

« Allo? Ici la Ministre du Travail... » (ou le pari de la confiance, ÇA PIQUE... !)

Depuis le 27 janvier un courrier est envoyé de la part du ministère du Travail aux privés d'emploi relevant du Plan d'Investissement dans les Compétences (PIC) pour les inciter à appeler un numéro vert en vue de demander une formation de leur choix. S'ils appellent ce numéro vert géré par un prestataire, leur conseiller reçoit ensuite l'injonction via Escalade de les inscrire sur une information collective ou à défaut de leur vendre une prestation par téléphone...

On ne saurait être plus méprisant vis-à-vis de notre travail. Nous voici transformés en simples vendeurs de prestations au téléphone. Selon le script préétabli, nous devons :

1. Appeler une 1^{ère} fois la personne. Si elle décroche, nous devons lui vendre au téléphone n'importe quelle prestation (VSI, RGC, etc..) ou si par chance extraordinaire la formation existe sur le territoire et s'il y a encore de la place, la positionner sur l'information collective correspondante. Si elle ne décroche pas nous devons lui envoyer un courriel écrit d'avance (qui ne tient donc aucun compte de la situation de la personne mais qu'on doit signer de notre nom) pour la prévenir qu'on la rappellera.

Nous avons une promotion à ne pas rater: deux formations pour le prix d'une ! Et c'est pareil pour les radiations...



2. Appeler une seconde fois la personne. Si elle ne décroche pas, on doit lui envoyer un second courriel écrit d'avance différent du premier pour lui vanter les mérites du PIC et l'inciter à s'inscrire à n'importe quelle prestation.
3. Si la personne ne réagit toujours pas, nous devons la convoquer.

Chaque appel est tracé dans « Contacts » via GOA. Nous sommes « suivis » de près sur le résultat des fiches Escalade PIC, des appels téléphoniques, des prestations prescrites et des entretiens enregistrés pour chaque demandeur concerné.

Ce travail pré-mâché, stupide et irrespectueux des privés d'emploi est indigne de notre métier de conseiller. Il est indigne du service public dû aux usagers. Pas la peine d'en faire des tonnes avec le « Pari de la confiance » ou avec « c'est ceux qui font qui savent » !

Non à la vente de prestations au téléphone !
Oui à un véritable service public de l'emploi respectueux des usagers !