

## L'accompagnement d'Actiris vu par les chômeurs : **bienvenue en "absurdie" !**

Pour réaliser cette étude, nous avons recueilli le témoignage en 2012 d'une dizaine de personnes au chômage. Il s'agit de six hommes et de quatre femmes, toutes bruxelloises, qui ont entre 28 et 62 ans. Nous les avons rencontrées soit via des contacts personnels soit via la table de l'emploi de la Mission locale de Forest. Il est clair que nous ne prétendons pas, avec un tel échantillon, représenter objectivement l'ensemble des chômeurs, ce qui est de toute façon impossible à réaliser.

Dans l'ensemble, le niveau de formation et de scolarité des personnes que nous avons rencontrées est assez élevé : six ont fait des études universitaires. Les autres ont, en tout cas, terminé leur cycle secondaire. Ils et elles nous ont exposé leur ressenti et exprimé leurs opinions sur cet "accompagnement" et sur la façon dont ils ont été soutenus (ou pas) par les conseillers-emplois d'Actiris. Nous avons pu constater à travers leurs témoignages que l'accompagnement, tel qu'ils et elles l'ont vécu, ne correspond pas du tout aux buts et missions affichés officiellement par l'organisme régional de l'emploi

### PAROLES AUX CHÔMEURS

Si les contrôles de l'ONEm transforment la recherche d'emploi des chômeurs en courses-poursuites infernales, dont la plupart ressortent fatigués et la peur au ventre ; force est de constater désormais, que le

**LE CSCE A RÉALISÉ UNE ÉTUDE REGROUPANT DES POINTS DE VUE DE CHÔMEURS À PROPOS DE L'ACCOMPAGNEMENT DISPENSÉ PAR ACTIRIS. LES CONSTATS SONT AFFLIGEANTS : LEUR RELATION AVEC ACTIRIS N'A RIEN À VOIR AVEC UN ACCOMPAGNEMENT DIGNE DE CE NOM. ELLE RELÈVE PLUTÔT DU HARCÈLEMENT ET DU CONTRÔLE QUAND ELLE N'EST PAS TOTALEMENT INEXISTANTE !**

**Aïda Allouache**  
CSCE

stress et la pression débutent en amont, bien avant : avec les rendez-vous d'Actiris. Nous avons remarqué qu'hormis les rares personnes qui se souviennent du CCP contrat **A**, les chômeurs ne parlent plus en terme

qu'ils n'ont pas été convoqués par les services de l'emploi, ou alors qu'ils s'y sont présentés en vain, sans jamais rien trouver, ni job ni suivi individualisé. Quant aux autres, tous et toutes s'estiment

lui demande si elle sait faire son C.V. alors que si elle avait jeté un œil sur son expérience professionnelle elle aurait bien vu que Saskia avait une expertise de recruteur ! "Si elle avait lu d'où je venais, elle se serait rendu compte que j'en étais capable. Je lui dit que je pensais que je venais pour que l'on me propose quelque chose qui corresponde à mon profil. Elle m'a répondu : "Est-ce que vous cherchez du travail ?" J'ai dit : "Oui bien sûr, je cherche du travail." Enfin, quelle question ! Ce n'est pas de l'accompagnement ça, laissez-moi rire, on fait semblant quoi !"

**"ÊTRE CHÔMEUR, C'EST VRAIMENT LE PARCOURS DU COMBATTANT !"**

de CPP mais de suivi dans leur rapport à Actiris. Quant à l'accompagnement en tant que tel : toutes les personnes rencontrées récusent le sens du terme accompagnement dans le chef d'Actiris.

Il y a ceux comme Francis et Alphonse qui se plaignent de ne pas avoir du tout d'accompagnement alors qu'ils ne souhaitent que cela : être accompagné. Ils racontent

mal accompagnés voire pas accompagnés du tout mais plutôt harcelés, contrôlés, convoqués pour les tancer ou les rabrouer mais sans avoir une bonne connaissance ni de leur dossier ni de leur parcours professionnel.

### L'ACTUEL ACCOMPAGNEMENT SYSTÉMATIQUE

Saskia est vraiment un cas caricatural. En effet, l'employée d'Actiris

Francis, lui, n'a jamais été convoqué par Actiris, alors qu'il l'aurait bien voulu. "Je me suis inscrit chez Actiris par Internet. Je suis allé les voir et ils m'ont dit : "Oh non ne vous en faites pas, on va vous convoquer d'ici 15 jours." Je n'ai jamais eu de convocation. Je

fréquente un service social ou je suis tombé sur une brochure de RAE. Je suis venu ici à la Mission locale de Forest. Moi, j'ai travaillé dans deux sociétés de 1975 à 2005. Maintenant, au chômage, je me sens exclu. Je me demande si finalement les entreprises ne vont pas prendre les critères de l'âge pour éliminer sur ce point-là. L'an dernier, il y a deux ou trois agences d'intérim qui m'ont dit que leurs clients préféreraient avoir un jeune qu'ils formeraient eux-même."

### C'EST DU PIPEAU!

Pour Denis, il n'y a pas d'accompagnement digne de ce nom car "les choses sont biaisées dès le départ. Ils disent qu'il faut éviter que les gens abusent du système alors ils tapent. Ils ont leur formulaire fait "pile poil" mais qui ne fonctionne que pour certains et pas pour d'autres. Leur accompagnement, en fait, c'est du pipeau. Ils poussent les gens à prendre n'importe quel job, et à n'importe quelles conditions, souvent des temps partiels et/ou des CDD. Dans mon cas, ils n'ont pas su m'accompagner. J'étais autonome, je veux travailler dans le secteur non-marchand. Ah oui, il y a la première réunion chez Actiris, quand on est invité pour connaître leur processus. Nous sommes en groupe pour démarrer la recherche active d'emploi. Là, ils nous expliquent un peu comment fonctionnent l'ONEm, Actiris, quels sont nos droits et surtout nos devoirs, enfin voilà. La présentation qu'on en a eue a duré une demi-heure. Après, il y a le suivi plus individuel pour faire son projet professionnel etc. Mais moi, je ne vois pas de motivation chez ces référents, en tout cas les deux que j'ai eus. Si eux ne sont pas stimulés, motivés et qu'ils n'ont pas comme objectif de nous mettre à l'emploi! Je ne vois pas cela chez eux. Moi, franchement j'aimerais faire ce job de référent ou conseiller-emploi parce que je serais super motivé de mettre à l'emploi des gens. Je ne le ferai pas de leur manière en

offrant des jobs qui ne conviennent absolument pas aux personnes."

Karim n'a pas eu de chance non plus dans son accompagnement avec Actiris, il n'a pas eu droit aux deux formations qui l'intéressaient "parce que j'étais surdiplômé pour ces formations-là selon Actiris. Par contre, on m'a dit, puisque mon père avait une librairie, que j'avais la

possibilité de me diriger vers cela et laisser ma place pour d'autres personnes car je pouvais reprendre le commerce de mon père. Moi, Actiris ne fait rien pour moi".

Mais alors en quoi consiste son accompagnement? "C'est: "Venez, on vous aide pour les C.V., pour la lettre de motivation." Mais je sais comment faire un C.V. et écrire une

lettre! Quand on me convoque c'est pour me dire: "Allez sur tel site..." alors que je les connais tous. Je navigue dessus tous les jours, je les consulte tout le temps. Non, je ne me sens pas accompagné."

### FAIRE LA MORALE!

Bernard ne trouve pas que cela soit de l'accompagnement non plus "On me téléphonait, on →



m'envoyait des courriers parce que j'avais raté deux ou trois fois les rendez-vous parce que j'avais vraiment des entretiens. En plus, je n'ai pas envie qu'on me fasse la morale. Quand je vais chez Actiris, on passe en revue le profil. On regarde un peu ce qu'il y a sur le site d'Actiris et on m'assigne comme ça certains jobs, du style maison de devoir. J'adore les enfants mais travailler avec des gosses pour les aider aux devoirs n'est absolument pas mon truc, je n'ai aucune patience en fait! Je ne sais pas comment on forme ces référents et autres conseillers ni ce qu'on leur dit de dire aux chercheurs d'emploi. Moi, j'attends d'un accompagnement qu'ils connaissent notre profil et nous donnent des pistes. J'attends d'un accompagnement des conseils pratiques, des pistes! Et puis, si ça ne marche pas parce qu'il n'y a pas de boulot, on peut devoir faire une réorientation professionnelle. Il existe des coachs professionnels qui aident à redéfinir le projet professionnel. Cela devrait être cela l'accompagnement. Mais ce n'est absolument pas ça chez Actiris."

## DU CONTRÔLE!

Abouche est tout aussi catégorique "Non ce n'est pas de l'accompagnement! Selon moi, il faut requalifier cela comme un moment de contrôle d'exécution du devoir du chômeur, là on est d'accord. Mais me faire accompagner à cette sauce-là, non, ce n'est pas de l'accompagnement: on ne m'écoute pas, on colle sur moi une espèce de stéréotype. Je me suis sentie mal jugée, comme si j'étais là au soleil. Mais je n'étais pas à me dorser au soleil! J'étais déjà très mal de ne pas avoir un travail. Ce n'est pas de l'accompagnement: c'est une série d'automatismes où je sens qu'ils ont besoin de répondre à un cahier des charges plus qu'à une réelle insertion. Finalement, le but n'est-il pas de faire "moins 1" dans les statistiques, dans les chiffres du chômage?"

Selon Robert, l'accompagnement devrait être individualisé, personnalisé "parce que, explique-t-il, un chef d'orchestre, on ne peut pas lui demander de faire quatre demandes par mois! Depuis le début, c'est toujours moi qui ai dû faire mes démarches. En 2009,

la première convocation c'était du style: "Oui, voilà, vous êtes inscrit et débrouillez-vous." Robert a affaire à la même conseillère du premier au troisième rendez-vous. "Elle ne me faisait aucune proposition de formation. Oui elle faisait son travail mais comment dire cela: elle ne m'emmenait pas vers quelque chose; toutes les initiatives venaient de moi. Elle posait des questions, mais ne proposait rien. Des questions du style: "Qu'est-ce que vous avez fait durant ce mois-ci, quelles recherches avez-vous faites?" Et moi, je montrais ce que j'avais fait et de mois en mois les mêmes questions revenaient."

## LES EFFETS SUR LES PERSONNES DE CET ACCOMPAGNEMENT D'ACTIRIS

Se retrouver au chômage est souvent vécu comme une crise personnelle. À cela s'ajoute le fait qu'on découvre souvent, ahuri, qu'on est suspecté voire humilié au cours de tas de démarches éreintantes pour retrouver un nouveau job. Beaucoup se taisent et supportent parfois de graves atteintes à leurs droits voire à leur vie privée. Il y en a certains plus

combatifs et conscients de leurs droits humains qui protestent, écrivent mais trop souvent en vain. Les effets de cet accompagnement ou non-accompagnement, c'est selon, se fait sentir sous diverses formes. Nous avons repris ci-dessous *in extenso* leurs paroles sous quelques rubriques où nous avons essayé de classer ce qu'elles perçoivent comme étant des maltraitances diverses.

## MENACES ET HARCÈLEMENT

Pour Dick, le CPP, version contrat du début qui a muté en obligation dans la construction du projet professionnel "C'est juste du contrôle, ce que l'ONEm devrait être en train de faire. Mais non, on a décidé de sous-traiter cela et donc de commencer le contrôle encore plus tôt. Alors ils ont donné cela à Actiris pour s'en charger. Il devient de la sorte le bras armé de l'ONEm."

Abouche assure "Je ne trouve pas que cela puisse se qualifier d'accompagnement. C'est une inspection, c'est un contrôle, ce sont des missions de contrôle d'inspection comme si on avait un devoir à bien accomplir."

Quant à Nadia, elle ne s'est pas du tout senti accompagnée lors de son premier chômage qui a duré deux ans: "Ce n'était pas de l'accompagnement mais du harcèlement! C'était plus du forçage."

Après avoir travaillé pendant des années, Robert se retrouve au chômage en octobre 2009. En juillet 2010, il subit une suspension inattendue de son allocation chômage! La cause? Actiris lui reproche de ne pas s'être présenté à une convocation. Cette information envoyée *illico presto* à l'ONEm donne une sanction avec suspension de trois mois de l'allocation de chômage. Lui, jure ses grands dieux qu'il n'a pas reçu ce fameux courrier d'Actiris et trouve vraiment scandaleux "de sanctionner une personne au chômage pendant trois mois pour une lettre non reçue".

## Le CPP: première et seconde version

Dans le cadre du suivi par l'Orbem déjà, les chercheurs d'emploi de moins de 30 ans qui le souhaitaient pouvaient avoir un accompagnement personnalisé sous forme d'un "contrat de projet professionnel". Ce CPP est un dispositif d'accompagnement censé varier selon le profil, l'âge, les compétences et les besoins de la personne. Il propose un suivi par un conseiller de l'emploi où la formation joue un grand rôle. Au début, le service public de l'emploi proposait aux chômeurs de signer un contrat ou CPP. Ils pouvaient refuser de le signer. L'accompagnement systématique actuel va rendre obligatoire le parcours du CPP. Il se décline en plusieurs grandes étapes qui se répartissent sur une série d'entretiens suite à l'inscription en tant que demandeur d'emploi.

### LE CPP CONTRAT

Du temps où le CPP était encore proposé sur base volontaire aux chômeurs, Marco a refusé de le signer. "Moi, je savais que je n'étais pas obligé de le signer alors j'ai refusé. Mais j'en

connais qui n'ont pas osé le faire. Ils avaient peur de refuser."

Nadia, elle l'a signé: "En fait, le CPP est défini à l'avance, on nous explique qu'on s'engage à rechercher activement un emploi ou suivre une formation. C'est vraiment "pushy pushy"! Sincèrement c'est comme ça que je l'ai vécu moi, on a signé quelque chose c'est comme une décharge pour un vaccin: si on crève, on ne peut pas s'en prendre au médecin!"

Par ailleurs, elle s'emporte sur l'utilisation du terme contrat et le récuse complètement "Pour moi un contrat, c'est deux parties qui se mettent d'accord sur quelque chose. Là, ce n'est pas vrai, on n'a pas le choix. Si on le refuse qu'est-ce qui se passe? On va nous couper nos allocations parce que cela voudrait dire selon eux, qu'on n'est pas motivé pour chercher un emploi, ce qui n'est pas vrai du tout. Moi je l'ai signé et cela m'a apporté quoi? Rien du tout!"



## SANCTIONS

Avant juillet 2010, il a répondu à toutes ses convocations sans jamais rater aucun rendez-vous chez Actiris. "D'après ce que eux disent, la lettre aurait été envoyée le 28 juillet 2010, mais je ne l'ai jamais reçue. J'avais été convoqué dans le passé chez Actiris et je m'y suis toujours rendu d'octobre 2009 à juin 2010." Même s'il estime cette sanction vraiment injuste, il n'empêche que c'est sa parole contre celle de l'institution.

D'ailleurs, il n'a pas le temps d'introduire un recours contre cette sanction ni de se plaindre car il tombe malade. Il est hospitalisé en août 2010, donc plus question de chômage. "Étant à l'hôpital, j'étais sous la mutuelle. En mars 2011, je suis sorti de l'hôpital et là j'ai pu me réoccuper de mes affaires." À partir du mois de mai 2011, il met en ordre son dossier et se réinscrit au chômage. Et là, il apprend que la maladie prolonge la sanction! Une fois atteint la fin de la couverture de sa mutuelle, il doit "prester" la fameuse sanction des 3 mois. Il ne pourra toucher à nouveau son

allocation chômage que le 14 juillet 2011. Même indigné, Robert reste zen: "De toute façon, qu'est-ce que vous voulez faire? L'ONEm coupe les robinets en août 2010 d'office pour 3 mois, pour une lettre que je n'ai pas reçue. C'est écrit ainsi dans mon rapport d'Actiris: "Parce que Monsieur n'a pas reçu sa lettre, il n'est pas venu, on l'a déclaré à l'ONEm, Monsieur n'est plus demandeur d'emploi." Au revoir et merci.

## SUSPICION ET CHANTAGES

Ce qui est souvent revenu dans leur langage était le sentiment d'être harcelés, voire quasi menacés de suivre les prescrits du conseiller au risque d'être sanctionné.

Marco: "Ils nous harcèlent vraiment. On nous appelle, on nous envoie des convocations, si on ne répond pas, on nous envoie un recommandé, si on n'y répond pas on nous menace de perdre nos allocations. Donc moi, je répondais. Mais ce harcèlement, ce n'est pas une attitude encourageante, c'est de l'ordre de la sanction.

Au chômage on se sent fautif. Du genre: "Justifiez-vous, comme si on était coupable de ne pas avoir de boulot! C'est vraiment la loi du: "Vous n'êtes pas innocent et vous devez vous justifier." On se sent suspect, comme si on était chômeur volontaire."

Leila raconte qu'elle a connu le harcèlement avec menace à l'appui. "Cela avait commencé d'abord par des courriers puis des téléphones pour dire: "Vous ne répondez pas aux courriers." Mais moi, je répondais toujours en disant et en expliquant pourquoi je n'étais pas venue à la convocation. Ils ont une mauvaise poste ou je ne sais pas! Apparemment ils ne recevaient jamais mes courriers. Moi j'avais des raisons valables: soit j'avais rendez-vous chez un médecin ou un entretien d'embauche."

Nadia: "Pour la formation, on avait dû signer un contrat avec Cefora: on n'avait pas le droit d'arrêter sauf cas de raison majeure, style grave problème de santé. En fait, on se retrouve tout le temps dans des pièges, dans des traquenards,

tout le temps. C'est pas qu'on rêve d'être chômeur parce que c'est vraiment le parcours du combattant!"

Saskia: "Au chômage depuis à peine quatre mois eh bien j'ai eu 3 convocations. Et sur quel ton! Plutôt menaçant: "Si vous ne vous présentez pas, nous enverrons cette information à l'ONEm qui prendra la sanction adéquate."... des choses comme ça."

Dick: "On se sent menacés, on ne se sent pas du tout mais alors pas du tout soutenus, pas à l'aise. On ressent cette suspicion: "Si vous ne prenez pas ce job c'est que vous ne voulez pas travailler!" mais moi franchement si je veux travailler dans le culturel je n'ai pas envie d'être comptable."

Quant à Nadia, elle estime avoir été mise sous pression pour suivre une formation. "C'était comme un chantage pour suivre cette formation alors je l'ai faite. Cela leur a fait plaisir, mais bon j'étais quand même chômeuse après."



## ABUS DE POUVOIR

Les déboires de Robert avec Actiris ont continué : en février 2012, il est appelé chez Actiris. "Le conseiller qui veut me voir a une proposition d'emploi : gardien de la paix. Une fois devant lui, il me dit : "Vous ne convenez pas pour le poste." Mais je dis : "Attendez je n'ai même pas essayé." Je n'y ai rien compris alors que c'est lui qui m'a convoqué!" Robert cache sa déconvenue : "Je lui ai quand même demandé si je pouvais faire acte de candidature spontanée, il me répond que oui. Le lendemain je lui envoie ma lettre par mail : "Suite à l'agréable entretien que j'ai eu avec vous, je vous envoie ma candidature spontanée." Le soir

même, il me téléphone furibard : "Vous avez outrepassé vos droits, je veux vous voir."

Le lendemain, il retourne au bureau de ce référent emploi. "J'entre

rendu compte, en fait que j'étais tombé sur un monsieur qui – parce qu'on lui a donné un boulot chez Actiris - se croyait tout permis pour enfoncer les gens. Toujours cette question de pouvoir! En tant que

monsieur! Vous avez outrepassé vos droits!" Mais lesquels? Il ne m'a rien expliqué du tout. Autrement dit, j'aurais pu remettre ce monsieur à sa place, je connais mes droits, j'aurais pu commencer à frapper du poing sur la table mais je n'avais pas spécialement envie de devenir sa bête noire."

**"ON SE SENT MENACÉS,  
ON NE SE SENT PAS DU TOUT  
SOUTENUS."**

dans son bureau, il commence son show, il est furieux et me dit : "Vous n'aviez pas à faire ceci." Là j'ai joué profil bas. Bien que j'avais fait ma demande de recherche d'emploi, donc j'avais fait ce qu'il fallait. Mais, je me suis

chômeur, ça ne valait pas la peine d'avoir encore des ennuis, et de toute façon si je m'en étais pris à ce monsieur, ça ne pouvait que se retourner contre moi. Je suis resté calme, vraiment impassible. Il m'a dit : "Ne le refaites plus, hein

## DÉPRIME ET DÉPRESSION

Ces deux sœurs ennemies du bien-être pointent trop souvent derrière l'amertume des chômeurs...

"Les gens qui se sentent exclus non seulement du monde du travail mais aussi de toute une partie des relations sociales, cela génère des pathologies aussi bien psychiques

## Brève présentation des personnes interviewées

Abouche est mère de deux enfants. Universitaire d'une quarantaine d'années, elle accepte, après quelques mois de chômage, un travail à mi-temps alors qu'elle cherchait un temps plein. Les fourches caudines des mesures d'activation poussent à tout pour éviter leur harcèlement, dit-elle. "Moi je pense que ce sont des mesures qui vont à l'encontre de l'idée de l'État social tel que nous l'avons connu."

Alphonse a 62 ans. Il a quitté le Congo et est venu en 2009 en Belgique suite à un regroupement familial. Demandeur d'emploi sans être indemnisé, il cherche activement un emploi. "J'ai fait des demandes à gauche et à droite, j'ai écrit un peu partout, mais les réponses sont toujours négatives. Je n'ai droit ni au chômage ni au CPAS."

Bernard, 34 ans, émarge depuis peu au chômage. Il a vécu des années sans travail salarié, en faisant des petits boulots. "Je suis accepté comme le clown de la famille. Des deux côtés de ma famille, dépendre de l'État, ce n'est pas bien vu. Ce ne sont pas des libéraux, non, mais des travailleurs à l'ancienne. On m'incite plutôt à prendre n'importe quel travail ou opportunité et ne pas émarger au chômage."

Dick a 30 ans et est au chômage depuis plus d'un an. C'est un jeune homme qui fait attention à son empreinte écologique et qui se déplace à vélo. À défaut d'un CDI, il a eu des jobs avec des contrats à durée détermi-

née. Il trouve hypocrite les déclarations qui disent que le chômage va diminuer "alors qu'on joue énormément sur la question des intérimés et compagnie. En fait, s'il y a moins de chômeurs à telle ou telle date, c'est parce que ces employés-là vont devenir des chômeurs à nouveau parce que leur contrat va se terminer dans quelques temps, jours, semaines, mois".

Francis a 58 ans. Il est au chômage depuis 6 ans. Il a travaillé pendant 20 ans dans le secteur des transports internationaux et dans une entreprise industrielle qui fabrique des diamants. Il cherche dans ces deux secteurs sans rien trouver. "Je n'arrive plus à retrouver du travail. C'est dur!"

Karim, 28 ans, est au chômage depuis la fin de ses études de marketing, management et communication. Au début, il cherchait dans son domaine, puis il a essayé dans la vente. Il maîtrise quatre langues et est initié au néerlandais. Il a postulé pour un grand nombre d'emplois, en vain. Désormais quand il reçoit un courrier de réponse suite à un entretien ou à un dépôt de CV et de candidature, il ne l'ouvre plus, c'est sa mère qui l'ouvre. "Quand les employeurs répondent c'est pour dire qu'ils sont désolés." Elle est sûre que son fils est victime de discrimination à l'embauche : "Moi, je suis certaine que c'est à cause du racisme."

Leila est une charmante quinquagénaire. Maman de trois jeunes filles qu'elle a

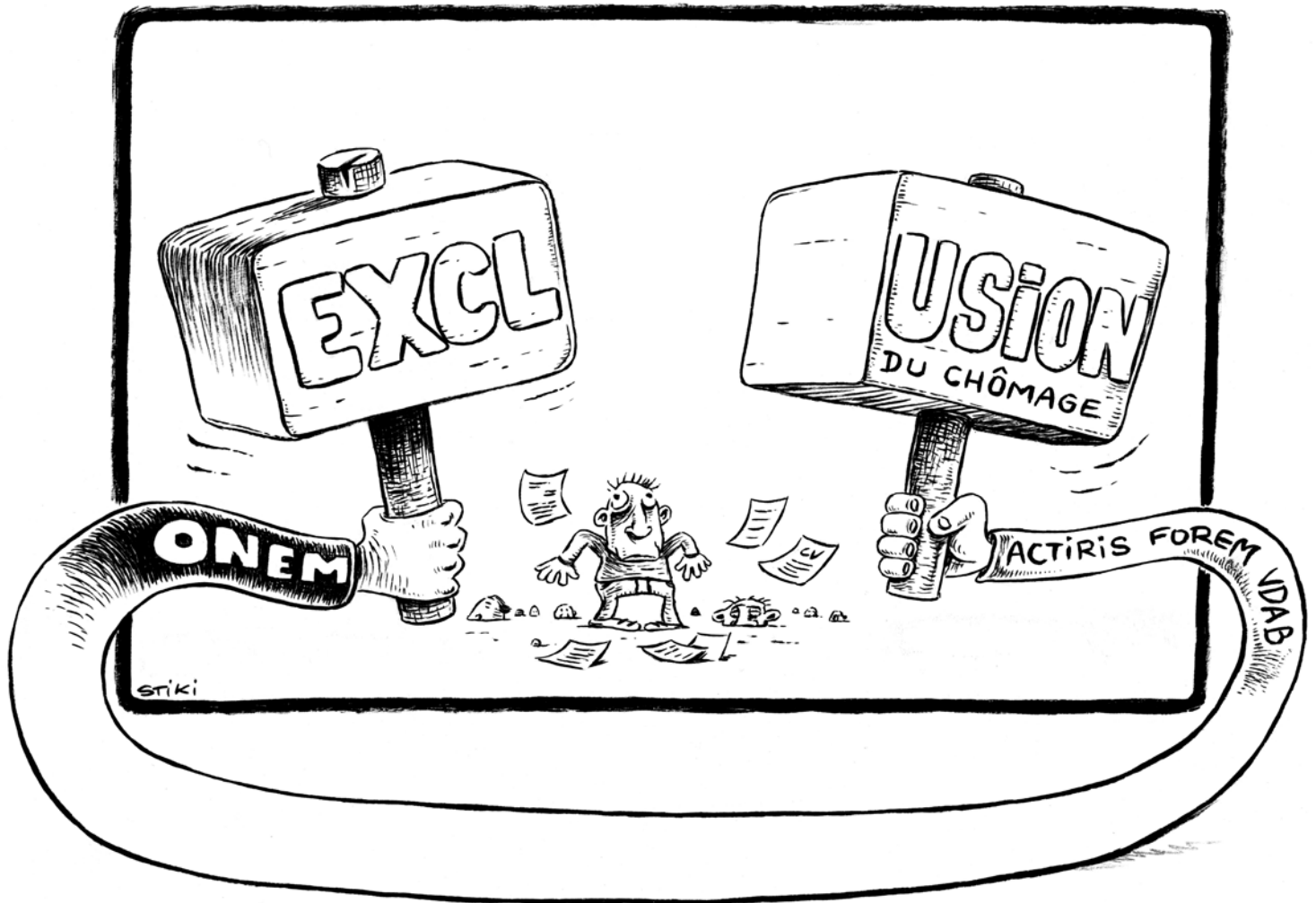
élevées seule. Elle qui pensait que son âge allait la préserver du plan d'activation du comportement de recherche des chômeurs, elle déchantait suite aux dernières mesures qui l'élargissent aux plus de 50 ans. "Ils vont obliger le suivi des chômeurs des plus de 50 ans jusqu'à 60 ans, c'est inhumain! Je suis consternée, fatiguée."

Nadia n'a pas encore 30 ans. Universitaire, elle est restée deux ans au chômage après ses études. Ne trouvant pas de job dans son secteur de prédilection, elle suit une formation en tourisme proposée par Actiris. Suite à cette formation, elle décroche un job durant quelques mois seulement avant de se retrouver à nouveau chômeuse.

Marco, 38 ans, a eu plusieurs petits boulots avec des contrats à durée déterminée. "Ce qui est énervant, révoltant, c'est d'entendre des travailleurs qui disent : "Ces glandeurs de chômeurs, on en a marre de payer pour eux.""

Robert a 38 ans, il a travaillé pendant des années comme gardien de prison. Sa relation avec Actiris est marquée par une forte violence symbolique. Dans ce rapport dominant-dominé, il joue, tant que faire se peut, profil bas. Il est au chômage depuis octobre 2009.

Saskia, 45 ans, est une ancienne assistante sociale devenue, suite à une réorientation choisie, formatrice pour adulte.



que physiques”, nous explique Abouche. “Il y a une dégradation mentale et physique, il ne faut plus le prouver quand même! Voilà, et on leur dit: “Eh bien, vous aurez encore moins de revenus pour prendre soin de vous!” Ils sont plus faibles parce que fragilisés et on va leur demander de faire l'équivalent des efforts des plus forts. Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond, quelque chose que je ne comprends pas.”

Le témoignage de Nadia vient corroborer cela: “Je peux dire que dans la formation que j'ai faite, on était tous déprimés. Sur les quinze du début, certains ont abandonné, seuls huit ont terminé le cursus de la formation parce qu'ils n'avaient pas le choix. Ils risquaient l'exclusion par l'ONEM. Nous étions quinze à la démarrer, on a été deux à trouver un poste d'emploi et encore juste pour quelques mois!”

Abouche renchérit: “Une insertion professionnelle à court terme mal

torchée eh bien cela peut valoir beaucoup d'antidépresseurs et d'incapacité à se réinsérer, à retrouver un travail. Et puis, il y a la trouille qu'on a de ces institutions sensées nous accompagner, cela te met dans un état! Moi à un moment donné, à chaque fois que je recevais un courrier d'Actiris, j'avais la trouille, mais la trouille!”

Alphonse est assez triste et malgré la déprime, il met un point d'honneur à venir régulièrement à la table pour l'emploi de la Mission locale. “Je suis dans la soixantaine, ce n'est pas facile, dit-il, j'ai fait des demandes à gauche à droite mais les réponses sont toujours négatives.” Chez Actiris, on ne lui offre aucun suivi ni orientation. “Ils ne m'ont rien proposé. De temps en temps, il faut renouveler l'inscription. C'est tout.”

Karim est stressé, il a des soucis avec son gros intestin et des tas d'autres problèmes de santé. À chaque fois qu'il fait des examens,

on lui donne des traitements mais comme les médecins ne trouvent pas la cause, on lui dit que c'est à cause du stress. Sa mère trouve qu'il se renferme de plus en plus. “Cela me peine vraiment de le voir déprimer sous mes yeux. Il n'a presque plus de copains. Il ne sort presque plus, il parle de moins en moins.”

### CONCLUSIONS

Pour les personnes au chômage que nous avons interrogées, les rendez-vous chez Actiris sont vécus comme des convocations traumatisantes. En effet, la plupart se plaignent d'être uniquement contrôlées sur ce qu'elles font ou pas pour retrouver du travail. Cela dit, ces personnes rencontrées ne sont bien sûr pas opposées par principe aux contrôles. Elles regrettent de ne pas avoir eu droit à un réel accompagnement qui tienne compte de leur parcours professionnel ou qui les aide à y voir plus clair en vue d'une réorientation éventuelle. Ces personnes

se plaignent d'avoir été d'une certaine façon maltraitées par Actiris. Il y a les menaces de sanctions, certes. Mais surtout, la pression qui devient harcèlement, les remarques limite désobligeantes. Alors, les gens font le dos rond et profil bas. La peur, la trouille devient quasi permanente devant une convocation, avant un rendez-vous avec le conseiller-emploi.

Exit donc l'accompagnement! Ce terme devient un mot vidé de son sens. Pourtant toutes les personnes que nous avons interrogées souhaitent un accompagnement digne de ce nom. Un suivi respectueux de la personne dans son parcours professionnel et ses désirs de formation. Elles aimeraient être plus écoutées, avoir vraiment du temps pour échanger avec le conseiller-emploi et envisager des stratégies d'action pour se sortir du chômage et surtout trouver un emploi. ■

▲ Voir encadré 1.