

Quel accompagnement pour les demandeurs d'emploi ? Une enquête auprès des premiers intéressés

Christine Mahy et Jean Blairon (dir.)
Noellie Denomerenge, Jacqueline Fastrès et Laurence Watillon

Chapitre 1 L'objet de l'enquête et son contexte

En 2016-2017, la 6ème réforme de l'État organise un transfert massif des compétences fédérales vers les Régions.

Ainsi, en Région wallonne, la compétence de contrôle des demandeurs d'emploi est-elle transférée de l'Onem vers le Forem. Ce transfert est défini précisément comme suit :

« Le VDAB (Flandre), le Forem (Wallonie) et l'ADG (Communauté germanophone) sont dorénavant responsables du suivi de la disponibilité active et passive des chômeurs. En d'autres termes, ces services vérifieront si les chômeurs recherchent effectivement et activement un emploi, condition essentielle pour pouvoir bénéficier des allocations. En outre, ils vérifieront aussi si un chômeur accepte des emplois convenables, s'il collabore aux trajets proposés, suit des formations adaptées,... Dorénavant, ils seront également responsables de la détermination de la sanction lorsque le chômeur ne remplit pas ses obligations. L'ONEM exécute la sanction (suspension, exclusion,...). Notez que pour la Région de Bruxelles-Capitale, rien ne change pour le moment. »¹

¹ <https://www.besox.be/fr/regionalisation-certaines-missions-onem-6eme-reforme-letat/>

Il importe de se souvenir que ce transfert s'est opéré sur fond de contestation de certaines mesures fédérales, comme la dégressivité des allocations de chômage². L'idée même de sanctions pour recherche « insuffisamment active » était contestée, vu le manque criant d'emplois. La manière dont l'Onem effectuait les contrôles était d'ailleurs très critiquée depuis au moins une dizaine d'années. L'expression « chasse aux chômeurs » résume cette critique³.

Pour certains groupes d'opposition, il est impossible de trouver un emploi : le chiffre de 23,2 demandeurs pour un poste est par exemple avancé en 2013 en ce qui concerne la Région wallonne⁴.

On peut s'étonner de ce qu'une institution publique, le Forem en l'occurrence, réunisse dans ses deux mains des missions contradictoires, soit l'accompagnement des demandeurs d'emploi – c'est-à-dire une mission d'aide et de conseil – et leur contrôle – qui peut déboucher sur une sanction, c'est-à-dire une privation de ressources.

Plus d'un a justifié cette décision curieuse en avançant qu'elle pourrait corriger les pratiques de contrôle de l'Onem, jugées aussi excessives qu'inadéquates, comme nous l'avons rappelé ci-dessus.

Mais qu'en a-t-il été dans les faits ?

Dès 2017, de nombreux observateurs dénoncent l'installation d'une « culture de la sanction » dans le service public wallon. C'est le cas de la revue *Politique*, qui détaille le nombre effectif de sanctions et conclut à une « annus horribilis » :

« Le Forem, soi-disant laxiste selon le nouveau ministre Jeholet, a donc mené une politique de casse systématique des sans emploi, au lieu de se saisir de ses nouvelles compétences pour changer de cap par rapport à la politique haineuse de l'Onem. Il semble bien que le Forem a tellement peur d'être considéré comme permissif qu'il fait de l'excès de zèle. Le total des sanctions du premier semestre 2017 (22.444) atteint déjà 60 % de l'ensemble de l'année 2016 (37.074) donnant le sentiment que la culture du Forem devient celle de la sanction et pas du tout celle de l'excuse ! »⁵

Cette tendance s'est malheureusement confirmée les années suivantes.

Après les élections de 2019, un nouveau gouvernement est mis sur pied en Wallonie ; il succède au gouvernement MR-Cdh.

Ce gouvernement annonce un changement de cap en la matière qui nous occupe.

Nous en donnerons deux manifestations.

La Déclaration de Politique Régionale mentionne une priorisation différente des missions du Forem :

« Le Forem **priorisera ses moyens vers le conseil, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi**, à l'instar de ce qui a été mis en place à Bruxelles et en Flandre, ainsi que les conseils aux entreprises. Une approche analogue sera mise en œuvre au sein des CPAS, en concertation avec l'ensemble des acteurs de l'insertion socioprofessionnelle. Concrètement, au sein du Forem,

2 <https://www.lalibre.be/belgique/politique-belge/2013-l-ann-ee-erratique-du-gouvernement-di-rupo-51b8f651e4b0de6db9c90550>

3 <http://www.asbl-csce.be/journal/56bouchezetau.pdf>

4 <https://archive.ptb.be/articles/un-seul-job-pour-17-demandeurs-d-emploi>

5 <https://www.revuepolitique.be/forem-la-culture-de-la-sanction/>

chaque demandeur d'emploi doit bénéficier d'un service adapté à sa situation en vue de le mener à l'emploi. L'accompagnement ne sera plus limité à un an maximum et fera l'objet d'un suivi dynamique et qualitatif par le Forem. Afin d'accroître l'offre de formation, un plan d'action concerté entre le Gouvernement wallon, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les acteurs de terrain (Forem, IFAPME, centres de formation professionnelle, CISP, MIRE, etc.) sera mis en place dans une logique participative. »⁶

Le Ministre-Président, Elio Di Rupo (EDR) est encore plus clair dans une interview donnée à la RTBF ; il répond aux questions de François De Brigode (FDB) :

« EDR : Nous voulons que le Forem se transforme en accompagnateur, en coach.

FDB : Il ne fonctionne pas bien ?

EDR : Si, si, mais il y a une amélioration que nous pouvons apporter. Il y a des exemples ailleurs qui montrent qu'on peut aider et on doit aider un jeune qui sort de l'école durant les 4 premiers mois. Au terme de ces 4 mois, il faut lui offrir un stage ou bien une formation ou bien un emploi »

Laisser les jeunes dans l'oisiveté et le chômage est quelque chose d'humainement inacceptable. Notre responsabilité politique est de faire en sorte qu'on puisse les accompagner. Comme d'ailleurs il faut accompagner tous les demandeurs [d'emploi]

FDB : Accompagnement ou chasse aux chômeurs ?

EDR : **Non, non, non. Accompagnement, justement. Il faut accompagner. Toutes ces histoires de sanctions, etc., il faut trouver des solutions positives. Il faut mettre les gens au travail** »⁷

Que penser de cette nouvelle orientation politique ?

Si nous pouvons partager sans réserve la priorisation qui est annoncée, deux éléments peuvent inquiéter. Le premier concerne la logique comparative qui peut la fonder ; la DPR précise en effet d'emblée :

« Le Forem priorisera ses moyens vers le conseil, l'accompagnement et l'orientation des demandeurs d'emploi, **à l'instar de ce qui a été mis en place à Bruxelles et en Flandre** ».

Le Ministre-Président le sous-entend également :

« Si, si, mais il y a une amélioration que nous pouvons apporter. **Il y a des exemples ailleurs qui montrent qu'on peut aider (...)** »

Si les chiffres des sanctions financières – et donc de privation de ressources pour des demandeurs d'emploi suite à un contrôle semblent de fait en faveur d'Actiris et du VDAB, il nous paraît dangereux de se précipiter dans une interprétation de première lecture⁸ – et plus encore d'imaginer de « plaquer » une logique d'une région à une autre, toutes choses n'étant pas égales par ailleurs.

6 *Déclaration de politique générale wallonne, 2019-2024*, « Chapitre 2 - La formation et l'accompagnement du travailleur en recherche d'emploi », pp. 8 à 12.

7 « Jeudi en prime », *La Une*, 09/01/2020.

8 Cette première lecture est d'ailleurs contestée par la revue *Politique*, qui montre que les exclusions ne se passent pas au même moment au Forem et au VDAB, cf. « Chômage, comprendre les différences entre les régions pour les sanctions », <https://www.revuepolitique.be/sanctions-chomage-comprendre-les-differences-entre-regions/>

Le deuxième élément qui nous inquiète est lié au danger de la logique de placage : ne conviendrait-il pas, avant que de changer un système, de recueillir l'analyse que peuvent en faire les premiers intéressés, à savoir ceux qui sont « accompagnés » et ceux qui sont « contrôlés » (ce sont souvent les mêmes, on l'aura compris).

N'est-il pas utile et pertinent de prendre en compte leur point de vue, en leur demandant par exemple ce qui pourrait éventuellement les aider ; en les interrogeant sur les effets qu'une sanction prise à leur encontre a en réalité entraînés ?

Les personnes qui sont privées d'emploi sont-elles à ce point et définitivement réduites au statut d'objets de politiques que la première démarche qui tombe sous le sens, soit les associer à la réflexion si on prétend leur apporter une aide, ne soit pas entreprise ?

Un système pensé pour les gens mais sans eux produit bien des effets inattendus : la clarté et la rationalité d'une logique bureaucratique, qui construit un système « clair » et « cohérent » **de ce point de vue** ne garantit pas l'adéquation dudit système aux besoins effectifs de la population.

Nous l'avons déjà noté à propos, précisément, du « système » de l'insertion socio-professionnelle dans son ensemble :

« Nous pensons que le point de vue des bénéficiaires a été très insuffisamment pris en compte lorsqu'on a réfléchi à l'organisation du dispositif d'ISP. Par exemple, la construction d'un « parcours d'insertion » s'est réalisée du point de vue du rôle respectif des opérateurs, dans une logique de linéarité découplée de la réalité des stagiaires : orientation/pré-qualification/qualification, etc.

Autres exemples : le classement des candidats stagiaires par rapport à leur seul diplôme peut déterminer vers quel opérateur ils peuvent et doivent aller ou vers quel opérateur ils ne peuvent aller, indépendamment de ce que peut souhaiter la personne ou de ce qu'elle peut mettre en œuvre dans sa trajectoire ; de la même manière, l'orientation « appuyée » de stagiaires vers des métiers en pénurie, si elle ne tient pas compte de leur désir ou de leurs possibilités ; le découragement d'entreprendre telle ou telle formation sur base d'une supposée fermeture du marché de l'emploi ou, pire, de représentations (comme « cameraman-monteur, ce n'est pas un vrai métier ») ; tout cela consacre la prégnance trop grande accordée au système par rapport aux acteurs.

Cette erreur de perspective produit selon nous une énorme déperdition et installe une contradiction aux lourdes conséquences dans la relation au stagiaire : alors que tout semble concourir, dans les mots, à l'individualisation de l'aide qui lui est apportée, ce sont des catégories abstraites qui déterminent en réalité le possible et qui conditionnent le droit. »⁹

Nous avons bien noté que la Déclaration de Politique Régionale envisageait de recourir à une méthode participative :

« Afin d'accroître l'offre de formation, un plan d'action concerté entre le Gouvernement wallon, le Gouvernement de la Fédération Wallonie-Bruxelles et les acteurs de terrain (Forem, IFAPME, centres de formation professionnelle, CISP, MIRE, etc.) sera mis en place dans une logique participative. »

Nous ne pouvons que souhaiter que la participation soit étendue aux premiers concernés, et avant tout sur les éléments qui conditionnent tellement leur existence et leur trajectoire : l'accompagnement qu'on leur offre ; le contrôle qu'ils subissent ; les ressources qu'on leur octroie.

C'est la visée et le sens de cette étude, qui a souhaité recueillir l'analyse de demandeuses et demandeurs d'emploi à propos de l'accompagnement qu'ils ont reçu et du contrôle qui a été organisé à leur intention.

9 C. Mahy et J. Blairon, « Une refonte du dispositif d'ISP au bénéfice des populations ? », note adressée au Forem en 2019.

Chapitre 2 La méthode

Si on accepte la visée telle qu'elle vient d'être définie, il faut prendre en compte qu'une telle enquête auprès des premiers intéressés n'est pas aisée à réaliser si on veut éviter des biais dus à la situation d'interview.

Nous nous trouvons en effet dans un contexte qui est, qu'on le veuille ou non, lié à des sanctions et, qui plus est, se trouve marqué par une forte incertitude : le fait qu'une seule et même institution offre une aide et décide de sanctions n'est pas pour favoriser la confiance.

Le statut de l'interviewer subit potentiellement un effet de contagion : n'est-il pas lié lui-même à l'institution qui fait l'objet de l'enquête, d'autant que le transfert d'informations, parfois sauvage, fait désormais partie intégrante du dispositif institutionnel : un « dossier unique » par demandeur d'emploi doit être constitué et bien des informations transitent de la relation d'aide vers l'exercice du contrôle.

Le repère protecteur essentiel qui pose qu'une donnée ne peut être utilisée dans un autre contexte que celui où elle a été produite est bafoué¹⁰.

Pour que la personne interviewée se livre avec confiance, voire accepte d'être interrogée, il faut sans doute qu'elle perçoive une similitude de condition avec la personne qui l'interroge.

C'est précisément pour faciliter la relation aux institutions que le RWLP a créé le métier de **facilitateur(trice) en prévention des inégalités**. On observe souvent, en effet, que les institutions éprouvent beaucoup de difficultés à entrer en lien avec les bénéficiaires pour lesquels elles ont été créées spécifiquement. Les institutions se demandent alors « comment toucher un public si difficile à toucher » (quand elles ne reprochent pas au dit public une attitude d'évitement ou un défaut de mobilisation coupable).

Le raisonnement qui fonde la création de ce métier est qu'une personne qui peut s'appuyer sur une expérience vécue semblable à celle du groupe concerné et qui a su et pu construire du savoir sur cette expérience est la mieux placée pour créer ou recréer ce lien qui manque ou s'est délité.

Un facilitateur ou une facilitatrice en prévention des inégalités était donc le ou la mieux placée pour réaliser une première enquête sur l'objet de cette étude.

La facilitatrice qui a noué ces contacts, Noellie Denomerenge, a en quelque sorte suivi les conseils de Bruno Latour qui invite les chercheurs à renouer avec les fondamentaux de la recherche en rédigeant des carnets : « carnet de bord des démarches entreprises, carnet collationnant les informations recueillies, carnet recueillant les tentatives d'écriture, carnet notant les effets produits par la recherche sur les acteurs concernés. »¹¹

Elle note ceci dans un de ses carnets :

« J'ai dû faire aussi un travail sur moi, j'étais mal à l'aise d'aller chez des « inconnus » qui allaient me raconter leurs histoires très personnelles. Savoir prendre du recul parfois avec des moments émouvants, des situations compliquées de leur vécu qui m'a aussi projetée parfois dans mes propres difficultés et mon vécu. J'ai été beaucoup plus à l'aise quand on se voyait dans un lieu public qu'ils choisissaient. Ils étaient heureux quand je leur disais que je m'occupais des boissons. J'ai toujours été super bien accueillie. J'ai essayé au mieux de respecter leur besoin de parler avant ou après l'interview. Comment j'avais fait pas mal de questions, ils me répondaient assez vite et je voyais bien qu'ils s'étaient souvent préparés mentalement pour ce moment ensemble.

10 L'exemple canonique est le suivant : lorsque des bénéficiaires, par exemple des patients, sont invités à s'exprimer dans le contexte d'un club participatif et que les avis qu'ils expriment sont réutilisés dans le contexte de la thérapie et de son caractère éventuellement contraignant.

11 B. Latour, *Changer de société – refaire de la sociologie*, Paris, La Découverte, 2006.

Ils étaient aussi heureux qu'on écoute ce qu'ils avaient à dire, eux qui n'ont pas souvent le droit à la parole, à la reconnaissance. La vie les bouscule si souvent ainsi que la société qui les a mis dans une case qu'ils n'ont pas choisie forcément. **La colère, l'impuissance, la tristesse, la souffrance, l'incompréhension, la peur, l'injustice sont souvent les sentiments qui ressortaient dans nos échanges.** Ils s'excusaient aussi quand les larmes coulaient ou quand l'émotion était trop forte. Je me suis rendue compte que le fait d'avoir travaillé comme aide-soignante à l'hôpital et d'avoir eu ce vécu comme femme belge mais avec une couleur de peau foncée et d'avoir été une mère seule avec des enfants m'a apporté beaucoup dans ces situations ; j'ai pu être dans l'empathie pour que ces moments se passent avec douceur. »

La facilitatrice en prévention des inégalités présente ainsi un autre carnet :

« Plusieurs personnes m'ont recontactée après quelques semaines pour m'expliquer leur situation qui avait évolué soit en positif et parfois en négatif. Ce travail m'a aussi permis de faire des liens avec des collègues du RWLP (protection de l'enfant, juriste) et j'ai pu leur transmettre par la suite des infos dont ils avaient besoin. Le fait de nos échanges bien après nos interviews m'a aussi permis de comprendre qu'ils s'étaient sentis écoutés et pas jugés et qu'ils avaient confiance dans mon travail. »

C'est un élément-clé qui montre bien la distinction entre ce type d'enquête et une enquête classique ; la facilitatrice est engagée dans l'action, elle se voit partie prenante de la situation.

Comme le pose le philosophe pragmatiste Paul Goodman, « Le fait même que le problème soit étudié constitue un facteur de la situation. L'expérimentateur est un des participants à l'expérience, et cela déplace déjà le problème, en l'objectivant de façon utile. (...) L'expérimentateur, comme les autres participants, est " engagé " ; il éprouve un besoin moral de parvenir à une solution, et par conséquent il est disposé à modifier ses propres conceptions et jusqu'à son propre caractère. (...).

Dès lors qu'il ne connaît pas l'issue, l'expérimentateur doit prendre le risque de la confusion et du conflit et mettre à l'épreuve des moyens inédits. L'unique sauvegarde est de rester en contact étroit avec la situation concrète, d'être objectif et exact dans la façon d'observer et de rapporter les faits, et de se montrer rigoureux dans l'analyse. »

Ainsi, la facilitatrice décrit-elle la manière dont elle a procédé :

« Pour les interviews, j'ai préféré écrire car je ne suis pas à l'aise avec un enregistreur. J'avais peur que tout ne soit pas enregistré, ne pas appuyer convenablement sur les boutons, de me laisser distraire avec mes inquiétudes comme c'est un outil que je ne connais pas. En écrivant, j'avais aussi l'impression que ça restait vraiment entre nous 2 et qu'ils étaient plus en confiance. »

31 personnes ont ainsi pu être rencontrées. Il est important de noter que la manière dont elles ont pu être contactées tranche aussi avec les habitudes en la matière.

« Après j'ai commencé à chercher comment faire des interviews. Au départ, j'avoue que je pensais interroger mes amis qui étaient dans ce parcours. Après réflexion, je me suis dit que ce ne serait pas très sain et surtout nos amitiés pouvaient peut-être prendre d'autres chemins. J'ai préféré garder leur amitié et partir sur d'autres rencontres.

A force d'être aux aguets lors de rencontres dans des soirées, vernissages, magasins et puis le bouche à oreille a fait aussi pas mal le reste.

Plusieurs personnes m'ont contactée et de là j'ai commencé à étudier les infos pour avoir un éventail de différents témoignages.

Les femmes ont beaucoup plus répondu pour l'interview que les hommes qui sont plus mal à l'aise de ne pas avoir un travail. Les personnes étrangères n'ont pas non plus voulu car elles avaient peur qu'on les retrouve, qu'on les juge, qu'on les recherche malgré que je leur disais que c'était anonyme. Il y a cette peur de dire du mal d'une institution qui a beaucoup de pouvoir sur leur vie de tous les jours. Sur 31 interviews, j'ai eu 7 hommes et 24 femmes qui ont répondu. Une grande partie vient de la province de Liège où j'ai réalisé 21 interviews, 2 de Charleroi, une dans la région de Verviers, 5 dans la province de Namur, une dans la province du Hainaut et une qui était en recherche d'un logement mais qui risquait de devenir sdf si elle ne trouvait pas au plus vite une adresse pour ne pas perdre ses droits.

La plus jeune a 21 ans et les plus âgés ont 61 ans. »

La devise qui pourrait caractériser ce travail est sans doute : « tout bien considéré », si on entend par là qu'une relation de considération réciproque a permis de recueillir des considérants parfois intimes et en tout cas difficiles sur la relation institutionnelle que les demandeurs d'emploi ont pu entretenir avec les professionnels de l'accompagnement et avec ceux du contrôle.

Chapitre 3 L'analyse de l'analyse réalisée par les premiers intéressés

Le statut des résultats

Notre étude s'inscrit dans une logique qualitative ; elle vise à identifier des composantes de la relation professionnelle d'accompagnement et de contrôle telle qu'elle a pu être vécue par les premiers concernés. L'étude ne consiste pas en un jugement des professionnels qui ont été impliqués dans cette relation ; elle ne vise pas non plus une appréciation de satisfaction, à l'instar de ce qui se répand de plus en plus dans les relations commerciales et usurpe le nom d'évaluation.

Dans la tradition et la filiation de l'analyse institutionnelle, ce terme doit être réservé selon nous à une recherche collégiale sur le sens et la valeur d'une pratique et sur les effets qu'elle produit, qu'ils soient prévus ou non prévus.

C'est bien là le sens de notre contribution à la réflexion politique sur l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

On ne trouvera donc pas dans les lignes qui vont suivre de classement quantitatif des interviews (de type – illusoire d'ailleurs – x % sont satisfaits, y très satisfaits, etc. – même si certaines régularités interpellent : 30 des personnes interrogées sur 31 déclarent ne pas compter sur l'accompagnement du Forem pour trouver un emploi ; elles pensent que c'est un travail de réseau, aussi informel ou réduit qu'il puisse être parfois (des « connaissances ») qui peut constituer la clé en la matière).

Les résultats que nous mettons en avant sont d'une autre nature ; ils constituent une tentative de réponse aux questions suivantes.

- Quelles sont les composantes qui peuvent se dégager de l'expérience vécue de l'accompagnement ou du contrôle ? Quelles sont les attentes, rencontrées ou déçues qui peuvent éclairer le sens et la valeur de ces pratiques ?
- Ces composantes entrent-elles en résonance avec des connaissances scientifiques produites par ailleurs et qui peuvent en expliquer le ressort ?

Dans le chapitre suivant, une troisième question sera abordée :

– quelles recommandations stratégiques peut-on déduire de cette analyse de contenu référée elle aussi à des connaissances établies par ailleurs ?

Nous avons structuré nos réponses aux deux questions définies ci-dessus en établissant des composantes de l'accompagnement qui s'articulent dans une succession cohérente ; cette succession incarne la structure qui peut être produite par l'analyse du contenu des analyses opérées par les 31 personnes qui ont été interrogées par la facilitatrice en prévention des inégalités.

Enfin, nous avons choisi de n'utiliser que les citations des interviews les plus parlantes, celles qui indiquaient le mieux quelles expériences concrètes vécues pouvaient représenter les composantes que nous avons isolées en pratiquant une analyse de contenu. Nous avons cru inutile de renforcer le propos en accumulant des citations très semblables. On voudra donc bien se souvenir que les illustrations qui sont données ne sont pas des exemples uniques.

De quelle nature doit être l'accompagnement ?

Une posture générique

Il devrait être inutile de rappeler que l'accompagnement des demandeurs d'emploi constitue un travail social à part entière, qui s'inscrit dans la déontologie de ce type de travail.

La charte internationale des travailleurs sociaux le définit comme suit :

« Le travail social est basé sur le respect de la valeur et de la dignité inhérentes à chaque individu, et des droits qui en découlent. Les travailleurs sociaux ont à faire respecter et à défendre l'intégrité et le bien-être physique, psychologique, affectif et spirituel de chaque personne. Cela signifie :

1) Respecter le droit à l'autodétermination

Les travailleurs sociaux, indépendamment de leurs valeurs et choix de vie, doivent respecter et faire valoir les droits des personnes à décider d'eux-mêmes, pourvu qu'ils ne menacent pas les droits et les intérêts légitimes des autres.

2) Défendre le droit à la participation

Les travailleurs sociaux doivent défendre l'implication et la participation totales des personnes qui utilisent leurs services de façon à les rendre autonomes dans les décisions et les actions qui concernent leur existence.

3) Traiter chaque personne comme un tout

Les travailleurs sociaux sont concernés par la personne dans sa globalité, dans sa famille et dans la communauté, dans son environnement naturel et sociétal, et doivent veiller à prendre en compte sa vie sous tous ses aspects.

4) Identifier et développer les capacités personnelles

Les travailleurs sociaux doivent s'intéresser d'abord aux capacités personnelles des individus, des groupes et des communautés et les aider ainsi à devenir autonomes. »¹²

Les personnes interrogées le confirment, que ce soit en référence à des expériences positives ou négatives :

Ma conseillère est très bien. Elle est à l'écoute, sans jugement, attentive, constructive. J'espère que celle que je vais avoir après mon déménagement sera aussi bien.

On doit nous accompagner et pas nous casser plus. On devrait comprendre plus nos difficultés. Il faudrait aussi qu'ils soient plus respectueux avec nous, car si il n'y avait pas de chômeurs, ils n'auraient pas de boulot.

Une posture spécifique

Mais ce rappel de la posture générique que nécessite un travail social doit être précisé. Il y a une posture de l'accompagnement à la demande d'emploi qui est définie par les bénéficiaires. On peut la qualifier comme suit :

- partir de la situation réelle singulière de la personne et non d'exigences standardisées, formelles, sans rapport avec cette situation ;
- tenir compte des difficultés concrètes qu'elle rencontre (et qui sont souvent difficiles à contourner) ;
- tenir compte de ses potentialités et aspirations.

Pas de contrôle mais un accompagnement en tenant compte du vécu de la personne, des efforts fournis aussi. Ne pas aller à l'encontre des envies de la personne. Il faudrait tenir compte des souhaits de la personne et lui proposer des alternatives, des formations, des employeurs potentiels dans le secteur qui correspond. Arrêter de demander des quotas de recherches, cela pousse les gens à faire des recherches tous azimuts sans conviction. Il faudrait peut-être aborder la réalité et voir avec les gens, leur proposer des reconversions, mais pas imposer celles-ci.

Ce point peut être considéré comme robuste, puisqu'il explique à la fois pourquoi des accompagnements ne se sont pas bien passés et pourquoi d'autres ont eu des effets positifs.

Ma conseillère était géniale. Elle m'a accompagné, m'a compris, m'a conseillé. Elle s'est intéressée à mon parcours et elle s'y intéresse toujours (quand je la rencontre dans les couloirs du Forem, elle me demande toujours comment je vais).

Moi-même si je trouve un travail, je la préviendrai personnellement, ce sera la première personne que je contacterai en la remerciant.

12 <http://changementsocial.net/projet-de-charte-ethique-de-la-federation-internationale-des-travailleurs-sociaux/>

Le comité de vigilance en travail social a récemment demandé un retour à ces fondamentaux, qu'il estime menacés ou bafoués, cf.

http://www.comitedevigilance.be/IMG/pdf/MANIFESTE_CVTS_VF.pdf

Des points d'attention relatifs à cette posture

Les interviews invitent à insister sur plusieurs points d'attention.

– Tout d'abord, la nécessité est rappelée de considérer que **l'accompagnement ne s'écrit pas sur une page vierge** : la vie des personnes accompagnées comprend toute une histoire déjà écrite, souvent remplie d'épreuves, qu'elles soient liées au travail (à la perte d'un emploi par exemple) ou autres. Ne pas en tenir compte voue d'office l'accompagnement à l'échec.

Alicia vit seule dans un petit appartement avec son petit garçon de 2 ans. Elle constate :

– *Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec le (la) conseiller(ère) ?*

Assez bien. Cependant elle me conseillait de faire des choses pour le Forem qu'il m'était impossible de faire, passer mon permis alors que je n'en ai pas les moyens, faire des formations alors que je n'ai pas de temps libre, etc.

– *A-t-il (elle) été à votre écoute ?*

Plus ou moins, elle me semblait juste pas comprendre que j'étais seule pour gérer tout et que ce n'était pas facile pour moi d'avoir du temps libre de manière régulière.

Les exemples de cette « chronique d'un échec annoncé » sont malheureusement légion.

Une action exige des conditions dont il convient de vérifier qu'elles peuvent être remplies. Ça commence dès les séances d'information :

Marc, 53 ans, regrette que la séance d'information à laquelle il a assisté *était très scolaire et surtout très infantilisante ! On est des adultes quand même*. Il pointe que la difficulté d'organisation n'est pas prise en compte :

On vous conseille d'y aller mais l'organisation comme le déplacement en car pour aller dans une autre ville, c'est pas simple.

Que ce soit la non prise en compte de la difficulté à écrire ou à se présenter, comme pour Mohammed, 47 ans, cariste licencié à cause de ses problèmes de dos :

Je suis timide et je sais pas toujours ce que je dois dire. Je n'ose pas me présenter. Pour écrire pour du travail, je sais pas bien écrire. La lettre, on va la jeter. J'ai pas d'ordinateur chez moi non plus, car c'est cher. Maintenant tout se fait par ordinateur. Je ne sais pas bien me servir de tout ça.

Ou que l'option possible soit en fait impraticable, comme pour Yasmine, 30 ans, qui a dû s'occuper de sa mère en soins palliatifs et a été sanctionnée (13 semaines d'exclusion des droits) parce que ses recherches d'emploi étaient insuffisantes.

J'ai pas demandé que ma maman soit mourante. C'était important pour moi de m'occuper d'elle. (...) j'avais le droit de demander le statut aidant un proche. Par contre je ne touchais plus que 270 euros par mois donc j'ai refusé. J'ai dû continuer à faire des recherches d'emploi pendant cette période, ce que je n'ai pas su faire et j'ai été pénalisée.

– En deuxième lieu, il semble utile de rappeler que la « mobilisation » d'une personne par elle-même n'a qu'un moteur possible, son désir, et qu'un carburant disponible : ses potentialités.

Danielle, 56 ans, travaillait *comme concierge dans une agence bancaire et l'agence a préféré faire appel à une société de sécurité. J'ai été licenciée en 2017 et j'ai pas eu d'autre choix que d'aller m'inscrire au chômage.*

– De votre point de vue et compte tenu de votre expérience, comment trouvez-vous que le (la) conseiller(ère) Forem devrait ou aurait dû vous accompagner ? A quoi aurait-il (elle) dû faire attention ? Qu'est ce qui aurait été aidant pour vous ?

J'aurais aimé qu'elle prenne en considération ma profession et qu'elle m'aiguille sur des employeurs potentiels au lieu de me proposer de faire des ménages

Elle demande que l'accompagnement n'aille pas à l'encontre des envies de la personne.

– Ces éléments convergent vers la définition du point de vue légitime que doit emprunter l'accompagnement : **partir du possible concret pour la personne, hic et nunc ; ne pas échafauder de plan qui soit abstrait de cette situation ; ne pas imposer d'« épreuves » artificielles, sans lien avec la réalité d'un parcours.**

Nous empruntons le terme « épreuve » au sociologue Luc Boltanski. Celui-ci rappelle que la vie en société dépend d'institutions qui ont la charge de « dire la réalité », de la fonder et poser comme réalité, notamment de prendre des décisions quant à des valorisations qualifiées de légitimes : attribuer un diplôme, accorder une aide, etc.

Ces décisions sont souvent référées à des épreuves qui aident à la décision, dont les critères de délibération constituent le modèle (une réussite ou un échec sont décidées en fonction de critères appliqués à tous, comme par exemple « aucune note inférieure à 8/20 »). Les « épreuves » évitent aux décisions d'encourir une accusation d'arbitraire.

Pour autant, l'existence d'épreuves ne suffit pas à rendre une décision légitime : encore faut-il que l'épreuve soit correctement administrée (on peut penser par exemple à la pondération des critères de correction d'une copie pour attribuer la note), qu'elles soient adéquates à la situation¹³ et qu'elles tiennent compte de ce qu'est la vie (notamment en prenant en compte toutes les diversités, notamment sociales).

Dans le cas de l'accompagnement d'une personne en demande d'emploi (comme d'ailleurs dans le cas du contrôle de son « activité » en la matière), les « épreuves » qui doivent guider les agents institutionnels dans leur travail et leurs prises de décisions peuvent sembler bien inappropriées : s'activer formellement (mais abstraitement) ; déployer des actions dont la pertinence n'est pas avérée ; parfois, même, les « conseils » reçus ne laissent pas d'étonner.

Dans l'analyse qui suit, on perçoit bien ce genre de problème :

– Avez-vous fait ensemble votre plan d'action ?

Oui à la fin de la séance, on l'a fait ensemble même si elle y a tout de même noté des choses que je ne pourrais pas faire avant un bon moment (le permis de conduire par exemple). Je n'ai pas osé dire quelque chose car on a plutôt intérêt d'obéir pour ne pas avoir des problèmes.

(...)

13 Dans une étude que l'asbl RTA vient de réaliser à propos des situations de « consentement » à une mesure d'aide (par exemple dans le cas de l'aide consentie en aide à la jeunesse), on voit toute l'importance du sens pratique dont doit faire preuve une personne qui exerce l'autorité. Or aucune place n'est faite à ce sens pratique dans la sélection des candidats à ces postes d'autorité...

– Comment s’est déroulé votre entretien au Forem contrôle ?

J’ai directement été claire avec la contrôleuse en lui expliquant ma situation. Après cela, elle a regardé ma farde et mes recherches et en a déduit que malgré l’intérim de moins de 2 mois les recherches n’étaient pas suffisantes et l’intérim pas assez long pour combler. Elle semblait insinuer aussi qu’il y a toujours des solutions pour la garde de son enfant mais quand on est seule, avec une famille lointaine et donc assez absente et le papa qui travaille énormément et donc ne prend pas beaucoup le petit, on ne trouve pas facilement de moyen de garde hors crèches qui ne soient pas trop chères. Mon contrôle a donc été négatif.

– Comment avez-vous vécu cet entretien au Forem contrôle ?

Assez mal. Ils n’ont pas compris que je n’étais pas responsable de la non disponibilité des places en crèche. Mon fils est sur liste d’attente depuis presque 1 an sur plusieurs crèches différentes. Je ne peux pas faire grand-chose de plus mais, bon, visiblement, pour eux ça revient à de la mauvaise volonté

(...)

Je trouve que le Forem plutôt qu’avoir ses références de plusieurs recherches par semaine avec plusieurs façons de le faire, il devrait plutôt s’adapter et faire au cas par cas car avec leur système, ils punissent des gens de bonne volonté et ce n’est pas en baissant le peu d’argent que l’on va pouvoir avancer dans la vie. Ce système est stressant et oppressant selon moi. Il n’y a pas d’humanité là-dedans juste des nombres et on sent bien que le Forem cherche à virer le plus possible de chômeurs.

Dans la situation suivante, on voit bien le caractère un peu mécanique du fonctionnement et on ne comprend pas les références qui sont utilisées par l’agent ; par contre, on en perçoit nettement les effets.

Le 6 novembre 2019, je suis invitée chez la maman de Madame Sophie. Sophie est adoptée. La maman habite sur les hauteurs de Liège. Sophie se sent rassurée chez elle. Sa maman reste avec nous, mais parle très peu. Sophie est quelqu’un qui est aux aguets, reste sur une défensive. Elle a facilement les yeux pleins de larmes. Elle est âgée de 53 ans.

– Quelles sont les causes pour lesquelles vous avez dû vous inscrire au chômage ?

Après une séparation avec mon mari et un retour en Belgique en juillet 2015 (nous vivions à l’étranger depuis 7 ans car mon ex-mari travaillait dans un milieu médical), je me suis retrouvée à devoir m’inscrire au chômage pour pouvoir subvenir aux besoins de ma famille car mes 3 enfants sont revenus aussi avec moi en Belgique.

(...)

– Comment avez-vous été reçue lors de votre inscription au Forem accompagnement ?

Quand je me suis présentée, on m’a mis directement dans la file avec les étrangers (je suis adoptée – belge pour la nationalité mais avec des origines bien visibles sur mon apparence). Quand ça été à mon tour et qu’ils ont vu ma carte belge, ils se sont excusés et m’ont dit d’aller me mettre dans une autre rangée. J’ai eu un drôle de sentiment d’avoir perdu mes repères car je me pose déjà pas mal de questions sur ma place dans la société et de m’avoir cataloguée comme cela, m’a énormément blessée.

(...)

– Comment s’est déroulé le premier rendez-vous avec le (la) conseiller(ère) ?

*Ma conseillère m’a dit **que mes diplômes d’études supérieures et master n’étaient plus valables car je n’avais pas exercé endéans les 5 ans**. Par contre mon diplôme de secondaire supérieur restait valable toute la vie.*

Elle m’a dit aussi que je ne pouvais pas faire reconnaître mes expériences professionnelles à l’étranger. Je peux vous dire que mon moral était au plus bas. J’avais vraiment l’impression de n’avoir rien fait de bon de ma vie. Tout ce que j’avais fait, venait d’être balayé d’un coup.

Sur quoi doit porter un tel accompagnement ?

Si les « épreuves » abstraites et formelles, considérées comme « preuve » de l'activation sont inadéquates, sur quoi devrait pouvoir porter l'entretien ?

Il nous semble que les analyses recueillies par la facilitatrice en prévention des inégalités conduisent à avancer que l'accompagnement devrait prioritairement porter sur l'état du « **capital symbolique** » de la personne et sur les moyens de sa restauration.

C'est le sociologue Pierre Bourdieu qui a employé le terme de « capital » pour désigner les ressources d'un individu ou d'un groupe. Ainsi, le capital social désigne l'état des relations et réseaux sur lesquels la personne peut s'appuyer ; ses diplômes et connaissances constituent certains aspects de son capital culturel ; ses biens et ressources, son capital économique.

Pour P. Bourdieu, il y a une forme particulière de capital qui doit être prise en compte, qu'il appelle le capital symbolique. On peut la résumer, en suivant les travaux de Jean-Louis Fabiani, comme une force d'accumulation qui permet d'accumuler les autres sortes de capitaux. On peut évoquer une énergie, un crédit, une réputation (qui peut être négative, comme dans le cas de stigmatisation, dont nous venons de voir que Sophie a pu être la victime).

Pour proposer une formule aussi claire que possible, nous pourrions dire que **c'est l'état du capital symbolique qui détermine toutes les autres possibilités d'accumulation**, qu'elles soient sociales, culturelles ou autres.

La conclusion de Sophie évoque clairement cette dimension :

Je peux vous dire que mon moral était au plus bas. J'avais vraiment l'impression de n'avoir rien fait de bon de ma vie. Tout ce que j'avais fait, venait d'être balayé d'un coup.

L'expérience de Léonie va dans le même sens. Léonie a 61 ans. Elle a vécu deux expériences opposées avec le Forem, dans deux villes différentes. Si la première ne s'est pas bien déroulée, la seconde l'a vraiment aidée :

Oui j'ai changé car au premier endroit, elle ne faisait pas son boulot et le courant ne passait pas. J'en ai une autre et là elle fait vraiment son travail (...) 100 % attentive à moi.

Lorsqu'elle se repenche sur sa première expérience d'accompagnement et sur sa convocation pour un contrôle, elle pointe clairement des difficultés qui sont liées à ce que nous avons appelé le capital symbolique.

Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec le (la) conseiller(ère) ?

*Mal, très mal. J'ai eu le sentiment d'être **réduite**, regard dédaigneux et méprisant*

– A-t-il (elle) été à votre écoute ?

Non, ça été réglé en 2 temps 3 mouvements, j'ai été expédiée. Tu es déjà mal dans ta peau, c'est déjà la galère. Tu as besoin d'être mieux entourée.

(...)

– Comment avez-vous vécu cet entretien au Forem contrôle ?

J'avais très mal dormi. C'était comme un interrogatoire. Pas rassurant, comme si j'avais commis un délit

– Comment se comportait envers vous le contrôleur ?

*Administratif, pas d'émotion, pas d'empathie. On a affaire à des gens qui **déshumanisent**. On nous demande pas spécialement de trouver un travail mais on nous demande de bien montrer nos recherches et d'être active sur les projets ou formations.*

– Avez-vous été d'accord avec ce qu'il (elle) voulait mettre en place pour que vous puissiez garder vos droits au chômage ?
Elle ne m'a rien proposé. J'avais pas mal de jours où je travaillais comme hôtesse
(...)
– Lors de l'entretien, vous vous êtes senti(e) menacé ?

*Un certain moment oui. C'est pervers car elle savait que j'avais assez de jours de travail¹⁴ mais **on te maintient dans la peur. Beaucoup d'énergie perdue.***

– Avez-vous eu le sentiment d'être méprisée, ignorée avec des mots ou des gestes du contrôleur ?
Oui, ignorée. Elle tapait sur son clavier, ne disait rien. Elle posait des questions un peu automatiquement
– Avez-vous été d'accord avec ce que vous deviez mettre en route ?
Est-ce qu'on a le choix ? Je ne crois pas, on doit accepter.

Cette analyse rejoint d'ailleurs d'autres recherches que nous avons eu l'occasion de mener dans d'autres secteurs, comme celui de l'accès à l'énergie¹⁵.

Là comme ailleurs, le travail social pertinent est celui qui accorde toute l'importance à ce *primum movens* qu'est le capital symbolique. Si l'on veut en effet « accompagner », il importe d'accorder toute l'importance au capital symbolique sur lequel la personne peut effectivement s'appuyer ; s'il n'est pas **respecté, restauré ou augmenté**, il y a peu de chance que la personne puisse cheminer comme espéré **par tous** ; ne peut-on en effet rendre raison à Alicia lorsqu'elle déclare : « *Comme si gagner le minimum vital était un plaisir pour nous* » ?

La co-production dont les situations de désaffiliation sont le résultat

Une autre question peut être abordée à partir de l'analyse des personnes interrogées : sur quels processus peut-on agir dans l'accompagnement ?

Lors de formations que le RWLP, en collaboration avec l'asbl RTA, a dispensées à une série de services publics wallons à propos des situations de pauvreté dans le contexte du premier Plan wallon de lutte contre la pauvreté, nous nous sommes appuyés sur la pensée de Robert Castel.

Ce grand sociologue français a conclu de ses recherches, notamment sur la question salariale, que le concept d'exclusion n'était pas pertinent pour décrire les situations de grande difficulté sociale (avec lesquelles l'accompagnement des demandeurs d'emploi a notamment à faire).

La raison principale est que le concept d'exclusion renvoie à des états (souvent exagérés d'ailleurs) alors que nous avons besoin d'un concept plus dynamique : si nous parlons d'accompagnement, c'est que nous pensons à des forces qui, déployées, sont susceptibles de modifier la donne.

Robert Castel propose donc de parler de processus de désaffiliation pour qualifier les situations de grande difficulté sociale. Lorsqu'une personne est menacée de désaffiliation, c'est qu'elle doit faire face à un « score » (nous retrouvons là la notion de « capital ») défavorable sur l'axe de l'intégration, qui est celui des ressources offertes par le travail ou des allocations de remplacement et à un « score » défavorable sur l'axe de l'insertion, qui est celui où jouent des solidarités socio-familiales. Lorsqu'une personne voit sa situation se dégrader sur l'axe de l'intégration (ressources du travail insuffisantes, peu garanties, voire pas de ressources de tout) et sur l'axe de l'insertion (décomposition de la cellule familiale, isolement, voire stigmatisation), nous dirons qu'elle est soumise à un processus de désaffiliation.

14 *Je travaillais comme hôtesse pour des produits, je travaillais parfois un jour et d'autres fois plusieurs jours d'affilée pour un même produit. En mettant bout à bout les jours, ils avaient le quota de prestance pour nombre de jours travaillés. Logiquement, j'aurais pas dû recevoir la lettre de convocation.*

15 Rwadé, RWLP et RTA, « Précarité énergétique et restriction du sens de la vie : quels dispositifs d'action ? » recherche menée pour le gouvernement wallon en novembre 2016 dans le cadre du Plan wallon de lutte contre la pauvreté.

Nous avons pu saisir toute la force explicative de cette pensée lors d'une recherche que nous avons consacrée aux « Neet » (personnes Not in Employment, Education or Training)¹⁶.

En étudiant les analyses de personnes interrogées, nous avons proposé de faire un pas de plus dans la ligne du raisonnement de Castel en disant qu'une difficulté rencontrée sur un axe pouvait en produire sur l'autre dans un nombre écrasant de situations. Nous avons dès lors parlé de co-production des deux axes.

Cette logique se confirme dans les interviews recueillies par la facilitatrice en prévention des inégalités. Nous devons en déduire une conséquence en termes d'accompagnement des demandeurs d'emploi : **cet accompagnement ne peut jamais dissocier les difficultés vécues par rapport à l'emploi des difficultés sociales vécues par ailleurs**. C'est bien sur les deux processus qui sont en lien constant qu'il faut agir.

Florine, 33 ans, a pu bénéficier d'un accompagnement de cette nature :

– *Vos démarches étaient-elles satisfaisantes pour votre conseillère ?*

Je n'avais rien à lui montrer, car ma priorité est de trouver un logement. Elle a tout compris. (...) Elle a bien vu que l'un empêche l'autre. Je ne peux pas rechercher un boulot et un logement en même temps. L'important pour maintenant c'est un logement pour ne pas perdre mes droits.

La situation de Monsieur Léon illustre malheureusement à l'inverse jusqu'où peut aller un processus de désaffiliation.

Ce 30 janvier 2020, je rencontre Monsieur Léon dans un café à Namur. Il habite à Charleroi. Il est belge et il est âgé de 61 ans. Il a déjà fait pas mal de boulots et a vécu des moments très difficiles dans sa vie. Les galères, il les connaît et se réfugie dans l'alcool.

– *Quelles sont les causes pour lesquelles vous avez dû vous inscrire au chômage ?*

Je travaillais dans un CPAS et comme j'ai déménagé dans une autre ville, j'avais demandé mon transfert. Ce qui a été refusé. J'ai perdu mon emploi. J'ai dû m'inscrire au chômage en 2017 (...).

– *Combien de temps avez-vous été exclu de vos droits au chômage ?*

3 mois, puis encore 3 mois, car je devais aller à un rendez-vous et j'étais malade. J'ai envoyé un certificat mais ils ne l'ont pas réceptionné. Encore 2 mois car la CAPAC avait fait une erreur dans la date et c'est ces 2 derniers mois je n'ai pas pu avoir du CPAS.

– *Avez-vous été informé de vos droits*

Non. On vous dit d'aller au tribunal du travail. Vous ne pouvez pas avoir le papier expliquant la sanction. On fait comment ?

– *Saviez-vous que lors des entretiens d'évaluation, vous pouviez être assisté d'un avocat ou d'un délégué syndical ?*

Oui. A la CAPAC, il y a pas de service social, juridique. C'est ma compagne qui vient et m'accompagne

– *Savez-vous que vous pouvez porter plainte au niveau du Forem Contrôle s'il y a des erreurs, un manque d'information, etc. ?*

Oui, mais je sais pas où je peux porter plainte. Prendre un avocat sans revenu c'est impossible

– *Lorsque vous avez été exclu, êtes-vous allé au CPAS ? Avez-vous pu être aidé ? Si oui, pourquoi ? Si non, pourquoi ?*

Oui mais j'ai dû attendre 1 mois. Je n'avais personne pour m'aider et le CPAS m'a dit d'aller faire la manche et de dormir dans les abris de nuit.

16 J. Blairon et C. Mahy (dir.), *Politiques sociales et violence symbolique, la situation des « Neet »*, Louvain-la-Neuve, Academia/L'Harmattan, 2017. Cette recherche a été commanditée par l'Observatoire de l'Enfance, de la Jeunesse et de l'Aide à la Jeunesse.

La CAPAC ayant fait une erreur dans les dates du dossier, j'ai été pénalisé au chômage 2 mois et là le CPAS a refusé de m'aider. J'ai vécu dans la rue.

(...)

On ne sait jamais comment une personne vit et on nous juge en une demi-heure selon comment on est habillé, comment on parle.

Au lieu de nous aider, ils nous enfoncent et quand on se retrouve dans la rue, on est en mode survie, alors revenir dans le système c'est plus notre truc.

La situation de Monsieur Oli illustre bien, malheureusement, le phénomène de co-production dans ce qui apparaît comme une spirale de désaffiliation : ses difficultés sur l'axe de l'intégration trouvent paradoxalement leur origine dans sa volonté de travailler : il perd sa reconnaissance de personne handicapée. Les sanctions qu'il encourt à cause d'erreurs administratives le précipitent dans la boisson et ses relations familiales se délitent au profit de relations de café qui ne l'aident pas à s'en sortir.

Ce 4 novembre 2019, j'ai rencontré Monsieur Oli dans sa petite maison dans un quartier populaire de Liège. Sa maison n'est pas chauffée, il me dit qu'il y a un problème à sa chaudière mais n'a pas les moyens de faire venir quelqu'un pour faire les réparations. Il est propriétaire de cette maison. Il est assez stressé au début, mais petit à petit le calme revient en lui. Parfois l'émotion est un peu forte et souvent prétexte d'aller aux toilettes. Il m'a remercié plusieurs fois. Ça lui a fait sûrement du bien de pouvoir déposer sur la table tout ce qu'il avait sur le cœur et que je ne le jugeais pas. J'ai eu moi-même pas mal d'émotion quand il me parlait... Il m'a dit une phrase que je retiendrai « Garde toujours la tête haute, car moi j'ai plutôt courbé mon dos et depuis je ne vois plus le soleil »

– Quelles sont les causes pour lesquelles vous avez dû vous inscrire au chômage ?

Dans mon parcours de vie, j'ai eu un accident de circulation assez grave et j'en ai gardé des séquelles (66% de handicap reconnu que j'ai perdu suite à un contrat de travail). J'ai un diplôme d'éducateur A2. Trouver du travail dans ce domaine n'est pas évident malgré toutes mes nombreuses recherches et mon handicap pose souvent problème. Dans le boulot d'éducateur, le permis de conduire est très souvent demandé, mais je n'ai pas les moyens de me payer les cours et avec mon handicap (au niveau du pied droit immobile et aussi j'ai des troubles de la mémoire), j'ai une interdiction de conduire.

Monsieur Oli subit un contrôle qui s'avère négatif.

– Comment avez-vous vécu ce 2^{ème} avis négatif ?

Très mal puisqu'on m'annonce mon exclusion de mes droits au chômage fin du mois de décembre. Pour fuir cette réalité, j'ai commencé à boire. D'abord pour me sentir bien et puis maintenant je bois dès mon réveil. En étant saoul, je peux oublier que je suis un parasite dans cette société. Mon handicap me bloquera toujours et malgré toutes mes tentatives pour rester la tête hors de l'eau, le Forem et l'Onem ne voient que mon incapacité de trouver un boulot. Ça fait si longtemps que j'ai mis de l'espoir d'avoir une vie plus facile, mais il faut que je me fasse une raison. Le bonheur n'est pas pour moi. Il y a tout près de chez moi un funérarium et quand je passe devant j'envie les personnes qui sont affichées sur la porte. Ils sont libres et n'ont plus de soucis de survie. Je donne une mauvaise image de moi à mon fils qui est en plein dans l'adolescence. Il a des mots très durs à mon égard et je sais qu'il est déçu de m'avoir comme père. Alors je bois de plus en plus. J'ai l'alcool mélancolique. Je m'isole de mes connaissances car j'en ai marre de voir leur regards pleins de reproches. Finalement, au café, je retrouve des paumés comme moi et je suis bien avec eux. Beaucoup sont des exclus de cette société, mais entre mes amis du café, on se reconforte, on peut rire et s'amuser. J'oublie les tracas de ma vie et quand je me sens pas bien je reprends une bière. Avec mon fils, notre relation est en train de se détruire et pourtant je l'aime et je suis très fier de lui.

(...)

– Combien de temps avez-vous été exclu de vos droits au chômage ?

Je suis exclu à partir du 1 janvier 2020 et je ne sais pas encore combien de temps ça va durer.

On m'a aussi expliqué que j'étais arrivé à la limite de mes droits d'allocations de chômage.

La facilitatrice apprendra en ce mois de mars que Monsieur Oli a enfin été reconnu au niveau de son invalidité. Il se dit soulagé de pouvoir dépendre de la Mutuelle et non plus du Forem. Il pense que les choses s'arrangent pour lui.

Ce fait nous conduit à rappeler que pour Robert Castel les processus de désaffiliation sont réversibles.

Pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi, ce modèle est important.

Il conduit à dire que, d'une manière défensive, l'accompagnement (et a fortiori le contrôle) ne peut produire d'effet négatif sur un des axes, compte tenu de leur interdépendance ; à défaut, on devra parler d'un accompagnement ou d'un contrôle qui produit de la désaffiliation. C'est ce qu'a vécu Yasmine :

– Avez-vous été pénalisée en ayant une diminution de vos allocations parce que vous avez dit que vous étiez cohabitant un moment dans votre parcours personnel ?

Oui j'habitais seule avec ma fille, donc j'étais chef de ménage. Mon papa qui était au chômage a eu des soucis de chauffage dans son studio en plein hiver, j'ai proposé qu'il vienne chez nous, le temps que le proprio vienne faire les travaux. Le chômage a considéré alors mon père comme chef de famille et moi je n'ai plus rien reçu. Dingue, on peut même plus aider ses parents sans être pénalisée !

D'une façon plus offensive, cette fois, la lecture des situations de précarité et de demande d'emploi en termes de processus de désaffiliation conduit à cette évidence : une démarche pour retrouver un logement, recouvrer la santé, une recomposition familiale doivent pouvoir être considérées comme des activités légitimes pour renverser une situation de désaffiliation. Le « tout à l'emploi » dans l'accompagnement, par contre, est contre-productif au vu de la réalité de ce que les personnes vivent et doivent affronter.

Une controverse fondamentale

Si les missions confiées au Forem font état d'un accompagnement individualisé qui doit être proposé à chaque demandeur d'emploi, il n'est pas sûr que l'orientation que doit prendre l'exercice de cette mission soit si claire.

Les interviews réalisées montrent en effet que cette mission est traversée par une forte controverse. L'accompagnement individualisé veut-il bien dire que cet accompagnement part de la personne, de sa singularité, des spécificités de sa situation (et, concrètement, comme nous venons de le voir, de l'état de son capital symbolique, de l'énergie dont elle peut disposer, de ses envies et potentialités, compte tenu des obstacles qui l'asservissent et dont il serait irresponsable de ne pas tenir compte) ?

Ou s'agit-il de recevoir chaque individu et de le presser à « s'intégrer » à un « marché » de l'emploi tel qu'il est, c'est-à-dire tendu, fermé, bien moins pourvu en « emplois de qualité » que ne le laisse croire une certaine communication et surtout très déséquilibré en matière d'exigences : celles de bien des employeurs potentiels étant trop souvent unilatéralement excessives (l'illustration emblématique étant : le diplôme + l'expérience + le permis + une voiture).

Monsieur Camille ne dit rien d'autre :

Ce n'est pas les chômeurs qu'il faut contrôler, mais les entreprises ainsi que les patrons qui exploitent leur personnel.

Les contrôleurs devraient être des personnes qui ont eu un parcours plus difficile afin de mieux comprendre le parcours de certains. (...) Il ne devrait plus avoir de discrimination à l'emploi. On devrait être plus à l'écoute, voir ce qu'on a envie pour se réaliser.

Notons que l'accompagnement qui part de la personne se réalise dans un nombre non négligeable de situations qui ont été livrées par les personnes interrogées.

Gloria est de nationalité sicilienne, elle est âgée de 24 ans. Après ses études secondaires, elle a tenté une année dans une haute école, mais c'est au moment où ses parents se sont séparés, une séparation qui l'a beaucoup marquée. Après, elle a fait une formation dans la restauration en IFAPME. La formation n'était pas facile, mais c'est surtout au niveau de son stage que ça n'a pas été ; car elle vivait au quotidien des attouchements et des blagues très douteuses. Elle en a été dégoûtée. Elle va commencer une formation en secrétariat au Forem début 2020.

Elle est très satisfaite de l'accompagnement qui a été mis en place pour elle.

– *Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec la conseillère ?*

Très bien, mon accompagnatrice est très patiente et très douce.

– *A-t-elle été à votre écoute ?*

Oui, elle m'a déjà gardée trois heures au lieu d'une heure parce que j'avais besoin d'aide ainsi que de conseils car j'étais perdue. (...) Je lui ai parlé de mon parcours et elle me dirigeait en fonction de ce qui pourrait me convenir.

Madame Méla a 37 ans ; elle est mariée et mère de deux enfants. Après 4 ans de contrats précaires dans l'enseignement, sachant que son diplôme ne lui permettra d'être nommée elle a décidé de ne plus postuler dans l'enseignement et de trouver vraiment un sens à [sa] vie.

Elle décrit son accompagnatrice comme une *dame très ouverte qui connaît bien son métier*. Elle se dit *très contente d'être accompagnée dans ses nouveaux choix de vie (...) par une dame rassurante et surtout de « [son] côté », qui respecte [sa] remise en question au niveau professionnel.*

Madame Geneviève , 61 ans, décrit ainsi son interaction avec sa conseillère :

Quand on va voir une conseillère, elle doit avoir de la compassion, plus de finesse. Jouer un vrai rôle social. J'ai eu la chance d'avoir une bonne conseillère. J'ai accepté les échanges.

Force est de reconnaître cependant que des expériences inverses existent aussi.

Ne rappelons ici que l'exemple de Danielle, qui suffira pour l'instant à illustrer l'autre pôle de la controverse. Danielle est âgée de 56 ans et accepte de répondre à l'interview « si elle est utile pour les chômeurs ». Elle raconte son parcours :

Je travaillais comme concierge dans une agence bancaire et l'agence a préféré faire appel à une société de sécurité. J'ai été licenciée en 2017 et j'ai pas eu d'autre choix que d'aller m'inscrire au chômage.

A propos de sa conseillère, nous avons vu qu'elle dit ;

J'aurais aimé qu'elle prenne en considération ma profession et qu'elle m'aiguille vers des employeurs potentiels au lieu de me proposer de faire des ménages.

Cette controverse que nous estimons centrale se décline plus concrètement encore de la façon suivante : l'accompagnement postule par définition un cheminement ; mais il semble que dans certains cas, il est attendu du demandeur ou de la demandeuse qu'elle ait accompli ou qu'elle accomplisse ce cheminement par elle-même et si possible avant de se présenter, alors qu'on pourrait s'attendre à ce que le demandeur ou la demandeuse et l'agent public cheminent de concert (et que ce chemin trouvé et parcouru ensemble constitue de fait l'accompagnement, dont le départ et le début impliqueront divers « réglages »).

Ce ne semble pas être le cas dans la situation suivante :

*Camille a 33 ans. Il se cherche beaucoup et me dit qu'il a un mal-être dans cette société où il ne trouve pas sa place. Il est parti au Canada pour un travail avec un contrat à durée déterminée. Ça été une très chouette expérience. C'est un monsieur qui parle calmement. Il est belge. Il s'investit en tant que bénévole dans une librairie qui est un lieu d'émancipation collective et de création alternative.
– Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec le (la) conseiller(ère) ?
Je trouvais que la situation était bizarre car elle m'a dit qu'en tant qu'universitaire je n'avais pas besoin de venir car je pouvais faire les démarches tout seul.*

Florence, 21 ans, s'est entendu dire la même chose :

Je n'ai pas eu de conseillère, car j'ai obtenu mon diplôme de l'enseignement supérieur et ils estiment que j'étais apte à réaliser mes démarches seule. Au début, je trouvais ça chouette, mais je me suis vite sentie seule face aux nombreux documents à imprimer, à remplir. L'aide d'un conseiller aurait été judicieuse, je pense, et notamment pour me rassurer sur les démarches que j'entreprenais.

Si, pour les besoins de l'exposé, nous clivons les deux interprétations en résumant la deuxième par les composantes : **priorité à l'obligation de s'intégrer au système tel qu'il est plus accompagnement sans cheminement conjoint**, nous trouverons sans doute des orientations vers l'emploi peu adaptées, standardisées, non négociées.

Dans les exemples qui nous sont parvenus, nous trouvons des illustrations du fonctionnement d'une telle interprétation de « l'accompagnement ».

Monsieur Oli a bien reçu des conseils, mais ils n'étaient pas adaptés :

*Les renseignements étaient dans mon dossier mais elle ne m'a pas questionné, ni vraiment fait attention à mon handicap afin de me fournir des informations adéquates.
Ex : Elle m'a conseillé de faire une formation comme chauffagiste, je suis allé passer les tests que j'ai bien réussis mais après avoir constaté mon handicap, on m'a dit que je ne pouvais pas la faire. J'ai perdu du temps à me préparer pour les tests alors que finalement si j'avais eu les bonnes infos par rapport à des refus suite à mon handicap, je me serais dirigé dans d'autres formations et surtout mon moral n'aurait pas pris un coup de blues.*

Emilie, 29 ans, considère qu'elle n'est pas entendue :

La première fois, elle [la conseillère] m'a envoyé faire une formation en français et math, ce que j'ai accepté

– A-t-elle été à votre écoute ?

Oui la première fois . La 2^{ème} fois ce n'était pas la même chose

– Vous a-t-il (elle) donné des infos utiles par rapport à votre situation ?

Non, elle a juste fait son boulot. Je l'ai eu 2 fois en 5 ans

– Avez-vous fait ensemble votre plan d'action ?

Non. Elle a juste dit de faire des formations

(...)

Ayant eu 2 hernies discales au dos, elle m'a proposé une formation en maçonnerie. Quand je lui ai dit que je ne pouvais pas travailler dans ce secteur, elle a été fâchée et ne m'a plus rien proposé

(...).

Aude a la nationalité française et elle est âgée de 34 ans. Elle est venue faire des études supérieures en Belgique. Elle a rencontré un homme avec qui elle a eu un enfant. Son compagnon est malheureusement décédé. Elle fait des petits voyages en France souvent à l'occasion des fêtes pour voir sa famille. Elle est dans un projet de potager communautaire afin de pouvoir manger des légumes de façon saine et à moindre prix.

– Vous êtes-vous senti(e) obligé(e) d'entrer dans une formation que vous ne vouliez pas ?

Non c'est plutôt l'inverse. Je suis actuellement dans une formation qui me passionne, mais je n'ai pas eu droit à la dispense car je n'avais que 10 mois de chômage au lieu des 12 requis pour obtenir la dispense. Je suis obligée de continuer à postuler dans un domaine où je ne veux plus travailler (J'ai fais des études dans le graphisme et maintenant je fais une formation dans « la relation des patients » où j'apprend différentes techniques de massage). Envie de reconversion mais j'ai l'impression que ce choix n'est pas reconnu, ni respecté.

– Avez-vous eu un contrôle au Forem contrôle ?

Pas encore. J'espère que mon besoin de reconversion sera bien accueilli/accepté, que mon attente vis-à-vis d'une dispense sera comprise

Si on peut considérer qu'il y a dans ces situations un manque d'individualisation en matière d'accompagnement, il faut ajouter que le **non individualisation des droits** constitue souvent un caractère aggravant de la situation des personnes.

Madame Léonie, 61 ans, l'a vécu douloureusement ; elle nous explique :

J'ai accueilli un ami d'un de mes enfants en difficulté familiale. Il a vite changé son adresse pour la mettre chez moi. On m'a accusé que c'était mon amoureux. Je suis passé cohabitant et j'ai eu même des soucis avec les allocations familiales car j'ai dû en rembourser.

Monsieur Camille, 33 ans, a bien du mal à être cru en la matière :

Je suis dans une maison où on est plusieurs sans bien se connaître et pour le Forem, ils me considèrent en co-habitant même si je devrais être considéré comme isolé. Je me suis renseigné à mon syndicat qui dit que je suis isolé ; par contre, l'Onem a dit non.

J'ai dû prouver que j'étais isolé, fournir des papiers, montrer des photos avec ma nourriture dans le frigo avec des étiquettes prouvant ce qui est à moi, mettre des étiquettes sur les produits de soins

à mon nom. Je dois maintenant apporter des preuves supplémentaires du style que je paye bien les factures d'eau, électricité, gaz, etc. Je dois apporter maintenant mes extraits de banque.

A lire les interviews dans leur ensemble, l'orientation la plus réaliste paraît sans conteste être celle qui **combine une individualisation effective et un accompagnement qui permet un cheminement de concert en s'attaquant aux obstacles réellement présents dans la situation et aux potentialités qui y subsistent**. Ne pas tenir compte des obstacles présents, c'est les aggraver et en ajouter d'autres ; ne pas se baser sur les potentialités présentes ou encore présentes malgré les difficultés de la vie, c'est casser dans l'oeuf la possibilité même de cheminer.

On objectera peut-être que cela prend du temps et que les agents n'en disposent pas. Mais peut-on réellement penser qu'une entrevue d'une demi-heure peut dénouer des situations où le risque de désaffiliation est présent ?

On ne sait jamais comment une personne vit et on nous juge en une demi-heure selon comment on est habillé, comment on parle.

La confusion de l'aide et du contrôle est contre-productive

Si nous pouvions nous accorder sur la définition de l'accompagnement comme un « cheminement de concert », comme Marc nous y invite en définissant l'accompagnement par cette attitude *Ecouter la personne, aller faire du chemin avec elle*¹⁷ ; si nous pouvions considérer que cette attitude se trouve à l'opposé d'une posture qui analyse les actions du demandeur d'emploi pour voir si des sanctions doivent être prononcées (c'est-à-dire pour statuer sur le fait que le demandeur d'aide est réellement méritant), nous ne pourrions que rejeter la logique, les comportements et les dispositifs qui permettent que des éléments déposés dans le contexte de l'accompagnement puissent être utilisés dans un autre contexte, celui du contrôle.

Monsieur Camille est explicite à ce sujet :

Tant qu'il y aura un lien entre le Forem et l'Onem, il ne peut pas avoir de la confiance. A la rigueur pour avoir une réponse à une simple question, mais pour le reste, je m'en méfie.

Il ajoute :

Pour que la conseillère soit plus à l'aise, il faut peut-être arrêter la pression qu'elle reçoit de ses supérieurs.

Il décrit ainsi sa première rencontre avec sa conseillère :

J'ai été prudent, je n'étais pas honnête à 100%, car je ne sais pas si elle pouvait me piéger pour un mot ou une question.

En 2018, ma conseillère n'était pas très à l'aise avec le contrôle. J'ai appris qu'en fonction de ce qu'elle mettait sur son ordinateur, je pouvais avoir des soucis avec l'Onem.

(...)

– A-t-elle été à votre écoute ?

Je ne sais pas. Je ne me suis pas dévoilé. Je n'ai rien dit qui pouvait me toucher ou de personnel.

17 L'expression est particulièrement forte, qui invite l'agent à **aller** faire du chemin avec la personne qu'il accompagne.

Le lien (et la confusion qui s'ensuit) entre aide et contrôle fait subir à l'accompagnement un effet de contagion qui lui est dommageable. En effet, l'agent contrôleur est vu comme quelqu'un avec qui il est impossible d'être en désaccord ; Khadija, 34 ans, de nationalité marocaine, n'est pas la seule des personnes interviewées à penser :

On doit accepter pour ne pas avoir un avis négatif. Même si je n'étais pas d'accord, j'aurais pas osé lui dire. Il a beaucoup trop de pouvoir.

Cette donnée est interpellante quand on se rappelle que l'impossibilité du désaccord est un des signes manifestes de la présence d'une violence institutionnelle¹⁸.

A écouter l'analyse proposée par les bénéficiaires interviewés, on en vient même à se demander si, parfois, l'accompagnement n'est pas construit et calqué sur le contrôle à venir, si les deux ne reposent pas sur le même critère : la recherche d'offres d'emploi et l'envoi formel d'un nombre suffisant de candidatures plus ou moins spontanées...

A la question « Avez-vous fait ensemble (avec la conseillère) votre plan d'action ? », Aude répond :

Non, elle m'a conseillé de postuler, sinon j'aurais vite une sanction de l'Onem.

L'expérience de Yasmine est similaire :

– *Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec la conseillère ?*

Mal. Elle était sévère. Pas assez de recherches d'emploi. Franchement, quand on va mal, on n'a pas la tête à se présenter pour un boulot.

– *A-t-elle été à votre écoute ?*

Oui, il fallait bien, je suppose.

– *Vous a-t-elle donné des infos utiles par rapport à votre situation ?*

Non. Juste me dire que je devais montrer plus de preuves de recherche.

– *Avez-vous fait ensemble votre plan d'action ?*

Non, elle décidait de tout.

Pour terminer cette section, une chose nous paraît devoir encore être signalée. Certaines interviews font état d'un drôle de chassé-croisé : le contrôle est dispensé comme une aide ; l'accompagnement s'exerce comme un contrôle.

Céline, 40 ans.

– *Comment s'est déroulé votre entretien au Forem contrôle ?*

Très bien, c'était quelqu'un qui était là plutôt pour écouter et aider. (...) Elle était très courtoise et respectueuse.

Léonie fait l'expérience inverse

– *Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec le (la) conseiller(ère) ?*

Mal, très mal. J'ai eu le sentiment d'être réduite, regard dédaigneux et méprisant.

18 C'est en effet un des procédés mis en œuvre par les institutions qu'Erving Goffman qualifie de totales et qui sont capables de détruire la culture et l'autonomie des personnes qui en sont les « bénéficiaires ». Cf. par exemple J. Blairon, « Comment qualifier et repérer des violences institutionnelles imputables aux institutions ? », <https://www.intermag.be/images/stories/pdf/rta2015m06n1.pdf>

– A-t-il (elle) été à votre écoute ?

Non, ça a été réglé en deux temps trois mouvements, j'ai été expédiée. Tu es déjà mal dans ta peau, c'est déjà la galère... Tu as besoin d'être mieux entourée.

L'aggravation de la désaffiliation ne doit-elle pas être évitée ?

Un dernier point d'attention ressort des analyses que les personnes interviewées livrent sur leur expérience : le fait que **l'intervention institutionnelle elle-même** peut renforcer les processus de désaffiliation dans lesquels la personne se débat déjà.

Mademoiselle Eve, 23 ans, a reçu un avis négatif qu'elle ne conteste d'ailleurs pas. Mais elle note cet effet :

Ceci dit, vivant toujours chez ma mère, elle a perdu mes allocations familiales du fait que j'étais rayée du chômage pour un avis négatif. Elle a dû beaucoup se priver pour ne pas avoir des dettes. Même si je me rendais compte, je ne trouvais pas la force de m'en sortir. Je n'avais plus d'estime en moi, mais ma mère m'a bien entourée.

Si dans cette situation la solidarité familiale a pu tenir non sans mal, on imagine bien quels effets en cascade peuvent se produire.

Ceci dit, c'est toute une logique de système qui peut aggraver les processus de désaffiliation, et pas seulement la manière dont l'accompagnement est réalisé et le contrôle exercé. Il importe d'en tenir compte.

L'exemple emblématique concerne les « trous noirs » qui peuvent s'inscrire dans une trajectoire vers l'emploi. Le cas de « l'après article 60 » l'illustre bien, comme en témoigne Sandra, quittée par son mari et qui élève seule son enfant.

Elle estime que sa première conseillère (en 2015) n'a pas été attentive à sa situation :

Des femmes qui divorcent, il y en a plein, mais quand c'est votre histoire personnelle, votre vie est détruite.

Sanctionnée, elle est exclue pour une période indéterminée ; *il fallait que je trouve un travail à temps plein au moins pendant un an pour récupérer mes droits au chômage*. Elle fait appel au CPAS et s'engage dans un travail sous le statut article 60. Elle évoque ainsi sa trajectoire :

Etre exclu c'est vraiment terrible. J'avais l'impression d'avoir fait un crime et porter la honte de n'avoir pas su trouver du travail. C'est pas facile non plus de travailler quand on devient un article 60. Etant puéricultrice, je me suis dirigée dans le secteur des écoles maternelles. J'ai travaillé dans une école et je faisais un peu de tout, aide à l'institutrice, les garderies et même technicienne de surface. Je devais être très polyvalente. J'ai fait cela plus ou moins un an et demi. Ma directrice a été très gentille et sans jugement au départ mais suite à des collègues qui racontaient n'importe quoi, la directrice a changé d'attitude envers moi. Mes collègues me méprisaient car j'étais au CPAS, des jugements du style « elle pourrait nous voler, il faut faire attention à nos sacs ».

Il faut se reconstruire après un boulot comme celui-là. Après les mois obligatoires, on se fait jeter car ils prennent quelqu'un d'autre qu'ils payeront moins cher que s'ils devaient m'engager avec un autre contrat. J'ai pu juste me réinscrire au chômage.

La brusque rupture de trajectoire peut en elle-même recréer des difficultés.

Nous trouvons dans les interviews d'autres effets de système comme celui-là, qui affectent gravement le capital symbolique des personnes.

Monsieur Oli, par exemple, est victime de sa volonté d'essayer de travailler :

Il y a 3 ans, suite à un contrat de travail via l'AVIQ comme éducateur dans une école secondaire, j'ai perdu mes 66% d'handicap. Je me dis que j'ai été pénalisé d'avoir accepté ce travail et que c'est pas normal de perdre des pourcentages pour un handicap quand tu fais l'effort de te battre au quotidien.

Une autre personne interviewée, Monsieur Jack, recontacte la facilitatrice pour lui exposer un autre type d'« accident de parcours » ; celle-ci le relate comme suit :

Il a 32 ans et il est de nationalité syrienne. Il a fui la guerre et a vécu beaucoup de galères et des difficultés propres à une personne qui doit quitter son pays rapidement car il était contre le gouvernement. Il est d'abord arrivé du côté flamand et a appris le flamand avant le français. Il a reçu un papier pour rester 5 ans en Belgique.

Le 6 janvier 2020, Monsieur Jack me sonne pour me dire qu'il n'a pas touché son chômage, ni du mois de décembre 2019, ni janvier 2019. Il s'est renseigné et l'Onem refuse sa formation et son conseiller Forem lui a expliqué qu'il avait été pénalisé.

Après avoir pris des renseignements auprès du juriste du RWLP, je lui ai resonné pour lui expliquer qu'il devait aller en urgence au service juridique de son syndicat, demander pour changer de conseiller qui ne fait rien pour lui et faire une demande d'aide au CPAS en expliquant sa situation.

Le 3 Février 2020, Monsieur Jack me sonne pour me dire que finalement l'Onem accepte sa formation. Qu'il a été avec quelqu'un du syndicat et qu'il va pouvoir toucher son chômage et les 2 mois d'arriérés.

On mesure bien quelles difficultés un tel « trou noir » peut créer pour quelqu'un qui est dépourvu de ressources et doit vivre au jour le jour.

Parfois, ces difficultés sont telles que les personnes décident elles-mêmes de s'exclure du système d'aide, ce qui est un comble. En voici deux exemples.

Noor a 28 ans. Elle a la nationalité espagnole par son père et sa mère est marocaine. Elle vit avec elle et avec son frère. Elle expose ceci :

Le 1 juillet 2019, j'ai été introduire une demande au CPAS en expliquant ma situation et en lui disant que je comptais reprendre des cours du soir en promotion sociale dès le mois de septembre.

L'assistante sociale a proposé que je quitte ma mère pour toucher le CPAS. Je ne peux pas quitter l'appartement car maman a besoin que je l'aide et puis il y a mon frère qui est en secondaire qu'il faut parfois surveiller pour ses études et pour ses fréquentations (...).

L'assistante sociale du CPAS m'a déconseillé d'aller au Forem, car parfois ils posent des problèmes par rapport à des études même si elles sont en soirée. On doit rester disponible même en stage d'attente.

J'ai quand même été me renseigner au Forem. Comme j'ai plus de 25 ans, je dois trouver un boulot d'1 an à temps plein pour avoir droit au chômage.

J'ai été voir une conseillère Formation Forem pour me faire conseiller sur des formations. J'ai rencontré une première conseillère qui n'a pas été attentive. Elle m'a prise de haut. C'est comme si je devais tout savoir. Je venais pour des infos et des conseils ! J'ai rencontré une autre conseillère qui m'a dit que 70% de personnes qui ont suivi une formation chez eux, n'ont rien trouvé dans leur secteur. Cette 2ème conseillère avait été correcte mais elle m'a découragée.

J'avais beaucoup d'espoir pour avoir des bons conseils, une formation que je pourrais entreprendre. J'ai été déçue. On n'a pas été vraiment attentif à ma situation et j'avais l'air de les embêter.

Vu comment on m'a reçue, je n'ai pas su m'inscrire comme demandeuse d'emploi. J'ai besoin d'être rassurée et là on vous casse.

Actuellement je ne suis ni au CPAS, ni au FOREM. J'essaye de me trouver des petits boulots déclarés qui sont de quelques jours à plusieurs semaines. J'ai trouvé des cours qui me plaisent. J'espère avoir un boulot et de ne pas dépendre ni du CPAS, ni du FOREM.

Madame Anne est âgée de 34 ans et elle a 3 enfants qui jouent dans leur chambre. (...) Son mari et elle ont opté pour l'école à la maison. Elle est belge et s'est mariée avec un marocain. Elle porte un foulard de couleur jaune or sur la tête.

– Comment s'est déroulé le premier rendez-vous avec le (la) conseiller(ère) ?

Très mal. J'avais travaillé 10 ans et ça ne faisait que 3 mois que j'étais au chômage (puisque j'étais en congé de maternité). Elle a trouvé que mes recherches étaient insuffisantes. Elle avait beaucoup de mépris. J'avais un diplôme en secrétariat et des années d'expérience dans l'enseignement et elle ne voyait qu'une chose, c'est que je redevienne secrétaire. En 10 ans, j'avais évolué et n'avais plus envie de rechercher dans le secrétariat, mais elle s'obstinait pour que je me présente dans ce domaine. J'étais sortie de là fâchée car j'étais déjà tellement mal à l'aise de demander le chômage et de me faire juger comme cela, c'était la honte.

(...)

– Vous a-t-elle donné des infos utiles par rapport à votre situation ?

Elle ne m'a donné que des infos sur du secrétariat puisqu'elle voulait que je travaille dans ce secteur même si je lui avais dit plusieurs fois que j'avais plus envie.

(...)

– Vos démarches étaient-elles satisfaisantes pour votre conseiller(ère) ?

Pas du tout. Je n'avais pas fait des recherches dans son domaine qu'elle m'avait imposé. Elle était pleine de mépris comme si j'étais une paresseuse qui profitait du système depuis de nombreuses années alors qu'en somme, j'avais que 3 mois de chômage.

(...)

– Votre conseillère était-elle disponible rapidement ?

Aucune idée car j'ai préféré renoncer à mes droits au chômage à la suite de son comportement. Etre jugée et méprisée, on m'a eue une fois mais ils ne m'auront plus. Mon mari ayant un salaire, je me suis mise à la charge de mon mari.

Chapitre 4 Premières recommandations ?

Si nous prenons au sérieux l'analyse réalisée par les premiers intéressés, il s'en dégage des points de repère très clairs en ce qui concerne l'accompagnement des demandeurs d'emploi.

Notons d'emblée qu'un certain nombre de ces points de repère sont déjà mis en œuvre dans toute une série de situations par certains agents. Mais ce n'est pas le cas de toutes les situations et de tous les agents, de toute évidence.

Nous signalons ce point pour dire que le changement qui paraît requis est possible, puisqu'il est déjà à l'œuvre.

Nous ne détaillons pas de nouveau les composantes de ce changement, préférant insister à ce point de notre étude sur la cohérence qui se dégage de l'ensemble.

Il faut trancher dans la controverse exposée plus haut (page 19) en faveur de la première interprétation. L'accompagnement doit partir de la personne, de sa singularité, des spécificités de sa situation et notamment des obstacles qu'elle doit affronter et des potentialités qui lui restent disponibles. Il doit consister en un cheminement de concert.

Il doit tenir compte en priorité du capital symbolique de la personne et trouver les moyens de l'augmenter avant toute chose.

L'accompagnement doit correspondre à un engagement réciproque, à un travail partagé. Les présupposés de la philosophie pragmatique, que nous rappelions à propos du rôle des facilitateurs et facilitatrices en prévention des inégalités nous paraissent pouvoir guider aussi le travail des accompagnateurs et accompagnatrices :

« Le fait même que le problème soit étudié constitue un facteur de la situation. L'expérimentateur est un des participants à l'expérience, et cela déplace déjà le problème, en l'objectivant de façon utile. (...) L'expérimentateur, comme les autres participants, est " engagé " ; il éprouve un besoin moral de parvenir à une solution, et par conséquent il est disposé à modifier ses propres conceptions et jusqu'à son propre caractère. (...).

Dès lors qu'il ne connaît pas l'issue, l'expérimentateur doit prendre le risque de la confusion et du conflit et mettre à l'épreuve des moyens inédits. L'unique sauvegarde est de rester en contact étroit avec la situation concrète, d'être objectif et exact dans la façon d'observer et de rapporter les faits, et de se montrer rigoureux dans l'analyse. »

Le travail d'accompagnement ressortit donc au registre de ce que l'analyse institutionnelle appelle l'évaluation, soit une recherche ouverte et collégiale (c'est-à-dire sur pied d'égalité) sur le sens d'une situation. L'évaluation est une interprétation de la situation construite avec le bénéficiaire (ce qui n'a rien à voir avec un jugement sur des démarches qui lui sont imposées formellement et abstraitement pour vérifier qu'il est méritant).

Nous nous permettons de renvoyer ici à un texte fort éclairant de Jacques Ardoino et Guy Berger « L'évaluation comme interprétation »¹⁹. Les auteurs distinguent les opérations de contrôle et celles d'évaluation.

« L'évaluation représente un travail d'imagination, sinon de l'imaginaire, puisqu'il faut inventer et construire des référents qui ne sont pas donnés a priori »

Ces référents sont toujours singuliers, liés à la temporalité d'une trajectoire ; mobilisent une pluralité de sources et de registres.

¹⁹ <https://reseaueval.org/wp-content/uploads/2013/04/1.-Ardoino.pdf>

Le contrôle quant à lui homogénéise, mesure des écarts, se réfère à des indicateurs déjà définis.

Il nous semble que l'articulation suivante des opérations d'évaluation et de contrôle évoquée par Ardoino et Berger mérite réflexion en ce qui concerne les demandeurs d'emploi :

« Dernier élément, peut-être le plus fondamental de la distinction contrôle/évaluation : contrôler consiste à mesurer les écarts et les variations entre un référé et un référant constant sinon immuable, puisqu'il sert d'étalon permanent. Au contraire, l'évaluation, en ce qu'elle pose la question du sens, consiste essentiellement à produire, à construire, à créer un référant en même temps qu'elle s'y rapporte. A la limite, on pourrait imaginer un système d'alternance cyclique où chaque référant bâti par l'évaluation, rend possible des opérations de contrôle que l'évaluation elle-même remet sans cesse en cause en créant de nouveaux référants, puisqu'elle consiste précisément à refuser de s'accrocher à un modèle pré-défini, pour construire en permanence les « pierres de touche » et les systèmes d'interprétation qui donnent véritablement sens au réel. »²⁰

Madame Aude ne demande somme toute rien d'autre lorsqu'elle déclare :

Les difficultés personnelles des gens doivent être correctement évaluées également afin de définir ce que la personne est en mesure de faire professionnellement. Je pense aux personnes qui ont par exemple un proche gravement malade ou une famille monoparentale isolée avec peu de soutien. Comprendre les réalités de la vie et adapter un plan d'action en harmonie avec chaque individu. Suivre les gens de près, oui, contrôler bêtement avec des lois absurdes et sanctionner les personnes motivées, non.

Mais disons clairement que cette orientation cohérente implique trois conditions.

D'abord que l'agent qui s'implique avec la personne dans une interprétation de la situation ne considère pas que le **dévoilement** va de soi ; il implique un échange accepté de part et d'autre et une confiance qu'il faudra construire ou reconstruire (et pas seulement entre le ou la demandeur(se) et le ou professionnel(le) : entre l'agent et sa hiérarchie aussi, comme certaines personnes interviewées l'ont fait remarquer) ; dans ce contexte, toute confusion entre l'aide et le contrôle sera destructrice.

Ensuite, pour chacun(e) des protagonistes, il faudra avoir du **travail** une vision **non instrumentale** : le travail c'est du sens, un sentiment d'utilité sociale, une occasion d'implication personnelle, des occasions de contacts sociaux libres, comme l'ont montré les sociologues du travail Jean-Pierre Le Goff et Danièle Linhart. La question du sens, en particulier, doit rester au centre de l'interprétation.

Enfin, l'attitude de **réciprocité** est une exigence incontournable ; elle implique un effort de « mise à la place de l'autre » permanent : et si c'était moi, est-ce que j'accepterais ce que je lui demande ? Et si j'étais dans sa situation, pourrais-je vraiment réagir autrement ? Ce que je lui demande ne suppose-t-il pas des ressources que je possède et dont il est pour l'instant dépourvu ? Etc.

Le décentrement est une attitude première pour cheminer de concert, comme le souci de ne pas se faire le vecteur d'une violence institutionnelle. Monsieur Oli le résume bien :

Qu'elle (la conseillère) soit attentive non seulement à mes difficultés, mais qu'elle reconnaisse mes capacités. Vraiment être un accompagnant dans tous les sens du terme. Ne pas seulement être un dossier de contrôle, mais voir en nous des êtres humains avec nos sensibilités et notre parcours de vie. Ces personnes doivent se rendre compte que si elles ont un boulot c'est grâce à nous les chômeurs.

20 J. Ardoino et G. Berger, « L'évaluation comme interprétation », *op. Cit.*, pp. 2 et 3.

Conclusion

Il nous apparaît que la consultation des premiers intéressés indique clairement une direction et des composantes pour l'accompagnement des demandeurs d'emploi : il s'agit, pour reprendre cette formule d'une personne d'*aller faire du chemin avec le bénéficiaire*. Nous pensons en avoir décrit le sens, les conditions et les modalités de son exercice.

Nous en avons déjà vu plus que des traces dans les expériences qui nous ont été relatées. Mais elles ne semblent pas pour autant constituer d'office le mot d'ordre clair qui guide le travail d'accompagnement. Si un contrôle doit être exercé, il doit l'être en articulation avec les référants construits par et dans ce cheminement. L'hypothèse d'Ardoino et Berger à ce sujet mérite d'être investiguée en profondeur.

Pour aller plus loin, il faudrait entrer dans un processus de co-construction avec les agents eux-mêmes ; nous l'appelons de nos vœux, certains qu'un tel travail permettra de trouver la voie d'un accompagnement respectueux mais aussi productif.

Pour citer cette étude

Christine Mahy et Jean Blairon (dir) ; Noellie Denomerenge, Jacqueline Fastrès et Laurence Watillon « Quel accompagnement pour les demandeurs d'emploi ? Une enquête auprès des premiers intéressés », septembre 2020.