

# Les archives – non secrètes

## Demandeurs d'emploi dans le pays de l'Ernée Difficultés et attentes

**E**n 2004, dans le pays de l'Ernée, les différents services liés à l'emploi souhaitent mettre en œuvre des actions susceptibles de faciliter le retour à l'emploi. Au-delà de leur propre réflexion, ils ont permis aux demandeurs d'emploi d'exprimer eux-mêmes leurs difficultés et leurs attentes. Ainsi, la Direction départementale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle (DDTEFP) a missionné le CÉAS de la Mayenne pour réaliser des entretiens collectifs auprès d'une cinquantaine de demandeurs d'emploi (janvier et février 2005).

Le CÉAS a donc recueilli des représentations, celles de demandeurs d'emploi, en l'occurrence plutôt de longue durée, lors d'entretiens collectifs. Ce matériau ne constitue aucunement une évaluation de l'action du Service public de l'emploi ; il restitue la façon dont une cinquantaine de demandeurs d'emploi, à un moment donné, la perçoivent.

### **L'âge est la première difficulté mise en avant**

Comment les demandeurs d'emploi analysent-ils leurs difficultés à retrouver un emploi ? Ce qui est d'abord mis en avant, c'est l'âge, perçu comme un obstacle lors des recrutements. En outre, l'exercice de certains métiers devient difficile avec l'âge, mais pour des raisons de santé.

Ensuite, les demandeurs d'emploi évoquent les problèmes de mobilité : certains n'ont pas de moyen de transport (pas de permis, ou le permis mais pas de voiture) ; d'autres peuvent n'avoir qu'une voiturette, par exemple... Par ailleurs, face à un employeur, le fait d'être reconnu travailleur handicapé peut constituer une difficulté. A priori, les entreprises semblent méconnaître les avantages liés à l'embauche d'une personne reconnue travailleur handicapé.

Parmi les autres difficultés avancées, on peut citer la situation familiale (difficulté à concilier vie professionnelle et vie familiale), le manque de diplôme (ou trop de diplômes !), l'arrivée d'un autre département (donc, le fait de ne pas être du « pays »), le manque de relations ou de réseaux, les discriminations, etc.

Cette approche a permis de dégager diverses pistes d'actions possibles : un travail de sensibilisation auprès des entreprises locales (par rapport à l'âge, aux handicaps, aux diplômes...) ; la mise en œuvre d'outils pour faire reconnaître les compétences des demandeurs d'emploi (bilan de compétences, validation des acquis de l'expérience...) ; le développement des outils d'insertion

par l'activité économique dans le pays de l'Ernée ; les aides à la mobilité (pour l'obtention du permis par exemple) ; enfin, le développement d'une politique d'accueil des jeunes enfants en zone rurale pour répondre à la diversité des besoins.

### **L'ANPE est le service le plus identifié**

Spontanément, les demandeurs d'emploi n'ont pas (ou peu) évoqué les structures venant en appui aux personnes reconnues travailleurs handicapés, aux jeunes ou aux bénéficiaires de minima sociaux... L'ANPE est le service le plus identifié (sans doute parce qu'il est le plus connu et le plus sollicité).

Par rapport à leur environnement, les demandeurs d'emploi ont donc fait part de leurs difficultés et de leurs attentes. Concernant l'ANPE, voici les principaux constats formulés :

- À chaque rendez-vous, les demandeurs d'emploi changent d'interlocuteur et ils doivent expliquer de nouveau leur situation (mise en place d'un référent ?).
- Les demandeurs d'emploi se sentent « étiquetés » dans un secteur d'activité, sans doute par difficulté à prendre en compte les diplômes, l'expérience, les souhaits...
- Parmi les personnes interviewées, il y en a quelques-unes avec de hautes qualifications : celles-ci ont le sentiment que l'ANPE n'est pas préparée à les accompagner dans leur recherche d'emploi ou leur projet professionnel, parfois par méconnaissance de métiers très qualifiés.
- Concernant les offres d'emploi, les propositions ne seraient pas toujours adaptées (les demandeurs d'emploi disent recevoir des offres qui, parfois, ne leur correspondent pas). Quelques-uns ont reçu une proposition d'emploi, mais le poste était déjà pourvu. En outre, les offres d'emploi par téléphone (message préen-



registré) ne permettent pas d'obtenir d'informations complémentaires... Certains s'étonnent de ne jamais recevoir aucune annonce, alors que d'autres en reçoivent régulièrement, mais parfois la même offre d'emploi à quelques semaines d'intervalle. Enfin, toujours selon les personnes interviewées, l'ANPE serait assez démunie pour aider ceux qui travaillent à temps partiel à trouver un complément d'heures... Il y aurait donc à améliorer l'adéquation de l'offre d'emploi avec les capacités ou compétences des demandeurs d'emploi (leur projet, leur disponibilité, etc.).

- Des personnes ont l'impression d'être écoutées seulement quand elles ont un projet précis, si elles ont effectué des recherches au préalable. Dans la situation inverse, elles pensent que l'ANPE n'est d'aucun recours. Elles devront préciser leur projet professionnel et faire des recherches seules. Certaines aimeraient être davantage soutenues, aidées, motivées par une personne relais. De fait, après une année de chômage, des demandeurs d'emploi ont le sentiment de ne plus être suffisamment suivis.
- Des demandeurs d'emploi estiment que les remises à niveau « *ne servent à rien et ne débouchent sur rien* » (le terme est-il sans doute mal choisi, mal adapté ?). De plus, les informations sur les possibilités de formation seraient trop souvent imprécises. Les délais pour pouvoir en bénéficier sont jugés trop longs.
- Des demandeurs d'emploi pensent que, pour recruter, les entreprises passent dans un premier temps par leurs réseaux ou par des entreprises de recrutement. L'ANPE n'est donc informée que d'une partie des postes et les demandeurs d'emploi supposent qu'elle passe à côté de certaines offres. Ainsi, l'ANPE et les entreprises peuvent-elles développer leurs relations ? Sur un territoire comme le pays de l'Ernée, est-il possible de développer un véritable réseau avec les différents services liés à l'emploi et les entreprises ?

### **Les entreprises ne seraient pas toujours facilitatrices**

Des personnes ayant effectué des candidatures spontanées auprès d'entreprises disent ne recevoir que rarement une réponse (même négative). Parallèlement, celles qui font directement des démarches auprès des entreprises en s'y rendant, ont le sentiment d'être mal reçues et de ne pas être écoutées. Ainsi, les entreprises demanderaient d'avoir de l'expérience, mais elles ne donnent pas l'occasion aux demandeurs d'emploi de se faire cette expérience...

Par ailleurs, des participants ont déclaré rencontrer de grandes difficultés dans les entreprises agroalimentaires. « *Elles usent les employés* », et notamment les intérimaires qui sont très mal reçus et perçus par les autres salariés. Ces entreprises ont beaucoup recours à l'intérim et embauchent peu. Les conditions de travail y sont souvent difficiles. Les horaires indiqués sur le contrat de travail sont très souvent dépassés sans aucun préavis, ce qui occasionne des difficultés pour les salariés (garde d'enfants...). Il y a un fort turn-over.

En travaillant en intérim, les personnes pensent qu'elles sont amenées à laisser de côté leur projet professionnel et manquent des offres d'emploi intéressantes. Dans les agences d'intérim, l'accueil ne seraient pas partout très chaleureux... Elles ne sélectionnent pas les annonces en fonction des contraintes des demandeurs d'emploi (ex. pas de travail en soirée, pas à plus de 30 km...).

Les personnes diplômées ont le sentiment que les entreprises ayant recours aux intérimaires ne font pas appel à elles. Certaines modifient leur CV en baissant leur niveau d'étude. En outre, d'aucuns regrettent le manque de communication entre les entreprises, les agences d'intérim et les intérimaires.

\*\*

Les différents constats (ou représentations) ont permis de dégager de nombreuses pistes d'actions. Celles-ci s'articulent autour de quatre axes : faciliter l'offre d'emploi ; aider les demandeurs d'emploi dans leur recherche ; faciliter l'accès au travail ; évaluer les actions d'appui ou d'accompagnement auprès des demandeurs d'emploi.

Les services liés à l'emploi dans le pays de l'Ernée vont poursuivre la démarche en étudiant la faisabilité de ces pistes d'actions et, le cas échéant, en les mettant en œuvre.

#### **47 demandeurs d'emploi interviewés**

Les entretiens collectifs ont réuni 47 demandeurs d'emploi : 55 % de femmes et 45 % d'hommes ; 55 % résident à Ernée même ; 11 % ont moins de 25 ans et 28 % plus de 50 ans ; 64 % sont demandeurs d'emploi depuis plus d'un an ; 17 % de personnes sont reconnues travailleurs handicapés ; 23 % ont des problèmes de mobilité. D'où une part importante de personnes assez éloignées de l'emploi.