

Le facilitateur, ou la figure du commandeur

Leurs récits racontent leurs expériences, leurs ressentis et la façon dont ils ont vécu les convocations et les contrôles de l'ONEm. Ce qui nous en donne une tout autre vision que les incantations répétées sur le taux de chômage qui monte ou qui descend. On est loin des agrégats économiques et autres termes nominaux abstraits. Nous avons là le récit de personnes, d'individus concrets de chair et de sang.

Le vécu de ces personnes, qui nous dévoilent les effets et méfaits de ladite politique dans leur quotidien, nous raconte des vies dévastées. Leurs journées sont rompues dans des batailles souvent perdues d'avance. Combattants sans armes ni armure, dans la guerre pour trouver un emploi et la lutte pour sauver leurs allocations de survie, ils sont trop souvent les perdants, les victimes qui jonchent les terres minées des politiques de l'emploi...

On ne le dira jamais assez, tomber sous les fourches caudines du plan ACR fait basculer la vie des chômeurs dans un autre monde! Un monde où être chômeur rime avec moult indignités: le rapport à la réalité s'inverse, de victime de perte de son emploi, le chômeur devient responsable de l'avoir perdu. Un monde de menaces de réduction, voire d'exclusion du droit à l'allocation de chômage. Un monde quasi kafkaïen où il faut courir tous les jours un peu partout chercher un travail qui s'est fait la malle, souvent ailleurs sous des cieux moins cléments aux normes syndicales du salariat! Un monde de suspicion où il faut

"AIDE-TOI ET L'ONEM T'AIDERA", PAR LA GRÂCE DE SON COMMANDEUR, LE FACILITATEUR!

NOTRE ÉTUDE SUR "LE PLAN D'ACTIVATION DU COMPORTEMENT DE RECHERCHE D'EMPLOI VU PAR CEUX QUI LE SUBISSENT" ^A NOUS A PERMIS DE RECUEILLIR TOUTE UNE SÉRIE DE TÉMOIGNAGES D'HOMMES ET DE FEMMES QUI VIVENT CETTE POLITIQUE D'ACTIVATION.

Abida Allouache
CSCE

tout garder: les fax, courriels et autres courriers et preuves de ses multiples démarches auprès d'employeurs pas toujours enclins à vous répondre. Un monde où le travail se rétracte comme peau de chagrin et où trouver un emploi relève de la recherche du Graal avec tout un parcours initiatique de formations aussi multiples que variées et de démarchages systématiques de potentiels employeurs sans aucune garantie de décrocher la timbale, le gros lot: un job!

souvent le lit de dépressions de toutes sortes. Stigmatisés comme "profiteurs", voire "fainéants", les chômeurs culpabilisent et rajoutent à ces insultes la souffrance de leur autodévalorisation.

Lors de cette chasse aux chômeurs, se dresse comme la statue du commandeur, la figure ô combien emblématique du facilitateur de l'ONEm.

"Ah! ils appellent ça un facilitateur?", s'étonne Noémie, 47 ans.

temps, plusieurs articles sur cette fonction qui se cache "derrière ce terme barbare - un anglicisme en fait - ne l'oublions pas", expliquait Yves Martens dans le n° 47. Si pour certains, en d'autres lieux, le facilitateur tient un rôle comparé à celui d'une sage-femme lors d'un accouchement, en aidant à faire émerger les meilleurs projets ou idées, ce n'est pas du tout le cas des facilitateurs de l'ONEm. "Je me suis sentie comme si j'étais devant un juge. Moi, je trouve que leurs convocations et leurs contrats sont des menaces", dit Rahma, la quarantaine, qui aimerait bien être animatrice, mais qui cherche même dans les ménages pour faire plaisir à l'ONEm. "Je ne trouve pas et j'en ai marre de courir de gauche à droite et de travailler bénévolement sans revenu."

"AH! ILS APPELLENT ÇA UN FACILITATEUR? ÇA ME FAIT RIRE. MOI, J'APPELLE ÇA UN INSPECTEUR!"

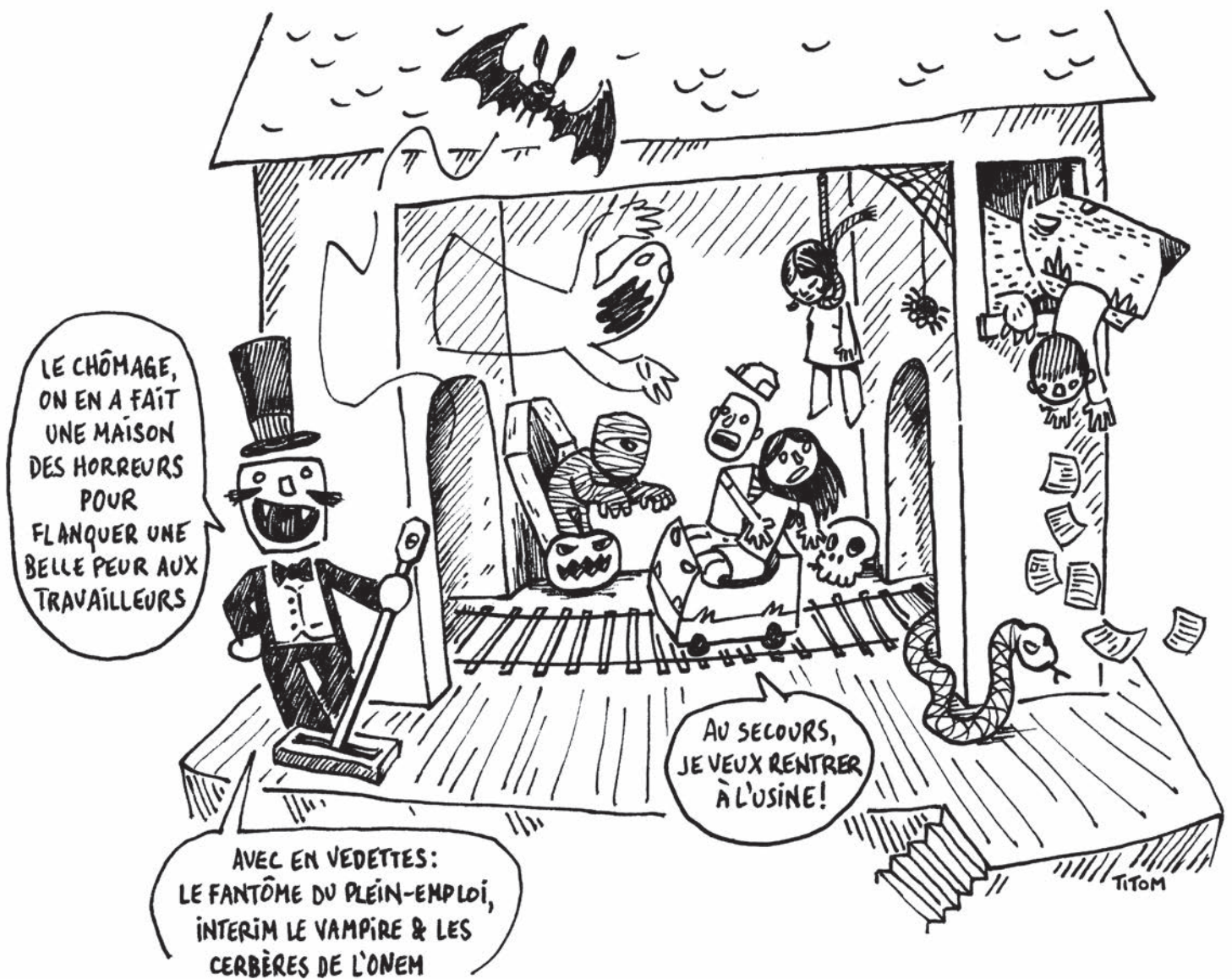
LE FACILITATEUR? UN JUGE, VOIRE UN INSPECTEUR

Lors de ces démarches épuisantes - parce que trop souvent stériles - où la personne doit être "activée" à tout prix et démontrer son obéissance aux termes des "contrats" forcés, la fatigue, les frustrations et l'accablement font

"Ça me fait rire ça, c'est drôle. Moi, j'appelle ça un inspecteur, mais bon..." C'est un fait que ces facilitateurs, employés de l'ONEm, sont là pour contrôler toute une série de choses et non pour faciliter, par une attitude neutre, l'émergence d'idées ou de projets. Notre magazine avait publié, en son

COMME DEVANT UN TRIBUNAL

Pour Bahri, ce fut pire, il eut affaire à un "facilitateur" très spécial dans son genre: "C'était un homme extrêmement désobligeant, dédaigneux, menaçant. Il m'a dit que j'étais un mauvais exemple pour



mes enfants. Ce qui m'a le plus estomaqué, c'est la manière dont il m'a déconsidéré par rapport à mes enfants. Il a été d'une grossièreté et d'une méchanceté... Il a dit que je devrais avoir honte de ne pas avoir plus cherché d'emploi et de ne pas avoir été plus disponible sur le marché de l'emploi." Ce jeune père de deux enfants s'est senti comme devant un tribunal militaire: "Je ne me suis pas laissé faire, je lui ai dit 'Vous n'avez pas à me juger ni à être impoli!...'"

Si la relation entre le facilitateur et le chômeur pose une série de problèmes, celui de la compréhension de la langue française n'en est pas le moindre. En effet, certaines personnes parlent mal le français, voire ne le comprennent pas très bien. Le couperet des sanctions tombe sur elles bien plus facilement que sur les autres. Reky, jeune Marocaine

quasi analphabète, n'a rien compris à son premier contrat. La réduction de son allocation alerte sa sœur qui veut l'accompagner pour le second entretien. Il a d'abord fallu convaincre la facilitatrice soupçonneuse: "On est entrées, c'était une Africaine qui nous a reçues.

provocation. Je suis restée calme, polie, je lui ai parlé avec respect. Mais au début, elle nous a parlé comme à des criminelles." Mais alors le pompon, c'est quand un facilitateur raconte des mensonges à un chômeur pas très féru d'informatique. Comme celui

leur donne et l'ordinateur décide..." Il est ressorti de son entrevue avec un contrat. "Moi, je crois que ça dépend de la personne, y en a qui prennent ça au sérieux, qui tiennent compte des preuves et ils font entrer les preuves dans l'ordinateur et alors, ça doit être accepté par l'ordinateur..."

“L'AGENT DE L'ONEM M'A PARLÉ COMME À UN CRIMINEL!”

Elle nous a provoquées dès les premiers mots”, raconte la sœur. “Elle a d'abord parlé avec elle pour vérifier si elle comprenait ou pas le français. Comme si on lui avait menti... Elle parlait vraiment sèche, c'est comme si elle voulait provoquer, elle était agressive avec nous. Moi, je me suis dit que pour avoir un résultat plus ou moins positif, je ne devais pas répondre à la

qui a reçu Abdel, un père de quatre enfants. Le facilitateur qui l'a reçu lui a fait croire que ce n'était pas lui qui décidait de la suite à donner à son dossier mais son ordinateur: “Ils m'ont dit que ce n'est pas lui qui décide si j'aurais un contrat ou pas ou si on est diminué du chômage ou si on va être exclu, c'est l'ordinateur qui décide... Eux juste, ils mettent les informations qu'on

SAVOIR GÉRER LE STRESS

Noémie, maman de quatre enfants, dont deux adolescents, s'est bien préparée à son second entretien à l'ONEm. Elle avait surtout pu bénéficier du coaching d'une de ses amies, qui avait été exclue du chômage. Elle lui avait expliqué à travers son expérience les pièges à éviter. “Donc, quand j'ai été convoquée, j'ai été reçue encore par une femme, mais pas la même que la première fois. Là, elle était très agressive avec moi. J'avais fait mes demandes d'emploi →

→ par courrier et pas par mail. Elle n'était pas contente que je n'aie pas fait par mail comme écrit dans le contrat. Je lui explique que je voulais que les gens lisent vraiment mes candidatures par courrier ; j'avais pas envie qu'ils zappent mes mails du style "Ha, j'ai pas besoin, pouf à la pou-belle"... Elle me dit: "Vous n'avez pas respecté le contrat; je vous condamne!" Sachant que s'ils condamnent, ils suspendent des mois les revenus et on reprend après avec des conditions encore dix fois plus monstrueuses; alors là, j'ai dit: "Je ne suis pas d'accord. Certes, je n'ai pas tout à fait respecté la forme - au lieu de faire des mails, j'ai fait du vrai courrier - mais, dans les faits, j'ai cherché un emploi. Alors, ça a un peu tourné à l'aigre.

La dame était très fâchée. J'ai refusé de signer son nouveau contrat. J'ai dit: "Je veux mon représentant syndical." "Non, c'est pas possible", me dit-elle. J'ai dit: "Je ne bougerai pas d'ici s'il ne vient pas." Folle de rage, elle m'a dit que je pouvais partir. J'ai refusé de partir ainsi sans rien car je savais que cela se serait retourné contre moi. Elle est sortie et elle a embarqué mon dossier. Elle m'a dit: "Alors, vous devez partir sans signer de contrat." J'ai dit: "Non, parce que partir sans signer de contrat, c'est une faute. Donc, je ne bouge pas de ma chaise tant que je n'ai pas de représentant syndical à côté de moi." Il était 4 heures et demie, j'ai dit: "Je passe la nuit, s'il faut, ici dans ce bureau tant que votre supérieur ou un représentant syndical ne vient pas me voir. Vous faites ce que vous voulez, je veux que mon représentant syndical vienne ici m'écouter et entendre ce que vous n'entendez pas." J'ai dit: "Proposez-moi un truc que je puisse accepter sans me mettre dedans. Proposez-moi un truc acceptable, vous me poussez à l'exclusion, là, vous rigolez! Je ne vais pas signer un contrat qui dit que je suis exclue du chômage. Je fais quoi pour bouffer avec mes gosses?" Elle est partie,

furieuse. Elle est restée absente une demi-heure, je n'ai pas bougé et donc elle est revenue toujours folle de rage en me disant: "J'ai discuté avec mon supérieur et le représentant syndical. Et on a décidé de vérifier que vos lettres ne sont pas de fausses lettres et vous sortez sans contrat et sans sanction."

SAVOIR GÉRER LA COLÈRE ET LA VIOLENCE

Ouf! Noémie est sortie "victorieuse" de cette confrontation. Encore faut-il savoir que Noémie a pu faire face à cette situation de par sa formation de conseillère conjugale. « Je sais gérer les urgences, et j'ai eu à gérer des patients suicidaires, en colère. Je n'ai pas peur de la colère et des gens en colère. Mais, avoue-t-elle, à un moment, j'ai eu peur. Je me suis dit qu'heureusement il y a le bureau entre nous. Je lui ai dit: "Calmez-vous." J'ai senti qu'elle était au bord du passage à l'acte. J'ai dit: "C'est pas votre argent. Je sais que vous avez des ordres et que vous avez des normes à respecter, vous êtes sous pression et moi j'ai quatre enfants et je ne peux me permettre une atteinte à mon allocation de chômage!" » Noémie est une professionnelle de la relation d'aide avec des compétences certaines à négocier et gérer le stress et la colère, la sienne et celle de l'autre. N'empêche qu'elle est rentrée lessivée de cette entrevue et qu'elle a mis plus de 24 heures à s'en remettre.

Que dire des autres chômeurs et chômeuses qui, s'estimant injustement maltraités par des facilitateurs indifférents à leurs déboires, s'emportent ou pètent un câble? Noémie est catégorique: "Si vous n'avez pas de compétences certaines dans la gestion du stress, vous vous faites bouffer!" Ceux qui craquent, crient ou hurlent leur détresse, on les traite d'hystériques ou d'agressifs violents. Et pourtant, tous les chômeurs ne sont pas aussi révoltés ni prompts à se révolter et encore moins à se

défendre. Comme Zoé, 30 ans, au chômage depuis deux ans, triste et résignée, elle n'a rien à redire sur la facilitatrice qu'elle a rencontrée. Elle la décrit comme patiente, correcte: "Elle a pris du temps avec moi, elle m'a tout expliqué, mais elle m'a dit que je n'avais pas fait assez. Elle était bien, calme. Moi, j'étais un petit peu stressée avant le premier entretien. Il s'est bien passé. J'ai eu un contrat, la dame a pris son temps avec moi, elle a regardé mes petites annonces." Tout comme Houria qui, si elle comprend un peu le français, ne le parle pas très bien: "La dame était très gentille", dit-elle. Elle aussi est repartie avec un contrat, auquel elle n'a rien compris. "C'est ainsi", soupire Rahma. "Les employés de

L'ONEm, quand ils reçoivent des personnes qui savent s'exprimer et se défendre, ça va, mais quand la personne ne sait pas s'exprimer, ils en profitent pour l'enfoncer."

L'ONEm nous apprend que les "facilitateurs" ont été spécialement recrutés et formés pour accomplir cette tâche. Quels peuvent bien être la procédure de recrutement et le contenu de cette formation ad hoc? Car finalement, cet intervenant "qui est juge de la légitimité de ce qui tient lieu de contrat" par son "droit de veto" accorde ou non la prestation financière en fonction de son évaluation. Il exerce ainsi une véritable magistrature morale! ■

▲ Étude disponible sur: <http://www.asbl-csce.be/documents/etude2010d.pdf>

