

Lettre ouvert à Eberhard Einsiedler –

Objet : votre article « Perspective qualité » d'octobre 2012

Cher Monsieur Einsiedler,

En tant que conseillère emploi à l'agence pour l'emploi de Hambourg-Altona U25, j'ai lu votre papier avec joie et surprise. Vous me permettrez quelques remarques à ce sujet, même si vous écrivez sur les chômeurs d'après SGB III.

J'ai d'abord trouvé vos paroles très courageuses, vous avez souvent tellement raison ! Notre travail, en tant qu'agence pour l'emploi mais aussi en tant que prestataire de services aux personnes, c'est d'agir dans le sens de ceux qui cherchent des conseils. Cela est valable aussi bien pour les bénéficiaires de prestations sociales que pour les employeurs demandeurs de conseils. Les deux parties ont le droit d'être conseillées selon leurs attentes de façon compétente, honnête et concrète. Ils attendent du soutien de la part d'une institution fédérale administrative.

Depuis la mise en place de la limite des mini-jobs à 390 DM au 1^{er} janvier 1982, on a pu constater une augmentation constante de ces mini-jobs. Ainsi que la montée, comme vous le décrivez, des contrats de travaux à durée déterminée (même l'agence pour l'emploi utilise quelques fois ce type de contrat). Les entreprises peuvent éviter les difficultés en utilisant des contrats à durée déterminée et des mini-jobs. Cela peut avoir des conséquences positives pour l'entreprise, mais signifie pour ceux qui sont en recherche d'emploi la disparition de places de travail fixes et la réception de l'allocation au chômage II [Hartz IV] en complément du mini-job. L'abandon des indemnités de l'allocation au chômage II et de l'assistanat n'est donc pas à l'ordre du jour.

Vous demandez : Sommes-nous une partie du problème ?

Oui, nous sommes une partie du problème. J'entends par là la structure de l'agence pour l'emploi aussi bien dans sa fonction globale que dans son évolution. Notre tâche consiste en effet à transmettre aux bénéficiaires de prestations sociales un travail soumis à la sécurité sociale. Pour nous aider, nous disposons du profilage et de la stratégie de mise en relation correspondante. Mais nous avons également de notre côté le pouvoir de la sanction et la convention d'incorporation. Le but premier est de consolider des propositions de placement intégrées dans l'agence pour l'emploi. Peu importe si la proposition de placement se fait par une agence pour l'emploi privée, par une entreprise qui propose du travail temporaire, intérimaire ou fixe. Une consultation de la bourse pour l'emploi, en particulier dans le domaine industriel ou dans le domaine des activités d'assistance, montre une majorité de travail temporaire. L'augmentation de l'équipe « Travail temporaire » et la montée qui lui est corrélée de nombres de cas dans les agences pour l'emploi montrent clairement quelles sont les priorités actuelles de l'agence pour l'emploi.

Comme vous le constatez avec justesse, plus d'un tiers des intérimaires bénéficient des minima sociaux ou bien renouvellent la totalité de leurs demandes d'aide dans un délai très court. Comme ils ne parviennent pas, la plupart du temps, à avoir un travail protégé socialement pendant 12 mois, ils restent bénéficiaires des minima sociaux d'après SGB II.

Nous construisons ainsi mois après mois des changements positifs à court terme du nombre de demandeurs d'emploi. Ils reviennent cependant en boomerang quelques semaines ou mois plus tard.

Le résultat, ce sont la plupart du temps des « clients » mécontents. Démotivation, absence d'espoir et colère se reflètent dans les rendez-vous avec les conseillers pour l'emploi. Sans parler du bas salaire, qui ne permet pas de répondre aux besoins d'une famille. Même si le travail temporaire peut être un tremplin pour un travail fixe, la chance reste malgré tout très réduite.

Vous écrivez encore : « Nous ne sommes pas uniquement là pour le marché, nous sommes aussi et d'abord là pour les personnes, pour être de leur côté du geste et de la voix pendant leurs périodes risquées de transition et pour les encourager à surmonter les risques et à tenter leur chance ».

S'il y a d'un côté le marché pour les employeurs en tant que « clients », il y a de l'autre côté nos chômeurs, nos personnes en recherches d'emploi ou de conseils et de jeunes adultes sans formations également en tant que « clients ». L'agence pour l'emploi doit être équitable avec les deux parties. Et les deux parties ont leurs attentes et leurs souhaits. Emprunts de peurs existentielles de la part de l'entreprise et des bénéficiaires de minima sociaux. On attend de nous, même sans instruction d'action, un exercice exécutif et législatif de nos tâches – en relation avec le SGB II et l'accord d'incorporation. La contrainte du contrôle et, ce qui lui est lié, la pression du contrôle, s'expriment dans le nombre des sanctions. Depuis la réforme du marché du travail, le nombre de sanctions n'a jamais été aussi élevé. Pour les bénéficiaires de minima sociaux, cela signifie encore moins d'argent et une vie en dessous du minimum vital. Conséquence fréquente : ils ne viennent pas aux rendez-vous parce qu'ils n'ont plus les moyens de payer les billets de transport en commun. Ils abandonnent, sont en colère contre l'agence pour l'emploi et ses collaborateurs et boycottent dans son ensemble la collaboration. Il s'ensuit une spirale et un cercle vicieux. Je ne parle pas ici de clients, qui refusent d'emblée toute collaboration.

Les entreprises attendent des candidats « parfaits ». Peut-être sont-ils aussi à trouver dans le SGB III. Dans le SGB II nous trouvons des personnes ayant un CV mais qui ne correspondent plus à la norme exigée, exagérément haute. Des personnes avec une marque de stigmatisation : paresseux, trop longtemps en dehors du marché du travail, amateur de télévision, buveur de bière etc. La représentation médiatique actuelle sur le thème Hartz IV renforce cette image.

Qu'est-ce qu'on peut faire ? Tout en m'emparant de vos propositions, je souhaiterais faire quelques remarques en conclusion. S'il y avait encore du personnel motivé en 2005 lorsque les agences locales pour l'emploi ont été créées, il est devenu extrêmement rare aujourd'hui. Si on pointait le curseur au départ sur le conseil personnel orienté sur la personne des chômeurs, on le pointe depuis dans le remplissage de chiffres (management des diplômés, quota des accords d'incorporation, occupation par travail à un euro, annotations de conseil). Il me vient toujours à nouveau le même dicton : « Seul un accompagnateur pour l'emploi qui sanctionne est un bon accompagnateur pour l'emploi » Indication des chefs d'équipe : « Qui ne trace pas (les clients) sera sanctionné ». « Alors ils voient ce qu'ils ont de cela ».

Des informations qui m'effraient. On ne reconnaît plus là-dedans de travail global ni de conseil aux « clients ». L'évaluation des CV – néant. S'il y en a encore un peu dans le cas du management, celle-ci se réduit grandement dans l'agence pour l'emploi.

On ne veut pas nous faire travailler avec et pour des personnes, même en utilisant parfois des méthodes extraordinaires ou inhabituelles. On ne veut pas que nous transmettions directement des contrats de travail aux chômeurs. Au lieu de cela on les fait passer par le service de l'agence pour l'emploi consacré aux employeurs. On passe par des collaborateurs de l'agence pour l'emploi, qui ne connaissent pas mes candidats.

A l'aide de la stratégie de mise en relation, on fait parfois au « client » des propositions de mise en relation, mais cette stratégie ne lui correspond pas forcément. Dans ces cas-là, la transmission ne sera couronnée de succès que dans les cas les plus rares. En effet, la médiation ne conduira ou peut conduire à un succès que si le « client » est pris par la main. Si le conseiller parle à l'employeur de la part du « client ». Si le conseiller écrit avec le « client » des lettres de motivation, même à court terme, l'entraîne aux entretiens d'embauche et le renseigne sur le marché du travail actuel et ses exigences. Naturellement les écoles de formation font en partie ce travail sensé. Mais la crainte de la candidature réelle n'est pas prise en charge par le fait de connaître les normes des candidatures. La plupart du temps, le problème ne vient pas d'un manque de capacité, mais de la peur, de l'inhabituel et en partie de l'absence de structure du candidat pour la nouveauté.

Mais il est toujours plus facile de travailler en suivant les consignes et de déplacer les 30 minutes d'entretien conseil sur l'accord d'incorporation et l'exigence de l'effort personnel.

Des efforts de ma part pour des courtes formations en communication avec mes collègues, pour parler de la répercussion de Hartz IV ainsi que de nouvelles méthodes à envisager sont boycottés par la direction locale et la centrale. Mais si le boycott est une chose, je dois malheureusement aussi constater que les collègues sont de toute façon peu intéressés à modifier leurs façons de voir et de travailler. Il vaut mieux vivre avec les menaces et les gribouillages au mur des clients puis donner ensuite une interdiction de venir correspondante. Et là quelque chose ne va plus dans le système.

Et le système vient d'en haut et se brise par le bas. Je suis contente d'avoir encore tant d'idéalisme et d'aller à l'agence pour l'emploi pour mes « clients » et d'apporter au moins à chacun de l'humanité et de la compréhension. Mes « clients » me remercient pour cela par leur présence aux rendez-vous, par de gentils emails ou coups de téléphone ainsi que par de réels efforts pour trouver une activité. Un sourire et une venue sans peur y participent. Et cela signifie pour moi travailler de façon globale – dans le sens d'une prestation de service et d'un modèle obligatoire.

En ce sens, je termine avec vos paroles : « Pour cela nous devons sortir des sentiers battus. Nous sommes prêts ».

Je vous souhaite bon courage ! Puisse votre papier, bénéficiaire avant tout à nos « clients », être discuté !