

Mini-sondage sur le « profilage »

« Selon toi, qu'est-ce qui fait que les ressources sont parfois sous-utilisées par les publics que tu accompagnes au quotidien ? »

Si on regarde d'abord du côté des causes, plusieurs éléments sont ressortis qui ont trait à **la personne** en recherche d'emploi, parmi lesquels on peut citer :

- L'ignorance de l'existence de ressources potentiellement utiles
- Un faible niveau de compréhension des ressources proposées
- Une méconnaissance de la manière d'y avoir accès et/ou de les utiliser
- Un manque de motivation
- Une faible mobilité
- La fracture numérique
- Une faible connaissance des langues
- Le fait de ne pas oser poser certaines questions
- Le fait de ne pas savoir où aller pour obtenir des réponses
- Les présupposés à l'égard de certaines ressources (ex. : imaginer qu'on n'y a pas accès)
- Une mauvaise interprétation du conseil vs. contrôle (image erronée de l'institution)
- Une méconnaissance ou une sous-évaluation des effets positifs de l'aide proposée
- La peur d'être « coincé » dans un accompagnement et des conséquences sur le long terme
- Une volonté d'obtenir une réponse dans des délais très courts

Ensuite, d'autres causes ont été soulignées qui tiennent plutôt cette fois-ci à **la disponibilité de l'offre de services**. Par exemple :

- Un manque de visibilité de certaines ressources et du panorama général de l'offre existante
- Des longs délais d'attente pour obtenir un service qui pourrait être obtenu rapidement (ex. : réaliser un CV)
- Une information qui arrive tard et qui devrait être communiquée proactivement (ex. : informer les jeunes en fin d'études sans qu'il n'y ai de période d'attente entre deux statuts)

De manière un peu moins évidente, des raisons moins visibles entrent aussi en jeu. Celles-ci concernent **la coordination** entre professionnels chargés d'orienter les publics. Dans cette dernière catégorie, on retrouve :

- Le manque de communication entre professionnels
- Un manque de transversalité entre « métiers » parfois même au sein d'une même institution
- Une interprétation divergente selon les métiers (à titre d'exemple : un gestionnaire de projet, agent de terrain ou un conseiller méthode auront une approche différente pour un même sujet)

Toutes ces causes, certaines visibles et d'autres plus subtiles, peuvent se superposer les unes aux autres et former de véritables entraves à l'accès aux ressources disponibles. Une première approche consiste à identifier les freins réels pouvant jouer en défaveur de cet accès.

Du côté des solutions proposées, on retrouve des éléments de nature différente. En premier lieu notamment, des pistes situées du côté **des professionnels** :

- Des entretiens et des séances informatives interactives afin de stimuler les échanges et la mémorisation
- Une communication claire, transparente et complète (en entretien individuel/en séance collective)
- Encourager une utilisation proactive des ressources dès les tout premiers contacts
- Des rendez-vous disponibles rapidement (une norme de 48 heures a été mentionnée)
- Des intervenants spécialisés chargés en même temps de valoriser les personnes et de démystifier les services

D'autres pistes ont été formulées par les collègues sondés. Celles-ci touchent à **la communication** orientée vers les personnes en recherche d'emploi. Relevons quelques exemples :

- Davantage d'affichages publicitaires (dans les transports en commun, les médias ou encore via des personnalités publiques reconnues)
- Un meilleur affichage des informations dans les bureaux et lieux de passage
- Un accès facilité aux ressources sur les sites d'information officiels
- Un « bus pour l'emploi » qui va à la rencontre des personnes là où elles se trouvent

Enfin, on retrouve des suggestions axées plutôt sur **l'aspect technique** :

- Davantage de centralisation pour faciliter l'accès à l'information
- Un outil interactif permettant de retrouver ces ressources facilement
- Un support présentant un résumé personnalisé des différentes ressources présentées lors d'un entretien