

# JE SUIS UNE ACTRICE

Félicité Ngijol



raconter la vie

C'est au Pôle Emploi que j'ai rencontré Laurence Biava. Mon ancien conseiller, devenu collègue pour un an, me l'avait présentée en me disant qu'il ne pouvait (sans trahir le secret professionnel) m'en dire davantage, mais que je gagnerais à faire sa connaissance. Et de fait, nous avons tout de suite cliqué.

Je regardais cette petite femme, habillée de couleurs vives, et sans excuse. J'aimais ce côté unique et la façon qu'elle avait de se déplacer parmi nous sans être totalement présente. Elle évoluait dans un monde habité de pensées et d'observations. Je voyais son cerveau comme un gigantesque ordinateur couvert de post-it. Son regard qui tout à coup se fixait sur vous et semblait plonger jusqu'aux profondeurs de votre moi. Elle avait cette capacité non seulement d'écouter mais aussi d'entendre quand on lui parlait. Pas étonnant qu'elle en mit plus d'un mal à l'aise. J'aimais ça. Un concours de nouvelles avait été lancé par voie électronique au sein du Pôle Emploi national. J'avais eu la fantaisie d'y participer. Laurence à ma grande surprise, avait lu ce que j'avais écrit, et me proposa de raconter chacune notre expérience du Pôle Emploi. J'ai accepté.

Je m'appelle Félicité, je suis une actrice. Au moment où je débute mon récit, je ne travaillais plus depuis deux ans. Depuis quelques années je traînais une carcasse vide. Suite au décès de mon père, j'avais sombré dans une spirale de désenchantement et d'apathie qui me faisait rater tous mes castings et avait fini par me pousser, au bout de cinq ans jusqu'aux portes du Pôle Emploi. En juin je fus convoquée par mon nouveau conseiller Pôle Emploi – « mon » : comme on s'approprie les choses et les êtres ! Il comprit tout de suite ma situation. Mieux encore, il comprit qui était en face de lui et décida de m'aider à sortir de ma chrysalide. Il me fit comprendre qu'il ne ferait rien pour moi si je ne me bougeais pas. Choquée (un peu vexée il me faut l'avouer), je quittais son bureau sentant les tentacules glacées d'un spleen plus que familier m'effleurer le cerveau. Ce fut le déclencheur. Je fus propulsée hors de ma zone de confort. Moi la timide, la farouche (me disait un ami). Les choses commencèrent à bouger.

Il fallait me voir en train de frapper aux portes, de téléphoner à des amis (j'ai

horreur de demander de l'aide !), de faire savoir à tous que j'avais besoin de travailler. L'énergie remontait de façon vertigineuse. Je pulsais. J'allais trouver. Rien ne se passa. En quatre mois, pas l'ombre d'un rendez-vous. Deux réponses polies et négatives et un silence strident. Je pouvais entendre les crickets striduler dans la vacuité de ma boîte mail. Un vendredi matin (je m'en souviens parce que des événements d'une telle fulgurance n'arrivent que peu de fois dans une vie. J'avais rendez-vous dans l'après-midi avec mon conseiller. Je lui fis part de ma détermination : « Je veux travailler. N'importe quoi, je prends ! » Il me répondit qu'un poste venait de se libérer ici, au sein de l'agence et me demanda si j'étais intéressée. J'ai dit oui, et vendredi je signais mon contrat. CUI-CAE au Pôle Emploi de G. pour un an. Le temps de voir venir. Ce n'était pas la première fois que j'avais un boulot alimentaire. Ce serait très exagéré de dire qu'avant ça je gagnais royalement ma vie en tant qu'actrice.

Ma tâche consistait le matin à préparer la salle d'accueil. Remplissage des imprimantes dans la partie usage libre, et vérification du toner de la photocopieuse. Il fallait parfois aller chercher le papier à l'étage de l'agence cadre, et charger les bourriques. Et surtout accueillir les demandeurs qui avaient rendez-vous. Ce qui en fait, me demandait d'appuyer sur une touche d'ordinateur et de les convier à patienter. L'après-midi, je devais me livrer à des tâches administratives plus passionnantes les unes que les autres. Je devais rappeler aux demandeurs d'emploi par téléphone ou par e-mail, à quelques jours de l'entrevue programmée, qu'ils avaient rendez-vous ; variante, rappeler aux personnes qui venaient de s'inscrire par mail ou par téléphone, qu'elles avaient rendez-vous ; faire les boîtes d'archives pour la semaine, (plier un truc en carton plat genre Ikeatesque) et transporter celles qui étaient pleines jusqu'à la remise glaciale dans laquelle on les conservait. Puis j'eus le plaisir d'être appelée au « service entreprise ». On m'y offrait la possibilité d'utiliser mon cerveau d'une façon plus productive, et je pus joindre des entreprises par téléphone ou par mail, dans le but de dénicher de nouveaux marchés pour notre agence.

Notre directrice d'agence me fit comprendre que mes possibilités d'intervention étaient liées aux possibilités définies par le logiciel sur mon PC. Autrement dit, j'avais accès aux aspects essentiels des dossiers des demandeurs, et pouvaient servir à être davantage qu'un automate qui appuie sur des boutons. Un truc marrant pour moi, fut d'apprendre à me

servir du badge. Mini carte électronique de pointage. C'était un carré en plastique de format carte de crédit qui portait nom et prénom avec un joli logo du Pôle Emploi. Je l'obtins au bout de deux mois. Je devais l'utiliser pour franchir les portes qui menaient aux parties privées de l'agence. Zone de rendez-vous et bureaux, salle de repos.

Je commençais à percevoir une autre vérité derrière les façades. Je sortais de lala-land pour atterrir sur notre bonne vieille planète. Et le regard que je portais sur les autres prenait de la profondeur. Je me sentais à nouveau concernée par mon environnement. Dans le métier d'actrice, à force de se pencher sur soi pour traquer et faire surgir les émotions, on finit par se croire le centre du monde. Innocemment, on se coupe de la réalité, des autres, du concret. À force de côtoyer mes concitoyens, de les voir se débattre dans des affres dont je connaissais la nature pour les avoir moi-même expérimentés, je développais un sentiment d'empathie. Le plus flagrant fut avec l'une de malaimée de ses troupes. Elle faisait régner la terreur, usant d'une recette vieille comme le temps : diviser pour mieux régner. Cajolant les uns, flagellant les autres. Cette femme s'accrochait à son poste, résidu obstiné du service public. À force d'observation, et parce que je souhaitais pousser plus loin ma compassion, je franchis le miroir. J'aperçus une vérité qui d'emblée se cristallisait en fines gouttelettes d'une histoire banale et touchante. Je voyais une petite fille de parents immigrés qui n'avaient pas fait d'études, mais qui avaient travaillé sans relâche, pour donner à leur enfant la possibilité de se faire une situation dans ce pays. Un bac et un concours administratif, elle s'était retrouvée à l'ANPE puis au Pôle Emploi par voie de conséquence. J'imaginai plus que je ne le voyais la fierté de ses parents. Avoir une fille avec des personnes sous ses ordres – eux avaient passé leur vie à obéir. Alors c'est ce statut qu'elle défendait bec et ongles.

Je venais d'un environnement privilégié et libre. Les actrices ont des agents qui s'occupent de régler les modalités de leur fonction. Trajet, hébergement, nourriture et salaire. Ils font en sorte de faire de nous des êtres chouchoutés, exempts de toute responsabilité : le pied. Je vivais ma vie au gré des tournages et autres projets artistiques tout en créant mon propre emploi du temps. Ici, j'ai dû apprendre à pointer. Ce ne fut pas chose facile. Il fallait pointer pour son arrivée, pour partir manger, pour le retour de la pause repas et pour le départ. Je loupais toujours au moins une des étapes du processus

dans la journée et ce jusqu'à la fin de mon contrat. Le temps avait très peu d'importance pour moi. Ce n'était pas un atavisme de mon héritage africain, puisque j'arrivais le matin avec une heure d'avance. Je n'aimais pas laisser une tâche inachevée. La responsable ne l'entendait pas de cette oreille. Elle me jetait par intermittence des regards soupçonneux. Elle aussi m'étudiait de loin comme un entomologiste intrigué par une nouvelle espèce d'insecte. Un jour, n'y tenant plus, elle me fit savoir que mon statut ne me permettait pas de percevoir des heures sup. Je lui dis que je le savais parfaitement. Elle rétorqua qu'elle ne comprenait pas pourquoi je m'attardais le soir. Je lui répondis que je souhaitais finir mon travail avant de partir. Elle ne céda pas. J'ai fini par obtempérer. J'ai pu développer la faculté de laisser un dossier en suspens... Nous avons développé des rapports cordiaux au fil du temps. Puisque je savais qu'elle se drapait dans son ego, je pouvais faire en sorte de ne pas lui faire de faux plis. Je devinais qu'on n'avait pas dû la choisir souvent à la balle au prisonnier.

Nous étions en août. Comme un peu partout en France, c'est la période calme. Idéal quand on débute. J'étais à l'accueil, encore toute fraîche émoulue de ma période d'inactivité. Une porte s'ouvrit. Celle de l'agence. Lentement entrèrent trois personnages. Un delta, un sommet, deux côtés, un sol. Un homme tenait la main de ses enfants. Les enfants, deux garçons l'un d'environ quinze ans et l'autre huit, avaient l'air de soutenir leur père dont l'aura défaillante clignotait sous la lumière vive qui baignait la salle. Le fantôme de Dickens coupa leur trajectoire en glissant doucement. Passe encore qu'un garçon de huit ans tienne la main de son père, la chose n'avait rien d'inhabituel, ce qui m'avait interpellée, c'était que l'adolescent d'une quinzaine d'année le fasse aussi. Quelque chose se passait et j'en étais le témoin privilégié. Comme si l'univers m'ouvrait une porte vers une autre dimension, une autre lecture de ce qui sans cela aurait pu être un acte ordinaire. J'étais aux taquets. La femme, épouse, mère était décédée récemment. Les courriers qui étaient parvenus au père l'avaient radié du club national des demandeurs d'emploi. Il n'avait pas pris le temps de réagir pris par les joies du veuvage. Et sorti de cette villégiature, venait réclamer les indemnités qui lui avaient été sucrées durant sa période de deuil et de dépression. J'emploie le ton volontairement outrancier emprunté à la responsable de plateau (non conseillère, détail d'importance !) qui régnait sur notre équipe réduite ce jour-là. On avait le sentiment que ces enfants

soutenaient un père dont le mental vacillant cherchait une ancre, un rivage accueillant, sur lequel s'échoueraient ses doléances. Je voyais des zombies, des carcasses animées par une terreur rampante. Ce que la terriblement nommée crise faisait de ses rejetons. Des parents fantomatiques et des enfants hagards. Quel avenir pour nos gosses ? Ils s'accrochèrent au pupitre et me demandèrent ce que vu les circonstances, je pouvais faire pour eux. C'est l'aîné qui parlait. Le père hochait alternativement la tête. Le petit me fixait. Je savais juste qu'ils étaient tombés au bon endroit, au mauvais moment. Comment leur faire comprendre de manière subliminale qu'en repassant le lendemain, ils pourraient entrevoir une lueur d'espoir par le truchement d'un conseiller aux dispositions plus humanistes ? Pôle Emploi comme dans toute entreprise de service est affaire de personnes. Trouvez le bon interlocuteur et c'est le levier qui vous permettra de soulever la lourdeur administrative qui plombe votre vie. Mais Pôle Emploi n'est pas le Père Noël. Si le cœur est un organe, le Pôle est une organisation. Sachant qu'il y avait une solution, j'ai trouvé insultant que pour une question de procédure, on refuse à cet homme une allocation à laquelle il avait droit. J'ai passé des coups de fil. Je me suis déplacée à l'étage. Pour finir, une collègue est descendue du ciel. De son bureau. Elle a pris en main la triste trinité. Je les ai regardés disparaître, happés par la porte qui les menait en consultation privée. Ma collègue d'une blondeur angélique, prenait une tout autre dimension. Je l'ai vue géante, enveloppant cette famille de son aile protectrice.

Toute à ma reconnaissance de travailler enfin, j'étais quasiment corvéable à merci. Jusqu'au jour où, il en faut bien un, je finis par dire non. Il faisait beau, nous étions au mitan de l'hiver, la lumière froide d'un soleil passif dessinait les contours du visage grimé plus que maquillé de la femme qui franchissait les portes de l'agence. Un auguste triste qui tentait maladroitement de relever les plis d'une jeunesse qui avait fui depuis des lustres. Elle était venue au volant d'une voiture dont son époux, homme d'affaire nanti, lui avait fait cadeau. Elle n'avait pas travaillé depuis des décennies et souhaitait entreprendre une formation. Elle tenait une pochette rouge contenant son projet, estimation et autres devis. Elle posa cette pochette sur le pupitre, m'ordonnant de la garder le temps qu'elle aille remettre de la monnaie dans l'horodateur. Comme elle figurait sur la liste des personnes

inscrites pour une consultation privée, je lui signalais qu'elle risquait de perdre sa place. À cela, elle répondit qu'il était de mon devoir de faire en sorte que le conseiller l'attende. Madame sortit et bien entendu par un caprice des dieux, le conseiller aussi, qui refusa d'attendre le retour de l'infortunée et me foudroya d'un regard glacial n'invitant pas à la négociation. C'était un excellent conseiller mais qui étrangement rechignait à la tâche. Comme il n'était pas question que je m'embourbe dans la masse brune de son regard marécageux, je bottai en touche. La dame revint et, arborant mon plus beau sourire, je lui expliquai qu'alors qu'elle partit à la chasse, elle perdit sa place. Pas seulement. En quelques secondes, elle perdit aussi son sang-froid et le peu de dignité que son triste maquillage peinait à sauver. Elle se mit à hurler, spectacle distrayant ceci dit, pour ceux qui attendaient sagement depuis bientôt deux heures qu'on vienne les appeler. Cet ersatz d'Edwige Feuillère finit par laisser une audience, peu encline à la compassion. Je parvins à comprendre, entre deux hoquets, qu'en fait, une fois dehors, elle n'avait pas retrouvé sa voiture et qu'elle comptait sur moi pour l'accompagner et lui permettre de mettre la main sur son bolide. Je lui expliquais que je ne pouvais me permettre de quitter mon poste et que j'allais lui faire un plan des lieux. Sa voiture se situant juste de l'autre côté du bâtiment. Elle se braqua, finit par m'accuser de ne servir à rien. Triste rengaine du Pôle Emploi. Se posta devant moi usant du fameux « vous autres », prenant à témoin un auditoire médusé. À l'énoncé de ces simples mots, je sentis se fermer en moi une multitude de portes. Le vacarme intérieur était tel que je craignais que les autres l'entendent. Mais ma tragédienne continuait : « Ma petite... Pourtant pas fatigant... Je n'ai demandé qu'une seule chose...C'est un monde ! » Et quand je tentai d'ouvrir la bouche : « Je parle ! », me jetant son mépris injustifié à la face – le bruit métallique du raclement des chaînes sur le pavé glissant, le poids d'une histoire honteuse, les chants d'humiliation et de déchirure. Ce cocktail délirant me montait à la tête. Je faiblissais.

Ce fut à mon tour de la considérer d'un air réfrigérant. Je n'étais pas Sophia dans *La couleur pourpre* mais mes poings se refermaient tout comme les siens. Mon sang devenait le sang de la diaspora. Si personne n'intervenait, j'allais la sécher sur place. La responsable de plateau pour cette matinée, une femme dont la blondeur diaphane n'aurait pas déparé sur une toile du moyen-âge, intervint prestement. Après avoir calmé la dame dont les cris

finissaient par perturber la quiétude de l'accueil, et la tenue de ses conversations téléphoniques, elle se tourna vers moi, surprise. On se souvient que je suis la douceur incarnée n'est-ce pas ? Par quel mystère, la douce créature que j'étais censée être avait-elle mutée en une statue marmoréenne toute de fureur pétrifiée ? J'avais l'impression d'être un golgoth. Je me sentais grandir. Je voyais tout ce monde de haut. Mais la responsable finit par obtenir de moi que j'accompagne la dame. À force de cajoleries je l'avoue. (Ô mon ego !). Je descendis des tours. J'ouvris à peine la bouche pour l'inviter à me suivre, que la « grimatura » me jeta un glacial : « oh vous, taisez-vous ! » Je me tournai alors vers la châtelaine avec un tonitruant « NON ». Usant pour ce faire de ma voix de scène. Un truc puissant et sans appel. À nouveau je la foudroyais d'une œillade assassine. Alors que je retournai vers le pupitre, je sentis que l'air s'était densifié. Je me frayai un chemin à travers une substance sombre et froide. Je n'avais été jusque-là que douceur pour certains, qu'amabilité pour d'autres, et mon démon s'était fait entendre pour la première fois. La châtelaine se rétracta et s'en alla parlementer avec le conseiller à l'origine de tout ce dérangement. Il daigna sortir de son bureau. Il était bien le seul à ne pas avoir été atteint par la vague tumultueuse qui avait déferlé depuis la salle jusqu'aux boxes. Suspicion. Lorsqu'il arriva vers notre dame, silencieuse suite au clouage de bec en règle qu'elle venait de subir, je pus constater un changement sur son visage. Elle reprenait des couleurs si rapidement qu'elle en devint écarlate. Pour le plus grand bonheur du conseiller coutumier de ce genre de réaction. Il était bel homme. Il la conduisit vers son box pour l'entretien qu'elle avait sollicité depuis le départ. Fin de la conversation. Elle passa devant moi au bras de son chevalier en armure de coupe anglaise, lequel offrit de la raccompagner non s'en m'avoir jeté au passage, un regard de triomphe. L'enfant ! Le vide qu'il rencontra dans mon regard le stoppa dans son élan. Calmant toute velléité de se faire valoir. J'avalai son œillade, je l'engloutis jusqu'au tréfonds des oubliettes de mon mépris le plus profond. Il vacilla, j'avais vaincu. C'est ce que j'aurais aimé faire, mais en réalité, j'ai détourné le regard et j'ai boudé.

Je rentrais le soir, sonnée. J'avoue que je me demandais comment les autres parvenaient à avoir une vie sociale après le travail. Certains faisaient partie d'une magnifique chorale de Gospel. D'autres faisaient de la danse de salon. Certains couraient, d'autres tiraient à l'arc, je flagornais. Mon sport



favori était devenu le visionnage de séries télé made in US, de préférence. C'était ce que mon cerveau demandait et je le gavais sans la moindre vergogne. J'ai néanmoins un souvenir moins glamour que j'avais laissé glisser le long de ma mémoire. Un truc un peu méchant qui se faisait la belle en douce. Et c'est amusant car c'est ce qui fut l'alpha et l'oméga de mon passage chez Pôle Emploi.

J'avais pris mes fonctions depuis environ un mois. La photocopieuse de l'accueil était en panne. Ce qui de façon subliminale signifiait que son encre s'était tarie, et que la conseillère responsable du matériel toujours au taquet avait passé commande pour de nouvelles cartouches. Si elle était en effet une personne très réactive et superbement efficace, il n'en n'était pas de même des services d'approvisionnement qui prenaient leur temps comme si nous étions toujours en 1990. De fait, depuis plusieurs jours le panneau en panne narguait les demandeurs navrés. Un Monsieur d'allure plutôt bonhomme, version lusitanienne de Dany de Vito, vint me voir pour me demander quid de la photocopieuse. J'avais encore le cœur tendre et bleu, aussi lui proposai-je de lui faire ses photocopies avec l'appareil réservé aux membres du personnel. Il était situé dans une allée de l'accueil interdite au public non autorisé et pour ceux qui l'avaient identifié, il était très visible du public. Je demandais seulement au Monsieur, vu l'ampleur de la file d'attente, de me donner le temps de m'occuper des personnes qui attendaient. Il accepta. Ce fut un deal. J'avais pourtant eu des signes annonciateurs de l'orage qui se préparait. De une, le Monsieur s'était approché un peu trop près de moi en tambourinant nerveusement sur le pupitre. Je pouvais sentir son souffle me balayer le visage et j'avoue avoir connu de meilleures sensations. Et de deux, il était venu accompagné de son épouse qui se tenait pratiquement une toise derrière lui. Comme il y avait du monde, j'étais très occupée, virevoltant d'une personne à l'autre. Moi qui était devenue pendant mon chômage plutôt grassouillette, j'avais commencé à perdre du poids en travaillant chez Pôle Emploi tellement il y avait à faire. Je conçois avec du recul que ce ballet n'eût rien d'enchanteur pour le Monsieur dont la patience fondait plus les secondes s'égrainaient. Le temps de me retourner; et je le trouvais devant notre photocopieuse, dans la zone réservée aux employés. Comment osait-il ? Sur le moment, mon sang de newbie ne fit qu'un tour, et je signifiai au Monsieur qu'il ne devait pas se trouver dans cette zone, et encore moins se servir de la photocopieuse. Il se

retourna vers moi, me hurla dessus (je ne me souviens plus des mots qu'il employa, ma mémoire les a recrachés) et leva sa main sur moi. Je fus pétrifiée, comme un lapin face aux phares d'une voiture. Une de mes collègues prompte à réagir se dressa entre lui et moi, lui disant qu'il ne fallait pas menacer et encore moins frapper une femme, je me retrouvais, par voie de conséquence lui aussi, entourée de conseillères qui vinrent à la rescousse – les mâles vinrent comme la cavalerie, une fois que la poussière était retombée. La responsable finit par se déplacer. Elle me renvoya à ma place. Pour le reste, ce dont je me souviens c'est que le Monsieur a tranquillement pu continuer à faire ses photocopies. L'affaire ne s'arrêta pas là.

Lors de la pause repas, quelque chose craqua en moi. Je me sentis submergée par un courant violent et irréprouvable. Des larmes jaillirent de mes yeux sans que je ne puisse rien y faire. L'impact de cette violence m'avait percutée avec un décalage. Elle faisait écho à la violence domestique dont j'avais été victime lors de mon premier mariage. Une onde sourde qui n'avait pas besoin d'être traduite en coups. Juste l'impact d'un regard de haine brute. J'étais redevenue l'espace de quelques heures une victime. Une collègue me mena à l'écart et fit venir la RH accompagnée de la responsable de plateau. Je leur fis part de ma stupéfaction. Un homme s'était montré violent vis à vis d'un membre du personnel, même sa femme avait reculé alors qu'elle se trouvait dans la salle, et c'est moi qu'on renvoyait au boulot. Alors qu'il avait pu finir de faire ce qu'il voulait. Quelle leçon tirerait-il de cela ? Et les autres ? Et moi ? J'avais l'impression d'avoir mis pied dans la quatrième dimension. Un monde où la violence s'était banalisée à tel point que, la seule explication que j'obtins, fut : « Bienvenue au Pôle Emploi ! » Je ne comprenais pas. Il était donc normal d'accepter et de cautionner le comportement violent des demandeurs, dans le but d'obtenir la paix sociale. Quelle paix ? Au détriment du personnel ? Mais qui faisait ce genre de calcul surréaliste ? Un ange passa, porteur des faire-part tout frais encore de l'ahurissement des collègues anéantis pas une indifférence qui ne disait pas son nom, des arrêts maladie des collègues exténués et utilisés comme les produits d'une exploitation de masse dont ils étaient les maillons impuissants. Il voletait suivi du spectre de leurs tentatives de suicide réussies ou non.

Cet épisode, me forgea une armure si solide que plus jamais je n'eus à

flancher face à un mâle vindicatif. Je réalisais aussi que travailler dans un tel établissement demandait une ossature d'un alliage particulièrement solide, un kevlar à l'abri des insultes, de l'humiliation et de la solitude. J'avais constaté bien que faisant partie d'une équipe, face à toute cette violence, la plus part du temps, nous nous retrouvions seuls. Il ne s'agissait pas de créer un club du record de la plus grande souffrance. Cependant, il aurait été merveilleux de seulement avoir le droit de dire : « Je trouve que ce n'est pas normal. »

Et cette dernière histoire. J'ai hésité à la raconter parce qu'elle puise dans le vif, et que je suis encore convalescente. Il y a eu cet homme qui poussa la porte de l'agence un jour de septembre. Il vint directement vers moi en me tendant une lettre. D'après ce que je lus, il avait raté le rendez-vous qui lui avait été fixé par son conseiller. Il avait l'œil canaille. Le même regard que S., l'homme avec lequel j'avais rompu trois mois auparavant. Je sus d'emblée à qui j'avais à faire.

Sans verser dans le mélo, disons que je sortais d'une relation amoureuse assez houleuse avec un *bad boy* dont j'étais tombée folle amoureuse et qui s'était au final révélé être très en amour avec l'alcool et les joints. Je sais bien que la France est le pays du ménage à trois, mais je ne trouvais rien d'affriolant à celui-là. Je l'avais donc quitté la mort dans l'âme de peur de finir par le haïr. Et voici que franchissait la porte de l'agence son sosie goguenard et non apologétique. Mon ex ne savait pas bien lire. Il avait du mal à déchiffrer les lettres, résultat remarquable de l'éducation nationale. À mon contact, ses sms devinrent de brefs romans. Surtout durant nos disputes. Je devinais que ce Monsieur ne devait pas non plus être très familier avec l'alphabet. Parce que j'avais déjà pratiqué ça, je savais que le prendre de front ne donnerait aucun résultat. Il fallait lui flatter l'encolure et parvenir à lui faire baisser sa garde. Quand on connaît, on sait que cette attitude canaille est une muraille érigée entre lui et le reste du monde. : un édifice derrière lequel il cachait sa honte de se sentir si limité, son complexe d'infériorité. Et puis j'aimais ses yeux, et les petites étoiles qui les ornaient quand il souriait. Je décidais de l'aider.

Il me confia que sa compagne l'avait aidé jusque-là dans ses démarches mais qu'elle venait de le quitter. Je lui fis avouer un jour que je l'aidais à s'actualiser, qu'il ne savait pas lire. Puis au fil du temps je commençais doucement à lui parler d'organismes qui pourraient lui venir en aide. Il venait

de plus en plus souvent. Parallèlement, je parlai avec le conseiller qui le suivait. Il faut savoir que chaque conseiller à un portefeuille plus que substantiel à gérer, jusqu'à 600 personnes parfois. Il n'est donc pas étonnant de fait que des demandeurs passent à travers les mailles du filet. Il n'avait donc pas remarqué que ce Monsieur était analphabète. Il le mit donc en contact avec un organisme qui pouvait prendre le relais. Ravie, je le fis savoir au Monsieur quand il repassa quelques jours plus tard. Avec un sourire plus lumineux que jamais, il me salua. Deux semaines plus tard, je fus étonnée de le revoir. Il tenait à la main une lettre, disant qu'il avait manqué un rendez-vous avec cet organisme. Il avait un œil quasi poché et une vilaine cicatrice qui saignait encore sur le visage. J'avais déjà vu ça chez mon ex : alcool, bagarre, blessure, même pas mal ! J'avoue que j'outrepassai mes fonctions en lui demandant ce qui lui était arrivé. Il me raconta des sornettes. Un rendez-vous à l'hôpital avec son fils malade. Je cru à la version hôpital mais le fils était peut-être un élément du récit rajouté dans le but de m'attendrir. C'était mal me connaître. Quand il arrêta de parler, je continuai à le fixer. Puis n'en pouvant plus, je le pris à part et lui délivrai le fond de ma pensée : il se moquait de moi, du travail qui avait été fait et que j'allais arrêter les frais puisqu'il ne voulait pas se sortir de la mouise. En fait, je lui parlais comme je l'aurais fait avec S : regard froid et parole assassine. Tout ça prit des mois, avec ses hauts et ses bas, ses visages tuméfiés, son corps qui par moment sentait l'alcool et ce sourire qui me faisait toujours fondre. C'était l'espoir que je traquais dans le bleu de ses yeux. Et je le voyais faire surface par moment, comme la main d'un noyé jaillissant hors des flots. Il me restait trois mois dans l'agence, quand il vint pour s'actualiser un matin. Je ne l'avais pas vu depuis un moment. Il avait une mine superbe. Il me dit que depuis deux mois il était suivi par un organisme en charge de son insertion. Et il avait une nouvelle copine qu'il tenait à me présenter. J'étais tellement émue et fière de lui. Je pense aussi qu'inconsciemment j'avais voulu réparer ce qui s'était brisé avec l'homme que j'aimais. De voir ce Monsieur libéré de ses démons, me donnait l'espoir qu'un jour S. le serait aussi.

L'analphabétisme est un problème que j'ai beaucoup rencontré au Pôle Emploi. Ce qui me frappait surtout c'est qu'il n'était pas détecté. Comme je l'ai dit, les conseillers sont submergés par le nombre de dossiers de demandeurs, c'est presque de l'abattage. Faire du travail de qualité dans de

telles circonstances relève de l'exploit. Et certains y parviennent toutefois. Ils ont rarement le temps et les outils pour déceler l'illettrisme lors d'une inscription. Vous avez en face de vous des adultes, au parfum usant des excuses éculées : « J'ai perdu mes lunettes » étant la plus en vogue, ils louvoient, loupent les rendez-vous, charment. Il faut tout prendre avec humour, dédramatiser la situation. Ils se sentent suffisamment mal comme ça. Mais imaginons que le conseiller détecte enfin l'illettrisme d'un demandeur, il est peu de chose qu'il puisse faire, sinon l'adresser à un organisme en général lié à une mairie qui le prendra en charge. Il est rare qu'on leur propose des cours de français alors qu'on le fait pour les ressortissants de langue étrangère. Ne serait-ce pas un outil important pour permettre à quelqu'un d'être autonome dans le cadre de sa recherche d'emploi ? Surtout si on privilégie de plus en plus Internet pour les opérations au sein du Pôle Emploi.

Je disais souvent à mes amis qui me voyaient le week-end transformée en une masse liquide informe gisant sur mon sofa, que chaque jour je devais me préparer à me faire hurler dessus, menacer, insulter, intimider. Et que chaque matin, je me préparais avec une séance de méditation intense. Mon défi quotidien étant de rester la plus sereine possible et plus si affinité, de véhiculer un calme et une bonne humeur contagieuse. Du coup, mes week-ends étaient dédiés au calme et à l'harmonie.

S'il y a les charmeurs, il y a bien entendu, leur pendant, les « emmerdeurs ». Le plus populaire au sein de notre agence était Monsieur S. Ce sublime spécimen de guerrier mandingue, activait son masque de colère noire dès qu'il passait la porte de l'agence. Il commençait à grommeler, arrivait menaçant devant le pupitre, prêt à en découdre. Nous ne l'apprécions guère. Et je pense que là, gisait le lièvre. Il sentait notre désapprobation sourdre du vernis de rigueur à l'accueil. Nous reniflions le vent de colère qui avançait son intervention. Un jour il me cria dessus, me disant que je ne servais à rien. Je lui suggérai en souriant, alors qu'il lui serait certainement plus utile de cesser de parler à un rien, et de trouver un interlocuteur réel. Après ça, il prit soin de m'éviter comme la peste. Je constatai en l'observant qu'il avait un don remarquable : celui de semer le vent pour que gronde la tempête. Il enfouissait dans la tête docile d'un demandeur qui n'avait rien demandé, la graine perfide de la révolte. C'est la plus dangereuse, celle des petits. Elle

se nourrit du nombre et n'a pas de tête. C'est un conglomérat informe qui fait gonfler les voix dans les files d'attente et qui alimente les regards indignés et les : « Non mais quand même quoi ! Y-en-a marre ! » Je le voyais faire puis se mettre à l'écart pour observer son œuvre. Il m'intriguait. Alors je commençais mon enquête. C'était un homme qui travaillait en intérim. Cariste distingué, il était très apprécié des patrons car il ne rechignait pas à la tâche. Il nous reprochait de ne pas lui trouver du travail. Ce Monsieur ne savait ni lire ni écrire. Il parlait français mais en fait le comprenait mal. C'était un malien, musulman très pieu : on voyait le cal de la prière sur son front. Je compris que ce devait être dur pour lui d'être confronté à des femmes en position de pouvoir. Et davantage de constater son impuissance face aux démarches qu'il ne parvenait pas à comprendre. Un jour, j'eus à faire à un Monsieur du Mali qui ne parlait pas le moindre mot de français et qui voulait travailler. Il était question de lui trouver un poste de plongeur. Le Monsieur avait travaillé dans plusieurs hôtels de luxe à Dakar et connaissait son affaire. Pour communiquer avec lui, je me débattais avec une langue des signes improvisée doublée d'un salmigondis français/anglais. Mais nous ne faisons pas de grands progrès. Et surgit d'on ne sait où, le Monsieur très pieux est intervenu dans une langue commune, et a offert son aide. Puis il me donna un coup de main avec une dame qui parlait le soninké. D'autres personnes vinrent à lui ce jour-là. Il donnait des conseils, souriant et calme. Je l'entendis dire à un jeune homme, me prenant à témoin : « Apprends à lire et écrire, regarde-moi, je ne suis pas bête et je fais un travail d'imbécile !  
Révision des paramètres : Depuis ce jour, notre entente fut cordiale.

Les choses avaient tellement évolué pour ma part, que j'étais devenue comme une observatrice impartiale des choses de la vie. On avait, en un an, déroulé pour moi des scénarii très variés, tous miroirs de l'impermanence de toutes choses. La boucle était bouclée. Il paraît qu'Odin comme Zeus, descendait parfois des cimes et circulait parmi les hommes, pour voir qui était méritant. Avais-je réussi ?