

# L'accompagnement, c'est du pipeau !

Saskia, à 42 ans, est une jeune maman de deux enfants. Cette universitaire multidiplômée est, entre autres, psychologue. Elle est au chômage depuis quatre mois. Elle a déjà été convoquée par deux fois chez Actiris. Quand nous lui avons demandé son avis sur l'accompagnement d'Actiris, elle réplique vertement "Je ne trouve pas que ça puisse se qualifier d'accompagnement, ça. 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... Non, ce n'est pas de l'accompagnement, selon moi. Il faut requalifier ça comme un moment de contrôle d'exécution du devoir du chômeur, par exemple... 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 ne sait pas qui je suis dans mon passé ni où je suis dans mon parcours, on colle sur moi une espèce de stéréotype. Je me suis sentie comme si j'étais là au soleil... Mais je n'étais pas à me dorer au soleil, j'étais déjà très mal de ne pas avoir un travail. C'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, c'est de faire "moins 1" dans les statistiques, dans les chiffres du chômage. Mais peut-être que ce "moins 1" va se réinjecter autrement si on continue comme ça ! Et plus mal parce qu'une insertion professionnelle à court terme, mal torchée, ça peut valoir beaucoup d'antidépresseurs et d'incapacité à se réinsérer, à retrouver un

**DANS CE TÉMOIGNAGE, SASKIA DÉNONCE LE TERME "ACCOMPAGNEMENT" QUI, POUR ELLE, NE CORRESPOND PAS DU TOUT AU TRAVAIL FAIT PAR LES EMPLOYÉS D'ACTIRIS À QUI ELLE A EU AFFAIRE. SON AVIS EST SANS APPEL : LEUR TRAVAIL MANQUE DE PROXIMITÉ ET D'HUMANITÉ. ILS N'ONT PAS DE RÉEL SOUCI ET ENCORE MOINS D'INTÉRÊT POUR LE PARCOURS DE LA PERSONNE QU'ILS SONT CENSÉS ACCOMPAGNER ! "EN FAIT, C'EST TRÈS AUTOMATISÉ", DÉCLARE SASKIA.**

**Aïda Allouache**  
CSCE

travail." Elle explique que pousser les gens à courir faire des tas d'entretiens d'embauche où on sait qu'ils n'auront pas le job, juste pour s'activer et démontrer qu'ils cherchent bien un emploi est non seulement pas efficace mais aussi dangereux pour la personne.

de fois diminuer sa confiance en elle. Après, on est dans une vraie galère de l'image de soi en tant que travailleur valable dans un secteur de prédilection. C'est ma grosse crainte : c'est comment on ramasse toutes ces enveloppes psychiques ? Cela m'inquiète fort.

qui nous a dit qu'il y avait beaucoup de travail en France, surtout dans le secteur ouvrier : saisonnier, horéca, à domicile... Quand on lui a demandé comment obtenir des papiers puisqu'il faut avoir une adresse et un compte en banque pour avoir un travail (et il faut avoir un travail pour avoir un compte en banque... enfin, on commence par quoi?), sa réponse fut : "Vous connaissez bien quelqu'un en France qui voudra bien vous domicilier." C'est pas de l'accompagnement ça, laissez-moi rire, on fait semblant quoi !"

**"CHEZ ACTIRIS, ON NE M'ÉCOUTE PAS, ON NE SAIT PAS QUI JE SUIS NI OÙ J'EN SUIS DANS MON PARCOURS, ON COLLE SUR MOI UNE ESPÈCE DE STÉRÉOTYPE."**

## POUSSÉS À SE DISQUALIFIER

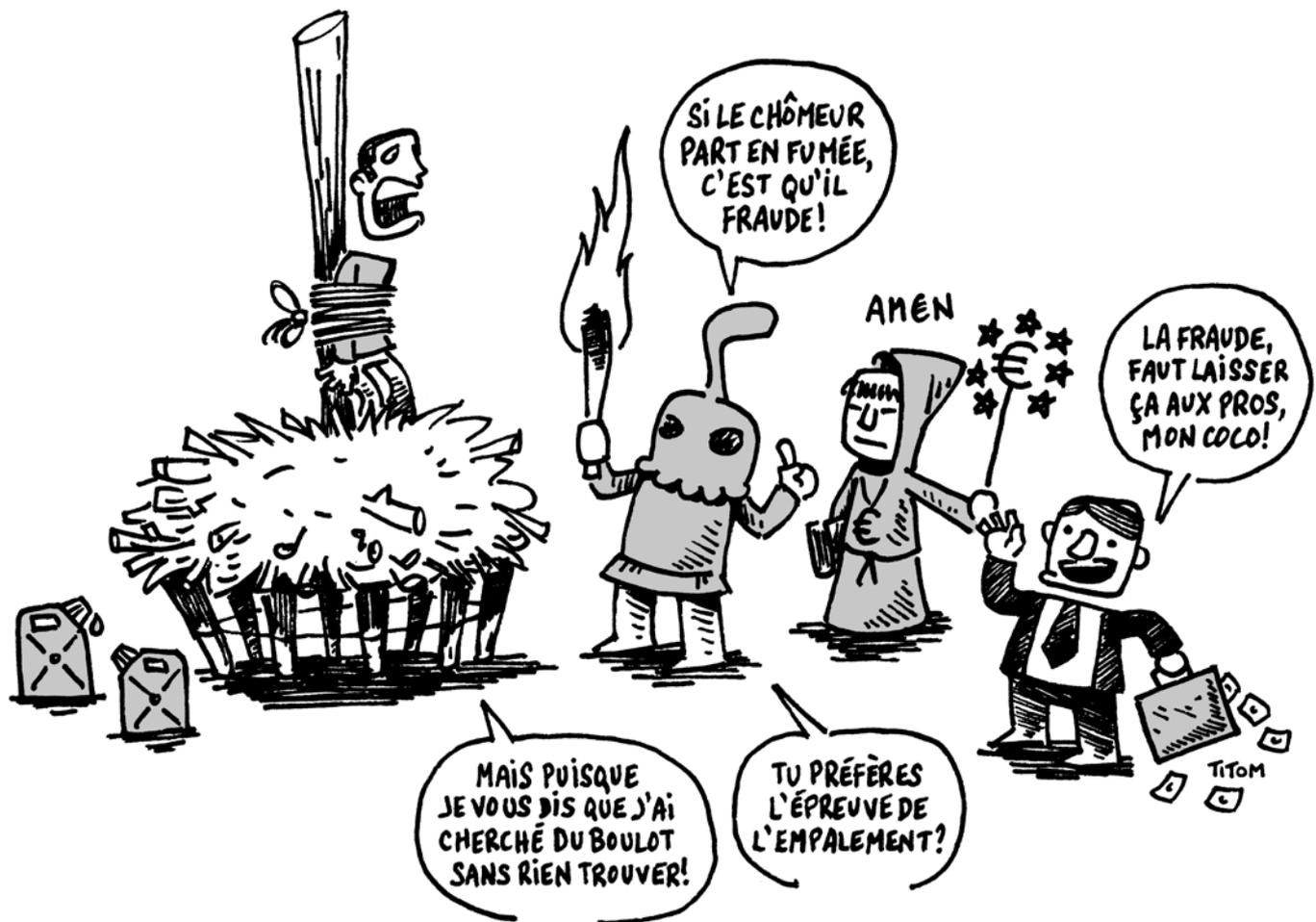
"Parce que c'est disqualifiant de vivre des expériences négatives qui nous renvoient à nos incapacités, je ne sais pas comment on les ramasse après... Quand on pousse une personne qui est au chômage depuis déjà quelque temps à vivre plusieurs entretiens d'embauche qui vont échouer, c'est lui faire vivre plusieurs fois une disqualification. Et c'est autant

Parce qu'on peut assister à un vrai décrochage..."

Impatiente de retrouver du travail, Saskia est prête à aller travailler en France. Aussi se rend-elle à une séance chez Actiris sur l'emploi à l'étranger. "Lors de cette séance, eh bien, aucune information intéressante sur la possibilité d'aller travailler en France. Pendant trois heures, on a écouté un monsieur

## CHÔMEUR, C'EST STIGMATISANT

Elle n'aime pas le terme de "chômeur". Elle trouve l'appellation pas très reluisante en soi : "Je pense que la stigmatisation est déjà dans le mot : le chômeur. C'est comme si c'était un travail en soi, une activité en soi de chômer : être chômeur ! Pour moi, cela participe à la stigmatisation mais c'est pas nouveau, c'est comme pour "les vieux", "les jeunes délinquants"..."



Pour moi, ça reste un travailleur. Après, la distinction entre un travailleur qui a du travail et un travailleur qui n'en a pas : c'est une affaire administrative. Le sans-emploi renvoie au moins à une réalité objective, donc le terme "chômeur" a quelque chose de dégradant... Mais au moins "travailleur sans emploi", ça me renvoie à quelque chose de plus juste : parce que je travaille à chercher de l'emploi et le fait d'avoir cotisé en tant que travailleur pour me garantir un revenu de remplacement en situation accidentelle comme le chômage, la maladie, eh bien, j'ai le sentiment que ce droit m'est chouravé dès lors que je tombe dans cette situation accidentelle et on me regarde comme si c'était une situation confortable pour moi ou recherchée par moi et ça, ça m'offense, je veux rester un travailleur qui cherche du travail...

Plus on regarde quelqu'un comme on suppose qu'il est, plus il risque de correspondre à ce que nous supposons qu'il est! Voilà. On est déjà lésé par le fait d'avoir perdu son salaire. Le revenu de remplacement n'a rien à voir avec

ce qu'on a perdu puisque c'est un pourcentage calculé sur une somme maximale et plafonnée. Donc qui est-ce que ça arrange d'être au chômage? Pas moi en tout cas! Ce qui m'inquiète aussi, c'est la criminalisation du statut de chômeur. Dans la mesure où l'on sait en toute bonne foi, et alors que toutes les institutions crédibles s'accordent pour dire qu'il y a objectivement moins d'emplois qu'il n'y a de travailleurs potentiels – et ça, c'est une réalité du marché du travail - eh bien, non, les politiques continuent de s'exprimer dans les termes qui laissent croire que si on est au chômage, c'est de notre faute!"

#### CRIMINALISER LE CHÔMEUR

C'est d'ailleurs ce même postulat de départ qu'on retrouve dans le chef de certains accompagnateurs de chômeurs au sein d'Actiris, pense-t-elle. "Par exemple, en ce qui me concerne, je suis au chômage depuis quatre mois : eh bien, en quatre mois, j'ai eu trois 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. En tout cas, c'est moche d'être au chômage et d'être regardée comme quelqu'un qui s'active à ne pas aller travailler. Pour moi, c'est une insulte à ma dignité." Lors de la première convocation chez Actiris, Saskia omet d'apporter son CV. "La personne qui me reçoit me demande si j'ai mon CV. Je dis : "Non, je ne l'ai pas avec moi." "Bien alors on va en faire un ensemble." Je me dis bon, elle n'a pas préparé l'entretien ou quoi? 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. En fait, je ne savais pas pourquoi on me convoquait. Elle m'a dit : "Est-ce que vous cherchez du travail?" J'ai dit : "Oui je cherche du travail." Elle me dit : "Est-ce que vous êtes au clair sur comment ça se passe pour chercher du travail?" Puis elle m'a demandé où je voulais être desservie : dans ma commune, il n'y a pas d'antenne, j'avais le choix entre Molenbeek-Saint-Jean et le boulevard Anspach."

#### ATTEINTE À LA VIE PRIVÉE

La seconde fois où elle a dû se rendre chez Actiris, ce fut suite à une lettre qui l'a laissée en état de choc. Dans ce courrier, on lui annonce qu'elle doit prendre contact avec un employeur dont l'offre d'emploi devrait lui convenir. "Dans le courrier, Actiris me dit "On a donné vos coordonnées à un employeur" qu'ils ont pressenti pour moi et j'étais priée de prendre contact le plus rapidement possible car c'était un emploi qui me convenait. Quand je lis le nom de cet employeur potentiel, je me suis figée. Je me suis dit : "Non, ils ont pas été donner mon nom et mon adresse! Et cela sans me demander mon avis, ni savoir si ça me convenait ou pas." Il était stipulé que je devais me présenter auprès de cet employeur. J'étais outrée. Pour la petite histoire, cet employeur pressenti par les services d'Actiris pour moi, est une institution sur laquelle j'avais commis dans mon expérience professionnelle antérieure une évaluation pour le compte d'un ministre. En l'occurrence, une évaluation qui n'avait pas été très positive pour la qualité du travail dudit employeur. →



Et sans savoir si c'était pertinent ou pas, si j'étais d'accord ou pas, sans me prévenir, on a envoyé à cet employeur potentiel mes coordonnées. Donc, on lui avait remis mon nom et mon adresse. J'ai téléphoné

faveur. J'avais été commissionnée pour établir cet audit."

### CHÔMEUR, UN SOUS-CITOYEN ?

"J'étais scandalisée que cet employeur potentiel pressenti

questions sur le fait d'être chômeur : est-ce que cela permet de perdre son droit à la préservation de la vie privée? Peut-on disposer de nos coordonnées sans qu'on ait donné notre accord préalable? Pour moi, il y a violation de droits élémentaires et de préservation de la vie privée. Je ne me suis pas sentie du tout reconnue dans mes droits. Je me suis sentie violée dans mon droit de préserver des informations qui me semblent encore personnelles telles que mon adresse. Il y a des gens à qui je n'ai pas forcément envie de la donner!

Et je ne comprends pas qu'on ait prévenu quelqu'un que je serais potentiellement son employée alors que j'avais commis une évaluation qui ne va pas dans le

sens de sa direction. Là, je ne me suis pas sentie en sécurité. J'ai dit : "Mais au moins sachez accorder le passé des gens avec vos propositions." On m'a rétorqué : "Oui mais ça, il faut tenir compte que nous, on n'est pas au courant! Si on devait tenir compte de tout le passé de tout le monde, on ne s'en sortirait pas!" Ah ben ça alors! C'était la grande nouvelle pour moi. Je dis "OK, si c'est juste un service de correspondance que vous faites entre les compétences et la place, alors faites-vous remplacer par des ordinateurs! J'ai dit et répété que j'aurais aimé être consultée sur le fait de savoir si cette institution était bien opportune pour moi." Quand la personne référencée sur la convocation est revenue de vacances, elle s'est rétractée. Elle explique qu'en fait, l'adresse

## ÊTRE CHÔMEUR FAIT-IL PERDRE LE DROIT À LA PRÉSERVATION DE LA VIE PRIVÉE ?

à Actiris et j'ai demandé à parler à l'agent référencé sur le courrier : il était absent. Je demande à parler au chef de service. Pourquoi? Je dis que c'est important, je dois lui parler parce que j'ai un problème. Lequel? J'explique que cet employeur pressenti par Actiris est une institution sur laquelle j'ai dû commettre un audit, lequel audit n'était pas en sa

par Actiris ait eu mon nom, mes coordonnées, il savait bien, lui, qui j'étais. Les gens d'Actiris, eux, n'ont vu aucun mal à ça. Moi, j'ai estimé que la préservation de données personnelles telles que mon adresse ne m'avait pas été garantie. J'ai écrit un courrier à Actiris mais c'est resté sans suite. Mais moi, ça me fait poser des

de Saskia n'a pas été envoyée à l'employeur.

#### ON SE MOQUE DE QUI, LÀ ?

"Elle m'a dit: "Non, non, on écrit systématiquement qu'on a envoyé vos coordonnées à l'employeur mais c'est pas ça qui s'est passé; on n'a pas envoyé vos coordonnées à l'employeur, c'est une manière de vous prévenir que vous devez solliciter pour cette offre." Ah bon? Donc soit on raconte un mensonge sur papier, soit on a voulu se rétracter par rapport à une erreur que j'aurais pointée, et c'est pas une erreur du système, en tout cas j'ai pointé une lacune. J'ai renvoyé un courrier de toute façon au nouveau directeur général d'Actiris, je n'ai toujours pas de nouvelles. J'étais en recherche très très active d'emploi mais bon quand même. C'était une expérience pas chouette du tout parce que me sentir comme ça dépossédée du choix de donner mon adresse, je ne suis pas parano mais il faut faire gaffe. Ce sont des données personnelles, j'étais pas à l'aise de savoir que des clients ou des gens pour qui je n'aurais pas été sympathique dans le cadre d'une mission la possèdent... Qu'est-ce qui va se jouer après? Je vais scénariser: je me présente chez le client, il se souvient de moi mais qu'est-ce qu'il va donner comme informations à Actiris? Peut-être que c'est l'occasion pour lui de prendre une revanche qu'il fantasme justifiée! C'est comme si ton inspecteur du fisc se présentait devant toi en tant que travailleuse sociale, alors qu'il t'a fait un redressement fiscal qui t'a fait vendre ta maison!

En fait, si les accompagnateurs d'Actiris avaient vraiment pratiqué une écoute véritable de mon parcours, s'ils avaient questionné mon parcours professionnel, je crois qu'on n'en serait pas arrivés là. Peut-être aussi que s'ils s'étaient dit que je n'étais pas là pour profiter du système, je pense que les deux entretiens que j'ai eus avec les deux conseillers Actiris n'auraient pas été menés sur le même mode ni sur le même ton." ■

# Pour Agnès. In memoriam

/ Aïda Allouache  
CSCE

**AGNÈS ANDRÉ NOUS A QUITTÉS EN AVRIL 2012, DURANT LA SEMAINE PASCALE. ELLE A DÉCIDÉ DE PARTIR UN JOUR OÙ SON FILS DE DIX-NEUF ANS ÉTAIT ABSENT POUR LA SEMAINE. ELLE A CHOISI UNE CORDE BLANCHE ET UNE DES PORTES DE L'APPARTEMENT POUR EN FINIR AVEC LA VIE, ET LES GALÈRES DE SES SOUFFRANCES...**

Agnès, cinquante-six ans, avait été licenciée durant l'été 2011. Elle était en litige avec son ex-employeur. Son préavis s'était terminé fin février. C'est vrai qu'elle n'avait pas géré au mieux ses finances. En fait, elle avait dépensé tout l'argent de son préavis et il ne lui restait plus rien. En mars, elle n'avait pas obtenu tout de suite l'allocation de chômage sur laquelle elle comptait. Elle s'est retrouvée sans le sou mais aussi avec pas mal de dettes semble-t-il. Début avril, elle avait une entrevue avec l'ONEm. C'était le vendredi 2 avril. "Elle est revenue de cette entrevue, elle n'était pas bien, ça ne s'était pas bien passé avec l'employé qui l'avait reçue. Elle a cru qu'elle n'aurait pas le chômage. Je suis sûre qu'elle se voyait à la rue", raconte Nadine, une de ses amies...

Agnès avait fait une licence et une maîtrise en sciences économiques à Namur. Elle avait travaillé comme fonctionnaire des Nations unies en Afrique, à Haïti.

"Elle avait poursuivi une année d'études à la Columbia University de New York, un MBA, en business management", raconte une autre de ses camarades d'études de Namur. De tous ses voyages, elle avait pris des "milliers de photos tout au long de son cheminement, raconte sa sœur, toutes plus belles les unes que les autres, soigneusement rangées, annotées de sa plume riche et incisive, témoignant de l'universalité de son élan vers les lieux, les personnes, les situations, et ce, malgré la blessure tapie au plus profond d'elle-même".

Après ses missions professionnelles à l'étranger, Agnès est revenue en Belgique pour travailler. "Elle avait toujours travaillé, c'était très important pour elle, après chaque licenciement de retrouver un autre job", insiste Géraldine, une autre amie qui l'avait perdue de vue ces derniers mois. "Mes priorités, c'est une maison correcte, trouver des boulots et mes occupations politiques et de voisinage, avait-elle écrit à une de ses amies en octobre 2011. La survie va devenir de plus en plus difficile, il faut absolument s'organiser au jour le jour et travailler à survivre dans son environnement. Quand ce sera comme c'est en Grèce actuellement, comment feras-tu, toi, y as-tu déjà pensé? Moi, j'y pense chaque jour."

Elle arrivait toujours à trouver du boulot, au vu de ses compétences, de sa grande intelligence et de la richesse de son parcours professionnel. Mais le problème

était de garder ce job car Agnès était malade. Elle souffrait de troubles bipolaires. « C'est quelque chose qui a modulé sa vie et c'est en fonction de sa maladie que les choses se passaient bien ou moins bien... », reconnaît une autre de ses connaissances.

Nadine, l'amie qui l'a vue quelques jours avant sa mort, raconte que "Elle a cru qu'elle n'aurait pas d'allocation de chômage... Moi je lui ai suggéré d'aller au CPAS, elle m'a répondu qu'elle n'avait pas travaillé toute sa vie pour aller au CPAS, elle en avait honte... Je m'étais inquiétée pour elle comme je m'inquiète pour d'autres, pour mes enfants, pour les voisins et pour les gens que j'aime. Je me sens révoltée, il faut faire quelque chose pour que ça ne se reproduise plus, qu'il n'y ait plus cette exclusion sociale vis-à-vis des personnes faibles physiquement, psychologiquement ou comment dire péuniairement. Faire quelque chose pour faire justice! Pour moi, Agnès, c'est la fleur du matin. Elle passait certains week-ends prendre le café chez moi, elle me ramenait des fleurs."

Dans la semaine du 9 avril, un courrier de l'ONEm est arrivé annonçant qu'elle avait bien droit à son allocation de chômage. C'était trop tard. Agnès s'était suicidée le lundi de Pâques.

Toutes nos condoléances à la famille et aux proches d'Agnès André. ■