

## **Restitution de l'enquête qualitative sur**

### **« Le sens du travail »**

**réalisée auprès de chômeurs de longue durée et de bénévoles de  
l'association Solidarités Nouvelles face au chômage**

## Sommaire

Introduction	p. 3
Méthodologie	p. 3
Guide de lecture du document de restitution	p. 4
<b>1 – L’expérience du chômage : une épreuve de vie</b>	<b>p. 5</b>
a) Perdre pied, perdre confiance	p. 5
b) De nouveaux rythmes	p. 6
c) L’isolement	p. 7
d) Les difficultés matérielles et les incertitudes sur l’avenir	p. 9
e) La disparition du sujet	p. 9
<b>2 – Rechercher un emploi : un travail à temps plein</b>	<b>p. 11</b>
a) La recherche d’emploi : une organisation, des outils	p. 11
b) Epreuves ordinaires de la recherche d’emploi : les annonces, les entretiens	p. 12
c) La lettre de Pôle Emploi	p. 13
<b>3 – Le regard des proches et la perception de la société</b>	<b>p. 14</b>
a) Incompréhension et jugement	p. 14
b) Inquiétude	p. 16
c) Une société qui a appris à vivre avec le chômage ?	p. 16
<b>4 – Sortir du chômage : ce qui aide, ce qui n’aide pas</b>	<b>p. 18</b>
a) Pôle Emploi : une dépersonnalisation renforcée	p. 18
b) L’assistance qui rabaisse	p. 21
c) Les proches, les réseaux, les pairs : des soutiens possibles	p. 22
d) La prise en compte de la dimension psychique	p. 23
e) La renaissance du sujet et du projet	p. 26
f) Le contact avec les entreprises	p. 31
<b>5 – Le sens du travail vu par ceux qui n’en ont pas</b>	<b>p. 32</b>
a) Les ressources pour l’indépendance	p. 32
b) Un lien social	p. 32
c) Une place, un rôle, une utilité, une dignité	p. 33
d) Eviter les idées noires, trouver un épanouissement	p. 34
e) Travailler à tout prix ?	p. 36
<b><i>Post-scriptum : la matière du rêve, le travail du réel</i></b>	<b><i>p. 38</i></b>

## Introduction :

L'enquête réalisée à l'hiver 2011-2012 auprès des bénévoles et personnes accompagnées de l'association Solidarités nouvelles face au chômage s'inscrit dans une démarche régulière de la part de la Croix-Rouge française. La nécessité de questionner certaines pratiques d'accompagnement ou de soin, et le refus que l'évolution des pratiques se joue uniquement par une injonction ou par une production d'outils et de grilles d'évaluation, ont conduit la Croix-Rouge française à proposer une autre manière de procéder aux professionnels de l'association : commencer toute démarche d'amélioration des pratiques par un recueil de la perception des personnes concernées, de leur famille, et des professionnels qui les accompagnent. La Croix-Rouge française a ainsi réalisé quatre enquêtes depuis 2009 : « La vie affective et sexuelle des personnes handicapées » (2009) ; « La vie et la fin de la vie en maison de retraite » (2010) ; « Vivre avec la maladie » (2011) ; « Le sens du travail » (2011-2012).

A chaque fois, il s'agit de recueillir la perception des personnes concernées par une thématique de la même manière : entretiens individuels avec les personnes accompagnées (30-45 minutes) ; entretien collectif avec les professionnels ou bénévoles qui les accompagnent (1h30). Les entretiens sont à chaque fois enregistrés, puis retranscrits par écrit par un chercheur externe à la Croix-Rouge. Ils sont bien sûr confidentiels. Les retranscriptions donnent lieu ensuite à une analyse et permettent de dégager des pistes d'amélioration pour les pratiques d'accompagnement.

Sur la thématique « Le sens du travail », la question posée est la suivante : comment le travail est-il perçu par les personnes qui n'en ont pas ? Qu'ont-elles à dire de leur activité précédente, de l'impact du chômage dans leur vie, de ce que l'accompagnement de SNC leur apporte, de ce qu'ils attendraient d'une activité professionnelle ? Et de l'autre côté, quel est le regard des bénévoles sur la situation de ces personnes ? Quelles conséquences le chômage a-t-il sur la vie des personnes qu'elles accompagnent ?

L'enquête porte plus précisément sur la situation des chômeurs de longue durée. Elle s'inscrit en effet dans une recherche en trois temps :

- Sur le sens du travail pour les personnes en situation de handicap ;
- Sur le sens du travail pour les personnes en situation de chômage de longue durée ;
- Sur le sens du travail pour les personnes en situation d'exclusion sociale.

Le but est d'aboutir à une vision comparée de ces trois types de situations. Bien que très différentes, elles interrogent toutes à leur manière le monde du travail de manière légitime et à ce titre, méritent d'attirer toute l'attention des personnes qui les accompagnent.

## Méthodologie :

12 entretiens individuels de 30 à 45 minutes ont été réalisés avec des personnes en situation de chômage de longue durée (plus d'un an) dont deux venaient de retrouver un emploi ou une formation. Les personnes ont été identifiées et contactées via l'association Solidarités Nouvelles face au chômage, et rencontrées par Alice Casagrande (Directrice adjointe de la Santé et de l'autonomie en charge de la bientraitance à la Croix-Rouge française) à Nantes, Angers, Paris et Saint-Germain-en-Laye en Décembre 2011 et Janvier 2012. Parmi les interrogés, 3 avaient en 30 et 35 ans, 2 entre 40 et

45 ans, et 7 entre 50 et 60 ans. 4 entretiens collectifs (réunissant une quarantaine de personnes en tout) ont été réalisés avec des bénévoles SNC rencontrés pendant 1 heure trente à deux heures dans les mêmes villes, en Décembre 2011 et Février 2012.

### Guide de lecture du document de restitution

Au sein du présent document, les propos des interrogés sont restitués de la manière suivante : C indique le propos d'un chômeur de longue durée, B d'un bénévole. L'italique indique une question ou remarque de la personne qui conduisait les entretiens. Un tiret indique un changement d'interlocuteur (lorsque les propos se répondaient étroitement, nous avons souhaité garder trace de la dynamique d'échange). En outre, conformément au protocole de recherche utilisé dans cette enquête, les noms, lieux et âges ont été modifiés pour anonymiser les réponses.

## 1 – L'expérience du chômage : une épreuve de vie

### a) Perdre pied, perdre confiance

« Pendant seize ans je profitais de ces choses-là mais sans vraiment m'en rendre compte en fait. C'est comme l'air que vous respirez, vous ne vous en rendez pas compte et puis y a un moment où on vous met un sac plastique sur la tête. Donc pendant seize ans bah voilà (gestuelle), le professionnel, le salaire qui tombe, les collègues, ça va ça roule. Et vous ne vous rendez pas compte de tout cela. Et depuis ces six ans j'ai mesuré petit à petit le poids du manque. Alors j'ai fait des CDD de l'intérim et là vous mesurez. J'ai récupéré un petit peu et vous reperdez. Et vous avez mais pas assez. Et donc être dans une entreprise c'est quelque chose. Surtout pour quelqu'un comme moi qui a une confiance... enfin j'ai pas une grande confiance en moi et j'ai besoin d'être confirmé dans mon travail. Et quand vous êtes privé de travail, cette confiance elle tombe dans les chaussettes. Pour être un peu trivial. » (C) « en tous cas moi il y a quelque chose qui m'a frappé, qui me frappe vraiment, je n'ai pas rencontré chez SNC des gens qui disaient c'est cool le chômage ! non jamais jamais » (B)

« Au bout d'un certain temps de chômage, on perd un peu pied, voilà. Ça veut dire qu'on a de moins en moins confiance en soi et c'est pour tout le monde pareil hein. Et donc pour les entretiens de recrutement, à un moment donné on a peur que ça se voit quoi. On est euh... moi maintenant je suis très sûre aux entretiens de recrutement alors que je ne l'étais pas du tout avant mais c'est le temps qui fait ça. » (C) « ce qu'apporte l'accompagnement c'est du lien social et puis par rapport au travail, c'est ce que tu disais tout à l'heure, on essaye de redonner confiance en soi, et l'estime de soi. Parce qu'on constate qu'au bout de six mois de chômage, et la plupart des personnes, les chômeurs sont déjà au trente sixième dessous et qu'ils ont besoin, ils n'ont plus confiance en eux, donc ils ont besoin d'aide et d'être recadré. » (B)

« On descend très vite. On descend très vite. » (C) « Il y a une déstructuration des personnes d'une manière globale ; des rythmes de vie, du lien avec les autres etc. parce que mine de rien se lever le matin pour aller travailler avoir des heures fixes etc. ; en fait toute sa vie depuis qu'on naît. On naît dans des rythmes, on naît dans des horaires. Et le travail, ça nous tient. Ça nous tient debout aussi. Donc quand on fait le lien avec les difficultés psychiques, une déstructuration je pense que ça peut précipiter une dégradation, une dégringolade et d'être face à une descente aux enfers. Enfin un chemin glissant vers ... » (B)

« je commençais à me dire « bon est ce que tu ne dois pas choisir une autre voie ? » enfin bon paumée quoi... enfin paumée et affaiblie. Plus envie quoi, oui plus envie, plus envie de me battre. » (C) « C'est pas vraiment l'absence d'activités... enfin l'absence d'activités si mais moi je dirais c'est plutôt l'absence de signes positifs. C'est-à-dire vous avez des gens qui vont beaucoup candidater, qui vont avoir peu de retours sinon des lettres un peu bateau et qui pourront jamais s'ajuster sur est ce que je vaudrais encore quelque chose sur le marché du travail ? ils ont aucun retour positif donc comment voulez-vous parler image de soi ? Comment voulez-vous parler image de soi positive quand vous avez jamais de retour positif ? Forcément vous êtes dans des processus de dévalorisation qui vont s'amplifier au fil du temps. Je crois que c'est ça, le temps n'arrange rien. Non non mais c'est simplement à ça que ça me faisait penser. En fin de compte la durée y est pour quelque chose. » (B)

Demander de l'aide : « c'est le dernier signe possible de force avant l'autodestruction » (C) « ce qu'il faut voir aussi en préambule de notre entretien c'est que je suis rendu à un stade où moi je n'ai pas le choix. Moi je n'ai pas le choix. Quelqu'un qui vient de chavirer et qui tombe du bateau, il n'a pas le temps de faire des grands signes. » (C) « je pense que l'histoire de l'amour propre est importante. Je pense que la personne qui vient nous voir a un travail sur elle-même à faire. c'est tendre la main quelque part, ce n'est pas pour faire l'aumône mais je tends la main parce que j'ai besoin d'aide... donc j'ai besoin de quelque chose. C'est une démarche, enfin je pense que c'est assez général mais humainement ce n'est pas quelque chose de simple. Accepter d'avoir cette forme d'humilité en acceptant de demander, c'est pas simple. » (B) « Jean-Pierre avait eu un mot très fort, quand on avait fait le bilan, il avait dit « faut se pardonner d'avoir fait appel à SNC ». Alors comme c'était un mot qu'il n'avait jamais employé on lui a dit mais « qu'est-ce que vous voulez dire quoi ? » « bah se pardonner de ne pas y arriver seul ». » (B)

### **b) De nouveaux rythmes**

« la spirale du chômage c'est ne plus se lever le matin. Ne plus regarder les annonces, ne plus avoir confiance en soi, ne plus sortir. » (C) « ça se rétrécit, enfin c'est une vie qui se rétrécit. Enfin moi je le ressens comme ça des différents accompagnements que je suis. Moi je trouve que c'est une vie qui se rétrécit. » (B) « moi je dirais qu'il se tasse, un tassement intérieur comme ça et puis quand ça va mieux il se relève comme ça. C'est marrant hein mais même physiquement ça se voit en fait. » (B)

« On se lève un peu plus tard qu'avant mais bon ça c'est évident. On se couche un peu plus tard, on regarde la télé. Mais bon il faut arriver quand même à se lever parce que ça si on se dit « bah j'ai encore le temps » ça peut être... » (C)

« moi là j'ai la chance, enfin la chance... de voir... voilà comme je suis maman, je ne suis pas trop de nature à me laisser aller mais voilà je me lève tous les matins tôt, je m'occupe de ma fille après je l'emmène à la crèche. Enfin y'a quand même un rythme, il faut lui faire à manger et j'ai en gros pas le choix. Mais tant mieux parce que ça me cadre forcément. Même si moi je suis un peu perdue dans ma recherche d'emploi, ça me permet d'avoir une vie structurée. Du coup je sais toujours quel jour on est parce que je pense vite on peut ne pas savoir quel jour on est. Je pense que quand on vit seul le lundi et le samedi c'est pareil. Enfin voilà moi mon ami travaille donc je suis dans un rythme et puis avec la petite. Et puis en termes de confiance en soi, j'ai l'impression de ne plus savoir quoi faire et quand je vais reprendre un travail, je vais pas suivre. Le fait d'avoir un bébé aussi et d'être souvent débordée, je me dis comment je vais faire pour mener ma vie de maman et de professionnelle en même temps. » (C)

« Je pense que ne pas avoir d'emploi a des conséquences énormes ; je crois aussi qu'on fait tout plus lentement. C'est peut être une impression je ne sais pas. *Pourquoi ?* Bah on est dans un autre rythme. On ne dépend plus des autres donc oui j'ai l'impression qu'on fait tout un peu plus lentement. Moi j'ai beaucoup de culpabilité aussi de ne pas travailler. *Pourquoi ?* Bah parce que je suis là à la maison et je ne fais pas... je ne recherche pas du travail à temps plein non plus. Et d'un côté ça me paralyse et d'un côté je ne vois pas ce que je pourrais faire de plus que je fais. Je ne sais pas. C'est un peu compliqué en ce moment. Et puis on a besoin d'autre chose aussi que de passer son temps à chercher aussi, pour être un peu équilibré. Moi j'y arrive mais dans l'émotion c'est pas évident. » (C)

« en tout cas ça reste le travail, un lien social quand même, c'est un lien social. Donc on aménage, moi je me suis aménagée durant bah... quand je retravaillais, forcément on se replonge mais je me suis aménagée d'autres repères quand même hein forcément, une autre vie, une autre façon de (...) il faut d'autres repères parce que sinon déjà d'une, il faut... il faut... parce que sinon c'est intenable. Si on est à cran en se disant il me faut absolument une réponse, une réponse aujourd'hui... enfin bon il faut lâcher, moi je me suis créé un petit cocon pas trop désagréable pour pouvoir avoir d'autres repères quoi. *D'autres rythmes etc...* Oui et sans compter que de toute façon au niveau du rythme aussi, bon bah moi le matin, je vais vous dire, je vais pas me lever à 7 heures non plus. Pour quoi faire ? pour quoi faire ? » (C)

« je dirais que ça crée de la colère intérieure comme sentiment quand même d'une façon générale. D'une façon générale on a quand même souvent où on passe au moins une demie heure à écouter de la colère. Alors de la colère vis-à-vis de pleins de choses même vis-à-vis d'eux-mêmes ; mais en termes de sentiments, je trouve que c'est de la colère qui revient ou de la tristesse. » (B)

« sur une longue période on lâche aussi. Donc moi j'ai beaucoup de difficultés, je sais que j'ai beaucoup de difficultés. Quand je vais retravailler... bah quand j'ai retravaillé par exemple parce qu'en 2007 j'ai retravaillé un an et demi à l'Armée du Salut, j'ai eu (soupir), ça a été difficile de me relever le matin, c'était é-pou-van-table. » (C)

### **c) L'isolement**

« Quand vous n'êtes pas en emploi, d'abord vous vous coupez du monde de l'entreprise et du travail, et donc de l'extérieur finalement. Vous savez quand vous cherchez, cherchez et que vos recherches n'aboutissent pas, s'il n'y a pas une personne ou une association pour vous épauler et pour vous aider, vous risquez de mal finir donc voilà c'est très important de trouver un travail. » (C)

« tu disais recréer du lien social, le côté que ça rompt la solitude. Parce qu'il y a des journées où ils n'ont rien à faire, où ils sont tous seuls toute la journée. Et ils vont venir nous voir et pour eux c'est important. Parce que c'est un contact et c'est autre chose que les contacts qu'ils peuvent avoir avec le pharmacien chez qui ils sont allés chercher le médicament et qui ne leur a pas dit bonjour. (rires) » (B)

« Quelqu'un par exemple que vous ne connaissez pas, voilà une amie qui est venue avec son ami que je ne connais pas me dit 'qu'est-ce que vous faites dans la vie ?' bon bah j'ai répondu 'je suis hôtesse d'accueil' donc j'ai donné le titre de mon ancien poste pour ne pas dire que je suis au chômage et en recherche d'emploi. » (C)

« il y a une isolation, y a le fait de socialement parlant de ne plus... moi je suis passé au-dessus de ce cap-là, de ne plus appartenir, de ne plus avoir d'insertion sociale » (C)

« vous avez beaucoup de moins en moins d'amis. » (C) « ce qui m'a frappé le plus dans les accompagnements que j'ai faits depuis que je suis là, c'était que peu importe le niveau d'études et parfois des gens qui ont fait pas mal d'études mais ce qu'il y a vraiment de commun chez eux, c'est l'isolement, c'est la solitude. Et l'espèce de ... panique ou de sentiment d'avoir l'eau qui monte qui monte et de ne pas savoir nager et voilà parfois c'est juste être présent. » (B)

« ça dépend parce que moi je l'ai vécu très mal mon chômage c'est-à-dire que je me suis mis dans une situation de solitaire » (C) « Et quelque fois aussi ce serait presque trop lourd de recevoir tout ce qui nous est dit tout seul. Là on est deux et il y a des moments qui sont quand même très intenses au niveau des émotions, donc là on peut en reparler ensemble, accepter ce silence qui est parfois tellement important dans l'accompagnement et le regard qui joue beaucoup aussi. » (B)

« la peur du regard des autres par rapport à sa situation. C'est-à-dire d'être jugé » (C) « je pense que c'est la perte de confiance, on en parlait tout à l'heure. Ceux qui par exemple ne vont pas à un rendez-vous d'embauche car ils ont une conscience très détériorée. Y en a qui n'osent même pas venir avant nous voir pour cela parce qu'ils nous considèrent un peu comme des... - Des juges. - Non des témoins. - Oui nous sommes témoins de leur échec. - Oui quand ils viennent nous voir et qu'ils nous disent je n'ai rien à vous dire, je n'ai rien fait ; parfois ils ont des difficultés à le dire alors ils préfèrent ne pas venir. - Mais on est aussi un garde-fou pour certains. C'est-à-dire que ça les oblige à continuer à chercher du travail, à rester debout, à se lever, à aller sur les ordi. Enfin, voilà, on est aussi parfois une espèce de tuteur » (B)

« pour être tout à fait concret et précis, j'évite d'en parler dans le monde associatif de la ville, j'en parle pas ; si on me pose une question je vais répondre. Je ne le cache pas mais on ne peut pas dire que je ne dis rien mais je ne le mets en avant. » (C)

« Je n'ai plus de vie sociale enfin pratiquement plus. (...) parce que je n'ai rien d'intéressant à raconter. Et puis le fait d'avoir des soucis financiers énormes aussi. Donc la moindre sortie je l'évite. » (C) « c'est la situation qui la rend vulnérable. C'est que les personnes qui me semble-t-il, s'adressent à SNC, ont le point commun de ne plus avoir dans leur environnement proche, les réseaux et les ressources ; ceux qui ont les réseaux, ils le font par eux même. Quand ils arrivent à part quelques exceptions, ils n'ont plus ça et la fragilité et la vulnérabilité elle est là dans la solitude, le désespoir ; et les difficultés familiales aussi. » (B)

« même dans un groupe d'amis, même si on est bien intégrés etc. quand vous annoncez que vous n'avez pas de travail, il y a toujours la réaction 'ah bon et ça va ?' » (C)

« Après vis-à-vis des autres aussi, de mon entourage. J'ai l'impression de n'avoir rien à leur dire. Je me sens sans valeur, je vais dire. *C'est-à-dire à un dîner par exemple, ou une fête de famille, tout le monde parle de ce qu'il fait ?* Oui moi on m'en parle plus. Oui c'est devenu tabou (...) et j'ai moins envie de sortir qu'avant et quand je rencontre des gens 'et qu'est-ce que tu fais ?'... enfin bon voilà je coupe court à la conversation. » (C)

« je me souviens d'une personne Soizic qu'on accompagnait avec Antoine. Et Antoine il me disait, elle ne doit pas avoir tant de problèmes que ça parce qu'à chaque fois qu'on se voit elle change de tenues. Et moi ça m'avait faire rire comme réflexion et c'est bien un truc de garçon. Et moi j'ai dit non mais attends je trouve ça génial parce que justement comme elle venait et qu'elle n'avait pas l'occasion de... enfin au niveau de féminité... c'est important aussi de vouloir être bien, être belle. Le jour où elle se fait belle pour venir nous voir, on a aussi passé une étape quoi, parce qu'elle n'était pas toujours comme ça avant. Je trouve que ça aussi c'est un signe aussi que finalement ces rendez-vous sont importants. Qu'elle se fait belle pour venir nous voir, c'est quand même hyper important, parce qu'ils peuvent aussi sortir, se faire beaux entre guillemets. - Mais c'est un rendez-vous. On

peut mettre tous les degrés dans ce rendez-vous mais c'est un rendez-vous. Et ce n'est pas rien ça d'avoir un rendez-vous. - Et ça je trouve ça beau moi. » (B)

#### **d) Les difficultés matérielles et les incertitudes sur l'avenir**

« je ne veux pas me plaindre je fais avec ce que j'ai... même si je suis à découvert même si je ne sais pas comment je vais faire à la fin du mois-là mais c'est pas grave... (longue hésitation et soupir) mais c'est un souci quoi. C'est un souci de se dire que je dois compter sur tout, je suis obligé de faire tout attention pour essayer de trouver du boulot. Alors bon on se met en situation de... bon ça a un côté intelligent de... si vous voulez sur le côté restriction parce que bon on est aculés, on est amené à ne plus faire grand-chose de sa journée enfin à ne plus avoir tellement de plaisir, on se sert la ceinture quoi mais bon voilà... » (C)

« je dirais que c'est les six premiers mois où j'étais moins inquiète. Mais là depuis le début de l'année oui, je suis inquiète. Ça fait un an (...) et puis là je suis en fin de droits, je n'ai plus de... donc là j'ai de grosses angoisses qui arrivent. » (C)

« Bon après c'est Noël faut faire des cadeaux... enfin faut faire... au moins faire un cadeau mais c'est compliqué. » (C)

« je dirais que ça leur arrive assez souvent au cours du premier entretien de dire qu'ils ont besoin d'un travail alimentaire (...) et puis après ça en reste là. On sait qu'ils ont besoin d'un travail alimentaire et ils le veulent absolument. Donc on sait qu'il y a des problèmes d'argent. Moi ça m'est arrivé plusieurs fois que ça en reste pudiquement à cette déclaration-là. » (B)

#### **e) La disparition du sujet**

« Oui vous êtes rien quoi. » (C)

« si vous avez pas de boulot, vous êtes mort. » (C) « Et quand ça dure longtemps, on se met vraiment en cause, en se disant comment on fait et c'est vrai que c'est pas évident. Et la personne elle était tellement mal, c'était l'hiver et elle était entourée par trois fois d'une écharpe et elle ne parlait pas quoi, elle était complètement prostrée, avec sa grosse écharpe et petit à petit son premier stade ça a été de retirer son écharpe et après c'était..., bon on se voit dans un café et comme je disais elle n'avait pas d'argent donc ne prenait rien, et elle était incapable de demander, mais même c'était terrible, elle ne pouvait pas parler. Donc c'était lourd, heureusement qu'on était deux pour l'accompagnement. C'était très très lourd et c'était une jeune femme de 37 ans, elle avait pleins de diplômes, pleins de choses mais n'avait jamais travaillé. Elle, elle a d'abord pris sa clé pour parler, laisser dire et après on a travaillé. Mais c'était vraiment ça et maintenant elle travaille donc... C'est merveilleux. Et moi j'avais cette image de clés parce que c'est eux qui ont leur sésame. C'est en eux. » (B) « plus on est longtemps chômeur et plus on y croit plus et plus la fatalité s'installe. Mais c'est intéressant de parler de ces questions-là, parce que je me rends compte et pour moi aussi, j'ai vécu une période comme ça mais qui était quand même décidé. Mais si tu n'as pas un projet vers lequel tu tends, c'est pfiuuu (long soupir). Parce que qu'est ce qui te fait tenir, parce que c'est quand même angoissant de se dire attends tu as pris cette décision mais, et si tu ne retrouvais pas de travail ?! ou si ça ne se passait pas comme tu l'avais prévu ? ouais mais il y avait quand même le projet, c'était le truc qui me faisait tenir, ma boussole, c'était mon aimant quoi. Mais si je n'avais pas

eu ça et que tu passes ton temps à enfile les entretiens, et que ça ne marche pas, il y a un moment où je me dis : je suis nulle. » (B)

« pour tout vous dire ma première confrontation au chômage, bouh le vilain mot, date du début 2001, donc il y a onze ans maintenant et où j'ai perdu mon emploi et j'ai perdu ma famille. » (C)

« être utile à personne, à rien. » (C)

« la lettre que j'ai reçue enfin le mail, mais je ne sais plus à qui m'adresser dans mon entourage, ils ne veulent plus m'écouter. Chômeur de longue durée, c'est le désespoir. Alors là l'accompagnateur est une bouée de sauvetage, encore que... » - « Quand il ne veut pas apporter des solutions. Parce que ce dont on ne parle pas c'est à quoi ça confronte l'accompagnateur ? et si on parle de ça moi immédiatement je suis confrontée à des sentiments d'impuissance. Et donc tu ne peux faire que de l'écoute empathique et tu sais pas quoi faire. Et c'est super difficile d'être confronté à ça. Comme quelqu'un qui est probablement incurable et en phase terminale et oui comment on fait ? c'est super difficile. Ça confronte tout le monde à ça. » (B)

« c'est ne plus exister quoi. Moi je me souviens, c'est ne plus m'habiller, ou me laver juste parce que mon fils rentre de l'école quoi. C'est de se dire d'un seul coup mais je n'existe plus quoi. je suis quelqu'un de détruite, je suis invisible ; comment ça se fait alors que y a quelques temps, pour tout le monde oui j'étais quelqu'un de bien mais qu'est ce qui se passe ? Qu'est ce qui se passe ? Oui c'est en effet, ne même plus savoir où on est, ce qu'on fait. Où, quand, quoi, comment ? » (B)

« Ça dépend pour qui ; mais c'est vrai que quand on se retrouve sans emploi, isolé, c'est vrai que c'est terrible. » (C) « on arrive aussi à des situations où les accompagnés sont presque schizophrènes, je veux dire parce qu'ils se disent dans la rue, non mais lui pourquoi il me regarde etc... On a vu un accompagné comme ça qui depuis a retrouvé du travail, je ne sais pas si tu vois de qui je parle... mais il y en a qui vont très loin dans la pression qu'ils ressentent en tout cas. » (B)

« Mettez-vous dans une action qu'on vous donne, et vous allez réussir cette action, on vous confirme etc. et tout d'un coup vous êtes privé de ça. Eh bien c'est dur, vous voyez. (...) On vous met dans le désert. Vous allez sentir ce que c'est que d'avoir soif. » (C)

Les conséquences de l'absence d'activité : « un manque d'estime de soi » « une tragédie » « une immobilisation » « une angoisse quand c'est la fin de la période d'indemnisation aussi » « la révolte aussi » « quand ils viennent nous voir ils sont déjà bien atteints. Ils sont loin de la révolte je crois. Ils sont bien souvent abattus » (B)

« Si vous voulez il faut vivre aussi des journées qui commencent par un déplacement à l'anpe, voir les offres, puis après une fois de temps en temps vous allez lire le journal mais vous n'avez pas de but en fait. Non seulement pas de but à long terme mais même dans l'immédiat. Aujourd'hui j'avais un but vous rencontrer. Mais vivre sans but... ça aussi c'est un auteur qui a dit ça, vivre sans but n'est pas un homme. Mais c'est vrai qu'on arrive à une dépersonnalisation. » (C)

« je peux vous dire ça après cinq ans de chômage c'est comme si y avait personne en face (...) avec le rôle de l'informatique en plus qui devient maintenant... enfin... voilà du courrier dématérialisé... non c'est personne en face quoi. » (C)

« il y a quand même des gens qui commencent à s'installer dans une situation, on le sait tous. Dans une situation d'exclusion, au bout d'un moment ça devient identitaire - *C'est-à-dire ?* - Bah je me reconnais comme ça ou en tout cas c'est la meilleure façon... à un moment donné d'être comme ça (...) - *Il y a ce que le soignants appellent une chronicité en fait, et ça devient un élément de soi, une partie de soi ?* - Oui mais comment lâcher ça parce qu'il y a aussi du bénéfice en fait. Il est horrible le bénéfice on est bien d'accord ? - *Non mais oui il n y a pas de confusion. Vous avez commencé en disant qu'il n y a pas de gens qui aiment ça donc...* - Oui et le fait qu'il y ait des gens qui partent et qui commencent à avoir un contact avec le réel, ils sortent de ce système et voilà ça y'est c'est fini, c'est gagné aussi. Mais ça c'est un autre niveau de lecture. » (B)

## 2 – Rechercher un emploi : un travail à temps plein

### a) La recherche d'emploi : une organisation, des outils

« Je ne demande pas des mille et des cents mais se dire simplement on a un peu d'argent pour sortir un peu, pour mener une journée normale de recherche d'emploi. Parce qu'une recherche d'emploi c'est une journée de travail. » (C) « c'est vraiment le contexte de la situation de chômage qui crée de la vulnérabilité. Moi je dis souvent en plaisantant avec les accompagnés que la recherche d'emploi c'est un sport de combat mais c'est vraiment ça. Faut un sacré courage. » (B)

« Sur mon CV je mens, je trafique les dates et tout. Je ne peux pas dire pendant les entretiens... enfin déjà je pense que je n'aurais pas d'entretien. Si quelqu'un voit deux ans de trous, je pense qu'il ne me donne pas d'entretiens et si je dis à un entretien deux ans de chômage mais je ne suis pas recrutée quoi. C'est inenvisageable. » (C)

« très souvent on a des questions au début de l'accompagnement qui part dans tous les sens et il y a un bon exemple. Là on a eu le cv d'une accompagnée par Sylvain et son cv six mois après. Le cv six mois après il a une colonne vertébrale et il y a en haut un projet. Alors que le cv du début c'était une succession, une addition de dates et ça c'est un boulot qui prend du temps. » (B)

« Déjà qu'ils aident à faire une lettre, le curriculum vitae ça c'est important. *Oui c'est important.* bah fatalement puisque c'est le seul contact que vous avez.... Donc qu'il soit clair et... parce que c'est pas toujours facile à rédiger... et que ce soit quand même classique... parce que y a eu une mode où il fallait faire un tas de trucs et je crois qu'on en est revenus de ça... voilà je crois que si vous voulez faire un cv original il faut vraiment qu'il soit très bien hein... parce que original et nul, là vous vous faites ramasser et bien. (rires) » (C)

« la grosse difficulté c'est d'arriver pour la personne accompagnée à formuler ce qu'elle veut, à formuler son projet et très souvent on anticipe donc on a tendance à dire bah envoie des cv et machin mais s'il n y a pas de projet derrière le Cv n'a pas de sens. Il n'est pas formulé à partir du projet et le projet c'est là que ça va basculer. C'est la charnière. » (B)

« Retrouver un travail : « c'est à force de chercher. C'est des mois de travail. (...) c'est un travail. Il faut s'y mettre. Mais quand je suis arrivé à ma vitesse de croisière parce que j'ai démarré vraiment très très doucement, j'avais SNC et mode d'emploi avec un atelier de recherche d'emploi, enfin bon

j'avais un accès internet en matinée etc. enfin bon j'étais suivi comme ça. (...) au final c'est plusieurs heures par semaine. Il faut trouver des méthodes, des classements, des cahiers, des astuces officielles, des tas de trucs comme ça. » (C)

« la difficulté aussi c'est la jungle des... oui de la réglementation... des administrations, des interlocuteurs enfin c'est difficile de s'y retrouver, de se repérer surtout quand on est une personne démunie, un peu fragilisée ; c'est difficile de se battre et d'aller chercher l'aide dont on a besoin. C'est très complexe et c'est très opaque. » (B)

#### **b) Epreuves ordinaires de la recherche d'emploi : les annonces, les entretiens**

« Moi aujourd'hui 55 ans. J'ai répondu à 40 annonces dont cinq qui étaient photocopies, des copiés collés. Je n'ai même pas eu une réponse, pas une. Pourquoi ? parce que quand on répond à une annonce, on a de l'autre côté une personne derrière son ordinateur, parce qu'on répond par mail, qui est et c'est respectable, des petites assistantes de recherche qui vont faire du screening sur votre CV, et qui va voir quand vous avez commencé à bosser et qui va vous écarter et point. Il ne faut pas se cacher derrière son petit doigt. » (C)

« au niveau professionnel ou privé, en tout cas de ce que je connais, en France on nous met dans des boîtes, on cherche des photocopies, des clones et des copies conformes. Et on va donner à des gens la responsabilité de trouver ces copies conformes et de ne surtout pas ouvrir la boîte. » (C)

« Je réponds et je reçois une réponse me disant vous pouvez me venir, telle heure, tel endroit. Je m'y rends, dans un cabinet d'intérim où je tombe sur une jeune fille qui devait avoir entre 21 et 22 ans, qui m'a fortement fait penser à ma fille qui a 20 ans et qui est en alternance. Elle m'a fait asseoir, m'a dit que ça allait se passer comme ça et son portable a sonné, elle a expliqué à sa copine qu'elle était en alternance dans la boîte machin mais qu'elle finissait qu'à cinq heures mais peut être que sur Facebook, elle pourrait la voir ce soir. *Devant vous ?* Oui elle a raccroché. Et elle m'a dit, elle avait un bloc comme vous, elle a raccroché et elle a dit « alors monsieur, si vous travaillez en intérim, si vous êtes en retard vous m'appellez, si vous êtes malade, vous m'appellez etc. » moi je lui ai dit « écoutez mademoiselle, moi j'ai 55 ans, j'ai embauché des intérimaires je connais. Oui mais il faut m'appeler parce qu'autrement c'est pas votre employeur etc. ». Bon j'ai pris une grande inspiration (rires) (...) je l'ai laissé terminer son discours et puis j'ai dit « bon bien, je viens pour un poste de directeur marketing est-ce qu'on peut en parler ? » et elle m'a dit « alors vous savez faire quoi dans la vie ? » j'ai dit « attendez je viens pour un poste ». « oui mais non vous savez faire quoi ? ». Bon je lui dit en deux mots, elle note et elle me dit « bon on va vous recontacter ». Je lui dis « non je viens pour un poste alors c'est quelle entreprise ? » « ah non ça je ne peux rien vous dire ! c'est confidentiel ». « ah bon ! » « est-ce que je peux savoir dans quel secteur ? » « euuuuuhhhh. Le textile. Du prêt à porter » « bien vous avez lu mon CV ». Et je lui dis « il demandait de parler en anglais, est ce que vous voulez mon CV en anglais ? je vous l'ai envoyé par mail ». « ah bah j'ai pas mes mails, vous l'avez ? » je lui ai redonné et je lui ai dit au revoir mademoiselle. J'ai repris le métro et je suis rentré. J'ai pas eu de nouvelles et je suis content de ne pas en avoir eu. » (C)

« J'ai postulé en candidature spontanée et au bout de quelques mois j'ai reçu une demande. J'ai rencontré une DRH, une femme qui avait mon âge. Et elle m'a dit c'est un poste de directeur commercial. Venez telle date rencontrer le directeur de division. Je l'ai rencontré, il avait la quarantaine qui m'a regardé et a regardé mon CV et qui m'a dit qu'est-ce que vous faites là. Je lui ai

dit bah je recherche un poste de directeur commercial. Et il m'a dit « non mais de toute façon vous allez vous ennuyer ici. ». Ça a duré à peine plus que ça. Et en fait c'était « non tu vas me piquer ma place. Tu es bien meilleur que moi. » Je l'ai vu dans ses yeux ça. « non c'est hors de question que je te fasse rentrer parce que tu vas me manger. Tu es bien meilleur que moi ». Ce n'est pas de l'orgueil madame mais parce que c'est la vérité vraie. Et là il se dit non au secours... » (C)

« il y a aussi l'impolitesse patronale comme je l'appelle. Maintenant tout se fait par ordinateur alors c'est important que je puisse envoyer des... envoyer des... alors déjà ce qui m'énerve c'est qu'on ne sait pas à qui on envoie. Hein on fait des annonces, y a pas le nom et puis on n'a même pas de réponses. Alors bon certains envoient des réponses mais souvent c'est « si dans les quinze jours pas de réponse ça veut dire que ... ». Mais c'est déjà bien car c'est quand même une réponse. » (C)

« Alors oui c'est ça qui est drôle parce qu'on vous dit qu'il faut que vous flattiez la personne mais... Quand vous faites une lettre et vous ne savez même pas en général c'est pour qui. Comment voulez-vous que l'on personnalise ? J'ai essayé aussi de me présenter, on ne voit jamais personne, on vous dit « bah laissez votre curriculum vitae », c'est... enfin bon on en laisse on en laisse et rien ne revient. » (C)

« j'avais eu un cas d'accompagnement où la personne n'était pas du tout dans la dévalorisation d'elle-même mais au contraire et en revanche c'est quelqu'un qui avait toujours trouvé du travail grâce à son réseau et là il avait épuisé son réseau et il se retrouvait à plus de 55 ans à devoir chercher du travail avec des outils classiques et cela ne lui convenait absolument pas de répondre des offres ou sur internet où on ne sait pas à qui on écrit. » (B)

« en dehors de mon âge, d'être trop spécialisée, alors que je postule pour des postes de secrétaire ou d'assistante hein. Parce que ce sont les jobs que j'ai faits le plus récemment. Mais c'est... c'est dur hein, c'est dur. En plus je ne suis plus toute jeune. » (C)

### **c) La lettre de Pôle Emploi**

« Alors que l'on reçoit « si vous n'allez pas à cette réunion vous allez être radiée ». On n'envoie pas des choses pareilles et après on ne donne pas suite. C'est quand même fort. Nous on s'engage c'est moi qui ai demandé d'aller à la réunion. Nous on se donne. Au moins qu'il y ait un suivi. Qu'on n'ait pas l'impression d'être... » (C)

« On est dans une situation de culpabilité quand on est en recherche d'emploi. *Mais coupable de quoi ?* Mais coupable de ne pas travailler. Et de ne pas retrouver un emploi et donc à un moment donné on nous prend pour des manches c'est-à-dire qu'on nous euh... et Pôle Emploi, comment dirais-je le cultive bien ça... Quand on vous envoie des lettres de menace parce que moi j'appelle ça des lettres de menace parce qu'on reçoit des lettres si vous faites pas ça bah on vous radie... parce que maintenant c'est ça qu'on reçoit. La dernière fois moi, j'ai reçu un courrier, bon vous allez me dire, c'était tout à fait un hasard, mais j'avais rendez-vous chez un spécialiste, j'ai reçu un courrier et bah je me suis dit eh bah tant mieux. Je me suis dit ça. Parce que maintenant ce ne sont plus des rendez-vous individuels et on gagne du temps, c'est-à-dire que là j'étais convoquée à un entretien collectif avec plusieurs personnes où on vous proposait une formation d'internet mobilité ou je ne sais même pas quoi, enfin on ne vous explique même pas la formation. Et puis en gros on vous demandait d'y adhérer quoi, de vous inscrire parce que y avait pas de case pour dire non. Et si vous

ne vous inscriviez pas, c'est dommage je ne vous ai pas amené le courrier, mais si ça vous intéresse je peux vous en envoyer un double, y a pas de case. Donc si on ne s'inscrivait pas ou quoi, bon on était radié de toute façon. Bon moi j'appelle ça une menace. Donc c'est une menace pour moi. Donc on ne tient pas compte de l'individu, on s'en fout et puis en plus bon bah voilà. Donc je n'y suis pas allée, j'avais rendez-vous, j'ai envoyé hein... parce qu'une fois j'avais fait le coup je n'avais pas envoyé le courrier d'excuse etc. parce que il faut faire un courrier d'excuses hein, j'ai envoyé un certificat du spécialiste parce que maintenant il faut prouver parce que sinon vous êtes radiée aussi. Ça se durcit ça se durcit alors qu'on devrait je ne sais pas... du moins, moi je pense qu'il y a des gens qui se maintiennent dans des dispositifs d'aide sans chercher de travail etc. et ces gens-là il faut les suivre, hein il faut se poser la question de savoir pourquoi à un moment donné, ils ne cherchent plus de boulot. » (C)

« Moi je ne suis pas du genre à dire donnez-nous plus de liberté, non surtout l'Anpe ne nous radiez pas etc. moi je dis surtout : proposez-nous des choses, au risque d'avoir le feu aux fesses à un moment quoi. Mais là nous donner le minimum vital et rester dans un clapier avec un carotte et voilà. » (C)

« je rajouterai quelque chose sur cette idée de régularité et de structure. C'est que voyant l'effort que l'ont fait nous, ils semblent un peu sensibilisés à la notion d'effort ce qui n'est pas forcément le cas quand ils se laissent aller dans leur chômage de longue durée où ils sont happés un peu par un no man's land et par un truc un peu flou. Et là ça apporte une structure réparatrice et je dirais aussi une déculpabilisation. C'est-à-dire que autant à Pôle emploi quand on fait la queue on est encore culpabilisés par un système, autant là on essaye de déculpabiliser. » (B)

### **3 – Le regard des proches et la perception de la société**

#### **a) Incompréhension et jugement**

« Quand on est au chômage on est soupçonné quand même de le faire exprès donc euh... y a des gens moi à qui je ne le dis pas. » (C)

« Pas tous mais certains ils vont le penser. Ils vont se dire « quand même avec les études qu'elle a faites et tout ça, comment ça se fait que... ? C'est quand même ça. Enfin tant que les gens n'ont pas été au chômage ! les gens qui ont été au chômage évidemment ils voient que c'est très difficile. Mais ceux qui ne l'ont pas été, bien sûr oui ça reste un jugement. » (C) « nous sommes précieux pour eux parce que nous sommes les mêmes personnes qui ne leur mettons pas la pression. Lorsqu'ils vont au Pôle emploi on leur demande des comptes, leur famille leur dit mais qu'est-ce que tu fais, tu te bouges un peu. Nous sommes des personnes qui avons un regard, une considération et d'autres ne comprennent pas cette situation. Et donc de préserver les personnes, c'est important pour eux. » (B)

« Et encore quand on est une femme, c'est juste un peu moins dur parce que moi j'ai encore des enfants qui sont jeunes donc du coup j'ai encore un peu ce statut-là qui me reste mais pour un homme c'est terrible quoi. » (C)

« Je rejoins Nicolas, je pense que dans une cellule familiale ça reste quelque chose de très difficile à dire. Par exemple, pour un papa de dire à ses enfants qu'il est au chômage. A la rentrée de septembre, le métier de votre papa, le métier de votre maman... C'est un peu ça. Pour les plus âgés les ados et compagnie, pour les sorties au cinéma qu'ils pourraient faire avec les copains... enfin voilà moi tout ça je l'ai vu, c'est très compliqué à gérer pour la famille. » (B)

« Avec mon mari on en parle quoi. Donc lui il comprend bien, il ne porte pas de jugement. Il travaille aussi un peu dans le social donc il comprend bien comment ça se passe. Donc euh... Et puis ceux qui ont connu une période de chômage, sont... enfin un regard plus indulgent. Et puis les autres euh (rires étouffés) moins sûrement. On n'en parle pas tant que ça quoi. Voilà on n'en parle pas tant que ça quoi. C'est-à-dire que moi je ne mets plus jamais la conversation là-dessus quoi. Voilà les gens demandent des nouvelles 'alors comment ça va ? Est-ce que tu as retrouvé du travail ?' Mais ça ne fait plus l'objet de conversation quoi. » (C)

« vous savez tant qu'on y est pas, dans le problème, on ne se rend pas compte. » (C) « Il y a peut-être des préjugés dans la société par rapport à la situation de chômage en général et donc effectivement pour sortir de ces préjugés il faut se dire que chaque personne est unique et donc à partir de là on change notre regard sur le chômage et donc ce n'est plus le chômage mais une personne qui est au chômage » (B)

« non pas tabou mais je sais que quand les gens ils appellent, c'est 'alors t'as trouvé du travail ?' etc. bon c'est toujours la même chose. 'est ce que t'es toujours au chômage ?' 'bah oui, bah oui'. » (C)

« quand on reste longtemps dans une démarche de recherche d'emploi, vous vous dites mais qu'est-ce qu'elle fout quoi ?! *Parce que l'entourage a un jugement ? il le dit, il le dit pas ?* Non parce qu'au bout d'un moment on n'en parle plus parce qu'on se dit que bon ça va peut-être gêner plutôt qu'autre chose alors que moi j'ai toujours parlé de... enfin ça m'a jamais gêné de... parfois j'étais peut être un peu abattue c'est vrai mais bon j'ai jamais refusé d'en parler, au contraire. C'est un peu aussi ... c'est un petit peu aussi... mais les gens font aussi comme ils peuvent, hein c'est pas évident. Des fois c'est comme on dit parler d'une maladie grave vous voyez, hein c'est un petit peu pareil, hein ?! *Oui c'est ça c'est le silence quoi.* Voilà on n'en parle plus. Bon la maladie dure, on ne sait pas l'issue. *Oui donc passons quoi...* oui c'est ça passons quoi. Oui passons parce que c'est peut-être trop douloureux. Et puis en plus, alors ça se comprend, je le comprends aussi, on peut le comprendre. Parce qu'on a en face une personne qui est dans un statut où pffiou on se demande quoi (...) en plus on ne comprend pas trop ce qu'elle fait, on ne comprend pas trop où elle va, les structures qu'elle rencontre, on ne sait pas où elle va, comment fonctionnent les ..., qui sont les demandeurs d'emploi, qui les aide, comment ? Les gens ne connaissent pas ça. » (C) « on s'occupe d'eux gratuitement et ça c'est la question de *j'existe dans le regard de l'autre et avec mes valeurs* et ça c'est ce que tu as dit. Et ça que ça rien que ça, c'est énorme. Ça induit une dynamique, quelque chose, c'est gratuit et on n'attend rien de moi mais du coup j'ai envie de ça. Enfin vous voyez il y a quelque chose. Il y a un espace, une espèce de vide créateur qui s'installe. Et il y a aussi cette question où nous sommes dans une relation d'égalité je crois. Parce que c'est deux êtres humains au service d'un autre être humain. Et pour moi c'est quelque chose de très important. Et la notion de solidarité humaine elle est là de toute son essence. » (B)

## **b) Inquiétude**

« Si je prends le cas le plus proche c'est les parents. Tout parent souhaiterait voir son enfant en poste, avec une situation... c'est quand même une assurance. Ne pas travailler aussi, c'est ne pas gagner sa vie et ça c'est pas rassurant du tout. » (C) « l'intérêt du binôme c'est justement que souvent on va leur dire des choses qu'elles entendent en famille mais c'est pas la famille qui le dit. Et donc c'est entendu différemment. Moi j'ai entendu souvent « bah mes parents me disent ça, de faire ça etc. et tout le monde en a ras le bol et tout ». Alors qu'avec nous, il y a une distance... comment dire... *Pas d'affectif ?...* oui pas d'affect comme entre parents et enfants et donc ils apprécient beaucoup de déposer leur paquet. Et du coup, ce qu'on leur dit a plus d'importance. On est toujours plus écoutés. » (B)

« oui j'en parle mais je ne sais pas si les gens se rendent bien compte surtout quand les gens sont trop proches, très proches, on n'ose pas plus trop noircir le tableau pour ne pas les inquiéter. » (C) « quelqu'un qui n'a plus de travail ou qui est au chômage dans sa famille, pour le conjoint, ou la compagne, d'avoir quelqu'un qui a des angoisses monumentales, des inquiétudes sur l'avenir, ne pas savoir comment on va pouvoir s'en sortir avec les enfants etc. etc. bah ça impacte tout le monde. » (B)

« Y a eu un moment où j'étais face à moi-même parce que Pôle emploi je les vois tous les six mois et enfin voilà il en découle rien du tout (...) et puis voilà du coup j'en parlais avec mon ami... enfin c'était pas très sain comme situation et on était beaucoup autour de ça. Je pense que ça a un peu désamorcé les tensions dans le couple déjà. » (C)

« mes grands-parents ils ne comprennent pas pourquoi je ne retrouve pas de travail. La génération de mes parents ne comprend pas pourquoi je veux du travail dans ce secteur (rires). Enfin depuis que je suis jeune ils ne comprennent pas pourquoi j'ai fait des choix difficiles en termes de débouchés professionnels. Et puis après, dans mon entourage il y a pleins de gens soit qui sont au chômage ou qui ne sont pas satisfaits de leur situation professionnelle ou en tout cas je suis entourée de personnes qui sont dans une précarité latente quoi. » (C)

## **c) Une société qui a appris à vivre avec le chômage ?**

« je pense qu'on est dans une société où être demandeur d'emploi, quel que soit l'âge et la génération etc., c'est pas un scoop. Tout le monde est un petit peu habitué. » (C)

« Le regard du passant sur le chômeur, le regard de monsieur et de madame tout le monde donc de moi parce que je suis monsieur et madame tout le monde, sur le chômeur ou le demandeur d'emploi, je pense qu'il a changé. *Ah oui ?!* Oui en tout cas dans les milieux que je fréquente, qui ne sont pas des milieux ..., c'est monsieur et madame tout le monde je répète, parce que je pense que tout le monde sait qu'il y a été, qu'il y est ou qu'il va en être. » (C)

« je crois que c'est accepté dans la société maintenant. C'est connu. Je crois que tout le monde connaît quelqu'un ou un proche qui a des problèmes d'emploi. Moi je me souviens quand j'étais plus jeune ou enfant, certaines personnes de la famille ou etc. qui traitaient les chômeurs de fainéants et de profiteurs et moi je pense que c'est fini ça. Enfin voilà je pense que tout le monde connaît quelqu'un qui a des problèmes d'emploi. » (C) « bah moi quand j'entends dans mon entourage que les choses ont changé que ce soit familial ou cercle d'amis, qui me disent qu'il y a des chômeurs qui

s'y plaisent, bon là ça me fait bondir. Écoutez, moi ça fait trois ans que j'accompagne des chômeurs de longue durée et j'en ai pas rencontré un seul qui me dise que ça lui plaît d'être au chômage. Non mais sincèrement je ne l'ai jamais entendu. » (B)

« J'ai sûrement un regard tronqué sur la situation mais je pense que partout des gens commencent à connaître des gens qui sont touchés par des licenciements et du coup ils se sentent potentiellement menacés en fait. En fait plus rien n'est acquis. Mon ami là il est en CDI voilà a priori on est à l'abri sauf qu'on ne sait pas. » (C)

« Le problème c'est qu'on ne les voit pas. On ne veut pas voir. Moi je suis DRH et dans le quotidien, on ne les voit pas. Et dans l'entreprise des gens dont on ne parle pas, qui n'existent pas. Et puis après quand on parle, c'est : s'ils sont au chômage depuis longtemps c'est parce qu'ils n'ont pas vraiment cherché. - Moi je pense que ça a changé et je pense que les gens le vivent comme une fatalité mais je crois que le côté c'est de leur faute s'ils sont au chômage... - Moi je crois qu'il y a deux choses, il y a la normalité du chômage. Bon parce qu'il y en a beaucoup, on est en crise. Donc il y a une normalisation donc on peut se réfugier là-dedans. Mais d'un autre côté il y a une dépréciation forte des chômeurs. - Il y a deux visions macro et micro. Macro, un chômage de longue durée c'est donnée démographique, général et tout le monde sait que voilà bon... on a une économie qui fait que... et après s'il y a les gens... pfiouuu je ne sais pas je ne sais pas quel regard. J'ai l'impression d'avoir un truc comme le regard qu'on porte sur les cancéreux oh c'est pas de chance. » (B)

« Moi j'ai l'impression que les choses ont quand même pas mal bougé aujourd'hui. - Oui mais quelqu'un qui a trou dans son cv on ne le met pas de côté alors qu'il y a quelques années dans les entreprises c'était réhilitoire. Maintenant c'est banalisé. - Je pense que là tu parles du point de vue de l'entreprise, du recruteur. Donc ça ne va pas le gêner. Mais si je prends l'opinion publique en général je ne suis pas sûr que les choses aient évolué. - Moi je crois que oui. - Non moi je ne suis pas sûr que les choses aient évolué. Et si dans une famille, il y a un chômeur de longue durée c'est un peu une maladie honteuse dans la famille. - Oui je suis d'accord avec toi mais en même temps nous avons tous dans notre entourage une personne au chômage de longue durée ou on en a eu. Donc ça devient d'une banalité malheureusement terrible. Et on sait bien que ces gens-là sont des gens compétents solides mais que là ils sont complètement déstabilisés. Donc voilà ça fait partie je crois de la vie de chacun. Enfin je ne sais pas, est ce qu'il y a quelqu'un ici qui n'a jamais connu en dehors de SNC, un chômeur de longue durée. - Oui je suis d'accord ça me fait penser à y a vingt ans pour les accidents de la route où on connaissait tous quelqu'un qui avait été accidenté. Mais là on a du mal à assumer quand même. Ça reste encore une honte. » (B)

« Je pense que la réaction des familles vis-à-vis du chômage, bon ça vient forcément je dirais de ce qui peut être colporté dans les médias, instillé par un certain personnel politique. Mais ça vient aussi du fait que pour les gens qui travaillent ça devient de plus en dur dans les entreprises, il y a une pression qui est toujours plus forte. Donc ça génère forcément une incompréhension vis-à-vis de l'inactivité quoi. » (B)

## 4 – Sortir du chômage : ce qui aide, ce qui n'aide pas

### a) Pôle emploi : une dépersonnalisation renforcée

« il y a eu le séminaire national de SNC le week-end d'avant et il y a eu une intervention de Charpy ex-patron de Pôle emploi. Il n'est plus patron donc il a eu tendance à ne pas avoir trop la langue de bois et à nous dire qu'il avait fait des choses et il disait que Pôle emploi ça administre le chômage. C'est-à-dire ça permet que les gens on les mette dans des cases, on leur donne un code, on leur donne leurs allocations mais les pouvoirs publics ne croient pas à l'accompagnement. Moi ça me paraît fondamental qu'il ait dit ça. » (B)

« Bah Pôle emploi, ils travaillent avec des prestataires qui font du business sur le dos des chômeurs. » (C)

Les cabinets d'aide au retour à l'emploi : « Obligatoirement tous les licenciés économiques ont été convoqués fin juin à (...). A la discipline. Réunion obligatoire. Et à la fin des réunions, obligation de prendre rendez-vous avec un cabinet le plus rapidement possible. J'ai eu mon premier rendez-vous individuel début juillet. *C'était fin juin ?* Oui on était quatre en entretien individuel. Donc un demandeur d'emploi moi, un homme à la retraite, une femme d'un certain âge aussi, un peu plus âgée que moi et il lui manquait qu'un trimestre pour être à la retraite et un plus jeune qui devait changer de région sous peu. Et moi j'ai dit « mais moi je cherche ! » donc ils ont bien noté que je cherchais. Et je devais être contactée de façon hebdomadaire à partir de début juillet. Fin juillet je n'avais toujours pas de rendez-vous. Toujours pas contactée donc j'ai appelé. Et ils m'ont dit qu'ils étaient débordés. Donc je me suis un peu énervée et j'ai envoyé un mail pour leur demander quand est ce qu'ils comptaient faire quelque chose. Parce que moi je savais que voilà six mois ça passe vite (...) donc j'ai envoyé un mail et j'ai mis en copie mon ancien conseiller de Pôle emploi que j'avais à XXX. Donc que je rencontre de temps en temps dans la rue. Et il m'a répondu et m'a demandé « est ce que vous voulez que j'intervienne ? » j'ai dit oui mais je n'ai jamais eu de réponse et j'ai été de nouveau contactée en octobre. *Et qu'est-ce qu'ils vous ont dit à ce moment-là ?* Débordés, débordés... et en plus, j'ai signé enfin j'ai pas signé enfin si j'ai signé le compte rendu... ils m'ont reçu une fois physiquement non deux fois physiquement et après c'était des entretiens au téléphone. Et j'ai signé un papier sans mettre de date. Parce qu'ils ont dit qu'ils étaient débordés. Et les subventions de la région leur ont été versées et ils n'ont rien fait. » (C)

« je ne me suis pas trop étendue sur les cabinets de recrutement ni les méthodes de Pôle emploi mais tout le monde les connaît. Ce n'est peut-être pas de leur faute, ils n'ont peut-être pas les moyens en temps. » (C)

« un seul exemple du Pôle emploi, concret. Je fais une demande à ma... à ma... conseillère, que dans le cadre de mon emploi, dans ma profession, et je l'avais regardé avant, que dans la plupart des annonces on demandait de savoir utiliser un logiciel particulier. Donc je demande une formation ou un accès à pas forcément quelque chose comme une formation longue mais une formation pour pouvoir prétendre utiliser ce logiciel et on me répond que c'est pas possible, pour telles raisons. Et on me dit que si j'avais demandé des cours d'allemand ou d'anglais on aurait pu les financer mais là il faut que vous trouviez un emploi et que l'employeur soit prêt à faire telle demande pour faire ça.

Deux jours après je reçois une annonce de Pôle emploi où ce logiciel était demandé impérativement ; donc voilà un exemple et Pôle emploi c'est tout à fait ça. » (C)

« pour moi c'est très simple. C'est-à-dire que l'Anpe et d'autres ils ont des objectifs partiels. C'est-à-dire qu'on va répondre à une demande, éventuellement faire une session d'un bilan personnel mais ce n'est pas dans la continuité et dans l'objectif de vraiment à long terme. Comment on appelle ça ? Une exigence de résultats. » (C)

« Je suis en relation avec le Cap emploi aussi et c'est clair. En tout cas par rapport à moi ce sont des objectifs partiels. C'est-à-dire que voilà on va vous proposer une offre mais qui en plus la plupart du temps ne correspond pas à vos attentes, on va vous proposer une offre et si vous la refusez bah c'est bien dommage parce qu'on a fait un effort pour vous. » (C)

« la dernière fois que j'ai eu rendez-vous je suis tombé sur une conseillère. Alors coup de chance, très écoutante, très dévouée etc. qui m'a bien gardé longtemps mais qui m'a bien fait ressentir le contexte dans lequel ils travaillent et ils ne peuvent pas se permettre de donner aux gens des entretiens réguliers comme ça, tous les mois, avec une durée suffisante comme à SNC. Ils ne peuvent pas. Mais le comble de l'absurdité c'est que cette personne m'a dit « est-ce que vous voulez que je vous promette un entretien mensuel ? » et j'ai dit non parce que je sais qu'ils sont incapables de faire un entretien mensuel. Alors je ne vais pas aller tous les mois me faire claquer la porte au nez, vous voyez on en est là (...) pour ajouter à l'absurdité, cette personne était compatissante de ma situation était même inquiète de la solitude etc. mais elle était rassurée que je sois en lien avec le SNC (rires). » (C)

« Allez toutes les semaines dans un lieu près d'ici, voir des affichages d'offres, « vous avez rien trouvé monsieur, non, bon merci monsieur au revoir ». Bon moi je n'appelle pas ça du suivi. Je suis inscrit au cap emploi mais je ne suis pas suivi au cap emploi. Alors si c'est pas mieux que l'Anpe alors expliquez-moi. Et elle me l'a dit ma conseillère l'autre fois, « avant on avait le temps on prenait les gens plus longtemps, régulièrement et maintenant on ne peut plus ». Mais c'est quoi ça personne ne peut plus. Bah heureusement qu'il y a des gens dans le secteur associatif. » (C)

« le problème de toutes ces institutions aussi c'est qu'ils en ont pas les moyens donc ils vivent avec des œillères et ils ne voient que leur position et ça je ne leur jette même pas la pierre parce que c'est un problème de fond enfin structurel. Vous voyez ? (...) donc au bout d'un moment le client il a posé une question et on va lui répondre avec seulement le point de vue de l'institution voire même en défendant le point de vue de l'institution « oui mais nous on ne peut faire ça. Dans notre institution on ne peut pas etc. » et vous voyez ce sont des phrases qui reviennent souvent. Et du coup bah imaginez à un moment c'est pas génial imaginez on se retrouve face à des portes à des façades, on bute. C'est totalement fermé en apparence mais il y a aussi ce côté... alors si vous rajoutez à ça le manque d'exigence quant au manque de moyens, quant à la réussite c'est une scène de théâtre c'est du Grand Guignol. » (C)

« je pense qu'il y a un problème d'individualisation. Au bout d'un moment ils sont étranglés ils n'ont plus le temps. Déjà que la tâche elle est énorme alors si en plus vous n'avez pas les moyens, vous allez rapidement à (...) mais en même temps ce qui devient insupportable pour le public c'est que toutes ces institutions vous répondent « ah oui mais on voudrait pas mais on n'a pas le temps ». A

une époque on nous le disait tout le temps, maintenant on le fait plus. Mais moi ça m'insupporte vraiment. » (C)

« reprenons le problème de l'Anpe. A la rigueur on a beaucoup parlé d'obligations d'emploi de ceci de cela, de pouvoir refuser ou accepter une offre. Ah elle est bien bonne celle-là je n'en reçois jamais d'offre comment vous voulez que je les refuse ? qu'on me propose quelque chose au moins. Mais beaucoup de demandeurs d'emploi vous le diront. A partir du moment où l'institution ne vous propose rien on n'est pas prêt de refuser hein ! » (C)

« Pôle emploi donc euh ... c'était il y a à peu près un an où j'ai commencé à me dire qu'il fallait que je fasse le point sur ma vie professionnelle et puis ce que je voulais là, que j'étais à un moment charnière de ma vie professionnelle. Donc on m'a orientée vers un dispositif qui s'appelle *cible emploi*. Et là c'est un dispositif que j'ai voulu interrompre parce qu'en fait l'idée c'était de définir mon projet professionnel, deuxième et troisième temps c'était la mise en œuvre de la recherche d'emploi en fonction du projet. Et en fait la définition de mon projet professionnel elle a été faite au bout de deux rendez-vous parce qu'il fallait rendre en fait genre tous les deux trois rendez-vous valider une étape. Et pour valider une étape il fallait remplir un formulaire ; et du coup mon projet professionnel on l'a défini en regardant mon CV (rires) ce qui est quand même (...) ça n'a aucun sens. Et donc au bout d'un moment j'ai dit à la personne qui m'accompagnait. Parce qu'elle me disait toujours qu'elle n'avait pas les moyens de me donner ce que je souhaitais. Donc je lui ai dit qu'on pouvait faire des validations factices et faire un travail de fond sur mes projets professionnels même si on ne va pas jusqu'au bout de l'accompagnement. Enfin voilà on rend des papiers mais à côté de ça on fait pas un vrai boulot. Et elle me dit qu'elle ne pouvait pas. Donc j'ai décidé d'interrompre. Et à ce moment-là, enfin j'avais déjà fait la démarche auprès de la SNC mais il y a eu un petit temps d'attente, j'ai dû attendre deux mois. Et c'est à ce moment-là que je suis entrée dans le dispositif SNC. Et du coup j'ai expliqué cela à ma conseillère Pôle emploi qui est quelqu'un de très bien mais elle me dit qu'elle n'a pas les moyens de m'accompagner. Enfin elle le reconnaît en fait 'moi je ne peux pas vous voir plus que ça quoi'. Par exemple là le bilan de compétences que je paie de ma poche quand même. Il me fallait une validation de Pôle emploi et elle reconnaît que c'est très bien parce que eux n'ont pas les moyens d'accompagner notamment les gens comme moi qui ont un certain niveau d'études et voilà il y a zéro budget quoi. *Oui donc ils ont pas beaucoup de temps, ils ont pas...* Oui je crois qu'ils sont eux même en difficulté. La personne de cible emploi quand je lui ai dit que j'arrêtais elle était un peu outrée mais je ne pense pas que c'était parce que j'arrêtais mais parce qu'elle avait un cahier des charges de Pôle emploi qu'elle ne pouvait pas tenir. » (C)

« avant c'était l'ANPE d'ailleurs parce que moi à l'époque, je les... enfin ils me suivent (...) bon alors quand on parle humainement, évidemment j'ai eu à faire à des gens humains, évidemment et la plupart sont assez démunis et puis là depuis qu'il y a eu la fusion c'est une catastrophe (...) c'est une catastrophe. Ils ont voulu fusionner Assedic et Anpe n'importe comment quoi. On n'a pas tenu compte des métiers de chacun. Donc on a dit à l'autre aux Assedic, tiens vous allez faire du conseil et puis l'autre vous allez remplir... enfin bon là c'est peut-être moins compliqué mais il faut une formation pour... bon quand on pense qu'à l'Anpe avec un bac +2 on peut se présenter bon donc on peut avoir n'importe quelle formation maintenant pour être conseiller bon voilà c'est quand même assez (...) bah oui démunis. Parce que moi on m'a refourgué pendant tout ce parcours-là entre 2000 et là avant la formation, dans des dispositifs de sous-traitants vous voyez (...) j'en passe et des meilleures ! (soupir) alors on vous dit « bon vous allez faire ceci et cela ». Bon c'est trois mois, ce sont

des dispositifs de trois mois, à chaque fois, je me suis retrouvée dans des trucs qui en plus ne me correspondaient pas vraiment... C'est-à-dire que parfois je me suis retrouvée dans des trucs où c'était moi qui aidais les gens quoi, à faire leur CV ! Vous voyez ? alors bon ce n'est pas que je refuse d'aider les gens mais bon c'était pas vraiment, je ne trouvais pas vraiment ma place vous voyez ? C'est-à-dire qu'on faisait un peu les fourre-tout quoi. On n'est pas un individu, on n'est pas une personne pour eux. On est un chiffre, un numéro de plus en plus quoi malheureusement. Et depuis la fusion, encore plus. » (C) « je dirais qu'ils se rendent compte qu'ils sont importants pour nous. C'est un lieu de parole pour eux, en même temps, ils se rendent compte qu'on est à leur écoute et qu'ils ont une valeur pour nous. Ils ne sont pas des numéros hein il y a le fameux, un chômeur n'est pas un numéro. C'est un des slogans de SNC et c'est vrai que je crois qu'ils en prennent conscience et que ça c'est très important pour eux. » (B)

#### **b) L'assistance qui rabaisse**

« Et il m'avait dit « oh là là madame avec le parcours que vous avez-vous allez retrouver facilement. Vous devriez retrouver facilement. » Voilà vous de-vri-ez. Et là on se dit c'est vraiment qu'on est nuls parce que là franchement il vient de me dire que je suis nulle quoi. Merci ! C'est sympa les associations qui 'aident'. » (C)

« En tous cas moi ce que je ne veux pas, c'est qu'un travailleur social vienne me voir et qui me dit « madame nous allons faire le point de votre situation, on va voir votre CV, vos cibles de recherche et tout ». Ca mais je giflerais la personne qui me parlerait comme ça. » (C)

« Encore une fois on est en train de vous dire, 'vous cherchez mal quoi ! non mais vous ne cherchez pas bien. C'est de votre faute si vous ne trouvez pas.' C'est exactement ce qu'on vous dit. Et je peux le dire parce que j'ai été travailleur social. La relation d'aide avec les gens, c'est pas aider quelqu'un. Même aujourd'hui les grandes associations d'aide comme le Kora, disent « on a un problème dans l'insertion des chômeurs, comment faire si on n'a plus de travail. On est à en porte à faux. Comment on peut faire pour dire à des gens d'aller dans des chantiers d'insertion alors que l'on sait que ça va être des boulots merdiques et qu'ils auront rien quoi ! » Ca veut qu'ils ne sont plus légitimes pour ça. Et les travailleurs sociaux ils ne sont absolument pas légitimes pour accompagner les gens, de cette manière-là en tout cas ; il faut trouver d'autres modes quoi. » (C)

« alors ce que vous ne devez surtout pas faire, c'est de la compassion. *Pourquoi ?* nous ne devons pas être dans le monde compassionnel, d'accord ? *d'accord*. Parce que la compassion ne sert à rien et quelque part avilise. Enfin, avilise, c'est un vilain mot mais en fait va réduire la personne à sa situation » (C)

L'accompagnement à l'opposé de la compassion : « je dirais que c'est une dynamique à trois et pas à deux. La personne qui est en recherche elle nous renvoie un certain nombre de demandes ou d'hésitation et on est trois à pouvoir rebondir et essayer d'avancer dans cette optique de recherche » « on est trois mais l'acteur principal moi c'est toujours ce que je dis la première fois c'est qu'il est l'acteur principal. Ça il n'y a pas de doute. La définition du binôme chacun a sa sensibilité mais c'est ça la richesse » - « dans la mesure où entre guillemets y en a un qui peut être offensif tandis que l'autre peut avoir une écoute attentive, ça change les rythmes, ça permet de changer les rythmes » « les rythmes et le regard » - « oui éviter la compassion. *Pourquoi l'éviter ?* Bah en face à face on se laisse beaucoup plus facilement aller à la compassion alors qu'à deux on va plus facilement pouvoir

se mettre en retrait. » - « mais l'empathie ne fait pas avancer. » *Pourquoi ?* - « Parce que si on n'a pas assez de recul par rapport au problème on est effectivement assujéti à la compassion alors qu'effectivement là on peut se sortir de cette situation pour la faire évoluer. » (B)

« aujourd'hui je veux dire pour retrouver un emploi c'est marche ou crève je veux dire, c'est démerde toi et puis parce que les autres peuvent t'aider mais bon. Moi je dis souvent que les conseillers ne sont pas les payeurs donc de toute façon on a beau vous donner tous les conseils de la terre, personne n'est à votre place donc personne ne sait ce que vous êtes-vous, ce que vous êtes capable de faire, ce que vous avez envie de faire. » (C)

« dans la culture du travail social, la personne qui est en difficulté sociale sera toujours ... enfin c'est très condescendant pour lui (...) et dès qu'on fait mine de se prendre en charge de mettre des choses en place, de prendre des initiatives, là du coup ça ne va pas plus c'est la panique et on est plus dans les clous etc. » (C)

### **c) Les proches, les réseaux, les pairs : des soutiens possibles**

« Sans compter les rencontres entre groupe, les discussions, bon ça se fait une ou deux fois par an mais ça se fait quand même, autour d'une galette des rois par exemple où là on se rencontre les uns des autres. J'ai pu rencontrer des gens qui étaient accompagnés aussi, écouter leur témoignage, leur point de vue, chacun leur tour. » (C)

« Ça permet de se faire connaître, de voir un peu dans quel domaine on est et puis vice et versa et puis ça permet aussi quelque part d'échanger donc voilà. » (C)

« je suis tombé sur le SNC et puis ils m'ont proposé de me suivre mais moi je cherchais plus à discuter avec des chômeurs de leur situation plutôt que d'avoir des conseils. » (C)

« je suis tombé sur des accompagnateurs qui vous guident mais vous ne rencontrez pas de personnes. Alors j'en ai rencontré une fois parce qu'il y a des sorties culturelles. La SNC fait quand même des choses par rapport à ça, c'est-à-dire qu'elle organise des sorties culturelles pour qu'on puisse mais je veux dire il y a toujours un référent. Donc euh... mais c'était sympa on a pu discuter. » (C)

« j'avais toujours un rôle associatif, ça m'a toujours aidé, ça m'a toujours soutenu, j'avais toujours quelques amis quand même mais je n'avais plus de famille et je n'avais plus d'emploi et là ça a été *annus horribilis*. Et plusieurs années de suite. Jusqu'à ce que je rencontre ma compagne actuelle, ça va faire cinq ans maintenant et qui m'a permis de me stabiliser au niveau familial et dans un deuxième temps de m'aider à remonter la pente au niveau de l'emploi. » (C)

« autant j'ai été un homme de réseaux pour mes produits professionnels. C'était mon boulot. Autant aujourd'hui je suis infoutu de mobiliser un réseau pour moi. Et j'en suis conscient, je me sens assisté et j'ai l'impression d'être assis sur un puits et j'ai soif, mais je n'arrive pas à rentrer dans le puits. » (C)

« Mais il n'y avait pas que le retour à l'emploi comme accompagnement. Il y avait vraiment... c'était très très varié. Et ça a été très très profitable. Ils proposaient différentes activités. On pouvait faire des initiations informatiques, il y avait un journal, des choses comme ça. Il y avait parfois des sorties

au théâtre ou au cinéma. C'était très utile, parce que à une époque il a fallu un temps pour que je me retisse un petit réseau et que je retrouve du monde » (C)

« Il y a une association qui s'appelle les écosolis à Nantes. Et en fait c'est un réseau d'acteurs de l'économie sociale et solidaire, donc voilà y a tout un travail de fédération et de mutualisation, et y a un organe... enfin à un moment donné ils se sont rendus compte qu'il y avait beaucoup de demandeurs d'emploi qui les contactaient pour avoir des informations, des mises en réseau. Et donc ils ont créé ce qu'ils appellent le vivier de compétences dont je fais partie. C'est un groupe de chercheurs d'emploi, donc on se rencontre minimum une fois par mois, pour traiter différents sujets, pour trouver des solutions et y a vraiment euh... enfin ils se passent des choses quoi. (...) Il y a une réunion plénière par mois donc ça c'est un peu à la base. Donc vient qui veut. Et on est environ une vingtaine. Et après il y a des groupes de travail qui se font en fonction de ce sur quoi on veut bosser. Par exemple là on vient de décider d'inviter des professionnels selon les secteurs d'activité, selon les métiers donc on se répartit, on travaille ensemble et on voit qui on veut inviter ; et du coup les personnes viennent partager leur expérience avec tout le groupe. C'est intéressant, c'est motivant, ça nous sort de notre trou (rires) c'est plein de choses positives. Je sais que ça a vraiment un effet bénéfique sur moi en termes d'envie, de rencontrer d'autres professionnels, de voir des gens, de parler de ce que je recherche. Je suis pas quelqu'un qui fait trop jouer le réseau, là je vois l'intérêt et que c'est pas forcément honteux. Voilà ça va dans tous les sens : moi j'ai mis des personnes en réseau, on m'a mise dans des réseaux. Et puis voilà quoi. » (C)

#### **d) La prise en compte de la dimension psychique**

« Ce qui est assez difficile c'est que pour faire une démarche de recherche d'emploi c'est une démarche rationnelle dans lequel il y a des outils etc. et cette démarche rationnelle et ces outils ils ne sont disponibles à la personne que quand elle s'est reconstruite. On reçoit des personnes qui sont un peu déconstruites, blessées etc. et donc ce n'est pas facile d'arriver à un moment où ils vont pouvoir nous entendre sur des conseils pratiques et rationnels, il faut faire comme ça etc. Ils nous diront oui oui mais c'est compliqué. Mais ce sera pour nous faire plaisir. Se reconstruire est important et ça ça prend du temps. D'un point de vue psychologique et autres et ça c'est pas SNC. On en a beaucoup parlé entre nous. Notre rôle nous on pense qu'il se situe vraiment au niveau de la recherche d'emploi mais cette recherche ne peut pas se faire si elle se fait sur des bases bancales et une vie déconstruite. » (B)

« Voilà moi c'est ça que j'attends. Je n'attends pas d'accompagnement pseudo, psycholo et tout, ça ne m'aide pas. » (C) « moi j'ai un accompagné qui à la fin de l'accompagnement nous a envoyés un sms en nous disant je suis en clinique et c'est de votre faute. Je suis en clinique psychiatrique et c'est de votre faute, vous êtes des simulateurs, vous m'avez trompé pendant six mois... enfin vous voyez c'est très dur. Heureusement on était deux mais c'est quand même dur. » (B)

« Maintenant j'ai aussi des travers qui font que c'est pas évident pour moi de tenir une journée complète et d'être efficace au travail. Et ça je le ressens bien. Des addictions ni plus ni moins. Bon des addictions qui n'empêchent pas certaines personnes de travailler mais moi qui compte tenu de ma situation de médicaments etc., fait que c'est pas évident quoi. » (C)

« C'est très compliqué parce que moi j'ai perdu mon emploi à cause d'un problème de santé. J'ai fait une grosse dépression nerveuse. Donc il y a eu à la fois la reconstruction, le fait de se projeter, de

faire la démarche de pouvoir vraiment retravailler. Et en fait tout ça c'est un peu enchaîné et je manque vraiment beaucoup de recul pour... » (C) « j'ai eu des accompagnements plus rationnels et plus faciles mais là celui qu'on a en ce moment c'est de plus en plus dénuqué, dans le sens où c'est de la relation à l'état pur parce que l'on ne peut pas enclencher tant que l'on n'est pas menés à un certain stade, on ne peut pas enclencher autre chose. » (B)

*L'intrication de la dimension pratique et de la dimension psychologique* : « le fait d'être en binôme permet surtout d'avoir des personnalités différentes et une ouverture d'esprit, une ouverture sur des méthodes et des approches différentes. » - « J'ajouterais quand l'un écoute l'autre peut réfléchir, quand l'un échange l'autre peut réfléchir, c'est comme une balle au bond. Enfin pour moi c'est comme ça que je le définirai » - « oui pour moi aussi il y a une protection et un meilleur travail vis-à-vis de l'accompagné c'est-à-dire qu'on n'est pas là comme des éponges à absorber tous les problèmes qui sont exprimés. Et pour ça le fait d'être deux met tout de suite cette barrière immédiatement. Alors moi je suis très nouvelle chez SNC mais je l'ai vécu immédiatement. Et je l'ai ressenti très très fort. » *Et pourquoi à deux ça ... ?* « Parce qu'effectivement il y a une retenue plus forte. On n'est pas seul en face de l'autre à absorber yeux dans les yeux la totalité de la souffrance. Donc c'est un cabinet de psychologie, on est vraiment dans un autre mode d'accompagnement humain mais on n'est pas là pour faire de la psychologie ; on est là pour mettre les choses très au faite, on est très concret. On est que sur des faits que sur de l'action, enfin moi c'est comme ça que je l'ai ressenti. » (B)

« On est à la merci de quelqu'un qui a du pouvoir sur vous, qui peut faire ci ou ça. Moi je vais faire une parenthèse mais moi après ma dépression, ma recherche d'emploi, j'ai eu deux trois coups de chance. J'ai eu la chance d'avoir un bailleur qui m'a trouvé alors que je me laissais mourir et qu'il a été chercher une association qui n'avait aucun rapport avec ça mais il a pu me mettre en rapport avec ces gens-là qui m'ont aidé. Donc j'ai pu voir une psychologue de cette association qui m'a aidé vraiment. Et ce qui n'était pas du tout dans leur action, c'est l'association jeune et relai qui a pour but d'aider les jeunes qui ont des problèmes d'addiction ou des choses comme ça. Et ils m'ont beaucoup aidé ; et puis la chance aussi c'est que là où j'habitais, l'assistante sociale que je voyais est une personne formidable qui m'a beaucoup aidé. Mme Batala pour la citer. Si mon domicile avait été quelques hectomètres plus loin, j'aurais dépendu d'une autre personne et d'un autre secteur et peut être que tout aurait été différent (...) si ça avait été une autre assistante sociale, je ne m'en serai pas sorti. » (C)

*Face à la vulnérabilité psychique* : « Pour moi l'angoisse c'est de causer des dommages et de ne pas réparer par une mauvaise approche, par des termes maladroits enfin voilà. - En fait on est dans la peur de mal faire, de faire mal et de mal faire. - On est face à un public déjà difficile, en fragilité. Y'a toujours à un moment donné cette difficulté où on ne peut pas tout entendre. De temps en temps il faut tout de même mettre un peu de cohérence dans sa vie et on n'hésite toujours à le faire. Mais on se dit « il faut que je le fasse, je ne peux pas accepter tout ça ! ». Mais je crois que pour le bénéfice de la personne je dois mettre le doigt sur son incohérence et c'est extrêmement délicat. Ils sont très fragiles, c'est comme casser de la porcelaine, je peux la faire tomber brutalement ou alors je vais rompre le contact. Donc on peut hésiter. - On a une responsabilité mais on n'est pas formé à cette responsabilité. On est dans le flou parfois. Faut bousculer ou pas. » (B) « quand je parlais de nous enfin, le binôme, comme personnes qui allaient rompre le cercle vicieux etc., il peut y avoir un risque parce que des personnes qui sont installées dans le confort enfin non pas le confort, mais dans une

situation qui pour l'instant les définit quelque part, de casser ça, ça peut être fragilisant très fragilisant. Et donc c'est aussi pour ça sûrement, qu'il y a des gens qui nous quittent et sans savoir où ils vont, ce qu'ils font parce que c'est très fragilisant ; et donc il faut être très prudent avec ça. Et y aller petit à petit, pas à pas parce que c'est vrai que ça peut être aussi dangereux pour le psychisme des gens je pense. » (B)

« actuellement c'est ça on va enfin non moi je vais dans la case emploi on me répond il y a un problème psychologique, ok d'accord. Et quand je vais dans la case psychologique et là je peux vous dire que j'y vais, je n'hésite pas à me faire aider. Je suis en relation avec le centre médico-psychologique et la réponse finale c'est 'il faut que vous trouviez du boulot. Parce que finalement on ne peut pas changer votre situation psychologique sans travail'. » (C)

« Et puis déjà nous quand la personne a des rêves, il y a des choses pas faciles, je veux pas me lever, je suis déprimé etc. là on aimerait bien un coup de baguette magique pour qu'il y ait une étincelle. - Oui une grande difficulté c'est la déprime de la personne, quand elle pleure pendant une heure. C'est pas facile non plus. » (B)

« si vous me classez simplement comme un cas social ou psychologique je ne sais pas là aussi, il y a un manque. Car je suis une personne avec des compétences, des expériences et une envie de travailler et c'est à prendre en compte aussi. » (C)

« les accompagnements difficiles, pour moi ce que je trouve difficile ce sont les personnes qui ont un problème psychiatrique certain et qui ne le disent pas. Ceux qui le disent on peut parler et dire bon « nous voilà ce n'est pas notre... nous nos limites elles sont là pour tel et tel aspect on ne peut pas vous accompagner. Ce serait peut-être idée de voir quelqu'un etc. » Mais en disant nos propres limites aussi, cela ne me pose aucun problème par rapport aux difficultés de la personne. Mais par contre, quelqu'un qui a des problèmes psychologiques graves, et que ça se voit comme le nez au milieu de la figure et qui n'en parle pas et ça m'est arrivé une fois. C'était un de mes premiers accompagnements et je n'ai rien dit car j'avais d'autres difficultés mais je crois qu'aujourd'hui je le dirais ; mais je crois aussi qu'on n'est pas pareils dans l'accompagnement au début ou au bout de deux ans. » (B)

« En 2004 si vous voulez j'ai pu faire avec une personne un suivi euh... on va dire un peu plus psychologique on va dire, avec une association qui s'appelle travailler euh... autrement... Enfin je ne sais plus le titre... enfin je m'en souviens plus mais ça a débloqué un peu le projet donc j'ai suivi pendant un petit bout de temps et puis je suis allée voir aussi une psy à l'Afpa et aussi sur les formations et là je suis allée sur une formation d'animation en 2004 à plein temps etc. et je me suis plongée là-dedans, ça m'a beaucoup plu et à partir de là si vous voulez bon, j'ai réamorcé quelque chose vous voyez ? » (C)

« cette personne-là elle s'est faite accompagner, soigner etc. mais n'empêche que c'est avec nous qu'elle a pleuré pendant une heure. Et là heureusement qu'on est deux. Parce que là c'est difficile et il faut accepter qu'il y ait ce moment de déprime. Moi je dis toujours que la vie est comme une boucle, on a un moment bas mais je suis assez optimiste. Elle était au fond du fond et petit à petit c'est remonté. C'est un petit peu difficile ou alors les personnes qui ne parlent pas c'est difficile. » (B)

« moi ce que je voulais dire c'est que je me suis attelée quand même, même si cela n'a pas été facile, à me faire aider en permanence. Du soutien. Moi je n'ai pas peur de dire que j'ai été voir et je vois toujours un psychiatre pour m'aider à aussi à évacuer, à la souffrance etc. et puis d'autres choses aussi mais tout est lié il n'y a pas trop de hasard non plus. Mais bon voilà et un soutien psychologique aussi est important dans une recherche d'emploi. Parce que moi je dis que les gens qui sont en recherche d'emploi et qui ne sont pas aidés ou soutenus, pètent un câble. Et ça le comprends très bien. » (C)

« ce qui peut aider c'est justement les réunions de groupes qu'on a, où on va discuter. Donc si on a des difficultés qu'on connaît et qui se ressentent, la réunion de groupe elle sert aussi à ça et il y a quelqu'un qui va dire là entre guillemets ça dépasse nos frontières parce que de toute façon on n'est pas la seule personne qui accompagne la personne qui accompagne » (B)

« ils sont tous dans des précarités. C'est là qu'effectivement pour eux la seule sortie c'est de trouver un boulot alors qu'ils ne sont pas aptes à retrouver un job. Donc c'est à nous de leur expliquer qu'il faut d'abord se reconstruire pour se réinsérer, pour trouver un job. » (B)

#### **e) La renaissance du sujet et du projet**

*Etre disponible pour accueillir la personne dans sa situation globale*

« Il n'y a pas cette impression 'bon bah voilà le rendez-vous est passé et au suivant quoi !'. » (C) « ce qu'ils nous disent souvent aussi c'est « vous n'êtes pas comme Pôle emploi, vous n'êtes pas soumis à des horaires » (B)

« à la base je trouve une disponibilité de ces personnes et je suis sûr de ces disponibilités et de ne pas avoir à la mendier. Parce que si je parle une demi-heure, on ne me fait pas comprendre que j'ai dépassé d'un quart d'heure, parce que c'est comme ça à Pôle emploi. » (C) « cette écoute neutre c'est sans a priori, sans jugement. - C'est sans objectif de résultats. - Qui ne s'inscrit pas avec une échéance. - Ça c'est fondamental. - Notre accompagnement ça peut durer quelques semaines, quelques mois, quelques années, on en a. Et c'est ça aussi de donner de la liberté à la personne qui recherche un emploi. » (B)

« En tous cas il faut faire de l'individuel, parce qu'une personne qui resquille. Il faut la prendre telle qu'elle est et puis à un moment donné effectivement la recadrer. Voilà mais en aucun cas, enfin je ne sais pas c'est de l'individuel. L'accompagnement c'est de l'individuel. La personne qu'on suit en entier avec toute sa problématique, moi j'irais même plus loin, toute sa problématique de vie... *Oui sociale, familiale...* ? Oui pourquoi à un moment donné on a une rupture ? oui professionnelle etc. parfois c'est lié à des ruptures personnelles. » (C)

« un objectif vraiment, qu'on sent dès le départ de sortir la personne de ses difficultés. Ça paraît tout bête mais ce n'est pas forcément le cas de tout service social, de toute aide à l'emploi, de l'Anpe etc. » (C) « je pense qu'il faut aussi prendre en compte toutes les dimensions. On n'a pas que le professionnel. C'est la personne dans son entièreté, je ne sais pas si ça se dit mais dans sa totalité en fait. Donc déjà le périmètre n'est pas le même. A Pôle emploi ils ne vont pas pouvoir s'épancher sur certaines choses. Et puis ce qu'on leur apporte aussi c'est des fois aussi on leur apporte de se sentir acceptés il me semble mais je ne suis pas sûre. Mais de se sentir acceptés tels qu'ils sont. Parce que peut-être qu'ils disent des choses qu'ils ne disent pas à tout le monde, même à leurs proches. Donc

oui il y a acceptés et puis aussi quelque part, ils ne nous reverront pas. Enfin voilà c'est peut-être le paradoxe de la situation avec une relation qui va être forte à un moment donné mais qui ne vas pas se prolonger après. On ne fait pas partie de leur spectre amical ou familial » (B)

« il y a trente ans, j'avais des possibilités larges voire très larges mais plus le temps passe et plus je sens que physiquement et psychologiquement ça se restreint vous voyez ? et donc il faut absolument que mon accompagnant ait conscience de ça et de se demander qu'est-ce que moi je peux faire maintenant qui n'est plus ce que je pouvais faire maintenant. » (C)

« déjà le fait de savoir que des gens en activité prennent encore du temps sur leurs loisirs ou leur soirée pour passer du temps avec moi. Je pense que... ça déjà ça m'interpelle quand même... parce qu'à l'époque où je travaillais je n'ai pas été sollicitée pour faire ce genre de choses mais je ne sais pas... je trouve qu'ils ont du mérite. » (C) « ça donne de l'intérêt à la personne, deux personnes qui se déplacent pour une euh... enfin bah c'est un respect pour la personne. Une façon d'accueillir pour... (rires) - Et quand deux se déplacent pour zéro ! (rires) - Bah j'espère que vous avez pris un bon verre entre les deux (rires) - ils attendent qu'on les rassure sur eux-mêmes, qu'on leur donne confiance donc ça effectivement à deux c'est plus facile que tout seul » (B)

« Ils s'inquiètent pour des sujets en dehors du travail, on peut discuter de tout (...) On n'aborde pas d'emblée le sujet de la recherche d'emploi. On discute de la vie courante avant. » (C) « une fois j'étais avec une femme et je lui ai présenté l'association SNC qui était basée sur l'idée que le chômage n'était pas qu'un problème socio-professionnel qui avait des incidences au point de vue familial et là tout de suite les larmes sont parties. Bon et je n'avais rien dit, je ne lui ai pas posé de questions. - Mais au moins elle a pu s'exprimer par ses pleurs. - Je pense que j'étais le premier à m'intéresser à autre chose que simplement l'aspect chômage. » (B)

Aider les demandeurs d'emploi ce serait : « sortir des annonces de Pôle emploi, parce qu'on est capable de le faire. On est capable de le faire ça et puis de toute façon ça ne donne rien. Mais qu'on nous sorte deux ou trois annonces de Pôle emploi à chaque fois, c'est... 'soupir' (...) J'ai l'impression que c'est ça. On ne peut rien faire d'autre donc on fait ça. Ce qu'il faut c'est regarder un peu plus le côté personnel... enfin si le professionnel également mais on ne peut pas accompagner les gens en recherche d'emploi sans avoir une vision globale de la vie de l'intéressé. » (C) « ce n'est pas se mettre à la place de la personne mais laisser la personne libre et autonome de ce qu'elle dit et de ce qu'elle fait et laisser la personne aller à son rythme. Ça c'est qui pour moi est le plus important. Ne pas vouloir faire à la place de... mais mettre en chemin donc c'est du cheminement et on n'est pas trop de deux pour le faire. » (B)

« Avec toujours ce regard bienveillant par rapport à d'autres problématiques que je peux avoir. Par exemple, là j'arrive en fin de droits. *Oui*. Ce qui me torture pas mal (...) et voilà on en parle quoi. » (C)

*Sortir de la pression et de la culpabilité, suivre le rythme de la personne accompagnée*

« Ils répètent souvent que leur rythme est mon rythme. Et qu'on a le temps. Même si moi, comme je vous disais je suis en fin de droits donc... » (C) « c'est-à-dire que si la personne ne veut plus avancer, on la laisse ne plus avancer. Mais on lui pose la question de savoir si elle veut être accompagnée. *Donc vous pouvez accompagner une personne qui n'avance pas mais qui vous dit je voudrais quand même être accompagné même si j'arrive pas à... ?* Oui parce qu'il peut y avoir des blocages parce que

les blocages peuvent aussi être sur des critères objectifs. Mais il faut déjà les identifier, ça prend du temps, ça peut prendre du temps.... Mais il faut les aider à trouver leur solution mais on les aide à trouver et ça peut prendre du temps ; c'est comme un gros bilan de compétences. Au départ quand même. C'est ça c'est un bilan de compétences tout doux. » (B)

« Ils sont très à l'écoute de la demande de l'autre en fait, du rythme, des disponibilités aussi et puis euh... de la direction de la demande. Je veux dire que l'accompagnement va vraiment dans la direction de la demande. C'est-à-dire que si l'on parle d'un projet de reconversion ils vont aller dans ce sens-là. Si on parle de trouver un travail dans son domaine ils vont aller dans ce sens-là. » (C) « on a un objectif, c'est que l'autre, la personne accompagnée se réalise dans ce qu'elle veut. Mais justement on ne sait pas où cela va nous mener, c'est un peu l'inconnu. Dans un des accompagnements que tu as fait ça a duré six ou sept ans et c'était une épopée à chaque fois qu'on en parlait. C'était passionnant et on le voyait avancer mais c'était... il est passé par des tas d'étapes où on l'aurait pas vu passer. » (B) « ce que je trouve difficile moi c'est le manque d'autonomie de la personne parce que quand elles ne sont pas autonomes c'est très lourd car on a l'impression de porter la personne et c'est pas nous qui cherchons du boulot. C'est la personne qui va devoir trouver du boulot et là je trouve que c'est difficile à vivre. Moi personnellement c'est dur. » (B)

« c'est vrai que M. Robert et Mme Simon qui m'accompagnent à SNC, c'est vrai qu'au début ils ont été sympas car ils m'ont pas trop poussé à chercher. Ils m'ont donné ce dont j'avais besoin c'est-à-dire de me refaire des contacts, de retisser des liens avec ce monde-là de l'emploi avec lequel je n'arrivais pas ailleurs par exemple avec Pole emploi ou avec d'autres. (...) c'est vrai qu'ils ont attendu que je sois prêt pour pouvoir me lancer dans la vraie recherche quoi. (...) c'est d'autant plus notable dans leur part parce qu'ils ne comprenaient pas bien ce que je ressentais et je voyais bien dans leurs yeux qu'ils se demandaient ce que je foutais. (...) oui mais malgré tout ils ont respecté ma démarche et ils m'ont aidé comme ça. Même si je sentais bien que... (rires) ils m'ont trouvé un peu étrange mais bon... » (C) « c'est un espace de liberté en fait - oui et un espace de temps. Parce qu'en fait ils arrivent, on s'assoit et on les laisse parler. Enfin moi il m'est rarement arrivée dans un rendez-vous qui dure en général une heure, une heure et demi voire deux heures, on met fin quand on est arrivés au bout de quelque chose. Mais je pense qu'il est assez rare de trouver cet espace pour des personnes qui vivent en rupture de lien social et j'imagine le Pôle emploi où on est dans un endroit confiné, avec un temps très restreint et il n'y a pas cet espace de parole. Oui liberté ça rejoint ce que tu dis. » (B)

*Une action bénévole qui permet de se dégager de la pression du résultat : la dignité contre le prix*  
« Ah bah là c'est des bénévoles quoi. Ils ne sont pas payés pour faire ce qu'ils font et ils ne me mettent pas de pression. Ils ne me disent pas de faire tout et son contraire. » (C) « il n'y a pas d'obligation de résultats et ça je trouve que c'est difficile à vivre pour un certain nombre d'accompagnateurs je crois. C'est le contraire de la prise en charge parce que je trouve que déjà on se charge beaucoup. Donc c'est pas la peine de charger. » (B) « enfin il y a un point important c'est que l'accompagné n'est pas une marchandise. Nous n'avons pas d'obligation de résultats. On aime bien sûr arriver à des solutions mais l'objet ça n'est pas systématiquement de faire un point, est ce que c'est suivi mais on peut y arriver au bout de six mois, on n'est pas payés à la tâche et donc la personne n'est pas un... enfin au niveau commercial » – « Oui il n'est pas un produit. » (B)

« ça fonctionne à la demande de la personne qui est suivie on va dire. De ses souhaits, c'est très hein, c'est très ouvert (...) Ce qui se passe alors... le cadre ce qui est précis c'est qu'on se reçoit enfin on se voit dans un lieu anonyme comme un café. Voilà la seule contrainte on va dire, entre guillemets ; mais sinon c'est selon ce que la personne veut faire. » (C) « Tant qu'ils n'ont pas fait le deuil de leur situation antérieure, on ne peut aborder autre chose. On se rencontre mais ça n'avance pas. On essaye de faire des efforts, ça leur fait peut être du bien mais il n'y a pas de résultats. On a dit au départ qu'on était là pour les accompagner à trouver mais c'est eux qui trouvent, c'est à eux de trouver. A partir de là c'est sûr que ça peut durer un certain temps. » (B)

« Il y a un cadre mais avec beaucoup de souplesse. Voilà moi j'ai connu des difficultés mais je crois qu'il y a des gens qui sont beaucoup plus éloignés de l'emploi, beaucoup plus seuls aussi. Moi je reste assez structuré assez équilibré mais... *ils s'adaptent à la situation*. Oui et ça doit être utile pour certaines personnes (...) pour que le suivi se fasse. Parce qu'il y a des personnes qui doivent un peu leur claquer dans les doigts j'imagine. Et une chose sur laquelle ils insistent beaucoup, c'est qu'il n'y a pas de jugement. On peut tout dire en fait. Même des choses que je ne confie pas forcément à mon ami, à ma famille eh bah on en parle. » (C) « je dirais Myriam que à SNC on est très peu institutionnel mais on est très relationnel. Donc on fait nos accompagnements dans des bistrot c'est quand même osé. Mais apparemment ça ne gêne personne. Même Brigitte la première fois elle n'avait pas de sous pour se payer à boire et on lui a dit « bah Brigitte tu ne bois pas ? » « bah non » et voilà. Et ça pose pas de problèmes. Moi je trouve que ça permet de réfléchir à la notion de cadre aussi de l'accompagnement. Quand on parlait du binôme, moi je pense que le binôme il introduit des éléments de régulation du fait que l'on soit deux, et la régulation elle s'installe de manière automatique. Effectivement ce que tu disais que ça évite des débordements comme la prise de pouvoir sur l'autre par exemple. » (B)

« On n'est pas là pour les forcer à trouver du travail on n'a pas ça. Contrairement à Pôle emploi qui a des objectifs de rendement. Parfois c'est très long. Et je crois qu'on leur apporte aussi, enfin je ne peux pas le dire comme ça, mais le fait que l'on soit digne de leur temps. Enfin ils méritent qu'on leur donne de notre temps, enfin heure chacun ou plus, toutes les semaines ou tous les quinze jours. On leur apporte du temps. Et puis quelque chose de beaucoup plus pragmatique et ras des pâquerettes mais souvent on leur apporte une structure. C'est-à-dire que lorsqu'ils sont au chômage de longue durée sans rendez-vous régulier avec Pôle emploi, le fait que nous on leur dise « on te voit lundi à 19h » et on leur rappelle la veille, et des choses comme ça, ça leur apporte une structure. » (B)

#### *Prendre du recul sur ses démarches et amorcer de nouvelles actions*

« C'est de voir un peu où on est, que quelqu'un vous renvoie un peu quelque chose sur les démarches que vous faites. » (C) « Nous on est là pour leur dire nous on est là pour que vous ayez un reflet de vous et des fois le reflet il ne va pas bien donc il faut le travailler un peu. » (B)

« Déjà la première des choses, c'est qu'on ne se retrouve pas seule dans une situation qui n'est pas évidente. Voilà ça c'est le premier point, le deuxième point c'est que bon bah ça augmente ses chances de faire aboutir son projet. Parce que eux aussi de leur côté ils conseillent ils orientent ils cherchent. Ils sont très actifs. » (C)

« grâce à eux comme je ne connaissais rien en informatique, ils m'ont mis en rapport avec le foyer Grenelle à Paris et ils m'expliquent un peu la bureautique, les bases et puis en plus ils m'ont proposé

de faire de l'anglais et j'ai dit oui et pour une somme modique. Donc je fais deux choses en plus et ça c'est déjà un point important. » (C)

« On discute pendant à peu près une heure, de mes recherches... ils me dirigent, ils me donnent des conseils aussi et quand on se revoit on fait le bilan de ce que j'ai fait entre temps. » (C)

« Entre trois-quarts d'heure et une heure et demie. Environ une heure. Enfin ça dépend mais c'est très adapté aux besoins. Tout comme la fréquence des rendez-vous c'est très variable mais adapté à chacun. C'est très très intéressant pour ça justement (...) parce que ce sont des gens qui sont vraiment aux prises avec le monde du travail, ce qui n'est pas le cas des travailleurs sociaux ou la plupart des travailleurs sociaux et leur regard est très sain et aide beaucoup à avoir... à se projeter dans le retour à l'emploi » (C)

« Dans un premier temps, j'étais assez abattue et on a beaucoup travaillé sur la situation que je vivais, ne pas avoir de travail, ne pas ramener de revenu à la maison. Enfin c'était des trucs basiques. M'autoriser à prendre du temps pour moi parce que j'avais été très fatiguée par ma grossesse et les premiers mois de ma fille. Donc c'était plus un soutien psychologique. Ensuite on est passé à étudier les candidatures que je pouvais faire et à se dire que ça ne fonctionnait pas, qu'est-ce qu'il ne fonctionnait pas dans mes lettres de motivation et ça c'était cet été. » (C)

« Ils ne font pas les choses à ma place, ça c'est certain. C'est à moi de les faire quand il y en a. C'est plutôt moi qui ai des demandes auprès d'eux. Par exemple au niveau de la lettre de motivation, c'est après un échange sur le fait que sur des postes où je postulais avant et où je décrochais un entretien, là ça marchait plus. Donc ils m'ont dit bah là c'est peut-être la lettre de motivation donc on l'a retravaillée. Voilà. » (C) « la difficulté dans tout ça, parce qu'on a l'impression qu'on va être des sauveurs mais on n'est pas des sauveurs, donc c'est là aussi où c'est difficile. Il faut leur faire comprendre que le chemin c'est eux qu'ils vont le trouver, l'emploi c'est eux qui vont le chercher. Trouver du boulot c'est pas nous, nous on est que le déclencheur de quelque chose, on est que le déclencheur. » (B)

*Le binôme* : « Un qui connaissait pas mal les réseaux et puis une bonne habitude hein, des raisonnements professionnels, du travail, qui que quoi comment... *d'accord*. Et l'autre très aussi sur le questionnement, la remise en question sur moi-même (...) très complémentaire. Ils m'ont amené vraiment une complémentarité et puis bon j'ai eu confiance assez rapidement. » (C) « c'est impossible d'être seul à seul parce qu'on se fait dévorer entre guillemets » (B) « il y a un risque colossal parce qu'après c'est des coups de fil à n'importe quelle heure. Oui je parle pour moi mais basiquement sans cette double vision, on est fragile, enfin on est exposé. » (B)

« c'est aussi tout simplement pouvoir très régulièrement raconter ce qu'on fait hein, au niveau des démarches, faire un point régulier en étant écouté, pas jugé, ce qui est quand même pas évident. Parce que quand on rencontre d'autres structures, on est malheureusement largement jugé parfois dans notre statut de recherche d'emploi mais plutôt vers le bas. » (C)

« on a souvent affaire à des personnes en détresse enfin souvent non toujours et on essaye de faire ressortir ce qu'il y a de bon en eux, enfin de meilleur, pour essayer un peu de les remettre sur la route, qui sortent un peu de l'ordinaire. Les sortir de leur détresse parce que les trois-quarts du temps ils ont des problèmes. » (B)

« ce qui m'a frappé c'est que les personnes suivies par SNC reviennent volontiers vers SNC lors de la galette etc., on ne fait pas énormément de choses mais bon ils n'ont pas entre guillemets honte de ce passage qu'ils ont vécu mais au contraire ils en sont heureux, fiers, reconnaissants et ça c'est vrai que en tant que bénévole ça ne fait pas de mal non plus » (B)

#### **f) Le contact avec les entreprises**

« Ce que j'ai moi besoin par exemple, c'est que des travailleurs sociaux ou je ne sais pas quoi, ils aillent voir des entreprises, qu'ils organisent des forums ou des salons, qui me facilitent le fait d'avoir des entretiens avec des entreprises. C'est ça dont j'ai besoin. Moi qu'on me dise que j'ai besoin de refaire mon CV. Non ça c'est bon. Je n'ai plus besoin de ça. Ces prestations je les ai faites une fois et c'est bon. Parce que c'est trop facile d'être derrière son bureau et de dire voilà comment il faut chercher madame. Voilà ça ne sert plus à rien. Le marché du travail il est tellement tendu... y en a plus de travail quoi. Donc il faut... comment on fait pour créer du travail ? » (C)

« Ce qui me manque moi aujourd'hui, c'est de me confronter à des employeurs potentiels. Alors c'est très compliqué on est bien d'accord. C'est-à-dire que concrètement aujourd'hui avec le parcours que j'ai et le parcours d'introspection que j'ai fait jusqu'à présent et l'accompagnement que j'ai eu, que si j'avais un entretien par mois d'un employeur potentiel, en six mois ce serait bouclé. » (C)

« Moi entre les années 2000 et les années 2010, j'ai trois accompagnements donc vous voyez ce que je veux dire. SNC en est un et il est particulièrement bien parce que justement il permet de faire un peu la synthèse des autres. Le premier accompagnement c'est Réunica, la mutuelle pour les cadres, le deuxième c'est pôle emploi parce qu'ils ont dit nous on ne sait pas s'occuper des cadres donc c'était CIBC, c'est comme l'Apec si vous voulez. Pareil ils ont fait la même chose ; donc j'ai eu deux outplacements, deux accompagnements. Donc Réunica était parfait au niveau des ateliers et méthodologique, et CIBC était un peu meilleur au niveau de l'accompagnement personnel. Bon déjà CIBC c'était à St Germain alors que Réunica c'était en plein Paris. Donc c'était avec un tissu social plus ... enfin bon c'est bien j'ai pu profiter des deux. Et SNC vous permettait de faire un peu l'hélicoptère et de voir comme si on était un peu plus haut. Mais la limite de SNC comme Réunica comme CIBC et du bureau municipal de l'emploi, c'est que moi aujourd'hui je n'ai pas de permis pour être face au recruteur. Je ne leur en veux pas parce que c'est tellement compliqué, c'est tellement compliqué dans notre société aujourd'hui. Donc je ne leur en veux pas. » (C)

*Les emplois de développement :* « déjà c'est de permettre à la personne tout simplement de retrouver des habitudes de travail, parce que quand on est demandeur ou chercheur d'emploi depuis plusieurs années, il est loin d'habitudes quotidiennes qui sont de se lever à des heures, d'avoir des collègues aussi déjà c'est ça et puis après surtout de pouvoir retrouver confiance en elle. - Et puis c'est pas pareil de chercher du travail quand on est déjà en poste ou quand on est au chômage, on n'a pas le même positionnement au moment des entretiens. - Oui ça enlève beaucoup de pression. - Oui et puis ça fait de l'expérience sur le CV. » (B) « l'intérêt pour moi est énorme. Il est double, on crée de l'emploi, un emploi qui n'existerait pas donc on est dans une société où il y a un manque d'emploi ; et la deuxième c'est que évidemment c'est que ça développe considérablement l'employabilité. » - « Ou pas... » - *Pas toujours c'est le mot d'ordre de ce groupe (rires)* - « On en a eu un qui a foiré ; donc le binôme va vous dire ça... » - « Stéphane ça a bien foiré. » - « Non mais c'est pas la tendance. Mais la tendance c'est que ça développe l'employabilité. » - *Pourquoi ?* - « Parce que ça redonne la chance d'exercer leur métier et ça remet le pied à l'étrier pour des gens qui

sortent de cinq ans de chômage. » - « Ca rhabille un CV, ça permet de ravoire ses droits ASSEDIC. » - « Ca resocialise. » - « Il y a énormément de points forts. » - « Et dans le meilleur des cas ça permet d'apprendre un métier. Ça a été le cas de Nasser où ça s'est pérennisé. » - « Et on crée de l'emploi comme un devoir quoi je trouve. » (B)

## 5 – Le sens du travail vu par ceux qui n'en ont pas

« La reconnaissance. » - « La dignité je pense. » - « Du lien social. » - « Des collègues. » - « Une sorte de sécurité matérielle. » - « Parfois un peu d'argent quand même aussi. » - « On est par ce qu'on fait. » (B)

### a) Les ressources pour l'indépendance

« Déjà ça permet d'être indépendant et d'avoir des ressources. » (C)

« Sauf que là maintenant je suis un peu au bout du banc et que si j'étais pas avec ma compagne je serais très très mal. Voilà il faut dire les choses comme elles sont, je serais très très mal. 1 : je n'ai jamais eu de toute ma vie l'envie et le souhait d'être entretenu, ce n'est pas dans mon caractère et ça ne le sera jamais. C'est pas de l'orgueil, c'est juste que ce n'est pas dans mon attitude. » (C)

« les contacts humains oui mais d'abord un salaire » (C)

« Aujourd'hui quand on part en vacances c'est Lucie qui paye, ok ça me fait plaisir mais franchement ça me fout les boules. (rires) si vous voyez ce que je veux dire » (C)

« le problème est là mais trouver du travail on peut en trouver mais un salaire c'est beaucoup plus difficile ça. Parce que actuellement on vous demande des tas de trucs alors vous dites pourquoi pas et puis en arrivant au salaire là... c'est ahurissant. » (C)

« Quand on ne travaille pas on n'a le temps de faire pleins de choses mais on n'a pas les moyens de les faire. Et quand on travaille, on a les moyens de faire des choses mais on n'a pas la possibilité pour les faire et on est également moins disponible pour ses proches. » (C)

### b) Un lien social

« Quand on travaille il y a quand même un contact, le contact c'est très important, l'échange avec les personnes... enfin voilà on fait quelque chose. Et puis, quand on vous dit qu'est-ce que vous faites dans la vie, vous avez une réponse aussi, vous voyez ? » (C)

« si c'est pour être mal payé et avoir une sale atmosphère... » (C)

« Il est rendu un moment où moi je le sais bien, je ne suis pas capable de faire de grands plans professionnels et je suis réduit à ça. C'est-à-dire faire une tâche, une tâche qui me donne aussi des relations. (...) une tâche des relations, un lien, des connaissances. Et ça je peux vous dire que comme je travaille en intérim depuis quatre ans je l'ai eu cette chose-là. Et puis je l'ai perdue et puis je l'ai eue et je l'ai perdue etc. *Oui de toute façon en dents de scie quand on voit votre main oui.* Oui mais c'était très fort. Moi ma dernière mission, c'était un lieu où j'étais intégré techniquement,

professionnellement, intellectuellement, un lieu où j'avais des amis et ça veut dire que j'ai perdu des amis. Bon je ne vais pas pleurer là-dessus. Mais tout d'un coup je n'ai pas perdu non seulement un travail mais j'ai perdu tout ça (*la voix chevrote*). Donc par rapport à votre question pourquoi un travail. Et bien quand on n'a pas de travail on perd tout ça. Et quand on a des petites missions et tout, vous n'avez pas le temps d'avoir cette accroche là, ce lien social, cette reconnaissance. Là c'est insuffisant. Donc j'attends, enfin cette exigence que j'aurais c'est que les choses soient assez durables, vous voyez pour retrouver tout simplement cette intégration. » (C)

*Le sens du travail* : « L'insertion sociale. On a des gens qui sont complètement désinsérés de tout, de tout et le travail on a des repères on a des horaires, on peut en parler dans sa famille. Une famille un peu rigide, bon parler de son chômage, ça se cache... » - « Parler du néant c'est dur. Parce que moi ce que tu dis ça me fait penser à ça. Moi j'ai vécu dans mon entreprise des activités de chômage structurelle. Et moi je me souviens que je rasais les murs parce que je n'avais rien à raconter. 'Ça va toi ? alors tu es sur quoi ?' on me demandait. J'en arrivais à ne plus aller à la cantine et à m'acheter un sandwich pour ne pas croiser le regard. Oui je touchais ma paye mais je n'avais rien à faire. Donc ce n'est même pas au-delà d'être à une structure mais être un rouage dans cette organisation. Ça ne suffit pas d'avoir un toit au-dessus de la tête mais ça va plus loin que ça c'est autre chose. » (B)

### **c) Une place, un rôle, une utilité, une dignité**

Le sens du travail : « c'est d'avoir un statut social dans la société » (C)

« C'est ce fameux statut qui vous donne une place dans la société. Ça veut dire qu'un jour peut être... peut être que dans vingt ans ne pas avoir de travail ça évoluera et ça sera pas aussi important que ça si du boulot il n'y en a plus. Peut-être que ça ne sera plus aussi important que ça. Aujourd'hui avoir du travail c'est une valeur centrale quoi. On n'a pas encore dépassé ça quoi. » (C)

« Le travail c'est tout. Ça organise sa vie, ça organise beaucoup de choses, on occupe son temps à quelque chose, on se sent utile. Même si en cherchant du travail on ne perd pas son temps mais il y a quand même une reconnaissance et puis même au niveau de la société c'est important. Le travail c'est la santé. » (C)

« Comme le dit le célèbre dicton, le travail éloigne de nous trois grands maux : le vice, l'ennui et le besoin. » (C)

« L'accomplissement du travail, la satisfaction. Parce que quand l'autre est content de ce qu'on fait, on est content de soi aussi. On a apporté quelque chose, on a signé quelque chose, on a fait quelque chose, on a marqué notre passage là et c'est important. » (C)

« le travail est une valeur fondamentale de l'Homme et fait partie de son équilibre et de son épanouissement. L'emploi qu'il a cherche à remplir ce travail. Je mets un distinguo très fort entre travail et emploi comme vous pouvez l'imaginer. D'accord ? pour moi le travail, c'est une partie intégrante de notre nature » (C)

« le fait de travailler a des conséquences endogènes et exogènes. C'est-à-dire sur moi-même, sur ma propre considération de ce que je suis, de ce que je fais, de mon rôle dans une société et dans la société. Et exogène vis-à-vis de ma famille, des amis, de mes enfants etc. » (C)

« *la partie que vous aimiez dans votre métier précédent ?* le côté humain. Vendre des costumes, vendre les tissus, les trucs euh... j'ai vendu des choses relativement belles, bien coupées, ça c'était mon métier. Je pense que je vais me retrouver vraisemblablement à vendre pas ces choses-là » (C)

« l'impression de voyager, de participer à la vie de la société. » (C)

« je pense que c'est la nature humaine qui a besoin de se nourrir de... là je me fie sur certains exemples que je ne citerais pas, je ne préfère pas et qui sont amenés à ne pas travailler etc. et il leur manque quelque chose. Non je pense que nous sommes des bestioles qui avons besoin de bouger, de sortir, d'avoir l'impression de faire tourner la roue. » (C)

« le luxe serait de pouvoir disposer à sa guise, du temps, des moyens, de faire ce que l'on veut etc. d'avoir des disponibilité comme on veut et tout, mais après je pense que nous avons besoin d'avoir une activité, de faire quelque chose, de s'agiter un petit peu. » (C)

« Un vrai travail c'est avec un grand T pas avec un petit T. je vais vous donner un exemple, quand j'ai commencé en intérim dans cette entreprise, on m'a donné un travail avec un petit T c'est-à-dire que je faisais du contrôle qualité sur des produits, très répétitifs, très monotones, tout ce que vous voulez ; ça pour moi c'est un travail avec une petit T. mais c'était quand même la première marche pour aller vers autre chose, comme la prise de commande où il y a des choses à apprendre et des compétences et voilà là on peut être fier de ce que l'on fait. On a une connaissance technique vous voyez, et là c'est autre chose. » (C)

« Sur le travail en général et pas seulement sur le travail de chargé de communication. Je ne sais pas... j'y vois de l'utilité sociale, de la valorisation personnelle, une rémunération mais c'est pas le plus important pour moi. » (C)

« le fait aussi d'appartenir à un groupe, dans le cadre du travail et de participer à l'émulation de ce groupe. Enfin je me sens toujours stimulée alors que là je suis avec mon bébé à lui changer les couches. » (C)

#### **d) Eviter les idées noires, trouver un épanouissement**

Le sens du travail : « c'est déjà que l'action libère de la pensée. Au minimum. Pour moi c'est un minimum car il y a des difficultés personnelles et professionnelles et donc c'est un minimum parce que c'est s'arrêter de penser et donc de ne pas trouver de solutions et d'être dans le réel. (...) c'est vraiment quelque chose de très basique mais c'est une accroche, c'est faire des choses pour arrêter de faire tourner la machine. » (C)

« Moi je me suis dit bon personnellement je n'ai pas trouvé un emploi, je suis actuellement en formation et en projet de reconversion, ce qui est sûr c'est qu'il faut persévérer. La chance viendra par la persévérance, si on a une toute petite chance, elle viendra par la persévérance sinon on ne la rencontrera pas c'est sûr. Voilà. Donc ça c'est le premier point. Le deuxième point bon bah je crois qu'à un moment donné on cherche dans son domaine, si on n'arrive pas à trouver bon bah c'est peut-être qu'il faut passer à autre chose puis voir quelque chose qui nous plaît vraiment et dans lequel il y aurait plus d'emploi et dans lequel on aurait plus de chance de trouver un emploi. Voilà. » (C)

« vous pensez à autre chose, vous vous changez les esprits, vous faites autre chose, vous construisez quelque chose et vous appartenez à un projet, un projet d'entreprise, un projet de groupe, le fait d'appartenir à une équipe et de sentir utile par rapport à la société, de se sentir utile dans le sens qu'aujourd'hui vous faites quelque chose dans la société. Dans la journée on est occupés quoi. Et puis ça a un sens pour l'homme parce que aujourd'hui si vous voulez avec l'évolution des choses qui est aussi vrai pour la femme, c'est que... c'est que... bah sans boulot on gamberge quoi. » (C)

« Aujourd'hui ma préoccupation première c'est de retrouver un travail qui me plaise. Qui utilise tout ou partie de mes compétences pour apporter une valeur ajoutée quelque part, et qui me permette d'avoir une rémunération normale pour avoir une vie normale. Et de participer normalement aux frais de notre couple... de faire un cadeau à mes enfants quand j'en ai envie, à ma compagne quand j'en ai envie, de ne pas prendre sa carte bleue pour mettre de l'essence et là aujourd'hui j'en suis arrivé là. Et ça c'est dur. » (C)

« la tranquillité d'esprit, des bonnes nuits (...) et un but (...) me lever le matin, faire des projets, attendre le week-end, dans un an peut être des vacances, même une petite semaine. » (C)

« déjà le sentiment de servir à quelque chose, un certain épanouissement aussi, le plaisir du geste aussi. Ça en soi quand on fait quelque chose qu'on apprécie, on n'est pas dans le négatif, ça c'est... » (C)

« ça veut dire aussi l'ouverture vers d'autres choses parce que quand on est chômeur on n'a pas d'argent et donc on ne peut pas faire grand-chose. Mais quand on travaille on peut faire des choses et donc rencontrer du monde. Donc on est dans l'ouverture et puis il y a le terme de plaisir aussi qui ne ressort pas du tout. Edouard, un accompagné récemment, qui a trouvé du boulot il est content parce qu'il dit qu'il se lève le matin et qu'il est content d'aller travailler. Et il est content pour plusieurs raisons, ne plus être sous la menace du chômage longue durée. Être content... oui c'est ça, être porté... » (B)

« l'intérêt de ce travail est de rentrer de manière progressive. Parce qu'en fait j'accompagnais un professionnel qui habituellement travaille seul et robotisé (...). Cette société ne voulait pas envoyer un salarié seul à certains endroits en région parisienne et elle a voulu embaucher une personne pour l'assister mais je travaillais avec du matériel. On était deux à travailler avec du matériel prévu pour quelqu'un de seul donc au niveau technique mon travail était simple. Ça avait le seul avantage de... juste m'apprendre à me relever le matin. (rires) » (C)

« Et il y a un temps il n'y avait que ça, la lecture, la pensée, l'analyse, la réflexion et peu de concret. Après le travail social ça a été un mix des deux mais qui n'était pas vivable et finalement quelque chose de plus technique qui me sécurisait et me permettait de penser ; c'est pour ça que parfois on me dit mais pourquoi tu es tombé dans la manutention etc. mais non pour moi ce n'est pas une chute... c'est trouver une place. La seule chose que je reproche à la société comme disent les grandes formules, c'est que moi je sais quelle place je veux avoir. Pas 2000 euros par mois mais la place dans la société. Ça ne me paraît pas compliqué ou absurde mais je n'y arrive pas. » (C)

« là j'ai besoin de faire fonctionner mes neurones (rires). Oui parce que pour moi ça fait partie de... enfin les boulots que j'ai faits étaient épanouissants... enfin des postes qui étaient porteurs de sens. » (C)

« pour moi si vous voulez, je dirais, c'est retrouver un... parce que vous voyez pendant tout ce parcours-là de... vous voyez là d'errance de... mais quand même là où je me suis bougée régulièrement par rapport à ma... comment dirais-je... à ma précarité » (C)

« Alors oui déjà mes compétences on va y faire appel, déjà on m'a dit que ma formation elle convenait tout à fait, que c'était très bien... c'était une des premières fois où on me le disait déjà. On attend de moi de donner des idées etc., de participer. En plus là je suis tombée dans un secteur qui me correspond complètement. Parce qu'effectivement il y a aussi cette difficulté dans ce métier que j'ai choisi, enfin pleinement choisi parce que je l'ai pleinement choisi. Il me correspond bien, ce qui n'a pas été le cas avant hein (...) donc là je joue aussi il y a aussi toute une partie de mes valeurs qui est remis en question. Ça va plus loin qu'un travail d'exécution, c'est pas un jugement hein je veux dire mais je sais pas moi mon rôle d'animatrice, de coordinatrice c'est aussi d'amener mes valeurs dans un contexte. Donc si mes valeurs ne correspondent pas bah y a quelque chose qui bloque quand même, hein ?! » (C)

#### **e) Travailler à tout prix ?**

« j'ai toujours essayé de faire coïncider mon emploi avec le travail. Autrement dit de faire quelque chose qui me plaisait, dans la limite du raisonnable. » (C)

« j'ai été, et cela n'a aucun caractère péjoratif, pendant trois mois magasinier ; à ouvrir et fermer des cartons du matin au soir, pendant huit heures par jour. Je l'ai fait, parce que... voilà je n'étais plus dans la spirale du chômage parce que je partais le matin, pour aller bosser, je rentrais le soir, j'avais une activité. Ce n'était pas le nirvana mais j'avais un emploi. » (C)

« aujourd'hui je suis totalement ouvert à toute forme d'emploi et d'employabilité donc je ne cherche pas de CDD, CDI ou machin truc, non je cherche un travail et après la forme, pouvant être adaptable et adaptée en fonction des dispositions qui peuvent se rencontrer. » (C)

« évidemment c'est pas le nirvana, comme je disais tout à l'heure mais si on me donnait ce poste je le prendrais. Je ne dis pas que j'y resterai jusqu'à ma retraite, qui n'est pas demain. Mais voilà ça me permettrait de me lever, de prendre la voiture ou le métro, de rencontrer des gens etc., d'aller utiliser quelques-unes de mes compétences même si c'est pas le pied. » (C) « c'est-à-dire que tu décroches de toi une image de toi idéale qui est l'image d'avant et ça c'est très très douloureux quoi. On voit bien les 50 ans qui se retrouvent au chômage pour certains c'est très compliqué et même après trois ans de chômage en fin de droits et à l'ASS, de ne plus dire je ne suis plus directeur marketing. Tu ne l'es plus mon pote depuis trois ans, tu es chômeur en fin de droits et à l'ASS et c'est ça ta nouvelle réalité. C'est compliqué. » (B)

« moi je suis dans le vêtement. Je suis vendeur de vêtements et tout ce qu'on m'a proposé c'est comme si je n'avais jamais travaillé. » (C)

« si je suis obligé de faire ça, j'irais faire le plancton quelque part, gardien de musée ou je ne sais pas quoi n'importe quoi... » (C) « c'est important de respecter leur histoire c'est-à-dire que s'ils arrivent à cinquante ans à une période de chômage à cet âge-là c'est qu'ils ont fait des choix, peut-être par les bons on aurait peut pas fait les mêmes mais voilà on est là pour écouter. Ils ont un parcours donc c'est respecter leur parcours et respecter leur ambition, ils veulent ou pas faire des choses, ils aiment ou pas faire des choses. On n'est pas toujours aligné, ça demande un effort d'être en accord avec

leurs choix. Il ne faut pas les pousser parce que ce n'est pas non plus la seule chose à faire de leur dire, 'c'est pas gai mais c'est comme ça', mais non de leur dire 'tu peux faire plus' » (B)

« quand on commence à accepter de ne pas être payé à sa juste valeur... et c'est pour ça que souvent on me dit « oui tu sais si tu acceptes d'être payé moins on fait le... ». mais ça, ça dure deux ans et puis c'est 300 euros en plus parce que si c'est 500 euros d'écart on vous donne 300 euros et puis voilà. » (C)

« il faut se remettre en question, accepter un peu n'importe quel boulot si on veut travailler » (C)

« à un moment le raisonnement c'est que fallait bien faire quelque chose, c'est le fait de ne pas rester en assistanat etc. » (C)

« ils m'ont proposé un emploi c'est du contrôle qualité sur des pièces automobiles. Ça veut dire que toute la journée vous prenez une pièce à droite vous la regardez et vous la posez à gauche puis vous prenez une pièce à droite vous la regardez et vous la posez à gauche etc. C'est évident que si vous me proposez ça en CDI je prends un pistolet et je mets une balle dedans. » (C)

« il y a aussi des retours du travail qui sont très durs. - *C'est-à-dire ?* Bah Assouma, qui était veilleur et restait neuf heures par jour chez Marionnaud, et devait surveiller que tel ou tel ne volait pas une bouteille et quand on a mal au dos bah c'est dur. Et quant à Ahmed qui fait du marteau piqueur et qui ne savait pas lire et écrire, on l'a accompagné... dans la rue et quand c'est à Plaisir et qu'il faut aller dans le vingtième à 6h du matin, et avec les conditions météo de la semaine dernière, c'est dur. Y a ça aussi chez SNC et il y a des libérations et ça se passe bien. Mais il y a aussi des gens qui ont des enfants et qui ont un boulot pour ça, pour faire vivre et de faire quelque chose mais pour lequel le travail est très difficile. » (B) « il y a quand même une grande dureté du monde du travail, et le retour pour certains de ceux qu'on accompagne. C'est vrai que même Cyril qui est aussi content et des mois passés om les nanas elles l'emmerdent et tout... parce qu'il en bavé... et c'est dur le monde du travail. Parce que c'est quand même dur et quand on passe neuf heures à faire le vigile ou le marteau piqueur, c'est dur surtout quand on a des problèmes de dos ou de circulation dans les pieds. Donc ce n'est pas un passage de l'ombre à la lumière » (B)

« Mais parce qu'il y a un moment donné où je vous avoue j'ai essayé des pistes hein et j'ai aussi fait des travaux, j'ai accepté des postes où euh (soupir)... *Ça n'avait pas de sens ?* Non. Y'avait pas trop de sens. Pour moi du moins. Alors maintenant il y a un moment donné où on se remet en question là-dessus, où on se dit « bon écoute ; arrête, tu es trop exigeante aussi toi ». Y a pas de boulot déjà donc on est maintenus depuis un petit moment là-dessus aussi hein. « Y a pas de boulot donc tu choisis ce qu'il y a hein ! et puis une fois que tu y es tu fais tout pour faire en sorte que ça fonctionne, hein. Parce que de toute façon tu ne pourras plus bouger. Donc hein en plus si tu as un CDI alors là c'est royal ». (...) tu n'as pas le droit, tu as aucunement le droit de dire non hein ! non mais il y aussi la culpabilité derrière hein quand vous (elle souffle)... c'est très pesant la recherche d'emploi. » (C)

« il y a le fantasme du travail idéalisé, pensé dans l'idéal, un vrai bon travail ce serait quoi. Mais malheureusement la réalité n'est pas là et de moins en moins là dans la société dans laquelle on vit. Parce que retrouver du travail oui mais c'est finalement c'est quoi le travail que j'ai trouvé ? » (B)

« Et aujourd'hui alors qu'il a travaillé pendant huit ans dans un cabinet de recrutement à Paris. Et c'est l'expérience aussi parce que là quand il nous a dit qu'il était pris en CDD aux Gaumont, au

cinéma pour guichetier. Bah moi je me suis dit bah c'est génial parce qu'en ce moment il est... enfin je devrais le marquer positivement et ne pas dire « ne pas être capable de » mais il est capable aujourd'hui de faire ce travail mais pas un autre. Et ça aujourd'hui c'est ça qu'il peut faire et pas autre chose mais ça va être un palier peut être pour un mois ce qui serait extraordinaire et puis de toute façon il est en fin de droits. S'il reste un mois c'est génial parce qu'on va pouvoir vérifier son employabilité, la pression de se lever de bonne heure parce que ça aussi ça l'angoissait. Je ne sais plus me lever ça fait deux ans... » (B)

### ***Post-Scriptum : la matière du rêve, le travail du réel***

« Moi je trouve que nos accompagnés sauf ceux qui sont en fragilité mentale, n'ont pas des rêves exorbitants. C'est d'abord de retrouver du boulot même si c'est en dessous de leur capacité antérieure. » (B)

« Il y a beaucoup de pression autour du travail. Et je pensais à ça moi en venant en préparant cet interview, j'y pensais hier et ce matin aussi, c'est frustrant ou pas et peut être que ça devrait être quelque chose de simple et naturel. Peut-être fatigant mais sympa et pour beaucoup de gens c'est difficile à porter. Soit le fait d'y être ou de l'avoir quitté, d'en rechercher un avec plus ou moins de succès. - Et cette question-là on la rencontre notamment avec les emplois de développement, qui est une particularité de SNC. Qui sont des emplois au Smic. Et y a des personnes pour lesquelles on pense que ce serait une bonne solution donc on leur propose et y a tout un travail de deuil on va dire pour certains qui ont été payés bien plus etc., et de dire « je vais être payé seulement au Smic » et la réponse qu'on a c'est « bah en effet c'est déjà pas mal plutôt que zéro » mais on sent bien qu'il y a une souffrance par rapport à la reconnaissance ou le salaire lié à la reconnaissance. » (B)

« Il me semble que la question du rêve correspond à un moment de la vie des personnes. Et l'accompagnement c'est ça aussi, il y a un moment au début où les gens disent ah mais non moi ce boulot là ou le Smic je vaudrais plus que ça etc. ou ça ne correspond pas à ce que je peux faire ou ce que je veux faire, ce que j'ai envie de faire etc. Et puis nous on considère que l'accompagnement est réussi aussi quand la personne petit à petit prend conscience de la réalité ce qui n'empêche pas mais la réalité voilà ça va peut-être être un boulot au Smic comme Stanislas ou un boulot basique sans responsabilités. Histoire de se re-reposer (reposer) dans le monde du travail. On peut l'écrire de deux façons. Et ensuite à partir de là bah on reprend les rêves. Enfin voilà moi il me semble que... - Oui tout à fait... - Oui et heureusement qu'il y a encore des rêves. - Ils ne disparaissent pas mais il y a un moment où il faut passer par ce principe de réalités un petit peu mais enfin moi je trouve ça très important. » (B)

« ce qui est compliqué je pense c'est qu'il y a des gens qui ont des ressources et on doit les accompagner à toucher leurs limites avant qu'ils ne touchent leurs ressources quoi. Parce qu'ils vont forcément, quand on les voit en accompagnement, on les fait travailler sur leurs ressources mais avant il faut les faire travailler sur leurs limites. Parce que sinon ils restent dans « mais si je voulais, je pourrais ». Enfin bon je pourrais être Président de la République quoi, le matin en me rasant je rêve que je vais devenir Président et je vais le devenir. » (B)

« il y a deux choses, le fait d'avoir ou pas un projet et aussi on les aide un peu mais aussi avoir un projet réaliste - Oui pas un rêve. - Parce que parfois il y a des gens qui partent sur des choses, des rêves inaccessibles. - Et qu'est-ce que vous faites avec le rêve alors ? - Ah bah on fait des enquêtes

métiers, des exercices talents. - Des enquêtes métiers dans lesquelles on leur fait découvrir les métiers. - Toucher du doigt qu'ils sont dans le rêve. On va leur faire contacter la réalité. Et les mettre dedans et allez ! » (B) « Enfin on en a vu faire des enquêtes métiers pour être boulanger, ça n'a pas été très loin (rire général). - C'est pour ça qu'après il est revenu vers autre chose. - Ah mais oui bien sûr ! - Parce que si nous on leur dit 'mais c'est idiot ça c'est pas possible, on va vous le prouver par A+B, c'est impossible !' Bon bah voilà c'est normal on est tous pareils non on ne va pas écouter. Mais ce qui est génial à travers cette enquête, ils peuvent modifier, recréer, trouver des... mais dans tous les cas c'est gagné parce qu'ils sont en mouvement. » (B)

« Donc M. Dilon que vous avez vu ce matin, cherchait du travail et quand il a eu des entretiens d'embauche, un peu comme Brigitte, il revenait et nous disait « oh bah non là j'ai senti que l'ambiance était pas terrible » et comme il est très fin et tout ça je lui dis que de temps en temps, au boulot on peut avoir des difficultés avec ses collègues de travail, mais lui-même disait que ce qui est important pour moi, c'est de garder mon équilibre et de ne pas me mettre en difficulté, par rapport à mon équilibre psychique etc. Ce qui est understandable, donc au bout d'un moment j'ai dit on va en discuter mais qu'est ce qui est prioritaire ? Est-ce que vous voulez d'abord garder votre équilibre psychique, ou d'abord trouver un travail ? ça ne va pas être la même chose. Est-ce que vous voulez vraiment trouver un travail à tout prix ? Et finalement à ce moment-là il a dit non. » (B)

« c'est ça qui n'est pas évident c'est de faire ressortir quelque chose de positif et qui ne sera pas forcément « bah le seul truc qui vous reste c'est être caissière au supermarché parce que c'est pas forcément marrant comme boulot » et voilà c'est de trouver ce milieu-là et c'est pas forcément évident. Enfin moi je trouve que c'est ça la difficulté le marché du travail n'est sans doute pas facile et après nous les personnes qu'on accompagne elles sont dans des situations où ça va être difficile pour elle de se contenter ou elles vont se rajouter elles-mêmes des complications personnelles qui ne sont pas forcément justifiées et voilà c'est de réussir à essayer de leur alléger ses contraintes... » (B)

« Ce que je voudrais dire à travers cet exemple c'est qu'en fait il faut remettre les gens dans une certaine réalité mais il ne faut pas non plus casser le rêve quand on sent qu'il est étayé quoi. Etayé par une formation, une expérience antérieure etc. Pas Président de la République le matin hein ! Mais quand on est dans un rêve qui est effectivement possible parce que y a eu une expérience au Chili et une formation antérieure, bah là je crois qu'il faut entretenir ses possibilités là. » (B)

« je voulais juste dire sur les accompagnements difficiles et revenir sur l'histoire du rêve parce que c'est fondamental dans notre positionnement. Je crois qu'a priori on n'est pas des briseurs de rêves, on est des facilitateurs de rêves. Mais en même temps comme tu disais Sophie, mais en même temps si le rêve est impossible pour X raison, nous tout ce qu'on peut faire c'est de lui dire que ça va être difficile. Mais moi vraiment j'insiste là-dessus, on n'est pas des briseurs de rêves. A priori non ce serait plutôt des accompagnateurs de rêves. » (B)

« on essaye d'être dans une relation de confiance réciproque et si on voit que quelqu'un va se casser la figure et va vraiment s'en prendre plein... enfin dans une situation pire que dans celle qu'elle était avant qu'on l'accompagne, on ne va pas laisser faire non plus. Je veux dire la bienveillance elle passe aussi par ça, sur le fait d'alerter sur les risques. Et après ça relève de la liberté de chacun de faire ce qu'il a envie. Mais je crois qu'on va alerter, il y a une notion de responsabilité je veux dire. » (B)

« On ouvre une brèche. On fait entrevoir aussi un principe de réalité qui n'est pas forcément le même que le chômeur a dans sa tête, c'est-à-dire un principe de réalité qui est peut être traumatisant et là on arrive avec une réalité où des possibles sont ouverts, il y a des ouvertures. Et l'accompagnement c'est justement cette possibilité de redonner un sens, un certain sens à la vie des gens, à une recherche possible qu'il peut faire souvent en tournant en rond et en ne trouvant pas de solution ou de capacités intérieures à avancer. Donc là on est des stimulateurs, oui c'est ça, on est des passeurs. » (B)

« je ne sais pas si on peut dire qu'on reconstruit les gens, mais c'est eux qui se reconstruisent.. et pas forcément. Mais y a pas que la réunion d'une fois par semaine, admettons que ce soit une fois par semaine mais entre les réunions on leur demande de travailler sur certaines choses. Mais il y a quelque chose qui est très important et qui est important à SNC c'est qu'on a ces groupes et on n'est pas tous là aujourd'hui mais on a ces groupes. Nous on se voit une fois par mois, on parle des gens entre nous, on a des idées, on correspond beaucoup par e-mails, par téléphone, plusieurs fois par semaine. Et puis ce qu'il y a de particulier à SNC c'est le système des personnes ressources. Si quelqu'un a des difficultés on le met en contact avec trois ou quatre personnes ; enfin des contacts il y en a beaucoup entre les rendez-vous ; c'est pas le rendez-vous du psy ou du docteur ou du dentiste une fois par semaine. On y va une fois et puis il ne passe rien entre les séances non il se passe pleins de choses entre les séances. » (B)

« ce n'est pas une interaction, entre trois personnes mais c'est entre trois personnes, un autre groupe de solidarité, une association, des personnes ressources à l'extérieur et je dirais que le principe même de l'interaction, c'est ça qui fait grandir tout le monde ; même nous on grandit dans cette histoire. Et c'est tous les phénomènes d'intelligence collective qui reposent sur l'interaction. » (B)

« Moi au début je ne les aime pas mais après dix rencontres on finit par les aimer. - Oui il y en a certains où la relation se construit. – Oui on s'attache à eux et à leur histoire. - On finit par savoir beaucoup de choses. - *Et eux à vous j'imagine.* - Oh bah oui je pense. - Par exemple un ancien accompagné qui m'a appelé cet après-midi, il était super content et il me dit : Charlotte, Charlotte, j'ai signé un nouveau contrat et il était très heureux et moi j'en avais presque les larmes aux yeux parce que j'étais émue. C'est touchant, c'est chouette. - Non mais c'est marrant parce que est ce que eux ils s'attachent, oui ils s'attachent mais en même temps eux on leur rappelle un moment de leur histoire qui n'est pas forcément... et probablement j'imagine qu'il y a quelque chose qui ne s'oublie pas mais ils ne se rappellent pas à nous et c'est très bien comme ça et c'est normal. » (B)

« parce qu'on en demande de... enfin vous voyez de prouver ce que j'étais capable de faire etc. et puis bon on idéalise un petit peu le travail (...) oui parce que on a des désirs, moi j'aimerais bien faire ceci, j'aimerais bien faire cela, bon sans quitter la réalité. Moi j'ai jamais quitté la réalité je sais comment ça se passe hein (...) mais euh. Quand même on a une certaine forme de désir. Ah bah oui ce serait bien si... tatati, si tout le monde s'aimait (...) on tourne un peu là-dedans parce qu'en plus des fois ça soulage (...) parce que bon on est quand même, pour moi-même, dans une certains souffrance, quand on est dans une recherche comme ça, une espèce de quête, une lutte, un combat enfin bref tout ce qu'on veut. » (C)

### **Accompagner**

**« pour moi un : c'est de la solidarité et deux : que ce soit par le canal de l'argent ou à travers le canal du temps, c'est participer d'une action créatrice et compensatrice de quelque chose qui est défaillant dans le système économique. Donc pour moi d'un côté une solidarité individuelle et du rapport à l'autre, et de l'autre une démarche beaucoup plus sociétale et économique et presque... politique ou sociale, je ne sais pas comment il faut le dire, et qui dépasse ce cadre individuel. Donc pour moi ce n'est pas seulement le face-à-face et l'aide individuelle mais tout ce qu'il y a derrière et c'est parce qu'on y croit et qu'on pense que la société en a besoin. » (B)**