

## Charte des Offices régionaux de placement du canton de Vaud

*Dans le but d'alléger le texte, seule la forme masculine des fonctions sera utilisée. Elle inclut bien évidemment les deux sexes.*

La Direction générale de l'emploi et du marché du travail s'engage à faire respecter les principes définis dans la présente charte. Elle sert de ligne de conduite professionnelle aux collaborateurs des Offices régionaux de placement (ORP) et sous-tend l'ensemble de leurs activités.

Elle s'inscrit dans le cadre de la mission qui leur a été confiée (\*).

Chacun s'engage à la respecter et prend à cœur d'en incarner les principes dans sa pratique quotidienne.

(\*) : - *Loi et ordonnance fédérales sur l'assurance-chômage (LACI et OACI)*  
- *Loi cantonale sur l'emploi et l'aide aux chômeurs (LEmp)*  
- *Document « Droits et devoirs du demandeur d'emploi ».*

### Respect de la personne

Chaque collaborateur est conscient de l'impact qu'il exerce de par son rôle et ses actions. Dans cette optique, il s'abstient de tout acte ou parole susceptible de nuire et observe la plus grande prudence dans son appréciation des situations.

Le respect de la personne est premier. La prise en compte de la personne en tant que partenaire, la négociation et la reconnaissance de l'autre dans sa globalité et sans jugement de valeur sont des manifestations de ce respect.

### Qualité de l'accompagnement

Le collaborateur soigne la qualité de son accueil et de son écoute ; il manifeste de l'attention et de la considération pour son interlocuteur.

Il veille à instaurer un climat de travail positif et un esprit d'ouverture au dialogue.

Il s'engage et met ses ressources en jeu afin de faire avancer chaque situation vers une solution adéquate, ceci dans le cadre légal qui lui est imparti.

### Reconnaissance des droits de la personne

Chaque collaborateur veille à donner aux demandeurs d'emploi accès à une information complète et transparente sur l'assurance-chômage et les prestations des ORP.

Les demandeurs d'emploi ont le droit de consulter les informations qui les concernent.

Le collaborateur informe sur le droit de contester les décisions de l'administration.

Il reconnaît que la personne peut requérir conseil et soutien à l'extérieur de l'ORP.

### Confidentialité

Le collaborateur est soumis au secret de fonction et garanti par là-même la confidentialité des informations qui lui sont confiées ou dont il a connaissance.

### Compétence des collaborateurs

Chaque conseiller est au bénéfice d'une formation adéquate.

Chaque collaborateur se tient au courant des informations liées à son domaine d'activité.

Il utilise les moyens disponibles pour actualiser et développer ses compétences tant relationnelles que techniques.

Il cherche, dans l'échange avec ses collègues, à améliorer sa pratique et accepte de se remettre en question.

### La charte engage :

Les chefs d'office.  
Les conseillers en personnel.  
Les collaborateurs administratifs.

### La charte s'adresse :

Aux demandeurs d'emploi.  
A tout partenaire avec lequel l'ORP est amené à traiter.

**La présente charte est accessible au public.  
Elle est affichée visiblement dans les locaux et mise à disposition de toute personne intéressée.**