CIRFIP- Café psychosocioV2j

**Compte-rendu n° 56 du 10 décembre 2016**

Sommaire :

Sujet abordé 1

Synthèse de Clara 1

Réflexions sur la séance et le témoignage de Clara 2

Bibliographie 2

Coups de cœur et annonces 3

Dates et lieu des prochaines rencontres 3

Les sujets ci-dessous ont été proposés par les 5 personnes présentes et le sujet « c. » a été choisi par « consensus spontané » :

1. La demande sociale aujourd’hui
2. L’enseignement de la psychologie sociale
3. Le métier de conseiller emploi

## Synthèse du témoignage de Clara

Clara, 45 ans, est conseillère emploi dans l’association « Un emploi pour tous[[1]](#footnote-1) » chargée d’accompagner les demandeurs d’emploi dans leur insertion professionnelle. Elle a conduit toute sa carrière dans cette organisation parapublique, exclusivement comme conseillère au départ, puis dans un partage de son temps avec des actions de formation en direction de ses homologues conseillers. Elle s’est beaucoup investie dans ce dernier domaine, qui lui plait beaucoup, et dont il semble qu’elle ait les qualités pédagogiques compte-tenu des retours positifs que lui font ses collègues.

Pour autant elle est actuellement et selon ses mots « dans une période où je ne trouve plus de sens dans mes activités ». Son métier a en effet changé au fil des années, devenant excessivement gestionnaire et ce au détriment de l’accompagnement des bénéficiaires du dispositif : « Nous devons tout enregistrer, tout tracer, saisir dans le système d’information de l’entreprise tout ce qu’on a fait : par exemple, tu as un entretien de 45 mn avec un demandeur d’emploi, en fait il va durer 25 mn et après c’est 20 mn de saisie ! » précise-t-elle.

Ces (nouvelles) tâches s’accompagnent de fortes injonctions de son employeur : « on nous dit, pourcentages à l’appui, il faut améliorer ça parce que vous n’êtes pas bons ; on nous rabâche ça ». « Il faut que les graphiques et camemberts soient verts et non pas rouges…sinon ça a des conséquences sur ton évaluation annuelle et tes éventuelles augmentations de salaire ». Cette logique gestionnaire influence selon elle l’attitude des conseillers vis-à-vis des responsables de l’établissement : « la tentation est grande pour les conseillers de travailler pour être bien vus, il y a des enjeux personnels de promotion ». Et la situation devient alors absurde pour Clara car « on travaille pour les indicateurs (et non pour rendre) un service au public ».

Deux logiques s’affrontent ainsi selon elle dans ces nouvelles modalités métier : d’un côté « la logique de gestion, de pilotage, très rationnelle avec des indicateurs » et de l’autre « la logique de service (…) qui met au centre la situation du demandeur d’emploi » et c’est cette dernière qui devrait « déterminer le service que je vais rendre » et non pas les indicateurs.

Clara ressent un conflit de valeurs car les tâches qu’elle réalise « n’ont plus rien à voir avec le métier, l’accompagnement ». Cette situation crée au sein de l’organisation « du malaise, de la souffrance au travail ». Elle se vit comme un funambule qui est « entre » deux situations. Cette image lui permet d’évoquer quelque peu son parcours personnel : « j’ai toujours été entre plusieurs choses, entre deux cultures » (Clara est d’origine asiatique) et elle ajoute que ça ne lui fait « pas peur », l’aide à avancer, la met au travail (réfléchir, creuser, comprendre) et puis « à concilier aussi, à tenir des choses différentes ».

Cependant ce conflit a pour effet « une mise en retrait de (son) activité de conseillère » au profit de la formation, et questionne tant sa place dans l’organisation que le projet politique qui la sous-tend : « en fait il y a un grand malentendu. On pense que l’association est faite pour lutter contre le chômage (mais) je crois qu’il n’y a pas vraiment de volonté politique ». Le malaise dépasserait donc le seul cadre de son association et serait lié à l’absence de projet de société par rapport à l’emploi. Clara envisage à terme de s’impliquer dans des activités syndicales.

## Réflexions sur la séance et le témoignage de Clara

Lors de cette séance, Clara a pris la parole et l’a déroulée spontanément. Les personnes présentes sont principalement intervenues sur des questions de clarification : sur son métier et les tâches qu’elle effectue. Elles étaient dans une écoute sensible (ROGERS) qui a permis à Clara d’exprimer ses affects et sa subjectivité.

La question de départ, qui n’a été formulée par Clara qu’à la fin de son témoignage sur invitation d’une des participants, fut « Comment faire pour agir dans ce contexte ? » et a suscité plusieurs observations :

- André : « je me suis bien retrouvé dans l’image du funambule parce que je suis un peu comme ça aussi, à toujours me mettre en danger, à prendre des risques dans mes fonctions d’animation.

- Béatrice : il y a des injonctions contradictoires : on demande à Clara d’accompagner les chômeurs et en même temps la logique de gestion pousse à exactement le contraire. N’y aura-t-il pas également des contradictions propres au terrain syndical ?

Je m’y retrouve également dans le témoignage de Clara, moi j’appelle ça en tant que psychosociologue « être dans la bagarre ». Et je pense au clown qui improvise et qui a une trouille pas possible, il est complètement pris à la gorge mais le public ne voit que le clown. Quand j’interviens c’est exactement ça, et je me dis peut-être qu’aujourd’hui « ça ne va pas passer ».

Cela me fait penser par ailleurs et en tant que formatrice, à l’apprentissage qui est écrasé aujourd’hui par le temps et le contrôle de l’organisation. Tu n’as plus le temps d’apprendre aujourd’hui, c’est impossible ; ce n’est pas physique mais mental. C’est l’organisation qui empêche vraiment à la formation de se faire, au bon sens du terme, la formation au sens psycho socio. Et je me demande ce que je fais : je continue à me bagarrer ou pas ? Je pense que si on fait ce boulot aujourd’hui, il faut avoir ça en soi, le goût de se battre, mais la bonne bagarre, le goût de la négociation. Il y a quelque chose du risque à prendre pour vivre aujourd’hui, si on n’accepte pas d’être sur ce fil (du funambule) tout le temps.

# Bibliographie

Pas de bibliographie cette fois-ci hormis la référence à ROGERS

# Coups de cœur et annonces

« Moi Daniel Blake »-Ken Loach (palme d’or du festival de Cannes 2016)

# Dates et lieu des prochaines rencontres

Les samedis : 21 janvier, 18 février, 18 mars, 22 avril, 20 mai, 17 juin, 23 septembre, 21 octobre, 18 novembre et 16 décembre 2017

**de 15h à 17 h** au Café « les Cent Kilos », 2 rue Folie Méricourt, 75011 Paris (Tél. : 09 82 22 82 09)

1. Afin de garantir l’anonymat des personnes et des organisations, les noms ont été modifiés [↑](#footnote-ref-1)