

“Ne nous trompons pas d'ennemi!”

Vingt-deux ans qu'il travaille chez Actiris. À 51 ans, il est, certes, délégué syndical CGSP (Centrale générale des services publics/FGTB), mais également responsable d'antenne. Un homme de terrain, donc. Il connaît les difficultés des “conseillers emploi”, et les problèmes auxquels sont confrontés les demandeurs – pardon, les “chercheurs” - d'emploi, de plus en plus fragilisés par la crise et la pénurie des offres de travail. Mais il veut rester optimiste et positif: “Oui, le travail des conseillers emploi d'Actiris reste important, souvent efficace sur le plan individuel, et porteur de sens.” Entretien.

ENSEMBLE: Avec la crise, le nombre de travailleurs sans emploi a augmenté et le nombre d'offres d'emploi a diminué. Comment vit-on cette situation quand on est “conseiller emploi” chez Actiris?

STÉPHANE ROYER: Les conseillers emploi d'Actiris sont aux premières loges pour constater la précarisation croissante des travailleurs sans emploi. C'est leur identité toute entière qui est fragilisée: ils ne peuvent plus boucler leur budget, et leur santé physique et psychique en est affectée. Et, quand par bonheur ils décrochent un emploi, on les revoit souvent un peu plus tard. Avant, quand on avait un job, on restait vingt, trente ans dans la même entreprise. Aujourd'hui, c'est fini. C'est le règne de l'emploi précaire, intérimaire, à temps partiel, et j'en passe. Les gens font des allers-retours incessants entre emploi et non-emploi.

STÉPHANE ROYER EST PRÉSIDENT DE LA DÉLÉGATION BRUXELLOISE CGSP D'ACTIRIS. POUR LUI, C'EST CLAIR, ACTIRIS JOUE UN RÔLE ESSENTIEL POUR LES CHÔMEURS. ET POSITIF.

Entretien: Arnaud Lismond et Isabelle Philippon
CSCE



Cela, c'est dans le meilleur des cas, non? Un nombre important de chômeurs ne trouvent pas le moindre emploi parce que, tout simplement, il n'y a pas

de boulot. Pourtant, ils sont “activés”, c'est-à-dire convoqués, harcelés – c'est ainsi que certains le ressentent -, soumis à des tas d'obligations qui ne

portent aucun fruit.

Les conseillers emploi Actiris ne sont pas là pour harceler les gens. Ils sont là pour les accompa- ➔

gner dans leur recherche d'emploi, ou pour les outiller de manière à ce qu'ils soient mieux adaptés aux exigences du marché de l'emploi et être prêts, le moment venu, c'est-à-dire lorsque la reprise économique sera là. On considère les gens dans leur globalité, et on adapte l'accompagnement en fonction de la personne qu'on a en face de soi. On ne travaille pas de la même façon avec un jeune sous-qualifié qu'avec un trentenaire diplômé. Et parfois, malgré la situation difficile du marché de l'emploi, notre accompagnement conjugué aux efforts du chercheur d'emploi se révèlent payants : nous recevons pas mal de retours positifs de la part de nos clients. C'est d'ailleurs ce qui nous motive : sans cela, personne ne pourrait faire ce boulot.

Le Collectif Solidarité contre l'exclusion a pourtant recueilli des témoignages d'usagers d'Actiris qui dénonçaient la manière dont ils étaient traités... A

Si un usager s'estime mal traité par un de nos agents, il peut porter plainte auprès du service des plaintes d'Actiris. La plupart du temps, quand un problème se pose entre un conseiller emploi et un chômeur, il est réglé immédiatement, sur place, par le responsable de l'antenne. Ce dont on ne parle pas assez, me semble-t-il, c'est de la violence quotidienne à l'endroit des travailleurs d'Actiris. La violence physique existe, c'est la face la plus spectaculaire du problème, mais elle est relativement rare même si, c'est vrai, elle augmente ces derniers temps en raison des difficultés de plus en plus grandes auxquelles sont confrontés les chômeurs – ce qui explique la présence en 2014 de vigiles dans les plus grandes antennes. La violence psychique, elle, est quotidienne : de "petites" insultes, des propos dénigrants, des énervements en tout genre. On confond la fonction du conseiller emploi avec la personne du travailleur. Et cela, c'est moralement épuisant pour le

personnel. La CGSP consacra d'ailleurs une Assemblée générale à ce thème de la violence – du public et institutionnelle - en février prochain.

La violence institutionnelle : n'est-ce pas là que le bât blesse? Quel sens cela a-t-il de convoquer les gens, de les soumettre à un tas d'obligations et de contrôles, de les "activer", alors qu'il n'y a pas suffisamment d'emplois?

Il ne faut pas se tromper d'ennemi : la violence institutionnelle ne provient pas d'Actiris. Chez nous, on essaie de protéger les gens, on est à leur service. Leur protection passe aussi par la protection de la loi : Actiris doit faire respecter la législation en matière de recherche d'emploi.

“LA QUESTION DU “SENS” SERA LA QUESTION CENTRALE DE 2014.”

Alors oui, c'est vrai, le chercheur d'emploi est régulièrement soumis à des contrôles de l'ONEm. Et nous les préparons à affronter ces contrôles dans les meilleures conditions possibles, nous faisons en sorte que leur dossier soit en ordre, qu'ils respectent bien les conditions d'octroi des allocations de chômage, etc. Il est vrai que ces contrôles peuvent être vécus comme de la violence institutionnelle, c'est sûr. Mais laissez-moi vous dire une chose : le jour où il n'y aura plus de contrôles, il n'y aura plus non plus d'allocations de chômage ! C'est ainsi : nos gouvernements ne sont pas des gouvernements de gauche, la tendance est à une certaine droitisation politique et sociale, et la crise n'arrange rien. Les travailleurs d'Actiris doivent, comme tout le monde, vivre avec cette réalité. Mais, à l'intérieur de cette réalité, nous faisons de notre mieux pour aider les gens. Notre travail n'a donc rien d'absurde, au contraire, il est essentiel.

Les personnes engagées à gauche, les représentants syndicaux tels que vous, ne devraient-ils pas dénoncer cette réalité plutôt que de composer avec elle?

Peut-être. Mais je ne suis pas le mieux placé pour vous parler de cela. Moi, je suis délégué syndical de la CGSP régionale. Ce genre de questions, c'est aux instances fédérales qu'il faut les poser. Tant qu'il n'y aura pas de créations massives d'emplois, les choses seront ce qu'elles sont. Pour ma part, je me contente – et c'est déjà pas mal – de veiller à ce que les conditions de travail des agents d'Actiris (presque 1000 personnes pour 850 équivalent temps plein!) soient convenables, et que les usagers puissent être accueillis comme il se doit.

Mais je ne sous-estime pas pour autant la question du sens – le sens de notre métier, de notre mission : cette question sera la question centrale de 2014, notamment en raison des modifications institutionnelles qui se profilent, et de l'accord de coopération relatif à l'accompagnement des chômeurs, lequel pourrait aboutir à une reprise en main du contrôle des demandeurs d'emploi par Actiris.

Que vous inspire cette perspective? Cela ne va-t-il pas définitivement brouiller l'image d'Actiris, qui sera à la fois l'accompagnateur et le contrôleur?

A priori, le fait que le contrôle soit régionalisé et passe des mains de l'ONEm (fédérale) à celles d'Actiris (régional) est plutôt positif : à l'échelon régional, on pourra mieux adapter le contrôle à la réalité sociologique que lorsque le contrôle est appliqué de manière uniforme sur tout le territoire.

Mais pour que cela fonctionne, il faut impérativement que les "métiers" d'Actiris soient bien séparés. Pas question, autrement dit, qu'un conseiller emploi soit également le contrôleur ! Le conseiller doit rester dans une relation d'aide et d'accompagnement, il ne peut être question de mélanger les genres. Idéalement, le contrôle et l'accompagnement devraient non seulement être exercés par des personnes différentes, mais également dans des lieux différents, histoire d'éviter toute confusion dans l'esprit des gens.

Revenons à la réalité des sans-emploi : il est question d'"activer" les demandeurs d'emploi jusqu'à l'âge de 58 ans, ainsi que les personnes présentant une invalidité de plus de 33 %. N'est-ce pas absurde?

Pour ce qui est des demandeurs d'emploi de plus de 50 ans, non, il n'est pas absurde de continuer de les accompagner. La pension, en Belgique, est fixée à 65 ans. Et on dirait aux gens de plus de 50 ans qu'ils n'ont plus aucune chance, que tout est fini pour eux ? C'est cela qui serait absurde ! Il y a des gens qui retrouvent un job après 50 ans, et notamment grâce à notre accompagnement. Au niveau individuel, il est très utile de continuer de les "activer". Au niveau collectif, c'est vrai que, vu la situation du marché de l'emploi, la situation des demandeurs d'emploi âgés est particulièrement difficile. Mais ce n'est pas une raison pour tout abandonner. Quant aux personnes présentant un handicap, là, c'est plus compliqué. Actiris n'est pas outillé pour répondre à des réalités psychosociales particulières. Mais voilà, c'est le fédéral qui décide, et nous devons tenter de trouver une solution. On y travaille.

Le fameux accord de coopération sur l'accompagnement des chômeurs que la Région bruxelloise s'apprête à ratifier



* FOREM EN WALLONIE, VDAB EN FLANDRE.

aura vraisemblablement pour conséquence que 7000 personnes supplémentaires seront "accompagnées" par Actiris.

L'augmentation du budget sera, elle très limitée, restrictions budgétaires obligent. Comment allez-vous faire face à cet afflux sans moyens supplémentaires?

Nous ne pouvons que le regretter, bien sûr. Mais à l'impossible, nul n'est tenu! Les conseillers emploi doivent prestre 7 heures et 36 minutes par jour, à l'intérieur de ce cadre-là ils feront tout ce qu'ils peuvent. Si l'on devait exiger d'eux des choses impossibles, les représentants du personnel se mobiliseront. Maintenant, soyons clairs: si l'on voulait vraiment faire du bon boulot en matière d'accompagnement des chômeurs à Bruxelles, il faudrait tout simplement doubler les effectifs. Alors, on pourrait vraiment parler d'accompagnement individualisé, et de coaching. Mais ne rêvons pas: la tendance budgétaire n'est pas au doublement des

moyens d'Actiris. Donc, une fois de plus, nous ferons de notre mieux sans prétendre au miracle.

Des agents d'Actiris se plaignent de la tournure que prend leur métier, de l'impossibilité pour eux de travailler en accord avec leurs valeurs, de leurs agendas surbookés,

pagnement différents! Parfois, je me dis qu'il faudra bientôt avoir un diplôme de math + 6 pour pouvoir travailler chez Actiris.

Mais, là encore, il ne faut pas sous-estimer la capacité de résistance d'une administration telle que la nôtre, dont l'objet est de venir en aide aux gens: derrière l'ordina-

**"IL FAUDRA BIENTÔT AVOIR UN
DIPLOME DE MATH + 6 POUR TRAVAILLER CHEZ ACTIRIS!"**

des contraintes de plus en plus lourdes qui pèsent sur leur travail, des exigences de mettre les demandeurs d'emploi dans des "cases"...

Il est vrai que la "segmentation" des chercheurs d'emploi en différents "profils" compliquent singulièrement notre travail. À la CGSP, on a fait le compte: en vertu des différents profils des gens, il y a pas moins de... 96 types d'accom-

teur, il y a un être humain et, la plupart du temps, un travailleur intelligent et sensible. Les "cases", parfois, on s'arrange avec elles... Dans mon esprit, donc, pour être conseiller emploi, il faut avoir de réelles aptitudes psychosociales, indispensables à tous les métiers d'aide. Il faut pouvoir comprendre ce qui se joue pour la personne qu'on a en face de soi, il faut pouvoir s'adapter à elle tout en respectant un cadre. Or les conseil-

lers emploi d'Actiris viennent de tous les horizons. Il serait bien qu'Actiris pense à instaurer une sorte de "formation permanente" plus poussée et adaptée au métier de conseiller à l'emploi, pour tous les agents.

Pour le reste, quand un employé d'Actiris est en situation de grande souffrance au travail et qu'il vient nous parler, c'est à nous d'analyser la situation et de faire remonter le problème. Nous entendons bien que la question du "sens" de notre travail commence à émerger: notre section CGSP entame une réflexion collective sur cette thématique complexe. Nous espérons ainsi répondre au sentiment de malaise que peuvent ressentir des collègues. Aujourd'hui, nous sommes confrontés à une réorganisation des services internes d'Actiris, avec la suppression de certains et la création de nouveaux. Ces changements doivent respecter les travailleurs d'Actiris qui ne sont pas des pions que l'on déplace sur un échiquier.

Il n'existe aucune évaluation du travail d'Actiris, aucune étude de satisfaction du public: n'est-ce pas paradoxal, alors que les obligations imposées aux demandeurs d'emploi ne cessent d'augmenter?

Vous avez parfaitement raison, et c'est là une des revendications de notre section CGSP. Il faut évaluer les outils avant d'en changer. Il faut changer les choses petit à petit, et pas à chaque fois faire un "grand chambardement". Et, avant de modifier quelque chose, de rectifier le tir, il faut d'abord se donner le temps d'évaluer les points forts et les faiblesses des outils dont on dispose. En Flandre et en Wallonie, on fait cela: des études universitaires très sérieuses évaluent les instruments d'accompagnement des chômeurs. A Bruxelles, rien de tel, et ce n'est pas normal. ■

▲ L'accompagnement d'Actiris vu par les chômeurs: bienvenue en "absurdie", Ensemble n°79, p. 34.