il correct que dès 2027, il ne sera plus possible de s'inscrire puis obtenir des indemnités de chômage au guichet et que seule une inscription et gestion en ligne du dossier ne sera possible ?*
- 2. Pourquoi le Conseil d'Etat ne maintient-il pas le même service au guichet, en vertu du principe de l'accessibilité universelle aux services publics ?*
- 3. Concrètement, quelles mesures le Conseil d'Etat entend-il mettre en place pour permettre aux demandeurs d'emploi de pouvoir être accompagnés pour le dépôt d'une demande ou pour les autres démarches jusqu'à l'obtention d'un nouvel emploi ?*
- 4. Le Conseil d'Etat va-t-il prévoir d'équiper les ORP d'ordinateurs afin de permettre aux demandeurs et demandeuses d'emploi de se familiariser au numérique et devenir autonome dans la recherche d'un nouvel emploi ?*
- 5. Le Conseil d'Etat a-t-il prévu des mesures pour accompagner les demandeurs d'emploi nécessitant un soutien numérique dans ces démarches ?*

Préambule

Il convient de rappeler que l'assurance-chômage relève d'un cadre fédéral harmonisé et que les organes d'exécution cantonaux dépendent des outils, directives et financement du Secrétariat d'Etat à l'économie (SECO) pour la mise en œuvre uniforme de leurs prestations sur l'ensemble du territoire helvétique. Dans ce contexte, le SECO a notamment développé le portail Job-room.ch qui, comme l'indique le texte de l'interpellation, permet, entre autres, aux personnes en recherche d'emploi d'interagir tant avec l'ORP qu'avec les caisses de chômage (inscription, transmission de documents périodiques obligatoires, etc.). Le développement des services en ligne de l'assurance chômage a pour objectif de développer les canaux numériques comme voie prioritaire de traitement, sans pour autant viser une suppression de l'accompagnement de proximité qui est réalisé au sein des ORP, lequel est pris en charge par les conseillères et conseillers en placement ainsi que par le personnel administratif chargé de l'accueil et de l'information. Ces deux catégories de personnel se retrouvent dans l'ensemble des ORP du canton (14 sites).

Sur le fond, le Conseil d'Etat suit avec attention l'évolution des outils numériques utilisés dans le domaine de l'assurance-chômage et partage l'objectif d'un accès simple, rapide et efficace aux services pour l'ensemble des personnes concernées. Il rappelle à cet égard que le développement des prestations numériques du SECO ne vise pas à exclure quelque usager que ce soit, mais au contraire à moderniser les processus, améliorer la qualité du traitement, renforcer l'efficacité du service public et offrir une meilleure transparence aux usagers sur l'administration de leurs données.

Le Conseil d'Etat partage cependant la préoccupation liée à la fracture numérique au sein de la population telle qu'elle est décrite dans le texte de l'interpellation. Il considère que l'accès aux prestations doit rester garanti pour les personnes qui rencontrent des difficultés avec les outils numériques, conformément à l'objectif d'accessibilité des prestations publiques rappelé dans le Programme de législature 2022-2027. À cet égard, l'accompagnement des usagers vulnérables demeure un enjeu essentiel dans la transformation numérique des services publics.

Réponse du Conseil d'Etat

1. Est-il correct que dès 2027, il ne sera plus possible de s'inscrire puis obtenir des indemnités de chômage au guichet et que seule une inscription et gestion en ligne du dossier ne sera possible

Le Conseil d'Etat confirme qu'une suppression des guichets des services du chômage en 2027 n'est pas à l'ordre du jour dans le canton de Vaud. Les évolutions annoncées par le SECO portent sur une extension des prestations numériques en lien tant avec les ORP qu'avec les caisses de chômage. Toutefois, elles doivent être interprétées à la lumière des bases légales et des directives fédérales ainsi que de leurs modalités d'exécution en vigueur, qui rendent possible le recours aux dits services de manière informatique ou physique. En l'état, le SECO, s'il favorise une approche numérique des démarches administratives (« digital first ») n'a pas matérialisé quelque horizon que ce soit pour que cette approche devienne exclusive.

Aux yeux du Conseil d'Etat, il convient de rechercher un équilibre entre efficacité administrative et accessibilité. Le maintien de formes d'accompagnement adaptées pour les personnes qui ne peuvent pas utiliser les outils numériques ou éprouvent des difficultés dans leur usage doit être garanti. Si certaines démarches sont appelées à être progressivement digitalisées à des fins de standardisation et d'efficience, la préservation d'une interface humaine, en particulier aux guichets des ORP, préserve et préservera l'équité de traitement et d'accès à l'information voulue.

Dans ce contexte, il convient toutefois de relever que la pratique des usagers a fortement évolué ces dernières années. Aujourd'hui, plus de deux demandeur·euse·s d'emploi sur trois procèdent déjà à leur inscription au chômage et à l'administration de leur dossier via le Job-room, sans recourir au guichet de l'ORP.

2. Concrètement, quelles mesures le Conseil d'Etat entend-il mettre en place pour permettre aux demandeurs d'emploi de pouvoir être accompagnés pour le dépôt d'une demande ou pour les autres démarches jusqu'à l'obtention d'un nouvel emploi ?

Les personnes ayant besoin d'aide doivent pouvoir bénéficier d'un accompagnement approprié au sein des dispositifs existants, notamment les ORP, les services sociaux et les partenaires concernés. L'objectif est de garantir qu'une transition numérique ne crée pas d'obstacles à l'accès aux prestations et à l'insertion professionnelle.

Comme indiqué plus haut, les ORP sont organisés de telle sorte qu'ils disposent tous d'un espace d'accueil animé par un personnel dédié. Depuis 2021, des ressources dédiées sont déployées dans tous les offices du canton de Vaud pour soutenir les client·e·s du service public de l'emploi dans la création et l'utilisation de leur compte Job-room avec pour objectif de faciliter leur accès aux e-services dès l'inscription au chômage. Il convient de rappeler que la plateforme job-room était initialement destinée aux employeurs et personnes en recherche d'emploi qui y déposaient leurs offres et leurs profils respectifs avant de devenir également un portail de services en ligne (demande d'indemnité de chômage, indications de la personne assurée (IPA)) et d'échange de documents avec l'ORP. De plus, Job-room donne accès aux offres d'emploi soumises à l'obligation d'annonce dans les secteurs en tension où le taux de chômage est élevé. Son accès est conditionné à la création d'un compte utilisant un identifiant officiel AGOV.

En outre, deux programmes spécifiques ont été développés dans le cadre des Mesures du marché du travail (MMT) afin d'accompagner le développement des compétences informatiques et bureautiques des personnes inscrites au chômage. Ces dispositifs, nommés *Autonomie Plus* et *Autonomie Plus pour non-francophones* visent à renforcer l'autonomie numérique des demandeurs d'emploi et à sécuriser leurs démarches administratives.

Enfin, depuis 2022, les clients des ORP vaudois peuvent également bénéficier d'un soutien personnalisé grâce à une équipe de spécialistes en insertion socioprofessionnelle qui apporte un appui ciblé aux personnes nécessitant un accompagnement renforcé pour faire face à des problématiques socioprofessionnelles (démarches administratives, financières, santé, divorce etc...).

3. Le Conseil d'Etat va-t-il prévoir d'équiper les ORP d'ordinateurs afin de permettre aux demandeurs et demandeuses d'emploi de se familiariser au numérique et devenir autonome dans la recherche d'un nouvel emploi ?

Dans le cadre du développement des prestations numériques de l'assurance-chômage, le but est que les personnes qui recourent à ces services soient, comme l'indique la question, autonomes dans leur utilisation. Dès lors, l'accompagnement fourni au sein des ORP vise, d'une part, à maintenir des prestations de guichet pour les personnes qui n'ont pas recours aux services numériques et, d'autre part, de soutenir celles qui souhaitent en bénéficier par la mise en œuvre de leurs propres outils qu'ils utilisent dans leur quotidien, que ce soient des ordinateurs portables, des tablettes ou des smartphones.

4. Le Conseil d'Etat a-t-il prévu des mesures pour accompagner les demandeurs d'emploi nécessitant un soutien numérique dans ces démarches ?

Oui, le Conseil d'Etat considère nécessaire de prévoir des mesures d'appui ciblées pour les personnes en difficulté avec le numérique. Comme cela a été développé plus haut, ceci inclut déjà de l'aide à la création de comptes, au dépôt de documents, à la compréhension des démarches, ainsi que l'orientation vers des prestations de formation ou d'accompagnement administratif, ceci afin que la transition numérique reste inclusive.

En outre, au second semestre 2026, la DGEM prévoit l'ouverture d'une nouvelle mesure visant un appui individualisé aux client·e·s des ORP les plus vulnérables, lesquelles pourront, sans rendez-vous avoir recours à un accompagnement ciblé sur leurs difficultés numériques ou administratives personnelles, ceci avec pour finalité l'amélioration des démarches de recherche d'emploi, la réduction de la fracture numérique et l'acquisition de compétences numériques spécifiques.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 17 juin 2026.

La présidente :

Le chancelier :

C. Luisier Brodard

M. Staffoni