



On se demandait parfois si on nous prenait pas pour des ... Maintenant on en est sûr !



Les mots sont porteurs de sens. Les dictionnaires donnent le sens des mots afin que nous puissions concevoir des idées et échanger sur des bases fiables et universellement reconnues.

Lorsqu'il y a décalage entre la définition d'un mot et l'idée que l'on veut faire passer en utilisant ce dernier, on est en présence d'un détournement de mot, d'une manipulation.

A notre insu souvent, ainsi qu'à celui de nos usagers, le Pôle-Emploi est aujourd'hui passé maître dans la manipulation par les mots.

**Petit florilège, en plusieurs parties, des plus belles performances
de Pôle-Emploi en matière de détournement de mots...**

Après avoir vu le terme « usager » remplacé par celui de « client », et le « Service Public » quasi disparaître des « éléments de langage » employés par la direction, nous entendons aujourd'hui de plus en plus nos encadrants remplacer le mot « conseil » par celui de « placement » (Et, à dessein, la direction utilise le terme « placement » dans un sens sensiblement différent de celui utilisé à l'origine dans les textes de loi ou les conventions internationales concernant le service public « de placement »...)

Ce n'est pas un hasard. Cela procède de la volonté de la direction d'infléchir nos postures et nos pratiques professionnelles, d'induire des relations nouvelles entre agents et usagers, entre agents et encadrants. Les mots utilisés, répétés comme des leitmotivs, inlassablement rabâchés, martelés réunion après réunion comme pour les faire entrer de force dans nos têtes, finissent, si nous n'y prenons pas garde, par induire de nouveaux comportements.

Ne nous laissons pas manipuler. Ne laissons pas la direction changer insidieusement les valeurs sur lesquelles repose notre métier :

« Conseil » et « Placement » : ce n'est pas la même chose !

	Le conseil :	Le placement :
Objectif:	Favoriser l'accès à l'emploi et l'insertion professionnelle des DE. Délivrer à l'usager le <u>service public</u> de l'emploi sur tous ses champs.	La sortie du DE des statistiques du chômage, coûte que coûte, et par tous les moyens (reprise d'emploi, radiations...)
Principe:	Le conseiller est centré sur la demande de l'usager, à laquelle il applique son expertise, sans subir de pressions extérieures.	L'agent est exclusivement centré sur le marché du travail et les injonctions de l'institution.
Posture:	Empathie, relation de confiance, écoute, compréhension, tolérance. Disponibilité.	Contrôle, coercition, sanctions. Activité centrée sur la lutte contre les fraudes.
Champ d'intervention:	Dans cette posture, l'appui et l'accompagnement de l'usager porte sur l'aide et le conseil à la recherche d'emploi, à la formation et à l'orientation.	L'intervention de l'agent porte essentiellement sur la recherche d'emploi. Le droit à la formation et à l'orientation est minoré dans cette posture.
Place de l'usager:	Le DE est considéré comme un usager: il est titulaire d'un droit d'usage, il est en droit d'attendre des prestations correspondant à celles d'un service public.	Le DE reçoit une attention en fonction de son employabilité. Notion de segmentation, "client en or" (le plus proche de l'emploi) sur lequel vont se concentrer tous les efforts, au détriment des autres.
	L'usager est un "sujet" dans la relation établie avec le conseiller.	Le candidat passe du statut de "sujet" à celui d'"objet".
	Le conseil s'applique de façon universelle, à tous les usagers.	Le placement se concentre sur les DE les plus employables.
	Ce droit d'usage garantit une égalité de traitement entre usagers.	Il n'y a plus d'égalité de traitement.
Risques:		Offre raisonnable d'emploi (ORE), ses déviations et abus. Pilotage par les résultats / rémunération par les résultats... Recentrage de Pôle-Emploi vers les missions d'accueil et d'indemnisation; l'accompagnement et le placement étant confié au privé sur la base d'une délégation de service public (Recours massif aux opérateurs privés de placement). <u>Marchandisation</u> des demandeurs d'emploi.

CGT Pôle-Emploi Lorraine

2 rond-point Marguerite de Lorraine 54000 Nancy
03 83 98 78 06 / 06 46 62 41 42

syndicat.cgt-lorraine@pole-emploi.fr

<http://cgtanpelorraine.free.fr>

A suivre...