



Simplification des courriers adressés aux demandeurs d'emploi Recommandations validées lors de la CCSR du 20 janvier 2011

Contexte de la démarche

Le 24 juin 2010 s'est tenue la réunion annuelle commune entre la CCSR de Liège et la Commission de concertation stagiaires-opérateurs de formation. Le thème de cette rencontre était le rôle de certains acteurs en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi. Des intervenants de la MIREL, des syndicats CSC et FGTB, ainsi que des représentants de FOREM Conseil étaient présents pour répondre aux questions préparées par les stagiaires.

A l'issue des présentations, des pistes de travail pour les mois à suivre ont été dégagées par les participants. Parmi celles-ci, la Commission de concertation a choisi de traiter en priorité la simplification des courriers envoyés aux demandeurs d'emploi.

Méthodologie

La Commission de concertation s'est penchée sur divers courriers apportés par les stagiaires de la Commission. Un travail en sous-groupes mêlant professionnels et demandeurs d'emploi a permis de relever les points positifs des courriers, tant sur le fond que sur la forme, et de faire des propositions visant une meilleure compréhension par tous, dans une optique de recommandations.

Remarques préalables

La Commission est bien consciente des difficultés inhérentes à la rédaction des courriers dans le contexte de l'insertion socioprofessionnelle et du plan d'accompagnement des chômeurs en particulier. Il s'agit d'être clair et direct tout en restant correct et respectueux; de s'adresser à un public de tous niveaux de maîtrise du français écrit; de faire passer des informations et d'informer sur les droits et devoirs des demandeurs d'emploi.

Dès lors, les enjeux de la simplification des courriers sont de taille: être clair et concis tout en étant complet; simplifier sans infantiliser ni agresser le destinataire... sachant qu'un courrier mal compris ou non lu peut avoir des conséquences importantes sur la situation du demandeur d'emploi.

Enfin, la Commission tient à rappeler les limites de toute communication écrite. Elle recommande alors que les informations spécifiques à un public particulier soient de préférence données oralement, au moment du premier contact, avec un support écrit distinct le cas échéant.

La Commission souhaite également souligner qu'il est généralement possible, pour un public étranger maîtrisant peu la langue et le fonctionnement des institutions belges, de faire appel à un accompagnateur interculturel.



RECOMMANDATIONS POUR LA SIMPLIFICATION DES COURRIERS

I SUR LE FOND, IL EST IMPORTANT QU'APPARAISSENT :

1 L'indication claire de l'objet du courrier

2 Les coordonnées complètes d'une personne de contact :

Nom et prénom, fonction et service, téléphone direct et adresse mail.

3 Lorsque les courriers ont pour but que le DE se présente dans telle ou telle institution :

3.1 Une distinction entre la simple invitation et la convocation :

Dans ce dernier cas, les suites ou conséquences d'une non-présentation doivent être mentionnées.

3.2 L'objet de la rencontre, ainsi que son déroulement :

- Durée prévisible ;
- Modalités : entretien individuel, séance collective d'information, types d'épreuves de sélection le cas échéant ;
- Documents administratifs et/ou matériel à apporter.
- Il y a lieu de préciser si une période d'accueil est prévue. Lorsque l'heure d'arrivée est impérative, en particulier en cas d'épreuves de sélection, il convient d'avertir si les retardataires ne pourront être acceptés.

3.3 Des indications claires de lieu et d'accessibilité :

- Indication de l'adresse précise, n° de bureau et d'étage, horaires d'ouverture ;
- Une visibilité des accès pour les personnes à mobilité réduite ;
- Un plan et une fiche multimodale d'accessibilité pourraient systématiquement figurer au verso du courrier afin de favoriser la mobilité.

4 Lorsqu'il s'agit de courriers de notification de décision :

4.1 Les motifs de toute décision pouvant porter préjudice au DE ;

(cf. recommandations faites en cas de refus d'entrée en formation)

4.2 L'information sur les modalités d'accès au dossier personnel ;

4.3 Les possibilités de recours, médiation ou autre.

II SUR LA FORME, IL CONVIENT D'ETRE ATTENTIF A :

1 Veiller à la lisibilité du texte

- Mise en page aérée ;
- Type et taille de la police de caractères adéquats, en particulier pour les références ou les bas de pages ;
- Numéros de téléphone munis d'espaces ;
- Mise en évidence des points importants du courrier.

2 Eviter les formulations complexes ou superflues

Du type *Dans le cadre de l'objet précité* ou les adverbes pouvant générer incertitude et insécurité : *probablement, sans doute* etc.

3 Utiliser les dénominations complètes plutôt que les sigles ou abréviations du jargon professionnel.