

PROPOSITION POUR L'INSERTION

Emetteur : Patrick Boulte

Mail : pkboulte@free.fr

Tel : 01 40 15 92 39

Résumé de la proposition

Faire prendre davantage en compte les attentes des demandeurs d'emploi par les composantes du service public de l'emploi.

Contexte

Les expériences rapportées par les demandeurs d'emploi font état de nombreux dysfonctionnements dans le traitement qui leur est réservé par le service public de l'emploi tel qu'il est aujourd'hui organisé et qu'il fonctionne.

On peut identifier plusieurs types de problèmes, sans prétendre à l'exhaustivité ou à la représentativité.

Quelques exemples :

- Les offres d'emploi proposées par l'ANPE sont parfois incomplètes ou tronquées, ce qui peut amener les demandeurs d'emploi à postuler, alors que leur profil n'est pas concerné → démarches inutiles, perte de temps, sentiment que le temps des demandeurs d'emploi n'a pas de valeur.
- Les courriers « officiels » reçus par le demandeur d'emploi sont souvent rédigés de façon comminatoire, blessante, menaçante → les demandeurs d'emploi en retirent l'impression qu'ils doivent se sentir coupables de quelque chose.
- Par ailleurs, l'objet de ces courriers est parfois rédigé de manière imprécise : la personne qui les reçoit a du mal à identifier si l'objet est l'aide ou le contrôle, ce qui la maintient dans un état d'inquiétude.
- L'accueil matériel est déficient (absence de toilettes, par exemple) ce qui installe les demandeurs d'emploi dans un statut de citoyens de seconde zone.
- L'accueil est souvent peu aimable, comme si les personnes étaient indésirables ou suspectes.
- Demander un rendez-vous, pour mettre au point les spécificités d'un dossier ou faire état d'une demande, relève du parcours du combattant, suppose de convaincre les opérateurs anonymes et de recommencer l'opération à chaque contact.
- Les menaces de radiation en cas de non-réponse à un courrier, même non reçu, sont fréquentes.

→ les demandeurs d'emploi sont-ils réellement perçus comme des usagers du service public de l'emploi par ses propres acteurs ?

→ comment les mêmes personnes peuvent-elles gérer la double fonction d'aide et de contrôle ?

Mesures proposées

- Faire progresser la transparence de fonctionnement des composantes du Service Public de l'Emploi : information sur leurs stratégies, reddition de compte sur leur activité, sur leurs conditions de fonctionnement, sur leurs difficultés.
- Maintenir des possibilités d'accès direct aux services pour les personnes démunies d'accès informatique ou rencontrant des difficultés particulières.
- Favoriser la rencontre entre des groupes de demandeurs d'emploi et des agents des agences locales de l'emploi, des ASSEDIC, des maisons de l'emploi, pour échanger leurs points de vue, et diffuser le contenu de ces rencontres.
- Poser la question de la représentation de demandeurs d'emploi dans les instances de direction et de contrôle du Service Public de l'Emploi.
- Élaborer une Charte des droits des usagers sur le modèle de celle qui fonctionne dans les établissements hospitaliers.

Effet attendu

Une meilleure synergie des efforts des demandeurs d'emploi et de ceux des agents pour une coopération plus constructive et plus d'efficacité.

Fiche d'impact

I. Impact juridique et administratif

II. impact économique et budgétaire

