

# ENTRE LE MARTEAU ET LA PLUME

**Par Cécile Mantello & les écrivain-e-s publics de Liège**

**Depuis plusieurs mois, une certaine fatigue se fait sentir au sein du réseau des écrivain-e-s publics de Liège. Des écrivain-e-s publics rapportent en effet avec lassitude que leur permanence leur semble devenir le lieu quasi-exclusif d'un accompagnement aux personnes hors emploi. L'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation y occupe, en particulier, une place de plus en plus grande, plaçant les écrivain-e-s publics entre le marteau et la plume, entre exigences institutionnelles et soutien à l'émancipation.**

D'année en année, le nombre de courriers écrits par des écrivain-e-s publics a singulièrement augmenté. Dans le réseau de Liège (province de Liège, Namur et Luxembourg), plusieurs milliers de courriers ont ainsi été rédigés sur l'année 2015. Un rythme qui ne faiblit pas et qui s'explique par le fait que le service est de mieux en mieux connu par les administrations et organisations diverses, qui y envoient régulièrement des personnes, par l'augmentation du nombre de permanences, et par le fait que de plus en plus de personnes ressentent le besoin d'y faire appel.

Pour cette même année 2015, d'après les statistiques recueillies auprès de 40 permanences, les CV et lettres de motivation ont constitué 60% des travaux d'écriture réalisés. Ce chiffre est d'autant plus frappant si on le met en perspective avec les données recueillies les années précédentes : 20% en 2010, 40% en 2013, 47% en 2014... La part que cela représente n'a pas cessé d'augmenter depuis 2007 (date de la première collecte de statistiques).

Sans que les écrivain-e-s publics ne remettent en question la nécessité d'apporter un accompagnement lié à la recherche d'un emploi, ce sont plutôt les conséquences sur leur travail qui les interpelle. Plusieurs se plaignent de devoir choisir entre limiter le nombre de personnes reçues, et les accueillir toutes au risque de faire du CV « à la chaîne »...

De plus, des écrivain-e-s ont rapporté que des conseiller-e-s du Forem leur retournaient parfois leurs CV « corrigés » selon les normes de l'institution. Cette pratique n'est pas rare, et vient sans doute d'une méconnaissance du rôle et du principe d'indépendance des écrivain-e-s publics, ainsi que d'un manque de temps des salarié-e-s du Forem qui

préfèrent renvoyer à d'autres ce travail perçu comme basique. Il est souvent difficile de refuser de répondre à ces demandes. Comme le souligne une écrivaine publique, « *si nous ne faisons pas le job, qui le fera? Peut-être personne. Et ces gens déjà un peu fragiles par rapport à la demande appuyée de postuler vont être encore retardés, voire sanctionnés* ». Une situation d'autant plus absurde que certaines personnes tenant des permanences sont elles-mêmes demandeuses d'emploi, et donc tenues de prouver à leur propre conseiller-e qu'elles recherchent activement du travail – être bénévole étant souvent considéré par le Forem comme un obstacle à l'employabilité !<sup>1</sup>

## **RÉPERCUSSIONS DE « L'ACTIVATION » DES PERSONNES HORS EMPLOI**

Ces situations, au-delà de la détresse qu'elles mettent en lumière, nous amènent à nous interroger quant à l'accompagnement des demandeurs et demandeuses d'emploi dans le contexte d'un accroissement des pressions à leur rencontre. En effet, les vingt dernières années ont connu une transformation progressive des pratiques du Forem, et notamment de leur rôle dans l'accompagnement des demandeurs et demandeuses d'emploi. Depuis 2004, différents accords et décrets ont renforcé « l'accompagnement et le suivi actifs » des personnes au chômage, notamment en intensifiant la fréquence de leurs convocations et en dotant chacun-e d'un-e conseiller-e référent-e, avec qui est établi un plan d'accompagnement individualisé. Ces mesures « d'accompagnement » se retrouvent cependant mêlées, dans le discours public et les décisions politiques prises, à des menaces de sanctions de plus en plus strictes. Le plan d'accompagnement individualisé peut par exemple leur servir de justification : en cas de non-respect, les personnes au chômage peuvent voir leurs allocations diminuer, être suspendues, voire être retirées. Un mélange des genres qui s'accroît en 2016 avec le transfert au Forem des compétences de contrôle et de décision de sanction, auparavant dévolues à l'Onem (qui reste en charge d'appliquer les sanctions).

Dans ce nouveau paradigme de « l'activation » des personnes hors emploi, l'obligation de fournir des preuves de recherche d'emploi n'a pas seulement des conséquences pour les personnes elles-mêmes et pour leurs conseiller-e-s du Forem, mais aussi pour de nombreux acteurs et actrices du secteur associatif, salarié-e-s ou bénévoles. En effet, bien que le Forem soit essentiellement en charge de cet accompagnement, nombre d'associations jouent également un rôle important à cet égard, notamment les EFT (Entreprises de Formation par le Travail) et les OISP (Organismes d'Insertion

---

<sup>1</sup> Certaines permanences se trouvent néanmoins dans une situation particulière en ce qu'elles se tiennent dans des Maisons de l'Emploi ou des Relais Emploi. Le rapport entre ces écrivain-e-s publics et le Forem (et l'indépendance des premiers vis-à-vis des travailleuses et travailleurs du second) est donc parfois plus difficile à affirmer, même si rien ne la remet en cause sur le papier.

Socioprofessionnelle). En 2015, un article paru dans le *Journal de l'Alpha*<sup>2</sup> soulignait déjà l'impact des politiques d'activation sur le public s'inscrivant aux formations d'alphabetisation de l'asbl Lire et Ecrire : « *certaines demandeurs d'emploi s'inscrivent dans un centre de formation tel que Lire et Ecrire, "envoyés" par leur conseiller pour apprendre à rédiger leur curriculum vitae* ». Une vision à court terme qui s'accommode mal des objectifs des mouvements d'éducation permanente.

L'accompagnement d'une personne hors emploi se décline en différentes étapes : l'orientation professionnelle, la formation, et l'aide à la rédaction de CV et de lettres de motivation. Depuis la suppression des conseiller-e-s en recherche emploi au sein du Forem, son site officiel renvoie cette dernière tâche au Carrefour Emploi Formation Orientation et aux Maisons de l'Emploi ; mais il s'agit d'une mise à disposition de matériel informatique (PC, imprimante) et de fardes d'exemples de CV et de lettres, plutôt que d'une aide personnalisée pour le fond et la forme. Les personnes les plus précarisées, qui ne savent pas écrire, ou qui ne savent pas utiliser un traitement de texte, se retrouvent démunies... et sont alors renvoyées vers des OISP ou des bénévoles comme les écrivain-e-s publics. En ce sens, on se retrouve face à un « écrémage » des personnes hors emploi : en Belgique comme dans d'autres pays d'Europe, la pression mise sur les administrations étatiques et sur leurs partenaires quant aux résultats de la lutte contre le chômage peut avoir pour effet d'exclure de l'accompagnement les personnes les moins bien outillées pour trouver un emploi, privilégiant l'aide aux personnes les plus susceptibles de retrouver un poste rapidement.

## **POUR QUI ÉCRIVENT LES ÉCRIVAINS PUBLICS ?**

Les écrivain-e-s publics du réseau liégeois, après de nombreuses discussions, ont souhaité rédiger un courrier pour alerter le Forem sur leur sentiment de malaise, voire d'instrumentalisation. Ce courrier a été transmis en mai 2016 à différents responsables de l'institution, et a donné lieu à une réunion exceptionnelle en juin. Plusieurs pistes ont été abordées pour la suite, notamment la création d'un statut spécial des écrivain-e-s publics exerçant dans le cadre des Maisons de l'Emploi ou des Relais Emploi. Des responsables du Forem ont également exprimé leur étonnement et leur malaise d'apprendre que les écrivain-e-s étaient parfois sollicités pour retaper des CV « corrigés » par des conseiller-e-s. Il semble pourtant logique que les exigences de résultats mises sur ces dernier-e-s se répercutent sur d'autres personnes, perçues comme ayant le temps de faire des tâches répétitives et chronophages...

Ces propositions ne répondent cependant pas à toutes les questions que se posent les

---

<sup>2</sup>P. Gillard et A. Godenir, « Politiques d'activation : impact sur la demande de formations et dérivées », *Journal de l'Alpha* n°198, 2015, en ligne : [[www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja198\\_p82\\_gillard\\_godenir.pdf](http://www.lire-et-ecrire.be/IMG/pdf/ja198_p82_gillard_godenir.pdf)]

des écrivain-e-s du réseau : comment se positionner en tant qu'actrices, acteurs d'éducation permanente, engagé-e avec une personne, écoutant sa demande personnelle, quand une partie de celles qui viennent en permanence se trouvent dans une situation de pression telle que leur demande la plus immédiate est simplement, comme cela nous a été exprimé, « *qu'on fasse ces CV pour le Forem* » ?

Car on constate bien en permanence que les lettres et les CV pour lesquelles des personnes viennent demander de l'aide sont parfois davantage destinés à des conseillères et conseillers qu'à des employeurs potentiels. Quelques exemples de situations relevées dans les permanences : ainsi, cet homme, exempté de recherche d'emploi pour raisons médicales depuis le début des années 80, à qui on demande en 2016 de recommencer à chercher – et à prouver qu'il cherche – un emploi. Paniqué, il vient voir l'écrivaine publique pour qu'elle l'aide à rédiger son CV : qu'y écrire, lui qui a exercé son dernier emploi en 1979 ? Un autre arrive avec la même obligation... et explique à l'écrivaine publique qu'il ne sait ni lire, ni écrire. Il a travaillé longtemps à l'usine et aime mieux se présenter directement dans une entreprise pour travailler, mais « ils » (le Forem) veulent un CV, dit-il. L'écrivaine fait au mieux, mais quelle est l'utilité, s'interroge-t-elle, d'exiger cela d'un homme qui se trouvera dans l'incapacité de lire toute réponse éventuelle ? Et pourquoi ne pas l'aider à rédiger ce CV, puisque son dossier précisait clairement sa méconnaissance de l'écrit ? Ou encore, une femme qui vient d'accoucher : « *êtes-vous disponible immédiatement ?* » demande l'écrivaine publique. La femme et son mari rient doucement : « *mais non bien sûr, nous venons tout juste d'avoir un enfant... Mais on nous a dit qu'il fallait un CV !* » Et d'innombrables autres cas de femmes et d'hommes qui ne comprennent pas pourquoi écrire, par exemple, des CV en quadruple exemplaires, portant des rubriques identiques mais sous un intitulé différent, eux qui ont toujours exercé des métiers qui croisent un peu de tout – bâtiment, nettoyage... « *La conseillère m'a dit : il faut que vous fassiez trois CV, un pour manutentionnaire, un pour chauffeur-livreur, un pour ouvrier parcs et jardins. Est-ce que vous pourriez faire ça s'il vous plaît ?* » Et l'on copie et l'on colle des rubriques plus ou moins vides de contenu et de sens...

## **HEURTS DE VALEUR**

Ainsi, c'est déjà tout un travail d'expliquer à la personne la raison d'être – logique, au départ – de ces fameuses rubriques. Est-ce utile de parler des loisirs que l'on fait ? Qu'est-ce qu'un atout ? Qu'est-ce qu'une compétence ? Souvent, les personnes ne voient pas bien en quoi leur expérience de quatre ou cinq ans comme technicien-ne de surface ou manutentionnaire a bien pu leur apprendre quoi que ce soit. Prendre le temps de les écouter et de reformuler ensemble, c'est aussi redonner de la réalité et de la valeur à ce qu'elles ont appris et réalisé auparavant dans leur vie.

Et en creux, c'est toute une série de choix politiques que l'on aborde. « *Je viens vous voir car le Forem m'a corrigé mon CV, il faudrait le refaire.* » Sur la feuille tendue, un-e conseiller-e a tout bonnement raturé la mention « arabe : langue maternelle » pour ne laisser que les autres langues parlées. Parfois, c'est tout cursus primaire ou secondaire effectué à l'étranger qui est biffé... Que faire alors ? Bien que partant peut-être d'une bonne intention – prendre acte des discriminations actuelles sur le marché de l'emploi et essayer de les contourner en masquant certains faits – , l'effacement – d'une langue, d'un passé à l'étranger – est symboliquement lourde et difficilement compréhensible pour les personnes... qui pourtant, s'exécutent – car peu se sentent la capacité de s'opposer ou même de discuter les demandes que leur fait leur conseiller-e.

Dans la permanence, l'absurdité ressentie par les personnes s'exprime discrètement, par un sourire biaisé ou une remarque lasse. Elles ne sont pas dupes, mais savent ne pas être en position de négocier. Avec pour corollaire une forme de désinvestissement dans cette tâche : la lettre de motivation et le CV, dont la rédaction devrait permettre de valoriser parcours professionnel et compétences, deviennent des produits impersonnels, dont le but n'est plus de refléter la personne mais de passer le filtre de l'institution : « *vous faites comme vous pensez que c'est mieux Madame, c'est vous qui savez après tout !* » nous dit-on.

Et les écrivaines et écrivains publics se retrouvent pris en tenaille entre leur volonté de chercher avec la personne une voix qui lui soit propre, et le respect de sa demande immédiate, en réalité plus révélatrice des besoins de l'institution que des siens : favoriser le quantifiable en matière de recherche d'emploi (nombre de CV, nombre de lettres...) au détriment de stratégies plus lentes peut-être, mais qui pourraient payer sur le long terme – en matière d'emploi comme d'émancipation personnelle.

\* Cécile Mantello est écrivaine publique et travaille à PAC-Liège sur le projet Espace Écrivain Public