

Chronique de la chasse aux chômeurs : « Feu à volonté ! »

Yves Martens, CSCE, yves@asbl-csce.be

Luca Ciccia, CSCE, luca@asbl-csce.be

Aujourd'hui que la chasse aux chômeurs tourne à régime élevé, dans l'indifférence politique quasi générale ou plutôt généralement dans l'affirmation qu'elle est une voie à poursuivre, les derniers chiffres officiels confirment nos projections présentant le « contrôle renforcé » comme une machine structurelle à exclure. Il paraît malheureusement peu probable que ces réalités trouvent leur place dans « l'évaluation » annoncée par le Gouvernement. Quant à la coalition orange bleue, elle semble vouloir poursuivre la politique actuelle, mais en l'amplifiant : de nouvelles cibles potentielles (les plus de 50 ans et les usagers des CPAS) sont en effet pointées dans les deux premières notes du formateur Leterre...

Croissance exponentielle des sanctions

L'activation des chômeurs s'appliquant par phases (cf. encadré 1), elle n'a pas encore atteint le plein régime mais elle monte davantage en puissance chaque mois. La procédure, en 3 ans, n'en est encore d'une certaine manière qu'à ses débuts, mais nous sommes déjà loin dans ce début. En particulier, il devient possible d'avoir une vraie vue de ce que donne le contrôle pour la première tranche d'âge (les moins de 30 ans). Dans cette tranche d'âge, de manière stable, un chômeur sur trois est évalué négativement aux deux premiers entretiens et un sur deux au troisième. La spirale bien connue de l'échec et la preuve qu'on n'aide pas en sanctionnant. L'absurdité du carrousel est confirmée aussi : ceux qui ont obtenu une évaluation positive échouent près d'une fois sur deux au premier entretien suivant (cf. encadré p.44 -pour la chronologie de la procédure). Globalement (toutes tranches d'âges confondues), la dimension machine à exclure qui va en s'amplifiant est indéniable. Les chiffres du 1^{er} semestre 2007 sont à cet égard éclairants : le nombre de sanctions de 4 mois (2^{ème} entretien) atteint déjà plus de $\frac{3}{4}$ de celles prises durant toute l'année dernière (2 485 pour 3 242) et il y a

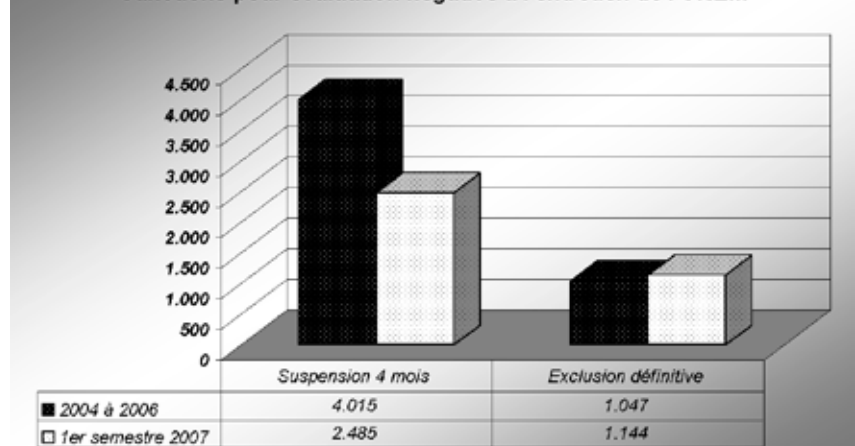
déjà eu plus d'exclusions définitives en 6 mois en 2007 qu'au cours des années 2005 et 2006 réunies (1 144 contre 1 047) ! Quand on sait que la tranche 30-39 ans commence seulement à atteindre la phase du 3^{ème} entretien et que celle des 40-49 ans n'en est qu'aux prémices du 2^{ème} entretien, on peut déjà gager que le second semestre 2007 sera terrible₁. Et 2008 pire encore, à situation inchangée.

De bons collabos ?

Il est de bon ton de dire que les « Wallons collaborent bien ». Or, c'est, à rebours, donner du crédit aux clichés sur les chômeurs francophones. Les accords de coopération ayant pour principal effet de multiplier les sanctions à l'encontre des sans-emploi, peut-on se réjouir

de cette « bonne collaboration » des régions, du sud et du nord ? En tout cas, les sanctions découlant de transmissions des organismes régionaux ne cessent de croître : 3 898 pour les 5 premiers mois de 2006, 7 155 pour le second semestre 2006, 10 019 pour le premier semestre 2007₂. La majorité de ces sanctions viennent de radiations qui, très souvent, n'ont pour cause que des non réponses à des convocations. Une fois encore, il est évident que l'inflation des convocations mène à celle des absences. Les chômeurs les moins bien informés, ceux qui ne sont pas syndiqués, les illettrés, ceux qui n'ont pas de boîtes aux lettres, en un mot les plus faibles passent à la trappe. Au sein du FOREM et d'Actiris (ex-ORBEM₃), on ne se réjouit guère d'ailleurs de devoir jouer ce rôle de délation, délétère pour la

Sanctions pour évaluation négative à l'entretien de l'ONEm



relation de confiance. De même, le lien entre accompagnement et contrôle n'est pas propice à un vrai travail d'insertion socioprofessionnelle. Et, par « souci d'efficacité », l'accompagnement va se focaliser sur ceux qui en ont le moins besoin, histoire pour l'institution de pouvoir obtenir un bon bulletin en termes de résultats.

Evaluer en vase clos

Ce rabetage de nos droits ne se fait même pas au profit de l'emploi. L'étude de l'IRES⁴ avait déjà montré que ce plan était inutile en termes d'insertion dans l'emploi et même contre-productif car il détourne les demandeurs d'emploi de filières de recherche informelles souvent plus efficaces. En outre, il suscite la méfiance d'employeurs qui suspectent des candidats de ne l'être que pour récolter des preuves. Cette étude ne portait toutefois que sur la lettre d'avertissement.

L'évaluation plus large prévue par le Gouvernement pour la mi-2007 est actuellement en cours. Sans

les acteurs de terrain. Sans les accompagnateurs syndicaux, sans les facilitateurs, sans les associations de défense. Sans ceux qui, en bas des tours d'ivoire, savent ce que les gens subissent au quotidien... Ce système absurde est unanimement loué par les libéraux, socialistes et (ex)chrétiens. C'est un ministre socialiste flamand, Frank Vandebroucke, qui est à l'origine du plan et le premier ministre libéral Verhofstad n'a eu de cesse de répéter que, pour lutter contre la pauvreté, il fallait renforcer l'activation. Le cdH et, plus encore, le CD&V ne sont pas en reste. Autant dire qu'à moins d'un miracle, l'évaluation commandée reflétera le point de vue du commanditaire et non la réalité.

Le « la » selon Leterme

La singularité de l'ex et à nouveau formateur Yves Leterme est notamment que ses premières notes de formation ont été aussitôt mises sur la place publique (phénomène bien sûr amplifié par Internet). Cette méthode peu propice aux négociations a fait évidemment les délices

des observateurs. Enfin, les délices. En l'occurrence, c'est la soupe à la grimace pour ceux qui espèrent une société plus juste. Si ce sont ces notes qui donnent le *la*, cela équivaudra à un bâillon bien serré sur la bouche des contestataires et un coin de plus enfoncé dans la situation des précaires. D'abord, qu'on ne se berce pas d'illusion quant à une revalorisation des revenus de ceux qui en ont le moins. La deuxième note Leterme suffira à les refroidir : « *Le travail est, davantage encore que le revenu, un outil d'épanouissement, de sens de la vie et d'intégration*⁵. » De là à ce qu'on nous dise de travailler sans salaire, il n'y a qu'un pas. La réforme de l'Allocation de Garantie de Revenus a déjà, dans cette logique, mené des gens à devoir travailler en ne gagnant pas ou guère plus que leur allocation. Et, dans la foulée, le discours moralisateur n'est pas loin : « *Ce gouvernement offre une multitude d'opportunités à ceux qui veulent travailler; il assure une meilleure rémunération à celui qui travaille et est sévère pour celui qui ne veut pas travailler.* » Si la multi-

Changement d'emballage social : Orbem devient Actiris

Didier Coeurnelle, didier.coeurnelle@gmail.com

Alors que le développement durable, l'onthaasting (néologisme néerlandophone que l'on pourrait traduire par « la tendance à ne plus se dépêcher ») et la transparence font partie des affirmations souvent développées surtout à gauche et chez les écologistes, force est de constater que les changements d'emballage en contradiction avec ces principes sont une des spécialités de cette décennie y inclus dans les gouvernements à participation verte.

Pour la région bruxelloise, nous avons déjà notamment eu un parlement qui avait changé de nom (l'Assemblée de la Commission communautaire française devenue -sauf dans la constitution- le parlement francophone bruxellois), des bus qui avaient changé de couleur (le jaune était probablement trop visible pour la Stib) et maintenant, nous avons l'Orbem qui est devenue une nouvelle marque de yoghourt à fleur à savoir Actiris (contraction d'actif et d'iris).

Déjà que peu de chômeurs et de personnes défavorisées s'y retrouvent dans le dédale social et institutionnel de notre minuscule Etat régional, ajouter encore un changement juste pour changer l'image de marque me rappelle (un tout petit peu) les villages Potemkine (http://en.wikipedia.org/wiki/Potemkin_village).

Tout cela coûte de l'argent, crée des confusions et déstabilise. Je suppose d'ailleurs que l'avis des chômeurs et des travailleurs n'a pas ou quasiment pas été demandé. A noter que sur le site, dans la présentation, il est d'ailleurs explicitement indiqué « *Ce changement de nom ne requiert aucune réaction de votre part* » ce qui montre bien que l'on se doute des risques de confusion.

Toutes réactions bienvenues, j'ai volontairement laissé de côté les quelques avantages d'une nouvelle dénomination.

L'activation des chômeurs s'applique depuis :

- le 1^{er} juillet 2004 pour les moins de 30 ans
- le 1^{er} juillet 2005 pour les 30-39 ans
- le 1^{er} juillet 2006 pour les 40-49 ans.

Elle consiste en 3 entretiens espacés en moyenne de 8 mois. L'évaluation négative au 1^{er} entretien entraîne la signature d'un « contrat », en fait une liste d'actions à mener obligatoirement. Le 2^{ème} entretien vérifie si ce contrat a été respecté à 100%. En cas d'évaluation négative, signature d'un nouveau « contrat » et sanction de 4 mois¹. Une évaluation négative au 3^{ème} et dernier entretien signifie l'exclusion définitive. Une évaluation positive est suivie par un nouveau « premier entretien » 12 ou 16 mois plus tard selon les cas.

Pour prendre la mesure de l'amplification inévitable des dégâts ces prochains mois, il suffit de voir combien de demandeurs d'emploi ont déjà passé les deux entretiens donnant lieu à des sanctions :

2^{ème} entretien

- moins de 30 ans : 19 031 (et plus de 20 000 autres sont déjà en attente de leur convocation)
- 30-39 ans : 9 670
- 40-49 ans : 84

3^{ème} entretien

- moins de 30 ans : 1 906
- 30-39 ans : 228
- 40-49 ans : 0

Source : Rapport de l'ONEm présenté au comité d'évaluation du 19/7/07

(1) suppression totale des allocations pour les allocataires d'attente (quel que soit leur statut) et les cohabitants, diminution au niveau du revenu d'intégration pour les isolés et les chefs de ménage

tude d'opportunités, c'est, comme dans la législation précédente, les mauvais boulots qui remplacent les bons...

Et si, « *ne veut pas travailler* » est assimilé à « *n'a pas fourni d'efforts suffisants de recherche d'emploi* » dans la définition de la législation précédente, c'est vraiment mal parti. Quant à la revalorisation des allocations de chômage, elle pourrait intervenir... au tout début du chômage pour dégringoler et descendre en dessous des niveaux pourtant si bas aujourd'hui déjà⁶ : « *un relèvement de l'allocation de chômage dans un premier temps et ensuite une diminution de celle-ci, sous certaines conditions, à un rythme plus rapide*

*que ne le permet la réglementation actuelle*⁷ ».

Activer toujours plus

Comme dit précédemment, le système est appliqué plus sévèrement au fil du temps et, notamment, buse à leur deuxième passage ceux qui avaient réussi précédemment. Dans le même ordre d'idées, les déclarations sur l'honneur, présentées au début comme des garanties face à la difficulté de produire des preuves écrites, ne sont plus qu'un élément marginal et en tout cas insuffisant (cf. p. 47 dans ce numéro). Cela ne semble pas encore suffisant pour l'orange bleue : « *Le gouvernement suit le comportement de recherche*

*d'un emploi dès le début de la période de chômage, et ce de manière plus stricte*⁸. » Plus strict que le « feu à volonté » actuel, vous imaginez ce qu'on va déguster...

La principale « victoire » syndicale était que la chasse aux chômeurs ne s'applique pas aux 50 ans et plus. Or, la note amendée proclame : « *Pour renforcer la politique d'activation, le gouvernement élargira l'approche intégrale à l'âge de 58 ans*⁹ ». Et ce n'est pas tout : « *Les bénéficiaires du revenu d'intégration sociale doivent également entrer en ligne de compte pour l'activation.* » Quant on sait comme les usagers du CPAS sont déjà malmenés, de tels propos laissent rêveurs.

Un droit soumis à l'arbitraire, la preuve par l'exemple

Ce système est donc injuste envers les plus faibles. En outre, il conditionne le droit à l'assurance chômage de tout un chacun à une évaluation subjective. Cette subjectivité est reconnue par les contrôleurs eux-mêmes (cf. l'interview d'un facilitateur pp. 46-51) et est confirmée par les accompagnateurs syndicaux qui ont moult exemples de dossiers très semblables jugés différemment. Elle donne parfois lieu à des situations totalement absurdes. Une personne a ainsi eu une évaluation négative avec sanction de 4 mois alors même que, d'une part, elle disposait d'une dispense de deux mois octroyée par l'ONEm pour accomplir un stage se déroulant durant les 4 mois de son « contrat » avec l'ONEm et que, d'autre part, elle amenait des preuves en suffisance pour les deux autres mois. Cette personne, si elle avait été syndiquée, aurait sans doute été sauvée, en amont ou en aval par son syndicat. Faute de cela, elle a heureusement eu le soutien nécessaire pour s'adresser à une association, la nôtre en l'occurrence. Malgré l'évidence du bien-fondé du recours que nous avons introduit pour elle, il a fallu deux envois en recommandé pour obtenir gain de cause (cf. copie de la décision en page 50). L'ONEm justifie sa décision par « *l'apport de preuves complémentaires* ». Alors qu'il s'agissait seulement de faire reconnaître à l'ONEm des preuves que son employée, une facilitatrice, avait balayées d'un revers de la main ! Y compris une dispense que l'ONEm avait lui-même accordée ! A croire vraiment que les informations ne circulent bien que lorsqu'elles sont défavorables au chômeur. A noter toutefois que cela laisse penser que quelqu'un qui n'aurait pas produit toutes les preuves lors de l'entretien pourrait le faire a posteriori. De notre expérience de terrain, il est évident que si les organisations syndicales en avaient les moyens et les chômeurs victimes de décisions injustes les ressources culturelles et sociales, les recours seraient légion !

Le summum est que, quand on sait que le seul acquis relatif du nouveau contrôle est de cibler moins spécifiquement les cohabitants (en supprimant l'article 80), on puisse écrire : « *Des chômeurs cohabitants qui restent au chômage depuis plus longtemps que d'ordinaire, seront exclus, à moins qu'ils ne puissent démontrer qu'ils ont activement cherché un emploi.* » OU « *Pour les demandeurs d'emploi qui restent au chômage plus longtemps que d'ordinaire, un trajet spécifique de suivi strict sera prévu. L'ensemble des acteurs : les demandeurs d'emploi eux-mêmes, les autorités et les partenaires sociaux oeuvreront à une approche le cas échéant plus contraignante, permettant d'agrandir la capacité d'insertion ainsi que les compétences des intéressés.* » Bref, comment cumuler les désavantages de l'ancien et du nouveau système.

Orange bleue ou bigarade ?

Voilà ce que laissait présager les deux notes préparatoires du formateur. Au moment de boucler ces lignes est précisément discutée la note relative à l'emploi et à l'économie. Nous n'avons pu en prendre connaissance mais le titre du

chapitre est « *Mériter le bien-être ensemble* ». Ce qui est bien dans le fil du détricotage d'un droit assurantiel pour en faire une aumône accordée « au mérite ». Les partis libéraux auraient pourtant encore demandé au formateur de réécrire cette note parce qu'elle n'irait pas assez loin, notamment sur la question de l'éventuelle limitation dans le temps des allocations de chômage. Pour rappel, le contrôle renforcé des chômeurs était précisément censé garantir la pérennité du système d'allocations illimitées dans le temps. L'orange bleue qui se prépare risque d'être en réalité une bigarade. C'est-à-dire une orange amère.

La destruction totale de l'assurance chômage est manifestement au programme de dérégulation du patronat belge et européen et de ses relais gouvernementaux. Il reste à espérer que les citoyens et les forces progressistes prendront la mesure de la nécessité d'engager une confrontation à la hauteur de l'enjeu. A force de différer la réaction aux démantèlements progressifs de nos droits, ceux-ci, pourtant acquis de haute lutte, pourraient disparaître...

(1) Tous les chiffres au 30 juin 2007 sont issus du Rapport de l'ONEm présenté au comité d'évaluation du 19/7/07.

(2) Cf. les Rapports de l'ONEm présentés aux comités d'évaluation des 13/9/06, 28/2/07 et 19/7/07.

(3) Nous avons souvent épingle les confusions entre ONEm et ORBEM, phonétiquement tellement proches. Reste qu'il y a des questions à se poser sur le nouveau nom choisi (cf. encadré p. 43).

(4) Cf. Journal du Collectif, n°57, pp. 23-24

(5) La force des gens, version amendée, p. 8

(6) 84% des allocations sont en dessous de 850 € par mois alors que le seuil de pauvreté pour un isolé est de 822 € par mois. Cf. Journal du Collectif, n°58, pp. 9-10

(7) La force des gens, p. 15

(8) Ibidem, p. 19

(9) Ibidem, p. 19

Un facilitateur de l'ONEm témoigne : « Ce qu'on fait ne sert à rien du tout ! »

Interview d'un ex-facilitateur.

Propos recueillis par Gérald Hanotiaux et Yves Martens, animateurs CSCE gerald@asbl-csce.be et yves@asbl-csce.be

L'omerta, la loi du silence, règne à l'ONEm. Rares sont ceux qui la brisent. Nous n'avions jusqu'ici eu qu'un seul témoignage publiable, qui témoignait des débuts de la procédure₁. Nous sommes deux ans plus tard et le long entretien que nous avons eu avec un autre facilitateur éclaire une série de points déjà épinglés précédemment et la façon dont un contrôleur peut ressentir la mission qui lui est assignée.

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler à l'ONEm ?

Tout simplement, j'ai pris le premier job qui venait. Avant la fin de mes études en gestion des ressources humaines, j'ai reçu une offre d'emploi, parce que j'étais inscrit sur le site du Selor. J'ai un peu hésité, ayant entendu parler de chasse aux chômeurs. Je n'ai pas fait des études sociales, je ne suis pas AS, mais je ne suis pas quelqu'un de méchant non plus et je n'avais pas envie de me retrouver dans un truc où j'aurais été à casser du chômeur. Cela me faisait peur, je n'avais pas envie de jeter les gens pour les jeter.

Comment le boulot vous a-t-il été présenté au départ ?

Un peu la vision Vandembroucke : on est surtout là pour donner un coup de pied au cul et les remotiver, les rebouger. Dans les deux interviews, on nous a dit que savoir motiver les gens était important.

Il n'y avait pas de volet « pression » dans leur discours, dans leur manière de présenter la chose ?

Non. De toute façon à l'ONEm c'est une matière très sensible. On ne nous dira jamais : « cassez des chômeurs », parce qu'ils auraient peur que ça sorte. Mais on n'applique pas la loi de manière super stricte. Si on voulait être strict, ce serait bien pire que ce que c'est maintenant. Et d'un bureau de chômage à l'autre c'est

différent, d'un facilitateur à l'autre aussi. Je ne vais pas dire qu'il y a du flou, mais la législation laisse quand même pas mal de marge de manœuvre, ne fût-ce que sur ce qu'est une preuve. C'est sans doute la plus grande faille du système, car prouver sa recherche d'emploi peut être quelque chose de très compliqué, surtout que parfois des gens cherchent de l'emploi sans garder de preuves. C'est ça le plus difficile : à partir de quand une preuve est valide ou pas.

Par rapport à ça, à l'engagement, il y a une formation ?

Oui. Pendant le premier mois, on a pu suivre des entretiens avec des autres facilitateurs. Tous n'ont pas eu cette possibilité. Ensuite, le mois suivant, on a eu une formation à l'administration centrale où l'on a vu tous les métiers de l'ONEm, comment fonctionnent les écrans informatiques, la législation... C'était une formation très diversifiée. Mais qui ne nous a pas tellement appris en regard de la formation sur le terrain. Puis on a eu une formation de deux ou trois jours sur les techniques d'entretien où on a fait des jeux de rôles, avec une psychologue qui nous donnait des conseils.

Votre rôle est d'évaluer si les efforts de recherche du chômeur sont suffisants. Comment est-ce qu'on vous apprend à évaluer ce qu'est un effort suffisant ?

Je ne vais pas dire que c'est très

subjectif mais... il faut regarder tout. Il faut regarder son niveau de diplôme. Quand on regarde le dossier qui est déjà en partie préparé, par ordinateur, on voit le nombre de mois de chômage, le diplôme. Si la personne a le diplôme primaire, ce n'est pas la même chose que si elle a un graduat ou un diplôme universitaire. Pendant l'entretien, on peut rencontrer d'autres difficultés, si elle porte le voile, d'office on sait qu'elle va avoir une barrière plus grande si elle recherche comme vendeuse, on pourra en tenir compte. Les personnes d'origine étrangère auront plus de difficultés, il y a des discriminations de ce type. Des discriminations selon l'âge, en cas de casier judiciaire aussi. Des personnes alcooliques, qui arrivent bourrées à 9h pour l'entretien, on peut en tenir compte aussi, logiquement. Parfois ces facteurs-là feront pencher la balance vers le oui ou le non, mais ça joue surtout au niveau du contrat, on ne peut pas demander la même chose à quelqu'un qui n'a pas terminé ses primaires, qui n'a pas d'ordinateur, qui ne sait pas en utiliser, qui ne sait pas parler français... D'où des actions vraiment très différentes.

Donc ça ne porte pas tellement sur l'évaluation positive ou pas mais surtout sur le contenu du contrat, c'est ça ?

Tout dépend du facilitateur en fait. On apprend avec les facilitateurs déjà en place, mais l'ONEm ne nous apprend pas « cette preuve-là est

valide, celle-là ne l'est pas. »

Il n'y a pas d'instructions ?

Non. Il y a des instructions de groupe. Le vendredi, on a réunion de groupe et on va parler de nos situations. On se dit « voilà comment j'aurais réagi moi si j'avais eu ça ». C'est une normalisation par les pairs. On apprend par les autres, par soi-même, par nos propres sensations, c'est assez subjectif. Et les preuves sont importantes, quelqu'un qui n'a pas de preuves, ça va être un négatif. Sauf s'il a travaillé évidemment. On peut voir avant l'entretien quelles sont les périodes de travail que la personne a effectuées, voir s'il a eu des dispenses pour formation. Celui qui vient les mains dans les poches mais a eu des mois de dispenses peut avoir un positif. Moi, si quelqu'un a travaillé deux mois, même s'il arrive les mains dans les poches, ce sera un positif. En dessous, ça commence déjà beaucoup plus à se discuter, au-dessus ça commence déjà à devenir plus évident. On nous avait dit au départ que quelqu'un qui a travaillé six mois, c'est d'office positif, mais trois, quatre mois c'est bon aussi. S'il a travaillé, c'est qu'il cherche de l'emploi, c'est une preuve.

Parfois ça arrive que quelqu'un ait travaillé sept mois avant la période des douze mois, moi personnellement je vais la rattacher à la période, je vais en tenir compte, je vais le noter dans le tableau et s'il y a une dispense aussi. Et puis il y a le subjectif, si on se rend compte que la personne nous ment ou a fabriqué de fausses preuves, franchement ça fait mauvaise impression. Il arrive, qu'on lui pose une question dont on connaît la réponse et il répond autre chose, ça fait bizarre.

Vous essayez de piéger la personne alors ?

Certaines preuves, c'est vraiment flagrant que c'est faux. Des gens viennent avec des logos copié-collé d'Internet, c'est pas la même chose qu'une lettre à en-tête officielle qu'on peut reconnaître, surtout pour les grosses boîtes. Là où c'est dom-

mage, c'est que les gens vont faire des faux parce qu'ils paniquent, car ils se disent qu'il faut absolument des réponses, or les réponses ce n'est qu'une partie. D'abord la plupart des gens ne reçoivent jamais de réponses parce qu'ils postulent mal.

Que pensez-vous d'un système qui fait paniquer les gens et les pousse à essayer de bricoler ?

C'est un gros problème, des gens commencent à chercher des preuves uniquement pour chercher des preuves, alors ça les détourne de la véritable recherche d'emploi. Parfois des gens passent plus leur temps à jouer au chat et à la souris qu'à chercher de l'emploi. Je comprends qu'après des années de refus on soit complètement découragé mais si tu ne cherches rien tu ne trouveras rien non plus. Je suis d'accord que c'est très difficile mais n'empêche qu'il faut chercher. Il faut aller chercher de l'aide là où elle est, aller en mission locale...

Vous dites que sans preuves écrites ça ne va pas, alors que normalement les déclarations sur l'honneur sont valables ?

Oui, les déclarations sur l'honneur, ça m'est déjà arrivé d'en tenir compte en premier entretien... En deuxième

entretien c'est plus important parce que si l'un des points n'est pas fait, c'est un négatif. Donc là une déclaration sur l'honneur peut suppléer à un manque d'information. On a eu beaucoup de problèmes avec l'ORBEM₁ qui ne transmettait pas les informations. Tant qu'on n'a pas l'info que la personne a été là-bas, c'est qu'elle n'y est pas allée. La déclaration sur l'honneur peut alors avoir une utilité si la personne a fait tout le reste et qu'on a vraiment l'impression qu'elle y a été. A nouveau, les déclarations sur l'honneur, chacun les prend comme il veut. Mais ce n'est pas une preuve au même niveau que les autres. C'est bien à côté d'autres choses, mais quelqu'un qui n'a que ça, on n'en tient pas compte.

Donc, s'ils n'en ont pas reçu, on pousse bien les gens à fabriquer eux-mêmes les preuves...

Sauf que si les gens fabriquent de fausses preuves, c'est aussi parce qu'ils ne sont pas au courant qu'en faisant des copies de lettres de motivation qu'ils envoient, s'ils demandent des cachets là où ils vont, ce sont aussi des preuves. Parfois les gens croient que la seule preuve acceptée c'est une réponse. Pour moi, quelqu'un qui n'a pas cherché d'emploi mais s'est formé à mort, c'est positif, parce qu'à Bruxelles le

AAH, SI LE CHÔMAGE N'EXISTAIT PAS, IL FAUDRAIT L'INVENTER !



gros problème c'est que la plupart des gens n'ont aucune formation, ils peuvent chercher autant qu'ils veulent, tant qu'ils n'acquièrent pas un nouveau métier, ils ne trouveront pas. Maintenant, on ne va pas non plus les obliger à se former, parce qu'ils prendraient les places de ceux qui ont envie, et puis forcer quelqu'un à faire une formation, ça ne sert à rien.

Alors à quoi ça sert à votre avis cette pression sur des gens pour qu'ils cherchent des formations alors qu'il n'y en a pas assez pour tout le monde (et que faire des formations contraint et forcé, ça ne sert à rien) et pour qu'ils cherchent de l'emploi alors qu'il n'y en a pas assez pour tout le monde non plus ?

Le problème est qu'il n'y a pas assez de formations. Nous, ONEm... Je ne m'identifie pas à l'ONEm... On ne demande que ça qu'on engage plus de conseillers emploi, qu'on investisse plus dans les missions locales, dans les services d'aide aux anciens détenus, ou pour ceux qui ont des problèmes de santé. Il y a un financement à faire de ce côté-là aussi, sinon ça ne sert à rien de chercher de l'emploi s'ils n'ont pas les armes pour en trouver. Pour répondre à la question « à quoi ça sert ? » Pour un meurtre, on se demande à qui profite le crime. On peut se dire qu'il y a des motivations vraiment très différentes dans ce système. Celle des employeurs qui est de mettre la pression sur les gens pour qu'ils acceptent plus facilement un job à n'importe quelle condition, c'est une évidence...

Le système a été présenté comme censé traquer une série de choses, notamment le travail au noir, qu'en pensez-vous ?

Je pense que le système n'est pas du tout armé pour lutter contre le travail au noir. Par contre il y a des gens qui sont au chômage depuis dix ou quinze ans et n'ont jamais vu personne... Jamais l'Orbem ou le Forem ne les a convoqués. Et certains disent : « on m'a laissé dans ma merde, j'étais intéressé qu'on

viennne me parler, me demander où j'en suis ». Tout le monde devrait être convoqué au moins une fois par le service d'accompagnement et là regarder avec les gens s'ils ont un CV, une lettre de motivation, comment ils postulent... Finalement ce boulot-là c'est un peu nous qui le faisons, ce qui est ridicule car ce n'est pas à l'ONEm de le faire.

Je ne sais pas comment ils vont faire leur évaluation, c'était prévu depuis longtemps, on est déjà en automne et ils ne consultent pas les acteurs de terrain, ce que je trouve absolument détestable car encore une fois ce sont des lois faites par des gens qui n'y connaissent rien. Moi j'ai dû rencontrer 1.400 chômeurs, c'est un échantillon représentatif, on devrait tout de même avoir notre mot à dire et je n'ai pas l'impression que ça va être le cas.

Vous avez vu 1.400 chômeurs environ en un an, une bonne cohorte, à votre avis qu'est-ce que ça leur a apporté de passer dans votre bureau ?

Ça dépend lesquels. Pour certains ça leur a apporté de sortir avec des adresses, des lieux où se rendre. Des informations également, parce qu'il y a énormément de rumeurs qui circulent parmi les chômeurs, sur Activa, d'autres programmes. On clarifie ce qu'ils peuvent faire ou pas. Ça peut permettre aussi parfois d'avoir une discussion, de

dire « ton CV tu devrais le faire avec quelqu'un », « ici il y a une faute d'orthographe, je peux la corriger »... Expliquer des choses sur le marché de l'emploi... Mais de nouveau ce n'est pas notre rôle au départ.

Les gens qui ont une évaluation négative, est-ce que ça leur apporte une aide le fait d'avoir une évaluation négative et un contrat ?

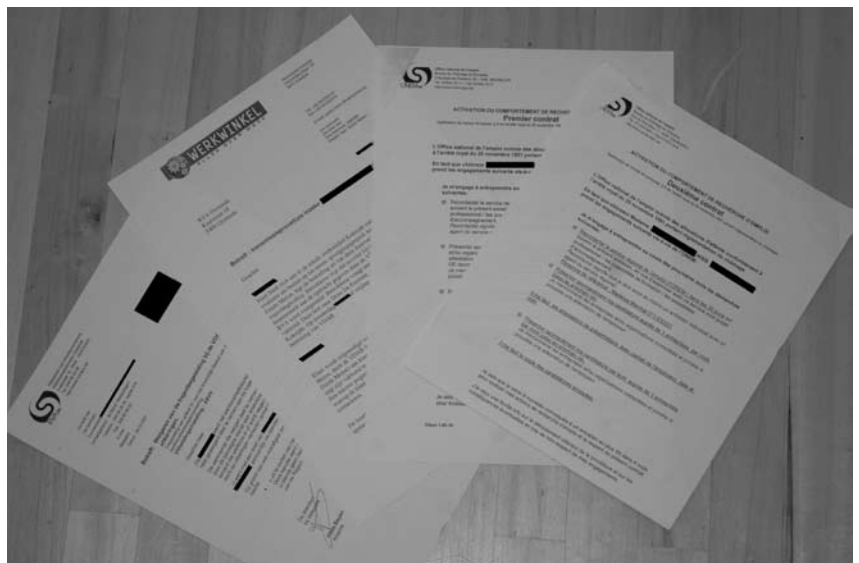
Je n'en suis pas persuadé. En mettant un positif à quelqu'un, mais en lui expliquant la même chose que ce que je mettrais dans un contrat, je ne vais pas dire que ça revient au même, mais pour certaines personnes, un contrat ne leur apporte rien non plus....

Vous connaissez les chiffres du contrôle ?

On ne nous donnera jamais de chiffres en réunion, ils ont très très peur des chiffres. On va parfois nous dire que Bruxelles est accusée d'être laxiste, mais on ne nous donnera jamais les chiffres exacts.

Et on vous dit de réagir ?

C'est un sujet extrêmement sensible, ils ne vont jamais nous dire « faites plus de négatifs », mais le coordinateur va dire : « en haut lieu on dit ceci, vous savez dans le contexte de la Belgique, etc. » Mais si on demande des consignes clai-



Loin d'être sur mesure, les « contrats » imposés aux chômeurs doivent en outre être remplis à 100 % sous peine de sanction

res, il ne va jamais dire de faire plus de négatifs. Et par ailleurs, on n'aura absolument jamais aucune consigne écrite. La précédente coordinatrice montrait les chiffres des uns et des autres en comparant, maintenant ça ne se passe plus.

Y a-t-il une approche bien spécifique de l'analphabétisme/illettrisme ?

Ce qui est difficile, c'est de les détecter, il faut que la personne ose l'avouer.

Des accompagnateurs syndicaux signalent des exemples comme une personne disant « j'ai un problème, je ne sais pas lire ni écrire ». Elle s'est quand même retrouvée avec un contrat et dans les motifs : « pas de CV, pas de lettre de motivation, ne consulte pas la presse... »

Moi j'aurais plutôt mis « a besoin d'une formation en français pour augmenter ses chances de trouver un emploi. ». Mais dans ce cas-là le contrat va être très léger : « se rendre à l'Orbem dans les 30 jours », ça c'est de toute façon obligatoire, et alors il m'est déjà arrivé d'avoir des contrats à deux points où le deuxième était : « se renseigner pour des formations ». Maintenant évidemment, ce type de personnes à qui tu donnes une adresse... C'est le plus difficile, je trouve, les analphabètes ou les gens qui ne comprennent pas la langue... Ça arrive beaucoup à Bruxelles.

Est-ce que vous voyez une différence entre les chômeurs syndiqués et les autres ?

Oui, à la CAPAC, les gens sont moins informés, ils ont une séance d'info en moins. Avec les syndicats, quelqu'un qui arrive ici en lettre simple, s'il n'est pas prêt, il reviendra en lettre recommandée. Parfois il y a tout de même des problèmes, quand par exemple la personne a parlé au syndicat et croit qu'elle a vu l'ONEm, que c'est réglé.

Les chômeurs Capac, ce sont des entretiens plus problématiques, sur-

tout aux 2^e et 3^e, parce qu'il n'y a pas une tierce personne qui participe à l'entretien. Au 2^e, le syndicat permet de calmer les choses...

Quelle est l'attitude par rapport à la prise de parole de l'accompagnateur syndical ?

Cela dépend d'un facilitateur à l'autre. Avec moi il parle comme il veut, cela ne pose pas de problèmes. Certains facilitateurs sont clairement antisyndicaux, ça peut donc les irriter plus.

Qu'est-ce qu'un report de décision ? On a toute une série de gens qui sont en « report de décision ».

Pour éviter d'avoir de l'agressivité au moment d'annoncer une décision, certains bureaux de chômage ont décidé que toutes les décisions du 3^e entretien sont mises en report de décision, c'est-à-dire qu'elles seront envoyées par courrier quelques jours après. Mais de toute façon, la personne se fâchera aussi en recevant sa lettre, et elle viendra au bureau de chômage. Moi je préfère nettement que les choses soient claires, qu'on dise les choses en face de la personne, et qu'on gère l'agressivité quand elle est là. Il n'y a pas tellement d'agressivité. Mais quand il y en a, c'est extrêmement stressant, dérangent. Pour tout le monde, qu'on soit un facilitateur gentil ou méchant.

Un report de décision peut aussi laisser un délai pour que la personne aille chercher des preuves. Au premier entretien on ne va pas utiliser ça, mais au deuxième c'est différent, parce que la décision peut être changée. Cela peut aussi être utilisé pour prendre le temps de prendre la décision, à la limite, ça peut arriver aussi qu'on ne sache pas quelle décision prendre... Que la personne à l'ORBEM ne réponde pas quant à savoir si la personne y a été ou pas.

Cela nous a toujours semblé absurde que quelqu'un qui n'a pas réussi un premier contrat, on lui met un deuxième contrat,

plus dur, et en plus on le sanctionne. Vous pensez qu'il y a une vertu pédagogique à la sanction qui permettrait à la personne de mieux réussir son contrat ?

Ça je n'en sais rien. Mais il y a plus absurde : quelqu'un qui trouve un travail pendant la sanction n'a pas droit à la carte Activa. Ça arrive donc qu'il ne puisse pas travailler. Notre directeur a déjà demandé à plusieurs reprises qu'on puisse arrêter ça parce qu'on demande aux gens de chercher un emploi mais s'ils ne peuvent pas travailler, c'est tout de même complètement con. Autre absurdité, c'est qu'on n'a pas droit à la dispense pendant la sanction, ça veut dire que si on veut entamer une formation intensive, on n'a pas le droit, ce qui est fou.

Quels types de pressions avez-vous de la hiérarchie ?

Pour faire des entretiens, pour en faire un max. Les tableaux de bord, c'est très important. Si on descend en dessous de 5 entretiens, à ce moment-là... On doit vider le stock... Le stock c'est... Il y a 16.000 personnes qui auraient dû être vues si on était à l'heure. Ce sont les retards, autant premiers, deuxièmes et troisièmes entretiens, tout compris. Donc leur but, c'est : 1) qu'on fasse un nombre d'entretiens par jour, 2) qu'on diminue le stock au maximum pour pouvoir montrer à la direction qu'on fait bien le boulot. Bon, il faut avouer que l'ONEm est une administration assez efficace dans sa gestion, avec des objectifs chiffrés, qui sont suivis, c'est pas spécialement une mauvaise chose. Mais il y a des dérives énormes dans des bureaux où on a été tellement loin dans la productivité qu'il y a les chiffres du mal-être qui sont au plus haut... C'est pas pour rien qu'il y a tellement de gens qui quittent ce boulot. Et comme il n'y a déjà pas beaucoup de gens qui se présentent pour ce job...

Plein de gens qui partent, est-ce qu'on pourrait objectiver ?

D'après notre chef, on devrait être 35 pour faire le nombre voulu d'en-

treiems par jour. Normalement on était 30 avec les recrutements, pour le moment je pense, en comptant les 3/4 temps, mi-temps, qu'on est à 22,5 équivalents temps plein. C'est-à-dire 24 ou 25, il y en a encore qui partent, moi je pars bientôt, et ces chiffres-là c'était avant les deux derniers départs... On est 4 à partir en très peu de temps au bureau de Bruxelles.

Vous en discutez entre vous ?

Oui, on en discute. On fait un boulot de merde. Au niveau du salaire déjà, quand on gagne 1.200 nets... Pour l'instant je suis à 1.295 avec un an d'ancienneté, allocation de foyer, etc. Ensuite, il y a le fait qu'on ne soit pas statutaire, ce qui pour une fonction pareille est déjà aberrant. Donc automatiquement, moi et deux autres personnes, on a réussi un concours statutaire où on sera payés experts-techniques et on sera statutaires. Alors pourquoi rester là à faire ce boulot-là ? Il y a aussi l'agressivité, même si c'est assez rare, une fois tous les 2 ou 3 mois on a un cas très agressif. Le fait de se balader en rue... Déjà j'ai la chance de ne pas habiter Bruxelles... Mais j'ai déjà eu des agressions en rue, verbales principalement, mais l'agression physique, on finit toujours par la craindre... Quand on est facilitateur, il ne faut jamais travailler là où on habite... Imaginons que je croise un chômeur qui... Heu... A qui quelque chose n'a pas plu. Des menaces de mort, j'en ai reçu encore dernièrement, c'était un type qui était schizophrène. Complètement fou. Je sais que ce type est délirant, mais à quel point un type délirant peut mettre ses menaces à exécution...

Une autre raison de mon départ qui vaut même pour ceux qui étaient au départ dans le trip « il faut les remotiver, etc. », peut-être même des gens plus à droite... On se rend bien compte que ce qu'on fait ne sert strictement à rien du tout ! Voir que les plus gros fraudeurs passent quand même à travers les mailles du filet et que des gens qui sont déjà dans une situation de merde s'enfoncent encore plus, ce n'est



Office national de l'emploi
Bureau du Chômage de Bruxelles
Chaussée de Charleroi, 60-1060 BRUXELLES
Tél. 02/542.16.11 - Fax 02/542.16.77
http://www.onem.fgov.be

Votre lettre du [REDACTED]
Vos références [REDACTED]
Nos références [REDACTED]
Personne de contact N. DENEVE, Calculateur
Téléphone 02/542-16.22
Fax 02/542-16.77
E-mail directionbcbxelles@onem.be
Annexe(s)
Date

06-02-2007

Objet : **ACTIVATION DU COMPORTEMENT DE RECHERCHE D'EMPLOI**
Exclusion limitée - évaluation négative - 2^{ème} entretien-annulation de ma décision du [REDACTED]

Madame,

Suite à l'apport de preuves complémentaires, il apparaît que vous avez respecté le premier contrat et vous avez donc reçu une évaluation positive le [REDACTED].

Je décide donc d'annuler ma décision concernant l'exclusion du bénéfice des allocations de chômage à partir du [REDACTED].

Veillez agréer, Madame, l'assurance de ma considération distinguée.

le Directeur
par délégation

Bernard BOURION
Conseiller

Il est possible de contester et de faire annuler des décisions injustifiées de facilitateurs. Encore faut-il que les chômeurs qui en sont victimes soient soutenus dans leurs démarches (par leur syndicat ou des associations).

pas gai. On a vraiment l'impression de faire le boulot de l'ORBEM. Alors qu'on ne peut pas le faire bien, on n'a pas les outils. Eux peuvent voir les gens une fois par mois. Le système du contrat est un bon système, mais pas appliqué comme ça. Obliger quelqu'un à signer un contrat ne sert absolument à rien. Le système du contrat est quelque chose de librement consenti, l'obligation est une aberration.

Par ailleurs, il y a des gens qui disent qu'ils vont là, chercher de preuves, les gens leur font des fausses preuves, d'autres en achètent, etc. On est donc occupé à créer un nouveau marché, celui des fausses preuves pour l'ONEM.

Il y a une démotivation énorme du fait qu'on fait un boulot mal considéré par la hiérarchie, où on est mal payé, qui ne sert strictement à rien, qui en plus est dangereux... Automatiquement on n'a aucune

envie de rester.

En un an, vous avez vu partir combien de facilitateurs ?

Je sais que le turn-over est énorme. En trois ans, il y a déjà eu tellement de vagues de recrutement... Au départ il y avait une quinzaine de personnes, de cette première équipe, quand je suis arrivé, il en restait trois. Depuis un an, j'en vois déjà au moins 11 qui sont partis.

Vous sentez la discrimination envers certains demandeurs d'emploi ?

Oui, je la sens. Et puis des gens me disent qu'en postulant avec deux CV différents, ils ont une réponse pour l'un et pas pour l'autre.

Un autre exemple. On sent qu'il y a des femmes avec enfants, qui sont facilitatrices, et qui en ont ch... pour trouver des crèches, ça leur a coûté

de l'argent, etc. Et qui vont dire : « avoir des enfants c'est pas une excuse, il y a des crèches, etc. » Elles ont parfois tendance à être plus dures.

Au premier entretien, les personnes qui ont un contrat sont censées pouvoir négocier son contenu. Estimez-vous réelle la possibilité de ne pas se voir imposer une liste unilatérale fixée par le facilitateur ?

Le fait que le contrat n'est pas négocié est en partie dû aussi au fait que le demandeur d'emploi n'est pas dans une situation d'égal à égal, qui fait qu'il ne va pas oser mener une négociation. Quelqu'un qui va dire : « j'ai envie de faire une formation », alors qu'on n'avait pas évoqué la possibilité, pourquoi pas ? Mais c'est sûr que la plupart du temps le contrat n'est pas négocié, dans 99 % des cas.

Si la personne est syndiquée et que le syndicat trouve que le contrat est fort de café, qu'on a oublié tel élément dans la situation, on va toujours pouvoir en discuter. Evidemment si le syndicat vient aboyer... Ils doivent se rendre compte qu'ils ont des hommes en face d'eux et qu'il faut savoir s'y prendre... Ou alors ils peuvent aller directement voir le chef de service, qui peut annuler le contrat s'il se rend compte que ce n'est pas nécessaire, ou baisser les charges du contrat.

On a un exemple d'une femme qui travaille 200 jours par an mais qui n'apporte pas de preuves suffisantes pour les périodes sans travail, paf, on lui met une évaluation négative.

Bon, 200 jours, c'est positif automatiquement pour moi. Si là ce n'est pas prouver qu'on cherche du travail et qu'on a envie de travailler... Je pense même que c'est un contrat qui peut être annulé devant le tribunal du travail. Il n'est pas normal que quelqu'un qui a 200 jours de travail

ne passe pas. Déjà à partir de deux mois, c'est bon en général. Mais il y en a qui sont plus zélés à demander les preuves.

On a des facilitateurs qui ont dit texto à des chômeurs : « on ne vous demande pas de trouver du travail, on vous demande d'en chercher et le fait que vous nous disiez que vous travaillez autant de jours ne prouve pas que vous en cherchez » !

Moi, quand je dis ça, quand je dis qu'on ne vous oblige pas à trouver du travail, c'est quand des gens paniquent et je leur dis « non non, pas de stress, vous n'êtes pas obligé d'en trouver. Si vous n'en trouvez pas, vous ne serez pas sanctionné ».

Le contrat est censé durer quatre mois et de plus en plus figure sur les contrats qu'autant d'efforts doivent être faits par mois, jusqu'au prochain entretien.

Oui, ça c'est dans la manière d'écrire le contrat... Certains écrivent « douze candidatures spontanées à raison d'au moins trois par mois ». Mais c'est pour éviter que la personne fasse ses douze candidatures le lendemain, puis rien pour la suite. Bon, moi je préfère rester un peu vague, pour ne pas avoir à trancher sur du strict alors qu'il y a moyen de discuter. Encore une fois, j'estime être un gars relativement sympa, et compréhensif, et des gens qu'on n'a même pas vu nous-mêmes mais qui nous ont vus dans le bureau nous gueulent dessus dans la rue... Certains pourraient dire « justement c'est des gens comme vous qui doivent rester », mais franchement... moi j'espère juste que le système va s'arrêter, et voilà.

A votre avis, une vraie évaluation de ce plan, sur quoi devrait-elle porter ?

Sur des chiffres. Qu'on n'a pas, mais... Si le but est de mettre les gens à l'emploi, ce qui serait in-

téressant c'est de voir, suite à un contrat ou sans contrat, quelles sont les personnes qui ont retrouvé un emploi et les comparer par rapport à une population-type, d'avant... Des choses comme ça...

Vous croyez que ça crée de l'emploi, ce type de plan ?

Créer de l'emploi ? Il y a eu des conseillers emploi en plus, les moyens du FOREM/ORBEM/VDAB ont été considérablement augmentés. Les gens sont plus souvent convoqués dans les organismes d'accompagnement...

A votre avis, est-ce qu'on pourrait maintenir l'augmentation de cet accompagnement en supprimant le contrôle ?

Pour moi, le rôle du FOREM/Actiris/VDAB devrait être renforcé, en sachant qu'on pourrait très bien garder une deuxième ligne ONEm, mais qu'il ne faudrait pas systématiquement recevoir tous les gens à l'ONEm. Les raisons de ce contrôle sont principalement politiques.

Par rapport à l'évaluation, vous parlez de consulter les acteurs de terrain, qu'est-ce que vous pensez que ça pourrait apporter ?

Beaucoup de choses. Mais au moins qu'on ne s'entête pas à aller dans la direction actuelle d'une grosse machine qui ne sert pas à grand-chose. Ce genre de système où on demande de prouver a posteriori est moins efficace que les systèmes où on vérifie si les gens acceptent les offres d'emploi, ou ceux où on les convoque dans un organisme d'aide à l'emploi. Parce que fondamentalement il y a des gens qui ne savent pas comment chercher de l'emploi. Il faut commencer par le commencement...

(1) Journal du Collectif n°50, Lothaire Emmanuel, Mémoires d'un facilitateur, pp. 12-15

Charleroi : les chômeurs sont-ils « satisfaits » de leur « activation » ?

Yves Martens, CSCE (*redac@asbl-csce.be*) *sur base d'une enquête réalisée par Miguel Oliveira Silva* (TSE FGTB Charleroi, *miguel.oliveirasilva@fgtb.be*), **Mélanie Evrard** (TSE CSC Charleroi, *mevrard3@acv-csc.be*) et **Frank Venmans** (FUNOC, *frank.venmans@scarlet.be*)

Charleroi, on le sait, est particulièrement frappée par le chômage. La chasse aux chômeurs y prend des accents dramatiques mais aussi absurdes. C'est ainsi que les TSE₁, des deux syndicats d'une part, un groupe actif de stagiaires de la FUNOC d'autre part₂, ont été choqués d'apprendre que l'ONEm estime, suite à une enquête interne menée au sein de ses services, le degré de satisfaction des personnes qui passent par ceux-ci à, selon le sujet, 74, 78 et même 93 % ! Dans leur accompagnement des sans-emploi ou dans la formation de stagiaires qui se battent pour sortir du chômage, ces trois acteurs de terrain constatent une toute autre réalité. Ils ont donc mené une contre-enquête...

La satisfaction selon l'ONEm

L'article 46 du contrat d'administration de l'ONEm prévoit qu'il réalise des enquêtes de satisfaction. L'ONEm organise donc chaque année, depuis 2000, sous le nom très « trendy » de « Consulto », une vaste enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les années impaires concernent les visiteurs des bureaux du chômage₃. Une telle enquête auprès des « visiteurs » est donc actuellement en cours, comme en témoigne d'ailleurs la conclusion de l'article « *Les accompagnateurs syndicaux du Luxembourg : Etre garde-chasse en région rurale* » (cf. pp. 58-61). Les derniers résultats connus datent donc de 2005. Ils ont fait bondir des acteurs de terrain de Charleroi : les animateurs des cellules TSE de la CSC et de la FGTB ainsi qu'un formateur de la FUNOC₄, qui constatent au quotidien la dureté des rapports avec cette institution. Car l'ONEm dresse un tableau idyllique des rapports avec ses visiteurs.

« *Pendant cinq jours différents répartis sur cinq semaines, les correspondants de communication de l'ONEm ont interrogé les visiteurs à la sortie des 30 bureaux du chômage du pays. L'objectif : connaître leur*

satisfaction suite à leur visite ainsi que mesurer leur degré de connaissance des activités de l'ONEm. Au total, 2 230 questionnaires ont été remplis. (...)

En 2005, 78 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites de leur visite à l'ONEm. La satisfaction vis-à-vis du personnel, déjà très élevée les années précédentes, augmente encore pour atteindre 93 %. Autres excellents résultats, ceux obtenus par rapport à l'infrastructure qui sont les meilleurs scores enregistrés depuis le début des enquêtes : 74 % de satisfaction en 2005 soit une progression de 7 % par rapport à 2003 qui reflète les efforts entrepris par l'Office pour rénover ses bâtiments et améliorer les structures d'accueil du public₅. »

Le taux le plus remarquable est donc celui de 93 % de satisfaction vis-à-vis du personnel. Imagine-t-on un chômeur se plaindre facilement d'un employé de l'ONEm auprès... d'un autre employé de la même institution ? Absurde évidemment. Et choquant. Car faire ainsi fi du rapport de forces et même de la violence de la relation entre ces acteurs est totalement irrespectueux de ce que vit le chômeur qui se rend dans cette administration. Il

y a ceci dit évidemment une différence entre la personne qui vient chercher tel ou tel formulaire et celle qui répond à une convocation pour un contrôle ou une audition dite litige. Le même passage du rapport annuel précise d'ailleurs : « *Ces personnes viennent essentiellement pour des questions de chômage (70 %) et d'interruption de carrière (14 %) et, nouveauté cette année, pour l'activation du comportement de recherche d'emploi (13 %).* » Rappelons que ces résultats portent sur 2005. Nul doute qu'aujourd'hui la part de visites pour l'activation est bien plus élevée. Et, bien entendu, c'est dans cette relation-là, avec un contrôleur (baptisé facilitateur) dont l'appréciation subjective va confirmer ou supprimer le droit au chômage du contrôlé, que l'insatisfaction voire la révolte doit se vivre le plus fortement. Mais c'est aussi dans ce contexte que le sans-emploi risque de ne pas du tout oser s'exprimer face à un sondeur de l'ONEm...

La contre-enquête

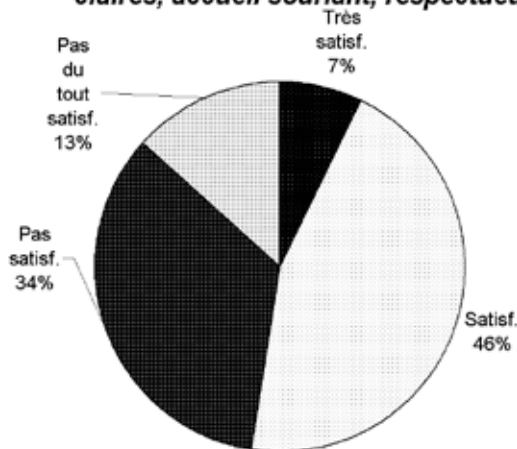
C'est donc logiquement que la contre-enquête menée à Charleroi s'est focalisée sur un seul service de l'ONEm, celui appelé « Dispo », qui est chargé d'appliquer le plan d'activation du comportement de re-

cherche d'emploi. Pendant les mois d'avril et mai 2007, dans la région de Charleroi, 832 questionnaires ont été remplis par des personnes qui avaient déjà été auditionnées dans le cadre de ce plan d'activation. On notera avec intérêt que l'échantillon est représentatif et équivaut même à près du triple des chômeurs dans la même situation dans l'enquête de l'ONEm (13 % de 2230 étant égal à 290 personnes seulement).

Les questionnaires ont été récoltés en 4 endroits différents :

- aux lieux de ramassages des cartes de pointage
- dans les services d'accompagnement des chômeurs de la CSC et de la FGTB
- à la sortie du bâtiment de l'ONEm
- chez des personnes qui suivent une formation à la FUNOC.

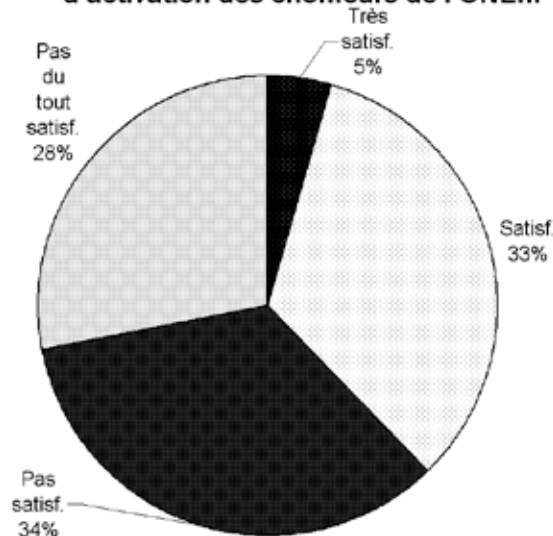
Graphique 1. Réponses à la question : « De manière générale, êtes-vous satisfait de l'accueil à l'ONEm (temps d'attente, informations claires, accueil souriant, respectueux...) ? »



Les résultats sont bien différents de ceux du sondage de l'ONEm. En effet, près de la moitié des personnes qui ont rempli l'enquête ne sont pas satisfaites, voire pas du tout satisfaites, de l'accueil général (temps d'attente, clarté de l'information, qualité de l'accueil...). Cela fait tout de même une petite majorité satisfaite. Ceci dit, un accueil correct ne signifie pas encore pour autant une satisfaction quant à la visite elle-même.

Précisément, la deuxième question portait sur la raison de la visite à l'ONEm : le « plan d'activation du

Graphique 2. Réponse à la question : « Êtes-vous satisfait du plan d'activation des chômeurs de l'ONEm ? »



comportement de recherche d'emploi des chômeurs ». Les réponses à cette question nous révèlent que 62 % des sondés ne sont pas satisfaits voire pas satisfaits du tout de

- Permettre de trouver une formation conduisant à un métier en manque de main-d'œuvre.
- Inciter les chômeurs à accepter des jobs de plus en plus précaires, avec de mauvaises conditions de travail.
- Exclure des personnes du chômage.

Les 2 premières options dans le questionnaire correspondaient à des objectifs annoncés du gouvernement Verhofstadt-Onkelinx, soit :

- la remise à l'emploi vers des postes vacants
- l'orientation vers des formations conduisant à un métier en manque de main-d'œuvre.

Parmi les personnes concernées, moins d'un quart se reconnaissent dans ces objectifs.

ce plan. Seules 38 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites de la mise en place de ce plan. Il était évidemment intéressant de savoir pourquoi.

Pousser vers des contrats précaires et/ou exclure du chômage

La question 3 était : « Selon votre sentiment, quel est l'objectif principal du plan d'activation des chômeurs de l'ONEm ? »

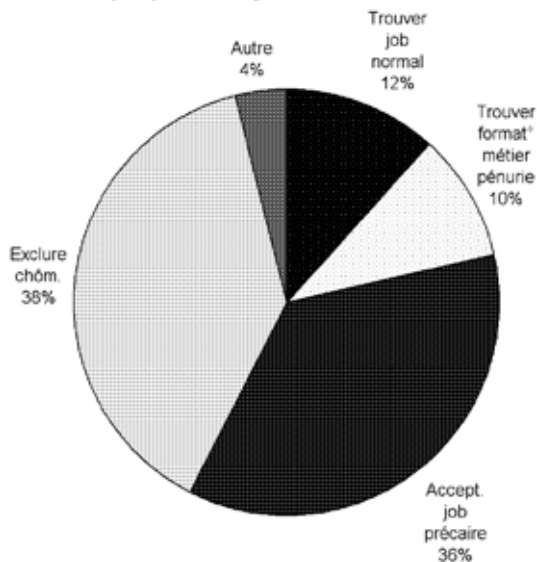
- Permettre de trouver un job vacant avec des conditions de travail normales.

Trois quarts des réponses nous ramènent à un sentiment de précarisation des demandeurs d'emploi :

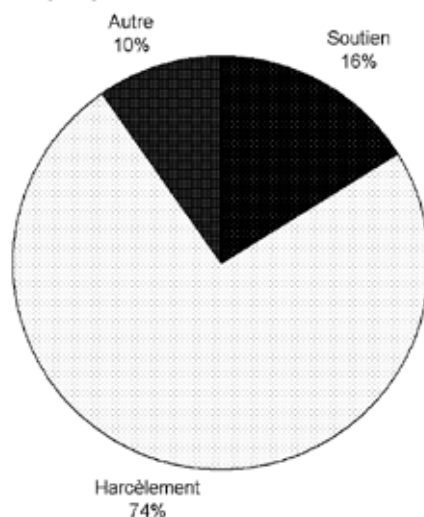
- 36 % pensent que le plan vise à accepter des conditions de travail de plus en plus mauvaises.
- 38 % prennent cette mesure comme ayant pour but l'exclusion de la personne du droit aux allocations de chômage.

Ce ressenti des chômeurs correspond tant aux analyses et prévisions de la plate-forme www.stopchasseauxchomeurs.be qu'à la triste réalité observée sur le terrain par les différents acteurs.

Graphique 3 : Objectif activation chômeurs



Graphique 4 : soutien ou harcèlement ?



Quel emploi ?

La question 4 : « Est-ce que vous pensez qu'il y a du travail pour les 496.661 chômeurs₆ en Belgique ? » renvoyait à un argument récurrent des syndicats : « pas d'emploi, pas de contrôle ! » La très grande majorité (86 %) des personnes sondées pensent en effet également qu'il n'existe pas de travail pour tout le monde à l'heure actuelle.

Effectivement le gouvernement « violet » a beaucoup mieux réussi sa politique de sanctions contre les chômeurs qu'une quelconque politique de création d'emplois convenables. D'où la réflexion de bon sens : à quoi ça sert de sanctionner des chômeurs qui doivent

obligatoirement chercher quelque chose qui n'existe pas, plus ou pas en suffisance ?

Harcèlement, beaucoup plus qu'une aide

La question 5 « Est-ce que vous ressentez le contrôle et l'activation de l'ONEm comme un soutien ou un harcèlement ? » devait permettre de savoir comment les premiers concernés ressentaient ce qu'on leur présente comme une aide. Dans un contexte où il y a peu d'emplois, les contrôlés sont-ils épaulés dans leurs recherches ?

74 % des personnes qui passent chez les facilitateurs de l'ONEm se sentent harcelées. Dans les

10 % de réponses « Autres », la réflexion suivante revenait souvent : « d'abord c'est une aide, ensuite cela devient un harcèlement ». Cela augmente la frustration de beaucoup de chômeurs qui cherchent du travail sans en trouver. Ils ont de plus en plus conscience d'être stigmatisés et responsabilisés du fait du manque d'emplois convenables. Ils sont victimes de choix politiques et économiques sur lesquels ils n'ont pas de prise.

Conclusion

L'ONEm considère le contrôle des chômeurs comme une matière « très sensible » (cf. aussi l'interview d'un contrôleur pp. 45-50). Des enquêtes comme « Consulto » permettent à l'institution de s'autodécerner des satisfecit. Mais ces beaux bulletins sont obtenus dans de telles conditions, via un rapport de forces si déséquilibré qu'ils ne sont guère crédibles. La contre-enquête de Charleroi a le mérite de le démontrer de façon étayée. Une fois encore, cela montre l'urgente nécessité de tenir compte des acteurs de terrain si l'on veut porter un regard à la fois objectif et réaliste sur la chasse aux chômeurs...

(1) Travailleurs Sans Emploi

(2) Cf. dans le Journal du Collectif, n°56, p.25, un encadré sur la résistance mise en place par des stagiaires de la FUNOC.

(3) Les années paires s'intéressent aux services « à distance » (téléphone, site Internet), aux employeurs notifiant du chômage temporaire et aux bénéficiaires d'une interruption de carrière ou d'un crédit temps.

(4) La FUNOC (Formation pour l'Université ouverte de Charleroi) développe, depuis 1977, un ensemble de dispositifs de formation s'adressant aux jeunes et adultes peu qualifiés et peu scolarisés de la région de Charleroi

(5) Rapport annuel de l'ONEm 2005 p. 305-306.

(6) Chômeurs Complets Indemnisés Demandeurs d'Emploi (CCI-DE) ; ONEM janvier 2007. Arrondissement de Charleroi dernier trimestre 2006 : 37.904 CCI-DE

Forum des Travailleurs Sans Emploi de la CSC

Khadija Khourcha

CSC Bruxelles, kkhourcha@acv-csc.be

Le 21 juin dernier a eu lieu le 11^{ème} Forum des Travailleurs Sans Emploi (TSE) de la CSC. En ce jour de fête de la musique, le Forum était intitulé « Pour une meilleure (ré)partition. Pour la cohésion sociale, l'accès à l'emploi, l'accès à la mobilité, l'accès à l'énergie, l'accès au logement, l'accès au bien-être ». Ce fut l'occasion pour des groupes de sans-emploi venus de toute la Communauté française de partager le fruit de leurs travaux, constats et réflexions, de s'exprimer sur l'un ou l'autre de ces thèmes qui touchent leur quotidien.

Energie

Une vie qui doit s'organiser avec quelques centaines d'euros comporte bien entendu de nombreuses difficultés. Parmi celles-ci se trouvent les coûts importants de l'énergie nécessaire pour assurer des besoins aussi élémentaires que s'éclairer et se chauffer. La récente libéralisation du secteur va aggraver la situation. Le groupe de travail énergie a présenté une série de revendications incluant notamment le paiement d'une prime chauffage pour toute personne répondant à un critère d'insuffisance de revenus et la création d'un fonds spécial par les sociétés pétrolières ainsi que par l'ensemble du secteur énergétique, dont les bénéficiaires progressent de façon substantielle grâce à l'envol des prix du marché et à la spéculation.

Mobilité

Ce groupe de travail a bien entendu commencé son exposé par une description des coûts beaucoup trop élevés des transports en commun. Alors même qu'on leur rend obligatoire des déplacements vers les différentes administrations telles que FOREM/ORBEM₁ ou l'ONEm, ou encore pour des recherches de formations ou d'emploi, le coût des transports ou des abonnements est absolument exorbitant pour un TSE. Le raisonnement est tout aussi valable pour des actes quotidiens tels

que les loisirs ou la vie sociale. Tout cela est d'autant plus scandaleux que les transports publics sont financés par la collectivité.

Logement

Cette partie des revendications des TSE fut présentée par la Fédération du Hainaut occidental. Les revendications débutèrent par une demande du respect de l'Article 23 de la constitution par la garantie effective d'un logement décent pour tous. Cela demande une série de mesures dont la mise à disposition d'un nombre suffisant de logements décents, l'augmentation des moyens des Agences immobilières sociales, l'application de la loi Onkelinx sur

les immeubles abandonnés... Revendications de base auxquelles les TSE ajoutèrent les non moins élémentaires améliorations de l'accès au logement social pour les allocataires sociaux, l'aménagement d'un fonds de garantie locative en faveur des bas revenus, la diffusion de l'information relative à l'aide au logement et l'établissement d'un cadastre des logements insalubres ou encore l'instauration d'un « complément logement » pour tous les ménages aux revenus modestes. Les TSE terminèrent cet aspect de leurs revendications en posant cette question qui ne devrait plus avoir lieu d'être : Peut-on vivre debout lorsqu'on n'a pas un toit à soi ? D'autant que sans logement, il est



Jacques Debatty, Secrétaire fédéral adjoint CSC Bruxelles-Halle-Vilvorde, A sa gauche Philippe Paermentier et Ronald Noiret.



Ronald Noiret, Président National de l'Action des Travailleurs Sans Emploi de la CSC.

difficile, voire impossible d'envisager une quelconque insertion professionnelle.

Soins de santé

Cet aspect des difficultés des TSE fut abordé par la Fédération du Brabant Wallon qui souligna qu'il est d'autant plus difficile d'aborder cette question dans une région ou une province dont la tendance politique rejoint les idées et le discours libéral (MR) et où s'affrontent la richesse et la pauvreté. Dans ce contexte, les TSE expliquent que certains droits de base sont difficiles d'accès aussi pour les travailleurs actifs, les pré-pensionnés et les pensionnés. Leur enquête laissa voir qu'effectivement de nombreux allocataires sociaux et travailleurs rencontrent des difficultés qui les obligent à faire des choix. La place des soins de santé dans le budget mensuel est très variable mais, dans tous les cas, il n'y a guère de possibilité au-delà de l'essentiel. Pour un isolé ou un cohabitant, les soins sont toujours reportés à plus tard et cela peut parfois devenir catastrophique. Il faut mettre fin à cette médecine à plusieurs vitesses.

Activation du comportement de recherche

La Fédération de Mons-La Louvière a axé son intervention sur la contestation de la mise en place depuis maintenant trois ans de la chasse aux chômeurs. On le sait, depuis le premier juillet 2004, les chômeurs

sont amenés à faire preuve de leur comportement actif en matière de recherche d'emploi lors d'une procédure d'entretiens organisée par l'ONEm. Parmi les problèmes exposés, il y a notamment les disparités dans ce contrôle entre différents bureaux de chômage, l'absurdité des procédures et, pour les régions peu peuplées, les difficultés voire impossibilités de concilier l'offre en termes de mobilité et les exigences de l'ONEm. Au final est pointé l'effet de généralisation du travail précaire impulsé par cette politique.

La Fédération Liège-Huy-Waremme a également traité ce thème de l'activation et conclu, après un état des lieux des exclusions, que : *« A priori, il n'y avait aucune raison que l'activation du comportement de recherche d'emploi échappe à la stratégie de l'offensive néolibérale capitaliste. Elle s'y inscrit parfaitement, quand bien même résulte-t-elle d'une velléité de l'Europe qui lui sert de prétexte chez nous comme elle sert réciproquement aux dirigeants de démonstration d'allégeance conforme auprès de ses instances de contrôle. Nous pouvons rappeler notre exhortation initiale : une offre diversifiée de perspectives réelles et durables d'emplois gratifiants, normalement rétribués, constituerait certainement le meilleur des stimulants à la recherche d'emploi pour les chômeurs. C'est l'emploi qui est indisponible, pas les chômeurs et ce plan d'accompagnement ne s'attaque qu'aux plus faibles ».*

Les pièges à l'emploi

La Fédération de Namur-Dinant s'est penchée sur la définition de cette notion. On désigne par ces mots la situation où l'écart entre le salaire proposé et le revenu de remplacement est insuffisant pour inciter à prendre le travail correspondant à ce salaire. Elle propose une autre définition de cette notion car : il y a un piège à l'emploi quand le coût des frais liés à un emploi (déplacement, garde d'enfants, habillement, etc.) dépasse le gain qu'il pourrait y avoir entre un salaire net et le revenu de remplacement. Prenons en guise d'exemples les plus évidents les déplacements éloignés et forcément coûteux, le manque de volonté politique pour installer des crèches en suffisance ou encore quand la volonté de se rapprocher des emplois disponibles engendre un coût prohibitif des loyers. Il y a un piège également quand la multitude des aides à l'embauche n'offre aucune sécurité et débouche souvent sur des emplois précaires et non durables n'ayant pour effet que de changer la place dans la file d'attente, quand les formations proposées répondent plus à un souhait économique qu'à une volonté d'épanouissement personnel en renvoyant le demandeur d'emploi tel une balle de ping-pong d'une formation à l'autre ou encore quand un système d'allocation de garantie de revenus (AGR) lié à un temps partiel n'offre plus une garantie de revenu suffisant et est préjudiciable à la pension, alors même que le patronat est demandeur de flexibilité.

Une meilleure répartition

La Fédération de Bruxelles s'est penchée naturellement sur la situation particulière de la capitale où des emplois se créent mais essentiellement pour des personnes qualifiées. Or, la plupart des demandeurs d'emplois bruxellois ont quitté l'école sans diplôme. Si on ajoute que les jeunes sont les plus précarisés et que les possibilités de formation sont limitées, on comprend tout de suite la complexité de la situation bruxelloise qui conduit à

de véritables drames. Les TSE de Bruxelles demandent une vraie politique sociale où l'accompagnement s'inscrit dans le cadre de mesures globales : enseignement, formation professionnelle, logement... parce que les demandeurs d'emploi sont confrontés à de nombreux problèmes sociaux « connexes à la recherche d'emploi ». L'élément le plus urgent est un accompagnement positif et réel qui soit adapté au chômeur et ayant pour objectif une réelle insertion professionnelle, parce qu'à présent c'est le caractère répressif qui est maître à bord.

Notion de l'emploi convenable

La Fédération Charleroi - Entre Sambre Et Meuse – Thuin a exposé les exigences minimales pour assurer à tous les travailleurs un emploi jugé convenable et épaulant leur permettant de vivre dignement. Il est trop facile, et trop courant aujourd'hui, de faire porter la responsabilité du chômage sur les victimes de la situation que sont les TSE. Pour ces derniers un emploi convenable c'est un emploi qui correspond à la profession que désire exercer le travailleur en fonction de ses études, apprentissage ou expérience professionnelle. Viennent ensuite des exigences en termes de rémunération : conforme aux barèmes fixés, correctement payée en temps et en heure, assujettie à la sécurité sociale. Ajoutons que le salaire, les allocations familiales et autres frais de déplacement doivent atteindre un niveau supérieur aux allocations de chômage + alloca-

tions familiales ou autres majorées. Entre autres revendications, cette fédération réclame encore que la durée du travail soit définie dans le contrat de travail et permette, cumulée avec le temps de déplacement, au travailleur de ne pas être habituellement éloigné plus de 12 heures de son domicile.

Accès à l'emploi

La Fédération de Verviers définit la situation paradoxale de la Belgique qui fait que d'un côté le pays est connu pour être l'un des champions en Europe du nombre de plans de promotion d'emploi (Le Conseil supérieur de l'emploi recense à ce titre plus de 200 mesures en faveur de l'emploi²) mais que par ailleurs le marché du travail belge reste l'un des plus inégalitaires et excluants en Europe. Pour certains jeunes, pour les demandeurs d'emploi d'origine étrangère, pour les chômeurs âgés, pour les sans-emploi de longue durée, il y a souvent moins de chances d'accéder à un emploi en Belgique que dans n'importe quel autre pays européen³. Au lieu de rééquilibrer le jeu de l'offre et de la demande sur le marché de travail pour garantir le plein emploi, la politique de l'emploi a, dans les dernières années, en partie encore aggravé la situation, car depuis une quinzaine d'années en Europe l'objectif n'est plus de donner du travail à ceux qui en demandent, mais de pousser ceux qui sont en âge de travailler à devenir ou redevenir actif comme travailleurs salariés. Prépensionnés, femmes âgées, ... au travail, tels sont les mots d'ordre de cette

idéologie ! Cette même idéologie continue pourtant à responsabiliser et à culpabiliser ceux qui sont les plus fragiles sur le marché du travail : jeunes, femmes, chômeurs âgés, demandeurs d'emploi de longue durée, les personnes d'origine étrangère, etc.

Conclusion

Pour terminer, nous dirons que cette journée fut l'occasion de constater le travail de proximité réalisé par les fédérations locales de la CSC avec les Travailleurs Sans Emploi. Les exposés issus des ateliers auxquels ces personnes ont participé ont pu démontrer le travail quotidien d'éducation permanente réalisé auprès et avec les premiers intéressés. C'est l'illustration d'un fait montré par des chercheurs : « la rencontre d'autres personnes sans emploi dans des associations militantes protège leurs membres contre des effets destructeurs de la discrimination⁴ »

(1) L'ORBEM a entretemps changé de nom et est devenu « Actiris ».

(2) CONSEIL SUPERIEUR DE L'EMPLOI, *Inventaire des mesures en faveur de l'emploi*, Bruxelles, 2003, cfr. <http://www.politiquessociales.net/+Detail-et-vulgarisation-des-+?theme=16>

(3) De nombreuses études et évaluations internationales montrent cela, qu'elles soient faites par l'Union Européenne, par l'OIT ou même par l'OCDE.

(4) Bourguignon, D., & Herman, G. (2006). Je suis chômeur(se), je suis stigmatisé(e) : des conséquences de la stigmatisation aux stratégies de défense, in *Exclusions et discrimination : Comprendre et agir*, Actes du colloque APFA/DEAT/INOIP, Lille, pp.37-44.

Les accompagnateurs syndicaux du Luxembourg : être garde-chasse en région rurale

Vincent De Raeve avec l'aide de Jean-François Gerkens

Accompagnateurs syndicaux FGTB, vincent.deraeve@fgtb.be, jeanfrancois.gerkens@fgtb.be

Nous faisons régulièrement écho dans ces colonnes de témoignages de terrain, dont ceux des accompagnateurs syndicaux de la CSC et de la FGTB. Mais nous avons surtout traité jusqu'ici de situations citadines. Nous avons donc rencontré des accompagnateurs syndicaux de la FGTB Luxembourg afin de connaître les spécificités de la chasse aux chômeurs en région rurale. Leur expérience apporte une nouvelle preuve du caractère injuste, humiliant, improductif (en termes de (re)mise à l'emploi) et absurde de cette machine à précariser et à exclure qu'est l'activation des chômeurs.

Voilà maintenant bientôt un an et demi que je travaille pour la FGTB, au sein de la régionale du Luxembourg. Après 11 années passées à emballer des palettes dans une papeterie, dont deux en tant que délégué syndical, la transition ne fut pas aisée.

Mes quatre collègues et moi formons la 'cellule TSE₁', mise sur pied en 2004. Notre rôle est d'informer nos affiliés chômeurs à propos des contrôles de l'ONEm, de les aider à s'y préparer efficacement, de les accompagner physiquement lors des auditions, et de leur apporter un suivi, un soutien, lorsque les contrôles donnent lieu à des signatures de contrat.

Je ne vais pas ici faire un exposé technique sur ces contrôles, ni même expliquer ce dont il s'agit (cf. article p. 46-51). Mais plutôt vous faire part des particularités de ce type de contrôles en région rurale. D'autre part, je vous parlerai aussi d'un livre sur le contrôle des chômeurs, intitulé 'Carnet d'un garde-chasse', qui vient de sortir en librairie.

La chasse à la campagne

La majeure partie de la population en Belgique vit dans des villes ou des agglomérations. Nous sommes

pourtant encore quelques centaines de milliers à habiter en région rurale. Loin des images d'Épinal et des idées toutes faites qui circulent, notre région, la province du Luxembourg, n'est pas uniquement un pays de forêts où il fait bon vivre, où les habitants, un peu niais, passeraient leur temps à compter leurs vaches et à accueillir les vacanciers flamands et hollandais ou à aller travailler au grand-duché de Luxembourg.

Le taux de chômage, même s'il est loin d'atteindre les proportions catastrophiques de Liège ou de Charleroi par exemple, était de 11,5 % en juillet 2007. Le sud Luxembourg, qui bénéficie maintenant de la manne d'emplois du grand-duché de Luxembourg, a été durement touché par le déclin industriel, essentiellement métallurgique, et toute la province encaisse depuis 30 ans les effets ravageurs de la Politique Agricole Commune (PAC). Le Nord et l'Ouest de la province sont particulièrement en difficulté.

Même si elles sont moins visibles qu'en ville, la précarité et la grande pauvreté sont également présentes dans nos villages. Avec toutes leurs conséquences : violence, toxicomanie, alcoolisme, décrochage scolaire, analphabétisme... Les contrôles de l'ONEm y sont aussi violents qu'ailleurs, ainsi que leurs conséquences.

Arlon, lointain chef-lieu

Ils posent en outre des problèmes spécifiques, qui sont ceux des déplacements. Notre province est en effet très étendue, avec une densité de population relativement faible (258.547 habitants pour 4.439 km²). Les transports en commun sont une denrée rare. Ainsi, pour se rendre aux convocations de l'ONEm, les chômeurs luxembourgeois ne peuvent malheureusement pas prendre le métro pour en descendre trois stations plus loin. La direction de l'ONEm a en outre eu l'excellente idée de situer le seul lieu d'audition de la province tout au sud de celle-ci, c'est-à-dire à Arlon, chef-lieu des plus excentrés. Un peu comme si en France tout le monde était convoqué à Marseille. Nous avons à de nombreuses reprises demandé à ce que les auditions soient décentralisées sur Marche et Libramont.

Voici quelques mois, la direction de l'ONEm a promis d'œuvrer en ce sens, mais force est de constater que ce dossier semble fort peu prioritaire. Chez nous pas plus qu'ailleurs en Belgique, les frais de déplacement liés aux convocations ne sont remboursés. En septembre 2006, à l'occasion de la 'semaine de la mobilité', nous avons accompagné l'un de nos affiliés de Grand-Halleux dans son périple pour se rendre à sa convocation à l'ONEm d'Arlon

en transports en commun. Soit un trajet de 110 kilomètres. Pour ce faire : plus de trois heures de trajet aller ! Quatre bus. Pour 6 euros aller-retour.

Départ à 7h42, arrivée à 11h. Pour pouvoir rentrer en TEC à Grand-Halleux, la seule possibilité est de reprendre le bus en gare d'Arlon à 13h08, pour arriver à 16h14. Ce qui donne une fenêtre possible pour une audition à l'ONEm de 50 minutes, entre 11h10 et midi, heure de table des contrôleuses. Sans quoi, il ne reste qu'à planter sa tente dans la cour de l'Onem. C'est clair : les convocations ne tiennent pas toujours compte des possibilités de transport des travailleurs sans emploi.

J'ouvre ici une parenthèse pour expliquer pourquoi j'utilise le mot de 'contrôleuses' : la première raison est que, dans notre région, ce sont uniquement des femmes qui ont obtenu ces postes, la seconde est que bien que l'ONEm les ait nommées « facilitatrices », je constate au quotidien qu'elles ne facilitent pas grand-chose, mais que par contre elles contrôlent efficacement. Je me méfie des glissements sémantiques. Il est d'autre part marquant de constater le 'turn-over' important dans cette fonction. (25 % d'après l'ONEm, et d'après mes informations, ce taux est en dessous de la réalité). Or, généralement les personnes engagées dans la fonction publique ne quittent pas leur emploi.

Le train : plus cher, pas plus rapide

Pour être complet, nous devons dire que le trajet peut aussi se faire en train. Il existe deux possibilités.

1. Grand-Halleux-Vielsalm en bus. Puis sur le réseau SNCB Vielsalm-Liège, puis Liège-Namur et enfin Namur-Arlon. Grosso modo 3h30 de trajet pour un coût total aller-retour de 37 euros et 40 centimes. (13 euros et soixante centimes avec un rail-pass, pour autant que l'on puisse avancer les 68 euros nécessaires à son achat).

2. Grand-Halleux-Vielsalm en bus. Puis Vielsalm-Luxembourg et Luxembourg-Arlon en train. Pour un temps de trajet de plus ou moins 2h15 et un coût de 66 euros aller-retour ! (Vive l'Europe sans frontières !)

Quand on sait qu'un chômeur isolé admis sur base des études touche 625,82 euros par mois et, rappelons-le, que l'ONEm ne rembourse pas les frais de déplacement des gens convoqués, on a une idée plus précise du tableau.

Pour l'anecdote, en ce qui concerne les déplacements vers le FOREM, et ceux liés à la recherche d'emploi, il est possible de bénéficier d'une réduction de 75 % sur les transports en commun... pour peu que l'on se soit déplacé préalablement au FOREM à Libramont pour en faire

la demande ! Donc pour se rendre à un entretien d'embauche à Libramont lorsqu'on habite Bouillon il faut, le jour précédent, se rendre à la Maison de l'Emploi de Bertrix pour avoir son attestation pour le lendemain. Kafka n'est pas loin !

Où se cache l'ONEm ?

Mais il ne suffit pas d'arriver à Arlon... il faut encore trouver les bâtiments de l'ONEm ! Ces derniers sont situés derrière un immeuble d'habitation, et malgré nos multiples demandes, il n'y a toujours pas de signalisation visible depuis la chaussée. Le noeud du problème vient du fait que le parterre en bordure de trottoir appartient à l'immeuble d'appartements et donc l'Onem ne peut y placer un poteau indicateur.

Donc, au bout de leur périple en transport en commun, certains chômeurs perdent encore un peu de temps pour trouver le lieu de la convocation et arrivent dès lors parfois avec plus d'un quart d'heure de retard, ce qui est la marge tolérée par l'ONEm. Ne reste donc plus pour eux qu'à prendre un autre rendez-vous... Je me souviens d'une personne dans ce cas qui avait demandé son chemin à un agent de police... et s'était vu indiquer le chemin du Forem. La confusion ONEm-Forem existe donc même chez des personnes aussi bien (in)formées que nos policiers.

Les difficultés de déplacement exis-



De la rue, même avec de bons yeux, impossible de repérer l'ONEm...



De près, si les arbres sont élagués et les voitures pas trop hautes, vous avez une chance...

tent, on vient de le voir, pour se rendre à l'ONEm ou au FOREM. Mais elles sont les mêmes tout au long de l'année, pour la vie quotidienne, pour les recherches d'emploi... Dans notre province, il est très compliqué de pouvoir vivre sans permis de conduire ni véhicule. Les chômeurs se retrouvent très souvent coincés dans cette équation : pas de véhicule, pas de travail ; pas de travail, pas d'argent pour un véhicule. Les contrôleuses de l'ONEm conseillent bien une solution : déménager en ville. Où le chômage n'existe pas, évidemment !

Chercher de l'emploi mais où ?

Une autre particularité de la province du Luxembourg est le nombre limité d'employeurs. Il existe bien un tissu de PME, mais les grandes entreprises sont rares. Les demandeurs d'emploi se voient donc souvent contraints de repostuler toujours aux mêmes endroits, ce qui finit par agacer les employeurs et renforce encore un peu plus la pression sur les travailleurs en place.

Le prix des loyers dans le Sud du Luxembourg belge pose également problème aux personnes disposant de faibles revenus (les allocataires sociaux ne sont pas seuls dans le cas). En effet, la pression immobilière est forte et vu les revenus plus élevés des frontaliers du grand-duché, il est quasi impossible de trouver un appartement deux chambres (salubre) à Arlon pour moins de 600 Euros par mois. Les gens précarisés se voient donc obligés de partir vers des régions « moins chères », donc plus éloignées des bassins d'emploi, donc moins bien desservies en transports en commun... Encore une fois un cercle vicieux.

Des gardes-chasse débordés

La 'cellule TSE' de la FGTB Luxembourg est composée de 5 personnes, dont deux à mi-temps, soit quatre équivalents temps plein pour, en 2006, accompagner 2000 personnes. Il est évident que nous ne pouvons apporter notre soutien

qu'à un nombre limité de personnes. Les déplacements sont tellement importants que nous travaillons essentiellement, en ce qui concerne le suivi des personnes en premier et deuxième contrat, par téléphone. Nous contactons donc environ 240 personnes, tous les mois, pendant la durée de leur contrat. Ce qui ne peut évidemment pas donner les mêmes résultats qu'en tête à tête. Nous avons d'autre part dû renoncer à accompagner systématiquement nos affiliés en entretien 1, vu le nombre toujours croissant de convocations. Nous nous rendons donc à l'ONEm sur demande de nos affiliés. Et nous constatons que les personnes qui en font la demande sont bien souvent celles qui en ont

le moins besoin... Pour l'instant, nous réussissons tant bien que mal à accompagner quasiment tous les entretiens 2 et 3.

Une autre partie de notre travail consiste à donner des séances d'information collectives à nos affiliés recevant la lettre d'avertissement de l'ONEm. Pour ce faire, nous nous rendons grosso modo toutes les six semaines en onze lieux de la province, d'Athus à Barvaux en passant par Marche, Florenville ou Bouillon... soit plus de 1000 kilomètres pour chaque série de séances. Ces dernières durent de deux à trois heures. C'est l'occasion pour nous de resituer les différents acteurs qui gravitent autour des chômeurs, d'ex-

Un journal hors bords

Lors de nos séances d'informations, nous tâchons de préparer nos affiliés le plus efficacement possible aux contrôles. L'une de nos recommandations est de tenir un journal de bord soigné de toutes les démarches effectuées de près ou de loin en vue de retrouver un emploi. C'est en effet, vu le manque criant de réponses aux candidatures des chômeurs de la part des employeurs (à vue de pif environ une pour 5 à 10 démarches, selon les secteurs), la seule manière de prouver à l'ONEm sa recherche active d'emploi.

Tenir un journal de bord n'est pas extrêmement contraignant pour le commun des mortels, mais avec une vie précaire et/ou des difficultés à maîtriser l'écrit, cela devient vite un parcours du combattant. La plupart de nos affiliés ne sont d'ailleurs pas en mesure de tenir ce journal de manière satisfaisante pour l'ONEm.

En outre, cette démarche est très intrusive et pose des problèmes quant au respect de la vie privée. L'un de mes collègues a accompagné une personne qui avait pris très au sérieux nos recommandations : il est arrivé au contrôle avec quatre épais carnets, relatant sa vie quotidienne de manière extrêmement détaillée. S'y trouvaient entre autres ses recherches d'emploi, mais aussi l'heure du lever, du coucher, du brossage de dents, le menu de ses repas, les rendez-vous avec son amoureuse...

J'ai été abasourdi à la lecture de ces carnets. Je trouve que c'est un fait important. Je me pose des questions sur les représentations de l'Etat de cette personne qui livre ainsi son quotidien. Je relisais hier « 1984 » de Georges Orwell et, même si les réalités sont très différentes et que nous avons la chance de vivre dans un état de droit, les processus en cours ont indéniablement une certaine parenté.

La contrôlée de l'ONEm était assez embarrassée, elle a, comme la loi l'y autorise, pris un délai de réflexion de 10 jours, afin de lire attentivement les preuves que ce monsieur avançait. L'évaluation a été positive. Preuve qu'il avait bien compris la logique du système, même s'il l'avait poussée jusqu'à l'absurde.

pliquer le plus clairement possible à nos affiliés dans quelle pièce ils jouent. Notre connaissance du tissu luxembourgeois nous permet également de répondre à de nombreuses questions. Ces séances sont enfin un lieu d'échange et de paroles. Les choses émergent parfois violemment, les chômeurs n'ayant pas souvent l'occasion de faire entendre leur point de vue.

Lors de ces séances, nous demandons aux personnes de remplir une fiche signalétique, ce qui nous permet malheureusement de constater qu'il y a bel et bien un pourcentage important 10 % d'illettrés en Belgique en 2007.

Ecrire ce qu'on vit

Début 2006, j'ai publié aux éditions « Couleur livres » un récit consacré à mon expérience professionnelle précédente : 'L'usine'. Ces lignes ont eu un bon accueil médiatique.

Le monde dans lequel je suis plongé depuis 16 mois, celui du contrôle des chômeurs, est également un monde violent, qui est loin de me laisser indifférent. Je me demande de plus en plus si se contenter d'accompagner nos affiliés (chose parfois très utile) est suffisant. Il me semble que nous –cellule TSE- consacrons notre temps et notre énergie à mettre de l'huile dans des rouages que nous –syndicat(s)- devrions combattre sans tergiversation. Cela est partiellement fait mais, me semble-t-il, de manière plus que timide. Les véritables enjeux, communautaires entre autres, compliquent certainement la donne.

Je me suis donc demandé de quelle manière je pourrais apporter ma contribution, en tant que citoyen et dans une moindre mesure en tant que membre de la FGTB, au débat à venir : à savoir la poursuite/abandon ou l'amplification du PAS₂.

Si nous nous dirigeons effectivement vers une 'orange bleue', il semble que les politiques aillent vers une amplification : entrée dans la danse des 50-58 ans, convocations plus fréquentes, amplification de la trans-

mission des données... Au mépris de ce que nous voyons tous les jours sur le terrain. J'ai donc choisi, profitant du bon accueil de ma précédente publication, de 'remettre le couvert'.

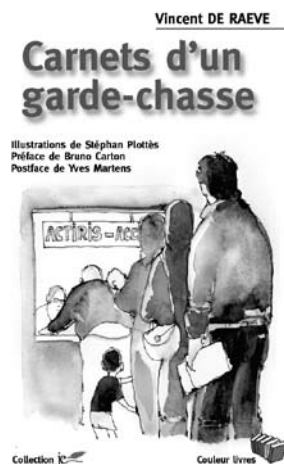
Le bouquin s'intitule 'Carnet d'un garde-chasse' (cf. encadré). Il est illustré par Stéphan Plottès, chômeur et dessinateur de talent. Bruno Carton, philosophe et chômeur, en a fait la préface qui replace le chômage dans son contexte historique, s'interroge sur les notions de 'contrat' et 'd'accompagnement', sur la place faite aux chômeurs. Yves Martens explique entre autres, dans la postface qu'il a rédigée, la 'nécessité' économique du chômage dans nos systèmes néolibéraux. J'y raconte pour ma part le quotidien d'un accompagnateur syndical et le système kafkaïen que se révèle être le contrôle de la disponibilité des demandeurs d'emploi.

Alors, heureux ?

En guise de conclusion à cet article, je vais vous faire part de la situation suivante, vécue ce jour dans les locaux de l'ONEm d'Arlon. Je sortais d'un entretien 2 avec la personne que j'accompagnais, et qui venait de 'prendre' 4 mois d'exclusion. Une dame de l'ONEm est venue lui demander s'il voulait bien lui consacrer quelques minutes pour répondre à une enquête sur la satisfaction du public quand aux services de l'ONEm... Probablement voulait-elle savoir si ce monsieur avait le sentiment d'avoir été exclu poliment₃.

- (1) TSE : Travailleurs Sans Emploi
 (2) Plan d'Accompagnement et de Suivi des chômeurs
 (3) Cf. l'enquête p. 52-54

Carnets d'un Garde chasse



La « chasse aux chômeurs » est une expression de plus en plus banalisée, normée, justifiée de toutes parts... C'est donc à un singulier rendez-vous que nous convie Vincent De Raeve (Prix Condorcet-Aaron 2007) dans ses « Carnets d'un garde-chasse », celui d'un travailleur employé par un grand syndicat et en charge de l'accompagnement de personnes contrôlées par l'ONEm... Le grand écart que l'auteur de « L'usine » (Collection Je) fait en publiant ce nouveau texte nous renvoie à une profonde réflexion sur le sens et la « nécessité » structurelle du chômage. Bien entendu,

Vincent De Raeve a de l'appui et de la stabilité, il retrouve ses manches et observe avec minutie et circonspection les relations qui se nouent entre les « accompagnateurs » et les demandeurs d'emploi. Il note, engrange, répertorie les paradoxes, les inanités, les chausse-trapes du système auquel il collabore en ce moment. Il nomme mais il n'accuse pas. Il sait que les rapports entre le monde du travail et celui des sans-travail sont de plus en plus autiste et schizophrène. Ce livre n'est pas un réquisitoire mais plutôt un état des lieux des contradictions dans lesquelles chaque interlocuteur se débat. Les dessins de Stéphan Plottès viennent rappeler que ces êtres dont parle l'auteur habitent la ville et la campagne, qu'ils ont des désirs, que la vie passe et qu'ils ont l'impression, parfois, que c'est sans eux...

<http://www.couleurlivres.be>

Histoire d'un leurre

Jean-Louis Ghislain

Témoignage d'un chômeur en « recherche active »

L'annonce était séduisante... « Travaux administratifs » à Uccle. Diplôme exigé : néant ! Age : sans importance ! Horaires : souples et variables ! Pour un chômeur de longue durée, peu qualifié et plus tout jeune, l'occasion est unique, voire inespérée. Sans virer parano, la perspective d'un contrôle de l'Onem, dûment annoncé par courrier, active en moi une motivation qui ne peut plus être chancelante avec le levier de l'angoisse. Donc mon imagination, la folle du logis, se met à piailler comme une joyeuse perruche... Un vrai sourire de Madame la chance, enfin ! Mais avec un « Tu viens chéri » ensuite, ou non ? Au téléphone la conversation est emballante. Elle se termine cependant par une légère descente de speed... » Le nom de votre société Madame ? « C'est l'Eglise de scientologie ».

Ah bon... Cette Eglise très connue, mais pas nécessairement en bien. Cette doctrine qui fascine et monopolise tant de stars, créée officiellement en 1954, par un fou génial, visionnaire... et sans doute très dangereux : Ron Hubbard. Le père de la « dianétique ». La scientologie... Le mot « secte » qui revient régulièrement... Ces rumeurs, ces mises en garde tant de fois lues dans la presse et sur Internet aujourd'hui... Il n'empêche : au point où j'en suis, rien à perdre : au moins l'expérience sera intéressante.

Etrange

L'immeuble est situé dans un quartier ucclois cossu. J'entre : on me fait monter au premier étage puis on me laisse seul un moment. Ambiance de silence un peu oppressant(e)... Mais tout cela est subjectif, évidemment. On m'installe dans une pièce séparée d'une autre, plus petite, par une porte ouverte. Un homme est assis dans la pièce à côté, près de l'endroit où je me trouve, derrière

un ordinateur : il peut me voir à tout moment. Je me débats avec un questionnaire copieux que l'on m'a demandé de remplir. Bizarre : pas une question concernant le travail, les compétences, la formation, ou quoi que ce soit de professionnel. Rien. Qu'est-ce qui intéresse cet « employeur » pour le moins atypique ? Les relations de l'individu avec la famille, les enfants, les collègues, les amis. Ses réactions face aux contrariétés de la vie. Son « *modus operandi* » strictement social. Tout sur un plan psychologique, personnel, affectif. Un test de personnalité.

Le document est remis dans l'attente du verdict me concernant (?) Bien. Descente au sous-sol, c'était prévu. On me projette un DVD d'environ une demi-heure, que je regarde seul. Il retrace brièvement l'histoire du fondateur Hubbard. Puis il s'attache à démontrer l'extrême importance de cette religion sur notre planète qui perd ses repaires, et à qui il faut en offrir. (Enfin en « offrir »... !)

Un conférencier dans un centre scientologique américain trouve de grands accents d'orateur exalté pour tout nous expliquer. Il n'est jamais question que de l'INDIVIDU. L'INDIVIDU est responsable de ce qui lui arrive. Le mal dans le monde, les désordres, les malaises sociaux et sociétaux sont dus à l'INDIVIDU au degré de conscience peu élevé. Ce n'est qu'à ce niveau que le travail doit porter pour tirer l'humanité vers un destin meilleur et digne d'elle, enfin. Le mal : la drogue. La psychiatrie, et les médicaments psychotropes. Les crimes et délits. L'Eglise de scientologie a implanté de nombreuses écoles un peu partout. Les délinquants potentiels lisent les préceptes de Hubbard : le calme et le civisme progressent de façon exponentielle ! Des « ministres » scientologues bénévoles se

manifestent. On les voit notamment près des deux tours fumantes, au lendemain du 11 septembre 2001.

Bien entendu, il y a du vrai, de l'incontestable, de l'indubitable dans ce discours. On enfonce quelques portes ouvertes. Qui pourrait contester ? Mais plus le DVD se déroule plus une gêne m'envahit. Rien, je certifie n'avoir RIEN entendu, pas un mot, ni vu une seule image concernant les grands courants économiques nationaux et mondiaux. Ni les régimes politiques de tous ordres. Les rapports socio-économiques dont l'immense majorité des citoyen(ne)s de tous pays DEPEN- DENT. On peut certes chercher à développer ses atouts individuels. Ne pas marcher en troupeau. Chercher des solutions innovantes et originales, quitte à prendre des risques parfois. Mais tout de même...

Passer sous silence TOUT ce qui ressort des mécanismes micro- et macro-économiques en question qui conditionnent nos vies, peu ou prou... TOUT placer au niveau des attitudes et des psychologies de l'être humain isolé de ce contexte général, cela semble vraiment gros. L'individu doit chercher à atteindre un niveau de conscience supérieur. Il doit s'améliorer, développer ses facultés mentales endormies. Mais on sait - pas par le DVD, évidemment - que les ouailles qui désirent progresser et devenir des scientologues émérites et donc aptes ensuite au prosélytisme doivent déboursier des sommes de plus en plus importantes, au profit de l'Eglise. Qui les aide donc à pratiquer le détachement des vulgaires biens de ce monde. En prenant tout ce mal pour eux (les pontes au sommet de la hiérarchie s'entend). Une manière originale d'envisager l'homéopathie quoi... Même sans penser à ce dernier aspect, ma conversion cale un peu en dépit du DVD pédagogique...

Retour au réel

La vision terminée, retour chez mon intervieweuse qui a analysé mes réponses écrites. En vous éparpillant les détails des résultats dont elle me fait part - ils n'intéressent que moi, et encore, pas vraiment - j'en viens à la question première, objective et bêtement cartésienne : le BOULOT !

Donc je devais postuler pour écrire dans leur belle revue ? Traduire, corriger, apporter mes idées, mon énergie, ma créativité, etc. ! Sortir de la PRECARITE, mot que je n'hésite pas à prononcer (avec une petite arrière-pensée du type « maintenant on arrête les rotations autour du pot - on ABOUTIT à un accord possible...ou à rien ! »)

L'examinatrice, jusque là assez neutre sans grande chaleur, me regarde fixement. « Monsieur, vous ne pouvez pas être employé ici à 1500 euros par mois. » (Je précise que je n'ai pas une seule fois parlé salaire depuis mon arrivée.)
« Mais madame, au téléphone... »
« Mais vous comprenez, l'argent ne tombe pas du ciel. Je travaille ici à temps plein : mais mon salaire est variable selon les résultats. Cela peut démarrer à 1 euro » (SIC je le jure !) (Je ne demande pas de quels « résultats » il s'agit). Suite de

la tirade mi-apitoyée mi-irritée de la dame : « Vous n'êtes pas encore stable dans la vie. Vous cherchez votre voie. Nous travaillons avec des gens stables qui ont déjà un métier et qui viennent nous aider, pour la revue et d'autres choses. »

Y aurait-il comme un malentendu ?

« Monsieur si vous le voulez - c'est de vous seul que cela dépend- vous pouvez écrire professionnellement. Devenez journaliste dans un grand quotidien. Ce n'est pas difficile ! »
Bien. Il fallait y penser. Outre ce précieux conseil, je me vois offrir un petit opuscule avec les grands principes de cette Eglise, qui s'installera bientôt dans un immense immeuble boulevard de Waterloo où collaboreront cent cinquante personnes, paraît-il.

L'argent ne tombe pas du ciel mais il pousse joyeusement sur les comptes en banques de nos sauveurs, en un joyeux printemps perpétuel et doré sur tranche : la Providence y a pourvu , Elle n'est pas ingrate !
Le livre de luxe de Hubbard est en vente pour... 215 euros, le prix est affiché. Mais l'Eglise de scientologie est une asbl (voyez l'annuaire, pour ceux qui savent encore ce que c'est).

Epilogue ? Dépit-logue

Je sors. Sensation de flottement. J'ai l'impression un poil déstabilisante d'être à la fois le spectateur et l'acteur de ce qui vient d'arriver - dans ce dernier cas, une victime d'une erreur de casting. Dans une chanson, le grand Nougaro évoquait sa maîtresse. « Aussi douce que Marlène/Aussi vache que Dietrich ».

Qu'y a-t-il donc dans un mot ? Certains ont une forme qui rejoint parfaitement le fond. « ESCROC » par exemple : cela commence par un espoir... Cela finit par un croc !

J'ai le regret de vous annoncer que mon développement spirituel - si nécessaire, vous l'aurez compris - se trouve retardé sine die. La quête redevient bassement païenne et matérielle. Priez pour le pauvre quidam imparfait que je suis, ô vous camarades chercheurs d'emplois... Je le sais : tout comme moi, vous n'êtes que de pauvres pécheurs... Mais ne tombez pas dans les filets de ces vils maquereaux. Dites-leur comme moi : « t'as un beau culte tu sais... mais désolé mon septième ciel j'y monterai sans toi » !