

MENACES SUR LES ORGANISMES DE PAIEMENT DU CHÔMAGE

Sous-financés par le gouvernement fédéral et remis en cause dans leur légitimité par le MR, les organismes de paiement de chômeur.euse.s des syndicats sont mis sous pression.

Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSC)

Durant la crise du Covid et particulièrement en 2020, l'assurance chômage a démontré à quel point elle était essentielle pour amortir les pertes d'emploi et les crises. L'assurance chômage et ses administrations ont, avec difficultés, fait face. Le tout a été émaillé d'épisodes chaotiques et parfois dramatiques pour les demandeurs d'emploi, dont des files interminables devant des organismes de paiement, des erreurs, des retards, etc.

En 2020, le nombre de dossiers introduits à l'ONEm pour le paiement d'une allocation a ainsi passé le cap des trois millions, alors qu'il n'était avant la crise sanitaire que d'environ 1,8 million. C'est dire le choc subi par la population et l'effort qui a été fourni par l'ONEm et par les organismes de paiement (OP) des allocations de chômage. Ces derniers s'en trouvent pourtant mal récompensés. En effet, en même temps qu'il lançait une nouvelle charge contre les chômeur.euse.s, en faisant inscrire dans le programme du MR la limitation dans le temps (deux ans) des allocations de chômage, le président du MR a mis son parti en ordre de bataille contre les organisations syndicales, en revendiquant le fait de les exclure de tous les organes de gestion de la Sécurité sociale et du marché de l'emploi (ONEm, Forem, Actiris, instances d'avis...). Et tout d'abord en leur retirant leur rôle d'organismes de paiement des allocations de chômage (*Lire p. 5*) pour le confier uniquement à la CAPAC, la caisse de paiement qui actuellement ne traite que les dossiers des chômeur.euse.s non syndiqué.e.s. Le projet de société « libéral » de M. Bouchez est clair : des travailleur.euse.s, avec ou sans emploi plus « libres » sur le marché du travail, c'est-à-dire moins organisés collectivement au niveau syndical pour défendre leurs droits. Ces prises de positions s'inscrivent dans la perspective des élections de 2024. Mais les organismes de paiement syndicaux subissent déjà aujourd'hui un travail de sape plus insidieux. En effet, en novembre

2012, le gouvernement Di Rupo (PS, CD&V, MR, SP.a, Open VLD, cdH) a décidé de réduire significativement le montant octroyé par l'ONEm aux OP pour le travail qu'ils effectuent. En outre, la flexibilisation du marché du travail et la complexification des dossiers (*Lire p. 28*) ont rendu leur traitement de plus en plus complexe et chronophage. Pourtant, jusqu'ici, aucun gouvernement fédéral n'a donné suite aux demandes syndicales de revalorisation structurelle des moyens mis à la disposition des OP. (*Lire p. 40.*)

Sans organisations syndicales fortes, pas d'assurance chômage forte

L'organisation de ce service devient déficitaire pour les organisations syndicales, qui se trouvent dès lors incitées à adapter les moyens qui y sont dédiés à ceux qu'elles reçoivent, avec parfois de lourdes conséquences pour la qualité du service. La fermeture de tout accès physique aux services chômage de la CSC Bruxelles, qui s'est prolongée au-delà de la crise du

Covid jusqu'au moment d'écrire ce dossier, s'explique en grande partie par ce contexte financier. Deux rassemblements ont été organisés au cours de cette année devant les locaux de la CSC Bruxelles pour protester contre cette fermeture

(*Lire p. 9*), tandis qu'un groupe de « Chômeur.ses CSC en colère » s'est constitué pour faire entendre leur voix (*Lire p. 14*.) Nancy Tas (la nouvelle présidente de l'Alliance CSC Bruxelles et Brabant flamand) et Philippe Vansnick (Secrétaire fédéral CSC), qui assument notamment la responsabilité de l'organisme de paiement de la CSC bruxelloise, nous ont donné leur point de vue sur la crise que celui-ci traverse et la façon dont ils entendent en sortir. (*Lire p. 22*.) Un point de vue complété par celui d'un délégué syndical du personnel de la CSC travaillant dans un centre de service bruxellois (*Lire p. 25*.) Une évidence en ressort : sans financement et personnel suffisant, il ne peut y avoir de service de qualité.

**La fermeture de tout accès
physique aux services
chômage de la CSC Bruxelles**

Le sous-financement actuel de la mission d'organisme de paiement des organisations syndicales (*Lire p. 37*) s'inscrit dans le schéma classique qui précède la liquidation d'une entreprise ou d'un service public(que) : diminuer les moyens, laisser chuter la qualité de ses services jusqu'à ce que ses utilisateurs eux-mêmes revendiquent qu'elle passe la main. La construction d'une assurance chômage telle qu'elle s'est développée en Belgique est pour l'essentiel l'œuvre des organisations syndicales. Le maintien de leur contact avec les travailleur.euse.s durant les périodes de chômage s'est

fait à travers leur rôle d'organisme de paiement (*Lire p. 41*), qui est l'une des explications de la force qu'elles ont aujourd'hui, et du poids qu'elles détiennent encore pour la défense des travailleur.euse.s avec ou sans emploi. Puisse ce dossier soutenir les sans-emploi qui exigent de leur syndicat qu'il remplisse correctement son rôle d'OP et, en même temps, apporter une contribution utile à la défense du maintien de ce rôle aux syndicats, qu'ils ne pourront à terme conserver que s'ils reçoivent les moyens nécessaires pour offrir un service de qualité. □

MR : HARO SUR LES CHÔMEURS ET LES ORGANISATIONS SYNDICALES

Le Mouvement Réformateur propose un nouveau « contrat sociétal » qui passe par la fin des allocations de chômage après deux ans et la suppression du rôle des organisations syndicales dans le paiement des allocations.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

Ce 23 octobre 2022, le Mouvement Réformateur (MR) tenait un congrès dans le but d'actualiser son programme électoral pour « doter la Belgique d'un projet porteur d'avenir, ambitieux et empreint de liberté à l'aube de son bicentenaire, en 2030 » et de préparer son positionnement pour les élections de 2024. Cette réunion était notamment dédiée aux politiques sociales et à l'emploi. Au-delà de la proposition d'une (à ce stade, très vague) « allocation de base » vouée à « remplacer la multitude d'allocations sociales actuelles », le MR a décidé

d'adopter, à travers ce congrès, un programme ouvertement antichômeur.euse.s et antisyndical.

Limitier les allocations de chômage à deux ans

À ce titre, le point de programme le plus marquant adopté par ce congrès est sans doute le fait de « limiter les allocations de chômage dans le temps pour les personnes âgées de moins de 55 ans et conditionner leur versement, ainsi que celui du revenu d'intégration (RI), après deux ans, à une formation dans un métier en pénurie ou à une forme de travail au bénéfice de la communauté, afin de maintenir leur employabilité »

(1). Le MR rejoint ainsi les positions du Vlaams Belang, de la N-VA et du VLD sur la limitation dans le temps des allocations de chômage. Mais aussi celle des Engagés (ex cdH) dont le « Manifeste pour une société régénérée », adopté en mai 2022, propose de « limiter les allocations de chômage à une période de deux ans consécutifs pour éviter de faire tomber dans la dépendance les chercheuses et



⇒ chercheurs d'emploi » (2). La Fédération des entreprises de Belgique avait récemment également formulé une proposition similaire, couplée à une régionalisation, de « limiter les allocations de chômage dans le temps au niveau fédéral, après quoi le budget libéré pourra être utilisé par les Régions pour une véritable activation. (...) Le chômage de longue durée (plus de deux ans par exemple) devrait également être géré au niveau régional, avec la responsabilisation que cela implique et les objectifs nécessaires à poursuivre » (3). Nous avions déjà attiré l'attention sur le fait qu'une telle proposition (régionaliser les allocations de chômage de « longue durée ») avait déjà fait l'objet de discussions entre la direction de la N-VA et celle du PS, en juillet 2020, à un moment où les deux formations exploraient les possibilités de former un gouvernement fédéral dont elles seraient l'axe (4). Après le vote du Congrès du MR, il y a donc aujourd'hui un large axe de force patronal et politique (Voka, FEB, Vlaams Belang, N-VA, VLD, Engagés et MR) en faveur d'une limitation à deux ans des

« Limiter les allocations de chômage dans le temps, c'est une volonté du MR »

l'ensemble de la collectivité. Toutefois nous n'appliquerions pas cette mesure après 55 ans, car nous savons qu'il est difficile de retrouver du travail au-delà d'un certain âge. » Mais n'est-ce pas une sorte de chasse aux chômeurs, cette limitation? « Non, je ne le pense pas », a répondu la députée : « Le chômage a perdu de son sens ses dernières décennies, il faut absolument lui rendre une logique assurantielle, qui permet une protection la plus optimale et la plus large possible lorsqu'un accident de carrière intervient. Personne n'est à l'abri. Il faut également lui rendre une logique d'activation, en incitant plus fortement le demandeur d'emploi à se tourner vers des mécanismes d'insertion. Cela permettra également à des organismes de formation tels que le Forem ou Actiris de se concentrer vers le demandeur d'emploi qui est le plus proche du travail. »

Retirer aux organisations syndicales tout rôle dans l'assurance chômage

Une autre proposition programmatique adoptée par le MR vient compléter cette volonté d'instaurer une limitation dans le temps des allocations, celle de « mettre un terme à l'implication des organisations syndicales et patronales dans la gestion des institutions publiques, dont le paiement des allocations de chômage par les syndicats ».

Le député Daniel Bacquelaine (MR) a défendu la mesure en en euphémisant la portée : « On doit revoir le rôle un peu confus des organisations syndicales dans notre pays. Puisque les syndicats reçoivent beaucoup d'argent public pour payer les allocations de chômage, nous pensons qu'il faudrait transférer ces sommes à la CAPAC, c'est-à-dire à une organisation indépendante des partis politiques. Prévoir plus d'accès direct et digital des citoyens aux services de l'État. On pourrait aussi revoir le rôle des mutuelles dans cette optique-là. Les syndicats participent également en tant que gestionnaires à toute une série d'institutions publiques, dans le secteur de l'emploi, de la formation et des pensions.

Cette gestion paritaire entre les organisations syndicales et patronales désinvestit le politique. N'y a-t-il pas là une confusion des rôles? Surtout lorsque l'on voit que ce sont les organisations syndicales qui gèrent la CAPAC, qui est un organisme concurrent des syndicats eux-mêmes pour la gestion des allocations de chômage. Il y a là une confusion des rôles dont il faut sortir aujourd'hui. ». À travers cette mesure, l'ambition du MR est donc double. Il s'agit de couper les chômeurs.euse.s de leur lien avec les organisations syndicales pour mieux casser l'assurance chômage. Mais il s'agit également de mettre fin à la cogestion paritaire du marché de l'emploi, des organismes de Sécurité sociale et des organismes de formation professionnelle, de même qu'il conviendrait d'écarter les mutuelles de la gestion de l'assurance maladie invalidité.



allocations de chômage (avec des variations au niveau des modalités d'application et des mesures d'accompagnement), qui espère faire adopter cette mesure après les élections de 2024.

La députée Anne Laffut a présenté cette proposition au congrès des libéraux en ces termes : « Limiter les allocations de chômage dans le temps, c'est une volonté du MR. Nous sommes le seul pays en Europe à ne pas limiter dans le temps les allocations de chômage. L'objectif est donc de les limiter au-delà de deux années. Pour continuer à les percevoir, il faudrait alors s'inscrire dans une formation en pénurie ou effectuer une forme de travail qui bénéficie à

« On doit les sortir »

Dans un débat public qui a précédé ce congrès du MR, son président, Georges-Louis Bouchez, n'a pas hésité à étayer de façon plus large cette proposition antisyndicale : « Aujourd'hui, il y a un vrai problème dans notre pays avec les syndicats et les mutuelles, qui sont les intermédiaires pour la distribution de l'argent public. Ils n'ont aucune légitimité démocratique, ils n'ont aucune responsabilité devant le Parlement et pourtant ils se substituent à l'État dans la gestion des deniers publics. Je trouve que c'est une anomalie qui est le fruit de l'histoire, mais qui n'a plus aucune raison d'exister aujourd'hui. » Et celui-ci de poursuivre : « Il faut flexibiliser le travail. Le nœud du problème de tout ça, et la raison pour laquelle on ne peut pas faire des réformes en Belgique, c'est parce qu'aujourd'hui les caisses sont gérées par des mutuelles et des syndicats. À chaque fois que le gouvernement fédéral doit prendre une décision, il doit l'envoyer pour avis aux partenaires sociaux, alors qu'on sait très bien à l'avance la réponse qu'ils vont faire. On perd des mois, puis après le PS est sous pression parce que les partenaires sociaux n'ont pas eu d'accord entre eux. Si le Job deal qu'on a décidé l'année passée, qui est un truc minimaliste, n'est toujours pas voté un an plus tard, c'est parce qu'on a perdu un temps dingue dans des salama-lecs et des simagrées, alors qu'on savait très bien avant de prendre une décision que la FGTB ne serait pas d'accord avec nous. (...) On passe notre temps à négocier avec des gens qui n'ont pas de légitimité démocratique. Ça ne veut pas dire qu'ils n'ont pas de légitimité ou d'utilité. Ils sont là pour protéger les travailleurs. Très bien, mais pour protéger les travailleurs, ils n'ont pas besoin de négocier à la même table que celle du gouvernement. Ils ne sont quand même pas là pour négocier l'argent public. Si on veut réformer, il y a une série d'acteurs comme ceux-là dont on doit diminuer le poids. Leur poids excessif amène un conservatisme qui n'est plus tenable. (...) Les syndicats ne doivent plus cogérer la Sécurité sociale, ils ne doivent plus siéger au Comité de gestion du Forem, qui doit être dirigé par le pouvoir politique. Il faut que le ministre de l'Emploi puisse intervenir en permanence sur la gestion du Forem. Aujourd'hui ce n'est pas le cas, ce sont les syndicats qui décident de la façon dont on alloue les moyens. Le rôle noble des syndicats, c'est de défendre les travailleurs, c'est de revendiquer, c'est de manifester, de faire des propositions. Ce n'est pas de gérer l'argent de l'État. On doit les sortir de toute une série de caisses de gestion, au même titre que les organisations patronales ou que les mutuelles. » (5)

« Ça leur permet d'avoir des adhérents »

Et le président du MR d'expliquer pourquoi il tient absolument à retirer aux syndicats la mission du paiement des allocations de chômage : « Les syndicats nous disent que le paiement des allocations de chômage leur coûte de l'argent ». Ils viennent pleurer devant nous en indiquant qu'ils « rendent service à l'État ». Personne ne pose la question : comment un syndicat pourrait-il mener une activité qui lui coûte de l'argent et continuer à le faire? Si vous menez une activité déficitaire depuis plus de cinquante ans, à un moment, il y a la faillite. Chez les syndicats, non, ça ne se passe pas comme ça, car ce qu'ils oublient de vous dire, c'est que payer des allocations

de chômage, ça leur permet d'avoir des masses de personnel supplémentaire, et on ne vérifie pas si ce personnel ne fait que payer des allocations de chômage. Ça leur permet surtout d'avoir des adhérents et des cotisants d'une façon hyperartificielle. Il y a deux millions et demi de personnes qui sont membres d'un syndicat en Belgique. J'aimerais bien les sonder pour savoir s'ils ont véritablement la volonté d'aller battre le pavé dans des manifestations. Quand les syndicats disent qu'ils ont réuni 100.000 personnes à Bruxelles, en activant tous leurs copains, dont des associations subventionnées par l'argent public, il faut rapporter ce chiffre à leur nombre de membres. Moi, je pense que 100.000 manifestants par rapport à 2.500.000 membres, ça montre qu'il y a un décalage entre le nombre d'adhérents et celui de véritables militants.

Aujourd'hui, à chaque fois qu'il y a un chômeur en plus dans notre pays, les syndicats touchent de l'argent. À chaque fois qu'il y a un malade en plus, les mutuelles touchent de l'argent. À chaque fois que vous remettez quelqu'un au travail, ni l'un ni l'autre ne touchent un euro. Où est leur motivation et leur intéressement? On dit que « Quand les syndicats paient les allocations de chômage, ça coûte moins cher à l'État » : grande légende urbaine ! (Lire p. 40.) En fait, c'est vrai qu'aujourd'hui l'organisme de paiement qui coûte le moins cher par chômeur pour le paiement des allocations de chômage, c'est la CSC. Le deuxième c'est la FGTB et le troisième, c'est le syndicat libéral, et le dernier c'est la CAPAC. Vous savez pourquoi? Il suffit de regarder le nombre de gens qu'ils indemnisent. Le syndicat qui indemnise le plus de chômeurs, c'est la CSC, le deuxième c'est la FGTB, le troisième c'est le syndicat libéral, le dernier c'est la CAPAC. Les syndicats ont découvert l'économie d'échelle ! Plus vous indemnisez des gens, moins ça vous coûte cher par individu : parce que le logiciel informatique est le même,

parce que le nombre de gens pour traiter 500 dossiers ou 3.000 dossiers n'est pas fondamentalement différent, puisque beaucoup de choses sont automatisées. Ce qu'il faut retenir de tout cela, ce n'est pas que les organisations syndicales font mieux, c'est que s'il n'y avait qu'une seule caisse de paiement, ça coûterait beaucoup moins cher. »

« Chaque fois qu'il y a un chômeur en plus, les syndicats touchent de l'argent »

Emporté par l'élan de sa charge antisindicaliste, le président du MR n'a pas hésité à passer des interprétations tendancieuses (et comportant déjà des erreurs) au registre de la diffusion de pures fake news. « Pour l'anecdote », a-t-il indiqué, « la CAPAC est gérée par la FGTB. Quand on nous explique que la CAPAC, c'est l'État, c'est totalement faux. L'État fait un marché public pour donner en gestion sa caisse de paiement à un opérateur. Et il se fait que cet opérateur c'est la FGTB. Et donc vous avez compris pourquoi ils n'ont vraiment aucun intérêt à faire fonctionner la CAPAC. » Une contrevérité manifeste, pour ce qui concerne l'attribution de la gestion de la CAPAC à la FGTB à travers un marché public, qui lui a valu une réponse sous la forme d'une lettre ouverte intitulée « Non, l'indemnisation du chômage n'enrichit par les syndicats » (Lire p. 8) (6) de la part de Mateo Alaluf (ULB), qui avait dû subir les diatribes antisyndicales de M. Bouchez lors de ce débat public auquel il avait été invité.



⇒ Faire front ensemble ou perdre en ordre dispersé

La non-limitation dans le temps des allocations de chômage est, avec l'indexation des salaires, l'un des acquis fondamentaux du monde du travail en Belgique. Pour y mettre fin, le MR et le patronat sont manifestement prêts à tout, et au besoin à un *bashing* antisyndical. Le positionnement du MR sur ce point doit être pris très au sérieux. Il a au moins le mérite de souligner un triple fait. Il n'y aura pas de défense forte des droits des travailleur.euse.s avec emploi sans défense forte de l'assurance chômage. Il n'y aura pas d'organisations syndicales fortes sans lien avec les chômeur.euse.s et sans défense forte de ceux-ci. Il n'y aura ni défense des chômeur.euse.s forte ni défense forte des travailleur.euse.s avec emploi sans organisations syndicales fortes. Plus que jamais l'unité des travailleur.euse.s avec et sans emploi ainsi que leur organisation et leur mobili-

sation au niveau syndical sont indispensables pour préserver les acquis sociaux. La droite et le MR l'ont bien compris. Puissent les forces de gauche le comprendre également et faire front pour leur défense. □

(1) Congrès du MR, « Un nouveau contrat sociétal, social et fiscal », 23.10.22.

(2) Le cdH, « Manifeste pour une société régénérée », mai 2022, p. 140.

(3) FEB, « Horizon 2030, Vision pour un avenir meilleur pour la Belgique », mai 2022.

(4) Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE), « Capituler et régionaliser les allocations de chômage ? », *Ensemble !* n°106, décembre 2021.

(5) G.-L. Bouchez, au débat public sur le revenu universel de base, du 19.09.22.

(6) Publiée dans *Le Vif*, 10.10.22.

LETTRE OUVERTE À GEORGES-LOUIS BOUCHEZ

NON, L'INDEMNISATION DU CHÔMAGE N'ENRICHIT PAS LES SYNDICATS

Mateo Alaluf, professeur honoraire de l'ULB

Après avoir participé à un débat avec Georges-Louis Bouchez, le professeur honoraire de l'ULB Mateo Alaluf revient sur l'une des affirmations du président du MR concernant la FGTB, la CAPAC et l'indemnisation du chômage par les syndicats (1).

Cher Monsieur Bouchez,

Vous avez eu l'amabilité de m'inviter à intervenir lors d'une conférence sur l'allocation universelle, le 19 septembre dernier à Lasne.

Durant cette conférence, en abordant les thématiques des syndicats, des mutuelles et de la Sécurité sociale, vous avez particulièrement visé les syndicats qui, dans leur fonction d'organismes de paiement des allocations de chômage, s'enrichiraient par l'argent public versé généreusement par l'État.

Vous avez d'emblée rejeté l'argument selon lequel les frais de gestion des dossiers sont moins élevés lorsqu'ils sont traités par les syndicats que par la CAPAC, organisme public créé à cet effet. Il ne s'agirait, selon vous, que d'un artifice résultant de l'économie d'échelle dont bénéficieraient les

syndicats. Comme ceux-ci traitent un plus grand nombre de dossiers, le coût en serait naturellement moindre.

S'il est vrai que la CSC et la FGTB, en raison du nombre de leurs affiliés, ont un grand nombre de dossiers, le syndicat libéral (CGSLB) traite un nombre moins élevé que la CAPAC avec des frais de gestion qui demeurent toujours beaucoup moins élevés. Le paiement du chômage par l'intermédiaire des organisations syndicales coûte donc beaucoup moins cher à la collectivité quand il est assuré par les syndicats que par l'organisme public.

Vous avez ajouté que les syndicats auraient intérêt à maintenir leurs membres au chômage pour continuer à percevoir les frais administratifs pour la gestion de leurs dossiers. Or, les affiliés au chômage paient une cotisation dérisoire à leur syndicat, alors que s'ils occupaient un emploi, la cotisation serait bien plus élevée que la somme versée pour la gestion d'un dossier chômage.

Vous avez ensuite sorti de votre chapeau une révélation ignorée de tous : par le biais d'un marché public remporté par la FGTB, la CAPAC serait

désormais gérée par la FGTB. Dès le lendemain de la conférence, je vous ai adressé en conséquence par écrit la question suivante :

« J'ai été surpris lorsque vous avez affirmé que suite à un appel public, la FGTB aurait pris le contrôle de la gestion de la CAPAC. À ma connaissance, la CAPAC a déjà fait appel à des soutiens techniques externes mais n'a jamais confié sa gestion à une société extérieure. Je n'ai pas connaissance non plus qu'un tel marché public ait jamais été attribué à la FGTB. Je vous serais reconnaissant si vous pouviez me donner des précisions à ce propos. Quel marché public concernant la CAPAC aurait-il été attribué à la FGTB ? Vous comprendrez l'importance que j'attache à votre réponse compte tenu de vos allégations vis-à-vis des offices syndicaux de paiement des allocations de chômage ».

Il n'y a jamais eu de marché public concernant la gestion de la CAPAC remporté par la FGTB. Comme toutes les autres institutions de la Sécurité sociale, la CAPAC est soumise à la gestion paritaire. Les comptes des organismes de paiement des syndicats sont publics, ont un statut juridique particulièrement contraignant et sont contrôlés par les auditeurs de l'ONEm et de la Cour des Comptes. L'indemnisation du chômage n'enrichit pas les syndicats mais au contraire, ceux-ci doivent combler le déficit de leur caisse chômage en raison de l'insuffisance des frais d'administration qui leur sont

Lorsque l'expression de divergences d'opinion légitimes dégénère en allégations mensongères, c'est le débat public qui est déconsidéré

chichement consentis. Les organisations syndicales restent cependant très attachées à leur fonction d'organisme payeur pour assurer un service à leurs adhérents et préserver un lien au moment où ceux-ci perdent leur emploi. Comble de l'absurde : l'intérêt des syndicats n'est pas d'avoir plus de chômeurs à indemniser, mais plus de travailleurs à organiser pour assurer l'amélioration de leurs conditions de vie et de travail.

Lorsque l'expression de divergences d'opinion légitimes dégénère en allégations mensongères, c'est le débat public qui est déconsidéré.

Veuillez accepter, cher Monsieur Bouchez, mes sentiments distingués. □

(1) Cette lettre ouverte a été publiée dans *Le Vif*, le 10.10.22 et est reprise ici avec l'aimable autorisation de l'auteur.

CSC BRUXELLES : CHÔMEURS SANS ALLOCATIONS ET SERVICES INACCESSIBLES

Le jeudi 15 septembre 2022, quelque trois cents manifestants se sont réunis devant différents locaux de la Confédération des syndicats chrétiens (CSC) pour revendiquer la réouverture de ses centres de services bruxellois.

Gérald Hanotiaux (CSCE)

Lors de la manifestation contre la dématérialisation des services au public (*Lire p. 54*), une semaine avant l'action à laquelle nous nous intéressons ici, la fermeture des centres de services chômage de la CSC Bruxelles avait déjà été abordée. Face à l'impossibilité de communiquer avec un humain dans plusieurs administrations du pays, de visu ou même par téléphone, une travailleuse sociale s'y emparait du micro pour déclarer que « ces problèmes d'inaccessibilité, que ce soit dans les CPAS qui deviennent très peu accessibles, ou dans un syndicat, cela signifie que les gens ne touchent pas leurs revenus et ne peuvent payer leur loyer. Si on ne paye pas son loyer, on se retrouve en justice de paix. Tout ça a des conséquences graves sur les populations. C'est un vrai scandale. Les travailleurs sociaux sont usés, parce qu'ils font le travail à la place des administrations ».

La Confédération des syndicats chrétiens (CSC), les Belges ont en général tendance à apercevoir son logo dans les rues, ornant vareuses et casquettes portées par ses affiliés lors de manifestations... Les choses sont différentes ici. En cette belle journée de septembre, si certains des manifestants les arborent bien, ces verts logos sont plutôt visibles, en grand, sur les façades des bâtiments pointés par les manifestants. La situation n'est pas banale, que se passe-t-il donc... ? Explications et plongée dans une mobilisation de rentrée, à la rencontre des différents publics mobilisés. ↗



« Je te paie ton chômage lundi », allusion bien sûr au sticker « Je te rembourse lundi » qu'on a vu fleurir un peu partout à Bruxelles !

⇒ Des travailleurs sociaux en lutte

À l'initiative du rassemblement de ce 15 septembre, nous trouvons un collectif nommé « Travail social en lutte », constitué depuis juin 2021. Depuis plus d'un an, ce groupement de travailleurs sociaux attire l'attention sur les vifs problèmes rencontrés au sein de leurs professions. Le groupe s'est fait connaître par une carte blanche, publiée en octobre 2021 et signée par près de 230 professionnels du secteur social. « Les travailleuses et travailleurs sociaux, déjà fort sollicités et sous-financés, sont débordés de demandes de personnes qui n'arrivent pas à contacter des services pour introduire des demandes d'aides et accéder à leurs droits. Qu'il s'agisse de remplir sa déclaration fiscale, obtenir un certificat de vaccination, bénéficier d'une aide Covid, d'une bourse d'études, ouvrir son droit au chômage ou changer de domicile, un nombre croissant de démarches de la vie quotidienne passe par le numérique, laissant de côté une partie importante de la population. » (1)

Constats implacables : au lieu de faciliter la vie, la numérisation enfonce certains dans des problèmes multiples, avec en bout de course une exclusion sociale accrue et une précarité extrême. Pour pouvoir s'en sortir aujourd'hui : « Les obstacles sont nombreux : prix des installations et abonnements, maîtrise de la langue écrite, complexité des applications rendues nécessaires (création d'adresse e-mail, installation d'un lecteur de carte d'identité, scan de documents...), sans compter que de nombreux formulaires demandent des connaissances spécialisées. ». Les actes quotidiens de ces travailleurs, au sein de leurs services, doivent dans l'urgence pallier le désengagement de certaines administrations, au détriment du travail pour lequel ils sont à l'origine mandatés. « Il est temps de prendre un peu de hauteur et de corriger le tir. Il n'est pas acceptable que l'exercice de droits fondamentaux soit conditionné à l'utilisation d'un ordinateur et que l'exclusion numérique exacerbe l'exclusion sociale.

La dématérialisation ne peut se poursuivre en invisibilisant une grande partie de la population et des réalités sociales. Nous ne serons pas les sous-traitants permettant à ces services de fonctionner à moindres frais en se déchargeant de leurs missions sur nos secteurs ! L'accès aux services essentiels doit rester direct et personnalisé. » (2) Le collectif, dans cette carte blanche, annonçait la tenue prochaine de différentes actions. L'une d'elle a eu lieu quelques jours plus tard devant la Direction des allocations d'études de la Fédération Wallonie Bruxelles, dont le service d'introduction des demandes de bourses n'était plus accessible au public. (3) Les étudiants ont alors été confrontés à la suppression des contacts humains pour accomplir ces démarches fondamentales pour la poursuite de leur parcours d'étude... Suppression accompagnée de tous les problèmes administratifs liés à cette fermeture.

L'action du 15 septembre s'inscrit dans la suite de ces initiatives des travailleurs sociaux car, oui, les centres de services de la CSC Bruxelles ne se comportent pas autrement avec leur public. L'appel à mobilisation du jour joue ironiquement sur la nécessité de « fêter » un anniversaire, celui de la fermeture de l'accès aux services pour les chômeurs : trente mois. « Appel aux travailleuses et travailleurs sociaux, à ceux et celles qui savent ce que s'indigner veut dire, et à vous tous et toutes qui jouissez du droit à une Sécurité sociale à hauteur de votre dignité. Travail social en lutte - Belgique fait escale à Schaerbeek pour célébrer 30 mois de la fermeture des

La numérisation enfonce certains dans les problèmes, avec en bout de course une exclusion sociale accrue et une précarité extrême

guichets de la CSC Bruxelles. Nous nous réunirons d'abord devant le centre de service de Schaerbeek pour lequel - de source interne - est prévue une fermeture définitive, c'est-à-dire qu'il ne sera même plus possible d'y déposer ses papiers. Ensuite, nous nous rendrons en cortège jusqu'au siège de l'organisation, où nous avons demandé à être reçus par les responsables : Marie-Hélène Ska [secrétaire générale] et Marc Leemans [président]. Faisons-nous entendre. »

Pour les chômeurs, principaux concernés par cette action-ci, l'appel à manifester est clair : cette situation les « entraîne de plus en plus vers la précarité. Alors que le syndicat est censé être un filet de sécurité contre cette précarité, contacter le service chômage de la CSC est aujourd'hui un véritable parcours de combattant. Ces personnes s'adressent alors à nous, les services sociaux, pour tenter de les contacter via

une adresse mail réservée aux travailleurs sociaux... Nos permanences sont par conséquent surchargées de demandes pour contacter le syndicat. De ce fait, le service chômage de la CSC Bruxelles nous met dans une position de sous-traitant tout en nous empêchant de remplir nos missions ». (4)

Une fermeture qui perdure

Arrivé sur place, les calicots revendicatifs sautent aux yeux, par leur impact clair et efficace, mais aussi parfois par une réjouissante inventivité. « Une honte ! », « Contre la dématérialisation des services », « 30 mois de fermeture de la CSC, ça suffit, non ? », « Chômeurs en colère », « Non aux robots, oui aux humains ». « Je demande que le service soit ouvert comme avant le Corona », « Nous voulons des contacts humains », « Je demande que quelqu'un réponde quand je téléphone au syndicat », « ENTER : Nous voulons rentrer ici », « DELETE : Nous refusons que des métiers disparaissent », « Tire ton plan, nous on tire au flanc », ou encore « Pour faire le travail à notre place, il suffit d'installer notre app' ». Une affiche collée sur la façade montre la Secrétaire générale de la CSC sous la phrase « Je te paie ton chômage lundi », allusion bien sûr au sticker « Je te rembourse lundi » qu'on a vu fleurir un peu partout à Bruxelles ! Assis au sol, contre la façade du syndicat, un homme fait la manche... Sous sa main tendue, une pancarte placée contre un bol à monnaie annonce : « En attendant la réponse de la CSC. »

Une membre de Travail social en lutte prend la parole : « Nous sommes nés en juin 2021, lors de la deuxième vague de la pandémie, période pendant laquelle nous, travailleuses sociales et travailleurs sociaux de première ligne, nous sommes retrouvés complètement isolés et submergés. Nous avons continué à recevoir les personnes en difficulté sociale quand toutes les autres portes leur étaient fermées. Nous avons dû travailler dans l'urgence, avec les moyens du bord et sans aucune reconnaissance ou considération. Nous avons aussi été les témoins privilégiés de constats qu'il nous fallait dénoncer : la quasi-totalité des services publics, parapublics et privés ont compté sur la numérisation pour rester accessibles, oubliant ainsi toute une partie de la population, dont les publics précarisés. L'exclusion numérique venant ainsi exacerber l'exclusion sociale. »

Elle poursuit en énumérant les tâches réalisées durant la pandémie, sans avoir été mandatés pour ce faire. « Nous avons rempli : des déclarations d'impôts, des demandes de bourses d'étude, des demandes d'allocation loyer, d'allocations de chômage... Nous avons fait des démarches bancaires, avons pris des rendez-vous en ligne, téléchargé et imprimé des documents pour et avec chaque personne qui sont venues dans nos services sociaux. Nous étions submergés de travail et au bord de l'épuisement. Mais nous tenions bon car nous pensions que cette situation était passagère. » Mais non, signale-t-elle, une fois les cafés rouverts et les compagnies aériennes à nouveau en activité, les portes des

centres de services de la CSC Bruxelles, elles, sont restées fermées ! Il ne s'agit pourtant pas d'aller boire un verre, ou de partir en vacances, mais de remplir des missions fondamentales donnant droit à des revenus de survie.

Cette action du 15 septembre vient après une première mobilisation concernant la CSC, qui n'a manifestement pas entraîné de changements dans le chef du syndicat. « Nous étions déjà venus devant la CSC Bruxelles le 8 février 2022 pour lui faire part

A la sortie de la crise Covid, les portes des centres de services de la CSC Bruxelles, elles, sont restées fermées

des situations dramatiques que cette situation avait engendrées. Six mois plus tard, la situation reste inchangée. Nombre de personnes sont restées des mois entiers sans aucun revenu, car elles n'avaient pas obtenu un formulaire, ou n'avaient simplement pas signé au bon endroit. Ce genre de situation ne serait pas arrivée si elles avaient eu un humain devant elles pour les accompagner dans leurs démarches. La mystérieuse désintégration des services face au coronavirus n'est pas justifiable sur le long terme. On l'a assumée comme on a pu, mais là : stop ! Puisque apparemment il est étrangement plus à la portée des petits services sociaux de s'équiper, qu'à celle des grandes enseignes comme les banques, les administrations communales, régionales et fédérales, nous sommes ici pour dire : cher syndicat, chère CSC, vos réponders téléphoniques, vos mails automatiques et vos centres fermés, ça suffit. »

Faute de réouverture des centres de services, les travailleurs sociaux et les chômeurs ont bien dû revenir signaler leur colère. Le rôle d'organisme de paiement des allocations de chômage des syndicats, propre à la Belgique et ici clairement défaillant, est évidemment primordial dans la vie des chômeurs. Les affiliés sans emploi n'auraient-ils aucune importance pour leur organisme de paiement ? Nous le savons, en Belgique les organisations syndicales sont de grosses structures, parfois traversées de tensions internes, dans une organisation complexe et non monolithique. Cela étant dit, cette réalité n'excuse en rien le caractère scandaleux de la situation, bien au contraire... Par contre, ça peut expliquer la présence de certains syndicalistes parmi les manifestants. Cette situation inédite fournit en effet cette scène d'apparence surréaliste de manifestants aux logos verts de la CSC, rassemblés devant un centre de service de la CSC Bruxelles, pour contester les actes de leur propre organisation. Dans sa structure, le syndicat organise et soutient les chômeurs dans un groupe de Travailleurs sans emploi (TSE), encadrés de responsables du syndicat. Ces derniers ont interpellé plusieurs fois la hiérarchie de leur organisation au sujet de l'inaccessibilité des centres de services et déclarent avoir essayé de faire

⇒ bouger les choses en interne. Après trente mois de blocage, ils n'ont semble-t-il plus d'autre choix que de rejoindre les rangs des travailleurs sociaux et des chômeurs en colère.

Organisme de non-paiement

Pour décrire la situation dans laquelle se trouvent les personnes, un chômeur en colère prend la parole. « Je suis moi-même chômeur depuis juin. J'ai rentré mon C4 et mes documents comme il fallait, le 5 juillet, et je n'ai eu aucune nouvelle de la CSC jusque début septembre. J'ai dû appeler des copains qui travaillent à la CSC en leur demandant de voir où en était mon dossier. J'ai finalement reçu mon chômage

à pleurer. Eux ne sont pas responsables, les responsables ne sont pas ici, les responsables de ces centres et de cette nouvelle gestion se trouvent au siège général. Merci de votre présence. » Bigre.

Il faut en effet tenir compte de la charge de travail causée par la crise Covid et l'explosion du chômage temporaire qu'elle a provoquée, même si les problèmes préexistaient à cette crise. (Lire l'interview d'un délégué du personnel p. 25.) Travail social en lutte est bien conscient de ces tensions et problèmes, et tenait à préciser dans son appel : « Nous ne sommes bien entendu pas ici contre les travailleuses et travailleurs des services chômage qui connaissaient déjà des conditions de travail difficiles avant la crise, mais nous voulons leur dire que ce n'est pas en fermant la porte de leurs centres aux chômeurs que leurs conditions de travail vont s'améliorer. Nous les encourageons par ailleurs à revendiquer des conditions de travail dignes pour elles et eux, et les personnes qu'ils et elles accompagnent. » Comme le signale le président des TSE plus haut, puisque les responsables de cette situation et de cette « nouvelle gestion » sont au siège central du syndicat, les manifestants en prennent la direction.

Faute de réouverture des centres de services, les travailleurs sociaux et les chômeurs ont bien dû revenir signaler leur colère

le 7 septembre... Deux mois plus tard ! Cela veut dire que pendant deux mois je n'ai eu aucun revenu. Je ne suis pas le seul et franchement mon cas n'est pas le pire, des gens attendent leur chômage depuis trois, quatre, cinq mois. À ce titre-là, j'ai décidé de lancer un groupe de chômeurs qui sont en colère, aussi, vis-à-vis de la CSC. On a rassemblé des témoignages, collés sur le centre de services pour montrer la réalité de ce que représente la fermeture de ces centres. Ils émanent de gens dans une galère pas possible, sans revenus et vivant dans la précarité. Qu'un syndicat place les gens dans la précarité, c'est absolument scandaleux ! »

Face à cette situation gravissime, le soutien des membres présents de la CSC est clair. Ils soulignent par ailleurs la situation difficile des travailleurs en interne. Le permanent TSE Bruxelles, Lazaros Goulios, prend la parole. « Je propose qu'on applaudisse aussi pour les travailleurs qui sont à l'intérieur du centre de services, et qui font un travail difficile pour l'instant. Aussi curieux que cela puisse paraître, je dis cela et je travaille à la CSC... Nous, comité des TSE de la CSC Bruxelles, sommes présents ici pour vous rejoindre dans votre combat. Nous avons pris position avec vous, car nous considérons que le droit à des allocations de chômage est essentiel. »

La parole revient ensuite au président des TSE de la CSC Bruxelles, José Gonzalez, « Depuis deux ans, nous nous battons pour que ces centres rouvrent, physiquement. Nous aidons les demandeurs d'emploi avec notre action "Gardons le contact". Nous avons aidé les gens qui pleuraient, parce qu'ils n'arrivaient plus à nourrir leurs enfants. Avec le MOC (NDLR. Mouvement ouvrier chrétien) nous leur avons donné des enveloppes, pour les soutenir, et nous demandons l'ouverture des centres de services ! Ici il y a des travailleurs que nous avons rencontrés encore ce lundi : ils devraient être onze, ils ne sont que trois ! Il est très difficile pour eux de tenir à jour tous les dossiers. Ils se sont exprimés, ils nous ont dit leur souffrance, les larmes aux yeux... Deux étaient prêts

Le « siège » du siège

Sur la route vers le siège central, les riverains en rue, aux fenêtres ou sur le pas de la porte, regardent étonnés et parfois amusés ce groupe de trois cents personnes s'élançant dans les rues, les pas scandés par une bande son originale et tonitruante : « Biiip. Pour le français, tapez un. Voor het Nederlands, druk twee », annonce suivie d'une jolie musique d'attente... Au siège de la CSC, Philippe Vansnick, Secrétaire fédéral, accueille le groupe. (Lire son interview p.22.) « Bonjour à toutes et à tous, je vais peut-être vous étonner, mais quelque part je suis content de vous voir... Je suis responsable de la CSC à Bruxelles, donc je vis aussi les difficultés. Quand j'ai pris connaissance de votre mobilisation, nous avons demandé à Marc Leemans, le président de la CSC, et Ann Van Laer, sa Secrétaire nationale, qui sont donc les boss, entre guillemets, de la CSC, de vous rencontrer et vous écouter. »

La suite est moins banale. « Je voudrais premièrement remercier les membres fâchés, parce qu'en général quand on est fâché on quitte et on va ailleurs... Mais vous, vous êtes fâchés, vous venez nous le dire, et vous restez dans notre maison. Vous êtes vraiment de bons militants. J'espère, après avoir parlé ensemble, qu'on aura trouvé une solution pour améliorer les choses, que vous resterez encore longtemps avec nous pour améliorer les droits des travailleuses, travailleurs et allocataires sociaux. Ensemble on va vous écouter et essayer de vous exposer notre plan. » Ces propos sont moyennement appréciés par les chômeurs présents. À la colère d'être non considérés, d'être sans revenu durant des mois, situation connue depuis au minimum la précédente manifestation sept mois plus tôt, « une autre colère s'est ajoutée, celle d'être pris pour des idiots », nous signale une chômeuse. Par ailleurs, certains

chômeurs sans revenus ont bien entendu désiré quitter la CSC, mais ont dû renoncer devant... les difficultés administratives ! (Lire l'article p. 28). Un membre de la délégation des manifestants réplique « Nous sommes décidés à obtenir la réouverture de tous les centres de service, il n'y a plus de discussion à avoir autre que celle-là. Les gens ont besoin de remplir leur frigo et de rencontrer des êtres humains, c'est ça qu'on veut faire passer comme message. »

Vers une sortie digne... ?

Le lendemain de l'action, dans la presse, une des organisatrices rend compte de la rencontre, et des engagements pris par Marc Leemans. Si, après la première action de février, aucun accord ni promesse n'avaient été trouvés, la CSC n'a plus jugé cette fois opportun de jouer le blocage. Nora Poupart, assistante sociale, coordinatrice d'un service social et membre de Travail social en lutte, explique que « Les responsables de la CSC ont reconnu qu'il y avait bien un problème à Bruxelles au niveau des traitements des demandes. Les gestionnaires pensaient pouvoir rattraper leur retard, mais ce ne fut pas le cas. » Après cet exposé de la situation, assez logiquement les manifestants ont engagé une discussion sur de nécessaires solutions. « La CSC s'est engagée à garder ouverts cinq centres à Bruxelles. Mais également, ils ont annoncé que du personnel supplémentaire allait être recruté. » (5) (Lire l'interview des responsables syndicaux p.22). Pourrait-il en être autrement, venant d'une organisation syndicale ?

« Ici il y a des travailleurs que nous avons rencontrés encore ce lundi : ils devraient être onze, ils ne sont que trois ! »

Nous en sommes là des questions soulevées par cette mobilisation inédite, lorsque quelques jours plus tard Lazaros Goulios, le permanent TSE cité plus haut, prend la parole lors d'un débat public. (6) « Nous avons pu interpeller en interne pour réclamer la réouverture des centres de services. Évidemment, tout syndicat chrétien qu'on est, on peut prêcher en interne mais ça ne permet pas d'ouvrir toutes les portes... » Il confirme l'effet finalement payant de la mobilisation des chômeurs en colère et de Travail social en lutte, « Du fait que ça vienne de l'extérieur, du fait que ça soit médiatisé, cette résistance a commencé à faire en sorte que des éléments de la machine, des éléments du système ne continuent plus à opprimer, d'une certaine façon, les personnes qui ont besoin d'aide et qui ont besoin d'être soutenues. Dans leur citoyenneté, dans leur dignité, et dans ce qu'elles sont au quotidien, à savoir des hommes et des femmes qui doivent subvenir à leurs besoins ou aux besoins de leur famille, de leurs enfants, payer tout ce qu'elles doivent payer dans le système dans lequel nous sommes. » Si les modalités de réouverture sont qualifiées par ce permanent comme n'étant pas



Certains chômeurs ont bien entendu désiré quitter la CSC, mais ont dû renoncer devant... les difficultés administratives !

celles souhaitées, la mobilisation lui semble malgré tout gagnante : « Ça peut paraître minimal, ça peut paraître pas grand-chose, mais ce pas grand-chose pourra permettre de systématiser, organiser et peut-être même politiser cette démarche-là. Et de faire en sorte qu'on puisse peut-être ouvrir encore plus, encore mieux, et de permettre un accueil digne pour ces personnes et pouvoir répondre à leurs questions. Pouvoir faire en sorte qu'on puisse même peut-être les accueillir comme un syndicat devrait les accueillir, et ne pas organiser une forme d'insécurité sociale. »

Si certains services publics suppriment des travailleurs et suivent le mouvement de la fuite en avant numérique, on pourrait légitimement attendre une autre dynamique de la part d'une organisation syndicale, tant pour le respect des publics précaires que pour celui des conditions de travail dignes pour ses travailleurs. □

(1) « Le numérique laisse de côté une partie trop importante de la population », *La Libre Belgique*, 25 octobre 2022.

(2) Idem.

(3) Lire notamment Caroline Fixelles, « Numérisation : Les travailleurs sociaux ne seront pas les sous-traitants des autres services », *L'Avenir*, 28 octobre 2021.

(4) Tract « ACTION. Fête pour les 30 mois de fermeture de la CSC à Bruxelles ! », *Travail social en lutte*, septembre 2022. Signalons que si cette action est spécifiquement axée sur la CSC, les échos émanant des chômeurs au sujet des autres organismes de paiement ne sont pas louangeurs pour autant. Tant à la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage (CA-PAC) qu'au syndicat socialiste, la FGTB (Fédération générale du travail en Belgique), si des bureaux sont ouverts et accessibles, les retards de paiement sont également parfois d'actualité.

(5) « Les membres du collectif Travail Social en Lutte ont rencontré le président de la CSC », *BXi avec Belga*, 16 septembre 2022.

(6) Débat organisé par le Collectif solidarité contre l'exclusion, au Cinéma Aventure, après le film « En marche, l'homme machine », de Alain Eloy, Pierre Lorquet, Luc Malghem, Sabine Ringelheim et Pierre Schonbrodt, 2022. Le film retrace les derniers jours de Martin Grenier au sein du Service Emploi Chômage, avant l'automatisation du contrôle et de l'exclusion des chômeurs. (Lire p. 46).

OP FERMÉ, CHÔMEUR.EUSE.S

A travers le groupe Facebook « Chomeurs.ses CSC en colère », des travailleurs.euses sans emploi de la CSC Bruxelles expriment les drames causés par l'interminable fermeture de leur organisme de paiement (OP). Et ils s'organisent pour faire valoir leurs droits.

Arnaud Lismond-Mertes (CSCE)

En 2020, la CAPAC, l'organisme de paiement (OP) des allocations de chômage pour les personnes non syndiquées, avait été complètement débordée par l'afflux de « nouveaux chômeur.euse.s » durant les périodes de confinement, en lien avec l'explosion du chômage temporaire (1). L'inaccessibilité de ses services avait privé d'allocations de nombreux chômeur.euse.s. Cela avait donné lieu à la création d'un groupe Facebook : « Les oublié.e.s de la CAPAC » où un certain nombre de ceux-ci se retrouvaient pour exprimer leur détresse, dénoncer publiquement la situation,

échanger des informations, des « tuyaux » pour tenter de comprendre ce qui bloquait leur dossier et enfin décrocher le « Graal », le paiement effectif des allocations auxquelles ils avaient droit. En août 2022, un nouveau groupe Facebook de sans emploi a vu le jour, « Chomeurs.ses CSC en colère, organisons-nous », à l'occasion de la fermeture prolongée (au-delà des confinements sanitaires) des centres de services de la CSC-ACV Bruxelles qui assurent le paiement des allocations de chômage. Au fil des échanges de ce groupe, se dessine un panorama des conséquences dramatiques pour ces chômeur.euse.s de la fermeture prolongée des centres de services de leur OP : démarches administratives kafkaïennes, mépris institutionnel, sentiment d'abandon, déshumanisation, perte de confiance dans leur organisation syndicale, pertes de droits et d'allocations, etc.

Comme on le découvre à la lecture des échanges du groupe, « Chomeurs.ses CSC en colère » n'a pas été qu'un lieu de libre expression des problèmes rencontrés, il est également le creuset d'un embryon d'organisation collective de chômeurs et d'élaboration de revendications vis-à-vis de leur propre organisation syndicale dans sa mission d'organisme de paiement. Le groupe n'est bien entendu pas représentatif de l'ensemble des chômeurs de la CSC Bruxelles, et certainement pas des milliers de chômeur.euse.s payés à temps et « content.e.s » du service qui leur est rendu. On n'y trouve pas de contributions de travailleuses en titres-services ou de travailleurs de la construction, pourtant



EN COLÈRE

très concernés par le service chômage, pour des paiements d'allocations complémentaires ou pour du chômage lié aux intempéries, etc. On n'y trouve pas non plus celles et ceux qui n'écrivent pas (facilement) en français, tandis que les artistes ou les enseignants sont surreprésentés. En outre, ce que chacun y exprime n'est pas nécessairement « La Vérité », mais plutôt la perception qu'il en a, parfois juste mais aussi parfois fausse ou partielle. Cependant, même s'ils ne sont pas représentatifs de tous et toutes, ces messages le sont pourtant de quelque chose et comportent leur « part de vérité ». Qu'y trouve-t-on au juste ? On le lira ci-dessous. Y donner un large écho dans ce dossier est pour nous une façon de marquer notre soutien à ces chômeurs et chômeuses qui se sont autoorganisés collectivement pour faire entendre leurs voix. Petite lumière d'espoir dans cette situation bien noire, après le rassemblement du 15 septembre 2022 devant ses locaux (Lire p. 9), la direction de la CSC Bruxelles et de l'OP ont accepté de rencontrer régulièrement une délégation de « Chomeurs.ses CSC en colère » pour discuter des problèmes collectifs rencontrés par les affiliés et des réponses prévues par la CSC. À ce stade, il est encore trop tôt pour juger si la concertation sera ou non réellement fructueuse.

« Nous exigeons que la CSC prenne ses responsabilités »

Sur Facebook, la description du groupe « Chomeurs.ses CSC en colère » résume son objet : « La CSC ne répond plus de rien : la situation devient de plus en plus dramatique, de nombreux.ses chômeur.ses ne sont pas payés car la CSC n'assure pas un suivi correct des dossiers de chômage. Plus aucune nouvelle par mail, impossible de les joindre par téléphone, bureaux fermés... Que fait la CSC?! Nous n'en pouvons plus et exigeons que la CSC prenne ses responsabilités. »

Le premier post publié, daté du 17.08.22, est lapidaire. « Plus de rendez-vous disponibles depuis deux mois à la CSC Molenbeek. » Quelques jours plus tard, la description d'un problème d'accessibilité se fait plus précise, si pas technique. « Salut, la CSC-ACV Brussel/Bruuxelles. Le 29 juin dernier, je remets ce fameux document C3TP dans la boîte aux lettres de ton tristement fantomatique centre de « services » de Schaerbeek. Nous sommes le 10 août et je n'ai toujours pas reçu les allocations correspondantes, alors qu'en temps normal, tout était traité en 2 à 3 jours. Peut-être tu as perdu le document? C'est pas grave, ça arrive. Mais pourquoi ne pas me le dire en répondant à l'un des 15 e-mails envoyés? Je peux te le renvoyer par mail, easy.

Non, tu ne dis rien. Comme tu ne m'as pas dit qu'il fallait que je remette un document C1 pour la réouverture des mes droits complets. J'ai évidemment corrigé le tir mais apparemment, et depuis juillet donc, ce document, ainsi que mon C4 et la preuve d'inscription Actiris, n'ont toujours pas atteint les bureaux de RVA-ONEm. Et donc évidemment, pas de statut d'artiste pour le mois de juillet non plus. Le mois d'août se déroule et rien ne semble bouger, malgré les nombreux appels à la centrale pour faire part de mon incompréhension quant à ce retard mais surtout ce manque total de communication. Une des charmantes personnes que j'ai eue au téléphone m'a même dit de me tourner vers le CPAS si je n'étais pas satisfait. Car non je ne suis pas satisfait, et je ne pense pas être le seul quand je parcours les pages et les groupes Facebook. »

« On m'a même dit de me tourner vers le CPAS si je n'étais pas satisfait »

« Monsieur s'est retrouvé plusieurs mois sans revenus. »

Suit, le 23.08.22, le témoignage d'une travailleuse sociale et accompagne un travailleur sans emploi affilié à la CSC. Il a eu un accident en novembre 2021 et a donc bénéficié de la mutuelle pendant quelque temps. Lorsque son incapacité a pris fin, monsieur a voulu retourner au chômage. Nous avons essayé d'appeler, en vain, de nombreuses fois la CSC pour savoir quelles démarches entreprendre. Monsieur a rendu, via la boîte aux lettres, les documents qu'on supposait devoir rendre, mais ne pouvions avoir aucune confirmation quant au fait que les démarches avaient bien été correctes. La demande n'a pas été prise en compte car la mutuelle avait oublié de clôturer le dossier de son côté. La CSC n'a cependant, à aucun moment et d'aucune manière, communiqué ce refus. Monsieur a donc remarqué qu'il ne percevait aucun revenu à la fin du mois, mais, à nouveau, impossible de savoir quelle en était la raison puisque la CSC n'est pas joignable ni par mail, ni par téléphone. Après quelques semaines d'essais pour se renseigner sur la raison du non-paiement, c'est en se renseignant auprès d'Actiris que monsieur a finalement compris l'erreur. Une fois la situation réglée auprès de la mutuelle, une nouvelle demande a été introduite via la boîte aux lettres CSC. Monsieur était déjà sans revenus depuis deux mois. Entre-temps, nous avons tenté plusieurs fois de prendre rendez-vous avec la CSC. Nous avons finalement obtenu un rendez-vous téléphonique, trois semaines plus tard, auprès du seul guichet qui proposait des rendez-vous. A deux jours du rendez-vous, un simple mail est envoyé : « Vous avez pris rendez-vous via le formulaire web pour une question ne concernant pas le chômage. Or après vérification, votre question concerne le chômage et le guichet syndical ne peut donc pas vous aider. Par conséquent, nous ne vous téléphonerons pas. Votre rendez-vous est annulé. » Trois semaines d'attente, pour rien. Nous réussissons à prendre un nouveau rendez-vous en ligne, encore trois semaines plus tard. Le jour du rendez-vous, personne ne

« Puisque la CSC n'est pas joignable ni par mail, ni par téléphone »

⇒ nous a appelés. Monsieur s'est retrouvé plusieurs mois sans revenus et dans l'incertitude totale sur la démarche à suivre, une situation provoquant de grandes angoisses. En tant qu'assistante sociale n'intervenant, a priori, pas sur ces questions, toutes ces démarches m'ont pris énormément de temps.»

« Organisons-nous »

Peu après paraît sur la page du groupe l'appel à un rassemblement, le 15 septembre, devant les bâtiments de la CSC (Lire p. 9) : « (...) Cela fait 30

« Lorsque par miracle on parvient finalement à avoir quelqu'un au bout du fil, cette personne semble ne rien pouvoir faire »

mois que les centres de services de la CSC sont fermés. Les affiliés de la CSC qui ont des questions ou des soucis avec leur dossier n'arrivent pas à contacter leur syndicat - les appels au call center sont répondus par une joyeuse musique d'attente. Des personnes ne reçoivent pas les allocations chômage auxquelles elles ont droit, et se retrouvent parfois des mois sans aucun revenu et sans réponse de leur syndicat. Ce qui les entraîne de plus en plus vers la précarité. Alors que le syndicat est censé être un filet de sécurité contre cette précarité, contacter la CSC est aujourd'hui un véritable parcours de combattant. (...) En 2020, la fermeture s'expliquait encore par les mesures sanitaires et l'explosion du nombre de demandes. Deux ans plus tard, la CSC prétend qu'elle n'a pas les moyens nécessaires pour le traitement des dossiers de chômage. Cette réponse est aussi insuffisante qu'injustifiée alors que d'autres organismes de paiement sont ouverts depuis bien longtemps. La CSC doit faire des choix politiques: elle doit renforcer les équipes débordées des centres de services et investir pleinement dans l'accompagnement des affiliés sans emploi. Aujourd'hui la CSC fait tout le contraire en utilisant les demandeurs d'emplois comme variable d'ajustement pour faire des économies. Cette situation est inacceptable et ne peut durer plus longtemps. Les affiliés en ont marre! (...). »

Suit, le 04.09.22, un post qui interpelle directement le Secrétaire fédéral de la CSC Bruxelles. « Cher Philippe Vansnick, Je suis membre de la CSC depuis une bonne dizaine d'années. Travailleur intermittent dans le cinéma, je dispose du « statut d'artiste » : quand je ne suis pas salarié, je vis avec des allocations de chômage qui me sont versées par l'intermédiaire de mon syndicat. Comme n'importe quel chômeur, lorsque mon syndicat ne me verse pas mes allocations, je ne sais ni payer mon loyer, ni mes factures, ni ma nourriture. Nous sommes le 4 septembre et je n'ai toujours pas touché mes

allocations du mois de juillet. Vous admettez que ce n'est pas une situation confortable et que tout le monde n'a pas la chance d'avoir des amis ou une famille qui peuvent prêter main-forte en cas de coup dur. Où est le problème ? J'ai effectué les démarches habituelles pour le versement de mes allocations. L'ONem m'a répondu qu'à leurs yeux mon dossier est en règle : c'est à la Acv-CSC Brussel/Bruxelles que ça coince. Le problème, c'est que la CSC Bruxelles n'a plus de permanences ouvertes à ses affiliés. Le problème, ce n'est pas seulement qu'en procédant de la sorte elle aggrave la fracture numérique, c'est qu'elle ne répond pas aux e-mails. Le problème, c'est que son interface internet est obsolète et pas à jour. Le problème, c'est qu'il faut s'armer de patience pendant des heures voire des jours pour espérer joindre quelqu'un de la CSC Bruxelles au téléphone (on a tous vécu l'expérience de la centrale téléphonique qui vous demande d'appuyer sur telle ou telle touche pour arriver au bon service, avant d'être mis en attente... pour finalement être déconnecté - en la matière, la CSC-Bruxelles fait fort !). Le problème,

ce n'est pas seulement la facture de téléphone : c'est que lorsque par miracle on parvient finalement à avoir quelqu'un au bout du fil, cette personne semble ne rien pouvoir faire d'autre que vous confirmer la bonne réception de votre carte bleue et... envoyer elle-même un e-mail à votre « centre de services », ce qui renvoie la résolution de votre problème aux calendes grecques et transforme le coup de fil chèrement mérité en coup d'épée dans l'eau.(...). »

Le 09.09.22, le groupe partage un article de Philippe Carlot (RTBF), qui évoque l'existence du groupe. « Sur Facebook, Arnaud Bilande a créé il y a deux semaines la page « Chômeur.euses CSC en colère, organisons-nous ». Depuis lors, 140 personnes ont rallié le groupe. Les témoignages affluent au sujet du service chômage de la CSC depuis le début de la pandémie. Arnaud Bilande raconte son expérience : « J'ai travaillé pendant dix ans puis je me suis retrouvé au chômage et c'est là que j'ai commencé à être confronté à pas mal de problèmes. En gros, c'est globalement un manque de réactions total de la CSC, des délais assez impressionnants pour simplement prendre

en compte les demandes d'allocations. J'ai fini mon contrat à durée déterminée en juin, j'ai rentré mon C4 le 5 juillet et puis, je n'ai eu aucune nouvelle de la CSC avant le 6 septembre, tout récemment donc. Il n'y avait pas de réponse aux mails, impossible de les joindre par téléphone, pas de possibilité de

prendre rendez-vous et donc le seul moyen, c'est d'essayer de faire jouer ses contacts en interne pour faire bouger le dossier » (...). » Le journaliste évoque également l'annonce par la CSC d'une réponse institutionnelle : « La CSC annonce le renforcement de l'accueil du public dans ses bureaux centraux de la rue

« La réouverture immédiate des centres de services et le maintien de toutes les antennes existantes »

Pletinckx, à Bruxelles, dès le 12 septembre. Le 3 octobre, un bureau s'ouvrira à Jette, le 7 novembre viendra le tour de Schaerbeek. En décembre, un troisième point d'accueil du public devrait ouvrir ses portes soit à Forest, soit à Ixelles. »

7 demandes

Le 11.09.22, Chômeurs CSC en colère publie ses revendications vis-à-vis de la CSC, dans la perspective du rassemblement prévu quelques jours plus tard : « 7 demandes. Aujourd'hui, nous exigeons sans plus attendre des engagements clairs et des mesures concrètes, tant sur le court, le moyen et long terme : 1. Un plan d'action avec un calendrier et des moyens supplémentaires (personnels, support IT, centre téléphonique...) visant à résorber les retards et s'assurer d'un traitement à temps des dossiers. 2. La réouverture immédiate des centres de services et le maintien de toutes les antennes existantes. 3. Une démarche de transparence avec un audit pour identifier les causes du dysfonctionnement et informer les affilié.e.s. 4. La mise en place d'un référent de dossier, à savoir un contact unique pour permettre un suivi dans le temps des situations et limiter les erreurs et les pertes de dossiers. 5. Le renforcement de l'équipe du médiateur, afin que celui-ci puisse effectivement jouer son rôle (aujourd'hui il n'est manifestement plus en mesure de le faire) et que les affiliés disposent d'un service vers lequel se tourner lorsqu'un problème se pose avec leur centre de services. 6. La prise en charge juridique et financière des situations problématiques que la CSC Bruxelles a causées (ou aggravées) à certains affiliés. 7. Enfin, plus largement, la mise en place d'une réflexion profonde et structurée sur le rôle de la CSC en tant qu'organisme de paiement, de défense des droits et d'organisation syndicale pour des travailleurs en situation de précarité. »

Le 15.09.22, des posts ont rendu compte du rassemblement devant les bâtiments de la CSC, auquel il appelait, avec le groupe « Travail social en lutte » (Lire p. 9.) Un compte-rendu a été publié de la rencontre qui s'est tenue à cette occasion entre, d'une part, une délégation composée de Travail Social en Lutte et Chômeurs-ses en colère et, d'autre part, la direction de la CSC. « Nous avons pu exposer les problèmes, les nombreux impacts sur les affilié.es et surtout nos demandes. La CSC s'est montrée à l'écoute et ouverte au dialogue. La CSC a surtout - enfin - reconnu la gravité de la situation et son manque de réactivité : « On n'a pas été à la hauteur du paiement du chômage. On ne s'est pas caché devant cette réalité. (...) Cela fait plus d'un an que nous sommes au courant. Nous avons entrepris plusieurs démarches de façon insuffisante et avec des résultats trop lents. » (...). »

« La CSC Schaerbeek ne lit plus aucun mail »

Quelques jours plus tard, le fil des récits de déboires de chômeurs reprenait. Le 27.09.22 : « Rendez-vous téléphonique avec la CSC bloqué depuis 2 mois le 27 à 9h... Il est 10h19. Je crois que je peux aller me faire voir. Mais n'oublions surtout pas nos cotisations chaque

mois ! Merci aussi de m'envoyer un rappel le jour avant pour me rappeler le rendez-vous ! » Le 05.10.22 : « Bonjour, j'ai testé le fameux point info de la CSC dans le centre ville... pas de grandes surprises ! Le service vient d'ouvrir et il est déjà débordé... Pour tenter sa chance il faut y aller tôt le matin, genre 7h30 - 8h max (ça ouvre à 8h30), et espérer d'être parmi les 45 « heureux.ses » de la journée à avoir un ticket... ça ferme à 11h30 donc, au pire, vous attendez 4 heures... Pas la peine d'essayer de prendre un rendez-vous en présentiel, malgré l'annonce

(mensongère) de la newsletter de la CSC reçue la semaine passée, le service de prise de rendez-vous via le site internet ne fonctionne toujours pas. »

« Ayant déposé mon dossier de demande d'allocation de chômage à l'antenne de Schaerbeek vers le 5/7 (+ copie pdf par mail), je suis toujours sans nouvelles d'eux. Il y a une quinzaine de jours, après des dizaines de tentatives pour

joindre la centrale, j'ai fini par parler à une dame qui m'a expliqué qu'il y a bien une vague trace de mon dossier dans le système mais qu'il n'a jamais été traité

« Pas d'appel le jour du rendez-vous ! »



par Schaerbeek... Elle m'a donné une adresse mail où renvoyer la copie pdf de mon dossier, mais toujours rien. Pour simplifier mon dossier, je suis en incapacité de travail depuis le 27/7, et Partenamut ne pouvant se baser sur les calculs de la CSC pour mes indemnités, ils se sont donc servis des chiffres de mon dernier emploi... Je me retrouve ainsi à devoir vivre comme isolée avec 27 euros par jour. J'ai de la chance dans le sens où je peux compter sur mon entourage, mais cette situation les fatigue également. Mon incapacité de travail prend fin le 30/9 et, faute de traitement de mon dossier par la CSC, je serai donc sans aucun revenu à partir de cette date. En bref, CSC et Partenamut confondus, j'en suis à 2.000 euros d'arriérés de leur part, mais les factures continuent d'arriver et le soutien financier familial n'est pas une situation tenable quand on a 30 ans. »

« Je viens d'introduire une plainte en ligne auprès de l'ombudsman fédéral, à voir si suite y sera donnée... Marre d'envoyer des mails dans le vide, de faire des dizaines de tentatives téléphoniques (avec un peu de chance, une fois sur 5 ou 6 on est mis en attente... deux

Le groupe « Chômeurs.ses CSC en colère » n'a pas été qu'un lieu de libre expression des problèmes rencontrés, il est également le creuset d'un embryon d'organisation collective de chômeurs.

⇒ minutes avant que cela ne raccroche). Juste marre de gaspiller autant d'énergie psychique à courir derrière eux, alors que je devrais plutôt être occupée à me concentrer sur un vrai projet de remise au travail avec/sans formation. »

« Bonjour, la CSC Schaerbeek ne lit plus aucun mail de l'aveu d'un des opérateurs. Le seul moyen pour avancer chez eux est de prendre un rendez vous téléphonique de 15 min que vous aurez dans deux mois ... ou de changer de syndicat. » - « Bonjour à tous, J'essaie de les contacter depuis le mois d'août car j'ai eu une proposition pour un mi-temps... Ne sachant pas si j'avais droit à un complément j'hésitais. Sans réponse, j'ai signé. N'ayant toujours pas de réponse et voyant la fin du mois approcher, que dois-je faire ? Y a-t-il un document à remplir ? Que puis-je faire, appeler l'ONEm ? J'ai peur de voir arriver la fin du mois de septembre... Et les problèmes. Merci à tous ! » - « Moi je peux témoigner de trois mois de chômage pas reçus, pour cause de mal fonctionnement de la CSC car tout était ok du côté ONEm. Mais aussi de je ne sais plus combien d'heures j'ai pris à essayer de les joindre par téléphone/mail sans succès. J'ai pris deux rendez-vous téléphoniques sur internet (avec un délai d'un mois!) et surprise ! Pas d'appel le jour du rendez-vous ! Enfin, j'ai reçu des demandes mensuelles de remboursement car le montant du chômage reçu n'était pas correct alors que problème signalé par mail/téléphone au moins trois fois et qu'il a duré plus d'un an... » - « Un bien bel outil que ce service de rendez-vous téléphonique, qui serait en l'absence de rendez-vous présentiel, le seul et unique moyen de contacter un conseiller. Sur deux rendez-vous pris deux mois à l'avance aucun n'a été honoré et personne n'a daigné m'appeler. J'en ai repris deux dans la foulée pour la beauté du geste même si je n'ai aucun espoir qu'on me rappelle. À tout hasard, quelqu'un y a-t-il déjà eu recours avec succès ? Juste par curiosité... » - « Oui j'y ai eu recours et on m'a appelé, mais il faut être prêt à dégainer son GSM à tout moment si on ne veut pas le rater, et il y a un délai. Je suis resté une heure au téléphone avec un employé qui m'a notamment dit cette fois-là que la CSC ne comptait pas rouvrir ses bureaux mais passer à un service basé principalement sur les mails. » - « J'ai demandé un rendez-vous en ligne téléphonique à la CSC Déjà j'ai dû attendre deux mois et demi et le pire c'est qu'ils ne m'ont même pas téléphoné, et du coup je suis toujours sans réponse. J'envoie mes cartes bleues etc. On est censés être payés entre le 1er et le 8. On est le 11 et je n'ai toujours rien. Et pas moyen d'avoir quelqu'un en ligne. Payer 18 euros pour ça je suis vraiment scandalisé. Faut que ça bouge. Vraiment, c'est honteux. On est des êtres humains, on a des enfants à nourrir, une maison et avec l'augmentation de tout c'est déjà pas évident. ».

« Je me filme en train de mettre mes C4 dans la boîte »

Parfois, le fait de faire une opération administrative vis-à-vis de l'organisme de paiement tient de l'opération commando : « Moi, je me filme en train de

mettre mes C4 dans la boîte aux lettres! C'est vraiment n'importe quoi. Vous vous imaginez où on en arrive... » - « Moi j'ai essayé de leur envoyer par recommandé... mais évidemment ils n'ont jamais été le chercher. » - « Sérieux ? Je dois envoyer des papiers importants aujourd'hui et j'ai eu quelqu'un au téléphone hier qui m'a dit de les envoyer par recommandé avec demande d'accusé de réception » - « Moi je scanne tous mes papiers. Et puis après je mets dans la boîte aux lettres en prenant des photos de moi. »

Et ça continue, le 21.09.22 : « Je viens de recevoir un courrier de l'ONEm qui m'annonce qu'ils refusent de m'octroyer mes droits au chômage à partir de la fin de mon contrat (3.06) mais seulement à partir du 12.09 (sous réserve de vérification du motif de fin de contrat). Parce que mon dossier a été remis en retard par la CSC. Avant que j'introduise un recours au tribunal, quelqu'un.e aurait d'autres conseils? » (Lire p. 28 pour des éléments de réponse.)

Le 04.10.22 : « Bonjour, petit témoignage concernant mon vécu avec la CSC. Je ne sais pas si ça peut aider pour les discussions... Donc fin juin 2022 mon contrat dans une école s'est terminé (et je savais que je n'y retournerais pas). J'ai remis mon C4 tout début juillet et j'ai dit que je souhaitais des allocations à partir de septembre (car paiement différé en juillet et août). Je l'ai répété une seconde fois au moment de la signature du document car je voyais que la date notée était en juillet. La personne a quand même envoyé mon dossier avec la mauvaise date... Puis plus de nouvelles. Fin août j'appelle l'ONEm qui me dit que mon dossier a été accepté pour juillet... donc j'explique ma situation et la dame me dit que je dois renvoyer des documents vu que je n'ai pas reçu d'allocations en juillet-août... (parce qu'on ne peut pas rester plusieurs mois sans être payé sans raison). Il faut savoir que pendant deux mois, je n'ai jamais su avoir quelqu'un au téléphone (ça raccrochait tout seul) et quand j'ai demandé un rendez-vous téléphonique, je n'ai pas eu de news non plus... Donc je renvoie un nième mail expliquant ma situation à la CSC et finalement on me contacte le 20 septembre (mille ans après...) avec les nouveaux documents à signer... Je les renvoie le soir

« Je suis en burn-out et je vais de toute façon bientôt passer à la mutuelle »

même ou le lendemain. Le 30 septembre, alors qu'on m'a dit que ce serait en ordre et que je pouvais remettre ma carte bleue, je reçois un mail qui me dit que mon dossier vient d'être envoyé à l'ONEm et qu'il faudra attendre 2 semaines pour une décision... Heureusement que je ne suis pas seule sinon je n'aurais pas pu payer mon loyer... Cerise sur le gâteau, je prends un rendez-vous à Jette



pour novembre (au cas où ma situation n'est toujours pas réglée d'ici là) et le lendemain (parce que là ils répondent direct) je reçois un mail qui me dit que mon rendez-vous est annulé et qu'il faut envoyer des mails si on veut prendre contact avec la CSC... Voilà, je sais que d'autres sont dans des situations bien pires mais on ne sait jamais. Je voudrais pouvoir plus aider mais je suis en burn-out et je vais de toute façon bientôt passer à la mutuelle... Courage à vous et un tout grand merci à ceux qui font bouger les choses ! » - « Je suis aussi à la CSC Jette et je galère à avoir quelqu'un... Ça raccroche et ils n'ont pas l'air bien au courant de ce qu'il faut faire avec les enseignants ! » - « Cela fait trois mois que la CSC Molenbeek n'a pas payé et ne répond à aucun mail ! La situation ne les inquiète pas du tout... Faut-il donc se rendre sans rendez-vous à la rue Pletinckx avec nos documents ? » - « Oui ou à Jette. Ils prennent en moyenne 45 personnes par matinée, il faut arriver tôt pour être sûr d'avoir un ticket. »

« Demander à la CSC de remettre un C54 à l'ONEm »

12.10.22, « Mi-juillet, j'ai découvert les joies de remplir un dossier pour obtenir le chômage avec la CSC ! Aujourd'hui, je suis convoqué par l'ONEm et j'apprends que, suite au retard du syndicat pour transmettre mon dossier, j'ai une pénalité de deux mois pour l'obtention des allocations. Lorsque j'appelle l'ONEm pour expliquer que je ne suis pas en cause, ils m'expliquent que c'est trop tard, la décision a été prise et que si je veux me plaindre, je dois passer par le tribunal du travail. Que dois-je faire pour ne pas être pénalisé pour le manque de réactivité de la CSC ? Un tout grand merci d'avance

et courage à tous » - « Tu peux demander (exiger) à la CSC de remettre un C54 à l'ONEm où ils ne mettent pas juste « délai d'introduction » mais où ils notent que c'est leur faute et toi de ton côté envoyer un mail à l'ONEm avec le détail de l'histoire et le plus de preuves possibles démontrant que tu as rempli ton dossier dans les temps.

« La confiance vis-à-vis de la CSC est durablement ébranlée »

J'ai fait ça plus porté plainte via le médiateur CSC et le médiateur fédéral. C'est l'enfer de stress et de paperasse, mais ça aboutit. Courage ! »

« Réouvertures des centres de services : plus vite et mieux ! »

Le 17.10.22, Chomeur.ses en colère annonce que, pour la deuxième fois, une délégation rencontrera la direction de la CSC : « Voici les points qu'on souhaite aborder (...) Réouvertures des centres de services : plus vite et mieux ! Deux "Points info" ont rouvert leurs portes sur le territoire bruxellois. Qu'en est-il des autres et de la réouverture complète, au-delà des Points info, à savoir la possibilité de prendre rendez-vous ? - Retards dans la gestion des dossiers : on est toujours dans la panade. La CSC nous a promis l'engagement de 10 personnes. Où en est-on? N'y a-t-il pas d'autres solutions »

⇒ pour soulager le travail et accélérer le rattrapage ? Les problèmes sont encore nombreux et on ne voit pas de différence notable dans le traitement des dossiers. - Centre d'appel : ça reste la cata! La situation ne semble pas s'améliorer, mais surtout le service de téléphone est obsolète : la communication se coupe systématiquement après un temps, il faut réintroduire son numéro de

« Votre dossier a donc été introduit en dehors du délai prescrit »

registre national, il n'y a pas de possibilité de se faire rappeler, les messages datent du COVID et surtout, le numéro est payant! Nous demandons dès aujourd'hui des mesures concrètes. - On veut plus de transparence et de communication ! Lors de la précédente réunion, nous avons mentionné le fait que la confiance vis-à-vis de la CSC était durablement ébranlée et qu'il fallait mettre en place des démarches qui permettent plus de transparence. Nous avons demandé que la CSC communique largement sur les raisons du fiasco et les mesures mises en place. À part un mail, aucune communication sur les réseaux sociaux, et aucune excuse ! Nous demandons bien plus. - Paiement des cotisations : chantage avec le paiement des allocations. Plusieurs personnes nous ont indiqué que la CSC refusait de payer les allocations tant

que celles-ci n'avaient pas réglé leurs cotisations. Cela nous semble inacceptable, surtout dans le contexte actuel où la CSC n'est pas en capacité d'assurer un service correct ! - Rendez-vous téléphoniques non honorés. Plusieurs personnes nous ont indiqué que les rendez-vous n'étaient pas honorés ou ont été menés à d'autres jours que ceux prévus. C'est inacceptable, nous demandons des explications et que cela ne puisse plus se reproduire! - My CSC : un site qui ne sert (quasi) à rien ! Quelles perspectives et plan d'action pour améliorer l'interface et les services ? On ne lâchera RIEN ! »

« On lui a aussi dit d'aller au CPAS »

22.10.22, la litanie des pertes de droits se poursuit. « Finir la semaine avec un petit courrier de l'ONEm : « Votre organisme de paiement devait introduire votre dossier auprès du bureau de chômage au plus tard le 28.02.2022. Le bureau de chômage a seulement reçu votre dossier le 07.09.2022. Votre dossier a donc été introduit en dehors du délais prescrit. » (..) ». - 01.11.22, « Témoignage d'une dame rencontrée au point info CSC Bxl 1000 : ouvrière, 61 ans. En 2021 elle travaillait dans une boucherie avec un patron qui l'exploitait en faisant plusieurs abus de pouvoir, entre autres pour essayer de faire des économies pendant la crise Covid. Pendant cette période elle a demandé de l'aide à la CSC (elle est une fidèle affiliée depuis 30 ans), sans succès. Elle est donc tombée en dépression en janvier 2022 et elle a basculé sur la mutuelle. Elle est restée sous certificat de maladie pour six mois. À la fin du certificat elle a eu un C4 de son



patron. Le 3 août elle a donné son C4 et rempli les papiers pour la demande de chômage à la CSC par mail et par courrier. Elle a aussi vu quelqu'un de la CSC qui lui a confirmé que son dossier de demande de chômage était en ordre. Pendant trois mois elle a attendu et essayé d'avoir des nouvelles du syndicat sans succès. Le 24 octobre, l'ONEm l'a contactée pour lui communiquer que son C4 n'a pas été rempli correctement par son patron et que cela bloque le chômage. Elle est désespérée. C'est là que je l'ai rencontrée ce vendredi au Point info de Bruxelles 1000. Au Point info, « C. », qui travaille à l'accueil, lui a promis qu'un responsable allait s'occuper de son dossier « compliqué » et lui a dit d'aller au centre de services à Jette ce lundi (aujourd'hui) où elle aurait pu parler directement avec « R », une responsable du service. Ce matin elle a été à Jette mais elle a été reçue par des jeunes employés qui ne voyaient pas ce qui ne va pas dans son dossier de demande de chômage, qui ne savaient rien faire pour elle et qui ont envoyé son dossier à Schaerbeek en lui disant qu'elle aurait une réponse vendredi... Elle est encore plus désespérée du coup parce qu'elle a l'impression d'être renvoyée d'un service à un autre et qu'on lui dit que les responsables vont s'en occuper juste pour se débarrasser d'elle. Et aussi parce que les jours passent et elle ne peut plus vivre sans argent et elle a peur de finir à la rue. On lui a aussi dit d'aller au CPAS, mais ce n'est pas une solution pour elle parce ça prend trop de temps d'ouvrir un dossier et ensuite elle pense ne pas avoir droit parce qu'elle a droit au chômage... Et ce n'est qu'un cas parmi des centaines... Responsables de la CSC, n'avez-vous pas honte ? » (Sur le droit au CPAS en attente du chômage, lire p. 50.)

« La CSC s'est engagée à nous présenter un plan d'action global »

Le 27.10.22, Chomeur.ses en Colère faisait état de l'évolution de ses discussions avec la direction de la CSC : « C'est beaucoup trop lent ! Cela fait maintenant trois mois que nous, Chomeur.ses en Colère, faisons pression sur la direction de la CSC pour qu'elle prenne les mesures adéquates. Une nouvelle réunion s'est tenue ce lundi avec peu d'avancées... Voici le résumé des discussions. La CSC s'est engagée à nous présenter un plan d'action global le 6 décembre. Nous savons déjà qu'il risque d'être largement insuffisant et que d'ici là, beaucoup de situations ne seront pas réglées. Au vu de la situation catastrophique, il faut qu'on s'organise pour mettre davantage de pression. Le centre de Schaerbeek rouvre le 7.11.22 à raison de deux jours par semaine (...) Aucune date pour les centres d'Ixelles, Forest et Bruxelles-Ville... car la CSC n'a pas le personnel ! Six personnes sont en formation pour venir renforcer les « Points info ». Les autres centres ouvriront au fur et à mesure que les renforts arrivent... En attendant, le centre situé rue Pletinckx est déjà saturé, plus de tickets disponibles après 9h, voire avant ! Venez tôt ou dirigez-vous plutôt vers Schaerbeek et Jette. C'est insuffisant, nous demandons le renfort d'autres travailleurs pour assurer les permanences dans les « Points Info » - Retards dans les dossiers : ce n'est pas près de s'arranger. Depuis 2018, la CSC n'a cessé de diminuer ses équipes, faisant

passer des centres de 10 personnes à 3 ou 2 travailleurs. Alors même que les dossiers n'ont fait qu'augmenter. Aujourd'hui, voici le résultat : la direction nous a confirmé qu'il restait une seule personne au centre de Molenbeek pour gérer tous les dossiers ! Parfois, il n'y a carrément plus personne... Dans d'autres centres, on parle de 2 travailleurs.ses pour traiter des milliers de dossiers ! À peine croyable... A l'heure où le chômage va repartir de plus belle et où la crise énergétique pointe son nez, nous avons donc un service décimé et à bout de souffle. Tous les témoignages convergent pour dire que les travailleurs.ses de première ligne sont à deux doigts de craquer. La réponse de la direction est largement insuffisante : ils sont occupés à former sept personnes qui devraient avoir fini leur formation pour février ou mars, si elles ne sont pas parties entre-temps... C'est largement insuffisant et nous demandons la mise en place d'une task force avec des travailleurs des centrales pour venir à bout des dossiers en retard. Notre patience a ses limites ! Nous allons demander des comptes à la direction mais surtout aller à la rencontre des travailleurs.ses pour faire

« Deux mois sans un sou, c'est invivable »

front commun et exiger plus de moyens dès maintenant ! - Centre téléphonique : digne de l'âge de la pierre. Au-delà du fait que personne ne répond, la ligne se coupe après quelques sonneries et le message date du Covid. La CSC vit au siècle dernier et n'est pas capable de mettre en place une vraie centrale téléphonique. - La CSC s'est engagée à revoir le fonctionnement de la ligne de téléphone pour que celle-ci arrête de s'interrompre et qu'on puisse au moins savoir où on se trouve dans la file d'attente. - Elle s'est engagée à étudier la possibilité d'avoir une ligne gratuite. On suit le dossier de près ! - Paiement des cotisations : attention, après 6 mois, la CSC coupe les vivres ! - La direction nous a confirmé qu'ils arrêtaient les paiements après 6 mois de non-paiement des cotisations. Une seule solution pour éviter cela : signer un document qui donne l'autorisation à la CSC de prélever directement les cotisations sur votre allocation de chômage. Nous avons dénoncé cette situation et nous avons demandé un moratoire vu la situation et surtout que la CSC informe mieux ses affilié.e.s sur les conséquences d'un non-paiement et les solutions offertes par la CSC. »

« Honnêtement je ne sais plus quoi faire »

- Le 03.11.22 : « Bonjour à tous. Je suis d'un côté heureuse d'avoir trouvé ce groupe, je me sens moins seule. Mais là, honnêtement je ne sais plus quoi faire. J'ai travaillé au secrétariat d'une école pendant deux ans, j'ai été en burn-out depuis février jusqu'à la fin de mon contrat, le 30 juin. Juillet et août étaient couverts par l'école. Du coup, inscrite en tant que demandeuse d'emploi depuis le 1er septembre, je mets tout en ordre pour mon dossier chômage. Je dépose les documents dans la boîte aux lettres du centre à Schaerbeek. Toujours rien. J'ai planifié un rendez-vous téléphonique le 3 octobre pour ce matin, 3 novembre à 10h. Pas d'appel. Deux mois sans un sou, c'est invivable. Que faire ? ». À suivre. □

(1) Pierre Jassogne, « La CAPAC sur le fil du rasoir », Alter Échos n° 487, 14.10.20.

« NOUS AVONS RECONNU LES DIFFICULTÉS »

La CSC-ACV Bruxelles a été la seule à ne pas rouvrir ses portes aux chômeurs après les confinements liés au Covid. Ce qui a eu des conséquences catastrophiques. Pourquoi ? Nous l'avons demandé à leurs responsables, Nancy Tas et Philippe Vansnick.

Propos recueillis par Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

Le 28 avril 2021, les médiateurs fédéraux, régulièrement interpellés par les citoyens, par rapport aux dysfonctionnements des services publics, dont les organismes de paiement du chômage, rappelaient leurs « points d'attention » vis-à-vis de ces services à l'occasion de la présentation de leur rapport 2021 : « *La crise sanitaire a renforcé certains problèmes que nous avons déjà pointés et nous rappelons nos recommandations : - des services accessibles et humains : veiller à maintenir des services publics accessibles par différents canaux et qui permettent le contact individuel et humain ; - inclusion digitale : tenir compte des difficultés rencontrées par les personnes qui n'ont pas les compétences numériques nécessaires ; - de l'attention pour les groupes vulnérables : prévoir un accompagnement pour les personnes plus vulnérables qui éprouvent, quelle qu'en soit la raison, des difficultés dans leurs démarches administratives ; - droits humains : faire des droits fondamentaux de chaque citoyen une réalité quotidienne.* » (1) Ces recommandations semblent ne pas avoir été entendues par de nombreux services publics (organiques ou fonctionnels), dont notamment la CSC-ACV Bruxelles, dont les organismes de paiement sont restés fermés et largement inaccessibles aux chômeurs bien après la fin des mesures de confinement et commencent à peine, au moment d'écrire cet article, à entrouvrir leurs portes. Le maintien de cette fermeture (singulière alors que les centres de services de la CSC rouvraient leurs portes partout ailleurs, comme à la FGTB) a donné lieu à des situations catastrophiques et à des pertes de droit pour certains affiliés (Lire p. 14), ainsi qu'à des rassemblements de chômeurs et de travailleurs sociaux devant les locaux de la CSC Bruxelles pour demander la réouverture des services

(Lire p. 9). Nous avons demandé aux responsables actuels de l'organisation de cet organisme de paiement, Nancy Tas, la présidente de « Alliance Bruxelles - Brabant flamand » et Philippe Vansnick, Secrétaire fédéral de la CSC-ACV Bruxelles, leur point de vue sur cette situation.

« En 2019, la CSC a pris comme option de réaliser des économies d'échelle »

Ceux-ci concèdent qu'il y a eu des débats à la CSC sur la poursuite de la mission d'organisme de paiement, suite à son sous-financement par l'État fédéral, mais indiquent que « *en 2019, la CSC s'est clairement prononcée pour le maintien de la mission et y a consacré de gros investissements* ». Par ailleurs, ils reconnaissent qu'il y a eu « *des difficultés* » et « *sans doute* » des « *erreurs d'évaluation* ». Pour l'avenir, ils présentent leur nouveau schéma d'organisation, comprenant la réouverture de « *points d'information* » et promettent un retour à un fonctionnement

pleinement satisfaisant du service d'ici au mois de mars 2023. À suivre...

Ensemble ! : Pouvez-vous nous expliquer les rétroactes des difficultés actuelles des centres de services ?

Philippe Vansnick : Un petit historique s'impose en effet. En 2019, la CSC, confrontée notamment à des problèmes budgétaires, a pris comme option de réaliser des économies d'échelle qui ont pris des contours différents selon



Trois structures ont été réunies pour former l'Alliance Bruxelles - Brabant flamand.

les régions. En Flandre, qui est la région comptant le plus de cotisants, cela s'est traduit principalement par des fusions des fédérations locales en fédérations provinciales. En Wallonie, il a été décidé de constituer pour le service chômage un seul organisme de paiement (OP) wallon. Le cas de Bruxelles, comme toujours, est à part. Les fédérations Bruxelles-Hal-Vilvorde et Leuven ont décidé d'engager un processus de transformation. Ce qui a donné naissance à deux nouvelles fédérations. D'abord le Mouvement, c'est-à-dire tout ce qui est action syndicale : envers les jeunes, les sans-papiers, les sans-emploi, le soutien à l'action syndicale dans les entreprises et secteurs etc. Il y a, pour d'évidentes questions de compétences régionales, un Mouvement pour Bruxelles, dont en tant que Secrétaire fédéral je suis le responsable et un pour le Brabant flamand, dont le Secrétaire fédéral de Leuven est le responsable. À ces deux fédérations s'ajoute une troisième organisation unique pour Bruxelles et le Brabant flamand afin de mettre en commun les moyens pour les services aux affiliés et au personnel. C'est Nancy Tas qui la dirige même si les deux Secrétaires fédéraux en sont aussi responsables politiquement. Ces trois structures sont réunies en ce que nous avons appelé l'Alliance Bruxelles - Brabant flamand. C'est peut-être un peu obscur pour le grand public, mais c'est important de comprendre que cette réorganisation a démarré un an avant la pandémie, à laquelle personne ne s'attendait, et qui a surgi alors que le processus n'était qu'à ses débuts...

Nancy Tas : Et donc je suis, depuis début octobre, la nouvelle responsable des services aux membres et au personnel de cette Alliance. Je suis donc en train de faire un état des lieux de la situation.

La CSC a plutôt bien géré la crise Covid. Au contraire de la CAPAC par exemple. La CSC a réussi mieux que d'autres à traiter les dossiers pendant le confinement.

N.T. : Je suis contente que vous le souligniez. Cela dit, il ne faut pas croire que cela a été facile. Du jour au lendemain, il a fallu changer toute notre méthode de travail. Nous avions l'habitude de recevoir les gens, de leur parler directement et soudain il a fallu faire le même travail... depuis sa maison. Nous avons beaucoup investi dans ce télétravail pour qu'il se passe le mieux possible. Je pense que nous pouvons être fiers de ce que nous avons accompli. Les centres de services des dix-neuf communes de Bruxelles et du Brabant flamand connaissent des situations très variables. Leur mission est de recevoir les demandes d'allocations de chômage, qu'il soit temporaire (suspension du contrat par l'employeur), complet (après un licenciement ou des études) ou à temps partiel (allocation de garantie

de revenus). Il s'agit donc de réunir les documents nécessaires et d'introduire un dossier complet à l'ONEm, ce qui n'est pas toujours facile étant donné que beaucoup de personnes ont des parcours de plus en plus précaires. Les dossiers sont de plus en plus complexes. Dès lors nous souhaitons mettre



Philippe Vansnick : « Constituer des maisons syndicales avec un point d'info et de l'activité syndicale. »

en place des équipes plus larges (pour compenser les absences par exemple) et plus polyvalentes (vu la variété des tâches), spécialistes du traitement des dossiers de chômage, qui vont principalement travailler en *back office* (donc sans contact avec le public), afin de travailler efficacement, sans déconcentration. D'autre part, nous voulons développer des points d'info, des endroits ouverts sans rendez-vous, donc un service en *front office* (en contact avec le public). Ces points d'info, qui vont donc remplacer les centres de services, ouvrent progressivement : Bruxelles Ville (tous les matins) et Jette (lundi, mardi et jeudi matin) en

octobre, Schaerbeek (deux matins par semaine) en novembre, Forest ou Ixelles en décembre. Dans un premier temps, cela permettra d'ouvrir avec des travailleurs qui vont certains jours dans une commune et d'autres jours dans d'autres.

P.V. : Les centres de services étaient précédemment la principale porte d'entrée aux services de la CSC. Avant le Covid, nous avons voulu simplifier les contacts à distance en organisant un

contact center et donc en donnant un seul numéro de téléphone à nos affiliés. La crise Covid a fait exploser ce central téléphonique évidemment. Il faut aussi rappeler que le service chômage a toujours été une gageure : il y a énormément de cas où le dossier est compliqué à constituer, où les employeurs remplissent mal les documents alors que de son côté l'ONEm est devenu très tatillon. Mais il est clair que le confinement a compliqué les choses. Je voudrais quand même insister sur le fait que nous n'avons jamais abandonné le terrain, même au plus fort de la pandémie. Prenons juste notre travail avec les sans-papiers, ou les travailleurs sans emploi, il ne s'est pas arrêté pendant cette période. En revanche, même quand il n'était plus obligatoire de travailler à guichets fermés, la masse de travail en matière de chômage était telle qu'il aurait été impossible de rouvrir. Au pire de la crise, nous arrivions encore à payer la plupart des allocations (90 %) à quatre jours. Si on avait rouvert, cela aurait été impossible. Ouvrir les guichets était perçu par certains responsables comme trop mangeur de temps.

N.T. : En fait, plutôt que de parler d'ouverture ou de fermeture, nous préférons dire qu'il faut travailler ↗

« Environ 5 % de personnes que l'on n'a pas réussi à aider »



Le 1er octobre, Chris Vanmol a passé le flambeau de la présidence de l'Alliance à Nancy Tas.

⇒ l'accessibilité, afin de l'améliorer. Nous sommes parfaitement conscients qu'on ne peut pas tout faire par le digital, qu'une grande partie de notre public a des difficultés avec ce mode de communication. Dans les points info, nos affiliés pourront venir sans rendez-vous, déposer des documents, recevoir une attestation, poser des questions...

Après le Covid, les services chômage ont rouvert leurs portes aux affilié.e.s partout (à la FGTB, à la CSC-ACV en Flandre et en Wallonie, etc.), pourquoi cela n'a-t-il pas été le cas à la CSC Bruxelles ? Il y a eu deux rassemblements devant la CSC Bruxelles pour exiger la réouverture de ces centres de services, le 8 février et le 15 septembre 2022. Pourquoi rien ne s'est passé après l'action de février, alors que des engagements avaient été pris ?

P.V. : J'ai eu l'occasion de m'exprimer plusieurs fois dans la presse à ce propos. Nous avons reconnu les difficultés. Et, en effet, il y a environ 5 % de personnes que l'on n'a pas réussi à aider. Ce qui veut dire qu'on a aidé les 95 % autres. Mais c'est sûr que même si ça avait été une seule, cela aurait déjà été une de trop. Bien sûr que la fermeture a été un problème pour nos membres. Nous avons reçu les représentants de Travail social en lutte ou de Chômeurs en colère (*Lire p. 14*) et nous avons relayé leurs revendications. Cela peut sembler un peu étrange d'expliquer cela comme ça, mais nous avons dû effectivement faire passer les messages en interne et je dirais même que ces actions nous ont aidés à le faire ! Lors de l'entrevue de février, nous avons dit que nous voulions rouvrir mais nous devons avouer que nous n'avons pas alors trouvé la formule pour le faire. Car fonctionner comme avant n'était clairement pas possible. Une partie du personnel était réticente vu la charge de travail et aussi parce que certains, dans les nouveaux engagés, n'ont connu que le distanciel. Encoder tout un dossier en présentiel, ce n'est plus possible et ce n'est pas efficace. L'idée en accueillant à nouveau les gens aux points d'info mais sans encoder leur

« Maintenir une activité déficitaire, au bout d'un moment, ça devient impossible »

dossier directement, c'est de pouvoir faire du volume et donc d'éviter les longues files et/ou les longs passages en salle d'attente. Le Mouvement sera aussi présent dans ces points d'info pour aider et orienter les personnes et pour aussi faire du militantisme évidemment.

N.T. : Il est clair que la situation spécifique des chômeurs bruxellois a peut-être été mal évaluée. Il y a certainement à Bruxelles plus de sans-emploi qui ont besoin d'un contact direct. En outre, il y a beaucoup plus de temps partiels, d'allers-retours entre emploi et chômage dans les grandes villes, dont Bruxelles. Le manque de maîtrise des langues nationales ne facilite pas les choses non plus. Et puis, il y a le volume. Bruxelles est vraiment à part.

La fermeture prolongée des centres de services de la CSC Bruxelles est-elle liée à une diminution des moyens humains et financiers qui leur sont affectés ? Si oui, est-ce dû à l'organisation interne, aux moyens octroyés par l'ONEm, aux deux ?

P.V. : Le sous-financement est important, d'autant qu'il y a beaucoup moins de cas simples depuis quelques années. Il n'y a plus les prépensionnés, les jeunes qui devaient juste s'inscrire en stage d'attente, etc. Il faut réaliser que pour les dossiers de temps partiels ou les contrats courts, dont a parlé Nancy, de même que pour les dossiers artistes, l'indemnisation que reçoit l'OP est tout simplement dérisoire. Le fait qu'il y ait beaucoup moins de cas simples ne permet plus d'avoir le « confort » qu'on pouvait avoir précédemment où les dossiers faciles et compliqués s'équilibraient.

N.T. : Cela fait des années que l'ensemble des organisations syndicales demandent plus de moyens, non pour gagner de l'argent mais juste pour pouvoir faire face à la complexification des dossiers. Rappelons que la CAPAC reçoit le double de ce qu'obtiennent les syndicats...

La poursuite de cette mission a-t-elle été remise en cause, vu ces difficultés financières ?

P.V. : Il y a eu des débats, c'est clair. Maintenir une activité déficitaire, au bout d'un moment, ça devient impossible pour n'importe quelle entreprise. Mais, en 2019, la CSC s'est clairement

prononcée pour le maintien de la mission et y a consacré de gros investissements.

Le nombre de personnel affecté aux centres de services reviendra-t-il à ce qu'il était avant la crise et permettait un accueil physique de tous ?

N.T. : Il y aura moins de gens visibles dans les centres de services parce que nous organisons le travail différemment mais nous n'avons pas réduit le nombre de travailleurs globalement. Certaines actions, comme l'enregistrement de dossiers de plaintes pour les centrales, se font au siège rue Pletinckx. Le *contact center* permet aux prestataires

de services de ne plus devoir répondre au téléphone. Pour les points d'information, nous avons déjà recruté six nouveaux travailleurs et quatre autres vont encore l'être. Ce seront des personnes qui assureront le premier contact et qui ne devront donc pas être formées aussi longtemps que les agents des anciens centres de services. Ils seront opérationnels en trois mois. En effet, ils ne devront pas traiter les dossiers complètement mais ils vont donner les explications de base nécessaires : qu'il faut s'inscrire chez Actiris, quel va être le parcours de leur dossier, etc. Il y aura aussi des travailleurs du mouvement qui seront là pour garder le contact, sensibiliser les affiliés. Et il y aura la possibilité de prendre rendez-vous via le site web ou par téléphone.

P.V. : L'idée est de constituer des maisons syndicales avec un point d'info et de l'activité syndicale. Plusieurs centrales sont intéressées de développer des contacts dans ces lieux.

Quelle est la communication par rapport aux membres ?

N.T. : Un premier courrier a été envoyé pour

annoncer la réouverture de Bruxelles et Jette. Les infos seront communiquées au fur et à mesure. Le *contact center* appelle aussi des affiliés pour leur proposer un rendez-vous quand un souci est constaté. Tout est lié. Plus nous ouvrirons, moins nous aurons d'appels et de mails. Lorsque les personnes n'ont pas de contact direct, elles envoient plusieurs mails et appellent à plusieurs reprises. Et ça participe à la surcharge...

Pour quand avez-vous l'ambition d'arriver à assurer un fonctionnement satisfaisant de vos services ?

N.T. : Il reste du retard à résorber. Il reste du courrier et des mails à traiter. Des nouveaux travailleurs à intégrer. Nous comptons avoir rattrapé tout ce retard et fonctionner à plein régime vers fin mars 2023.

P.V. : Et en tout cas, dès maintenant, nous voulons garantir que plus aucun affilié ne soit laissé dans la nature ! □

(1) Jérôme Aass et David Baele, Médiateurs fédéraux, « Rapport annuel 2020 : record de plaintes sur les allocations de chômage », 28/04/2021, disponible en ligne.

« C'EST UN MÉTIER DE CONTACT »

Comment le personnel des centres de services de la CSC Bruxelles vit-il la fermeture prolongée de ceux-ci au public ? Antoine Bertulot, délégué CNE, nous fait part de son point de vue.

Propos recueillis par Arnaud Lismond-Mertes et Yves Martens (CSCE)

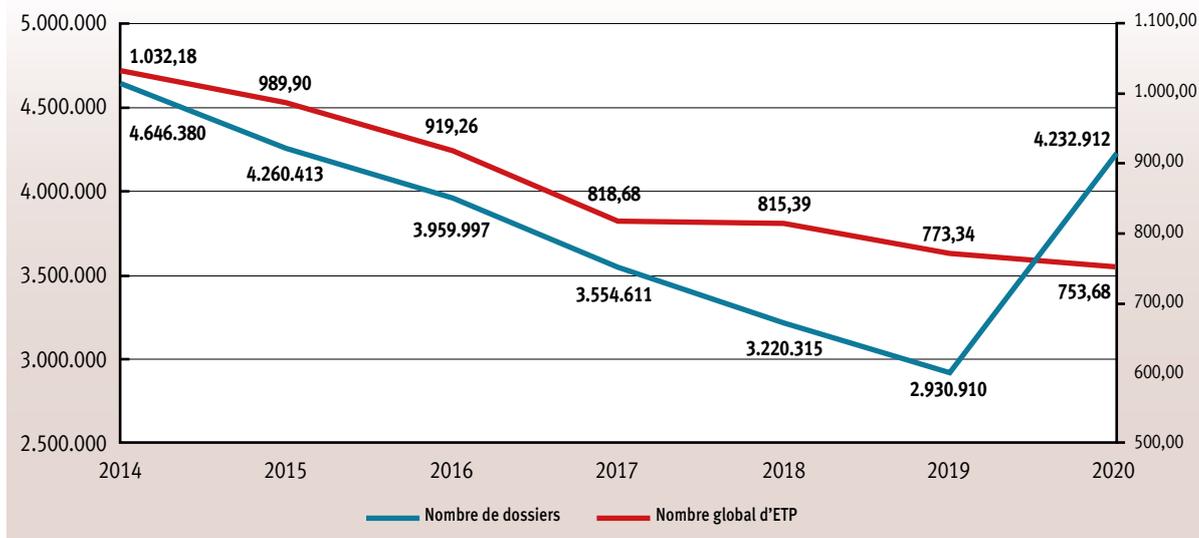
Lors de la manifestation du 15 septembre, la situation difficile des travailleurs des centres de services a été abordée afin de préciser que la colère n'était pas tournée vers eux. (*Lire p. 9*). Dans son appel, Travail social en lutte avait aussi voulu souligner que les manifestants n'étaient pas là « contre les travailleuses et travailleurs des services chômage qui connaissent déjà des conditions de travail difficiles avant la crise, mais pour leur dire que ce n'est pas en fermant la porte de leurs centres aux chômeurs que leurs conditions de travail vont s'améliorer. » Mais comment les travailleurs en question vivent-ils cette situation ? Pour le savoir, nous avons rencontré Antoine Bertulot. Il travaille depuis 2017 dans un centre de services bruxellois de la CSC et y est délégué syndical CNE depuis les dernières élections sociales de 2020. Il pointe notamment l'insuffisance structurelle de l'effectif en personnel par rapport à la mission à effectuer,

en particulier en région bruxelloise. Il est vrai que, selon le dernier rapport administratif publié par la CSC, son personnel travaillant pour réaliser sa mission de paiement des chômeurs est passé, entre 2015 et 2020, de 986 équivalents temps plein (ETP) à 753 ETP pour un nombre de dossiers à traiter quasi identique (4.260.413 en 2015 et 4.232.912 en 2020), ce qui représente une diminution du personnel de plus de 23% (1). (*Lire le graphique p. 26*).

Ensemble ! : Délégué syndical dans un syndicat, c'est assez insolite !

Antoine Bertulot : Oui ça surprend souvent quand je dis ce que je fais. Pourtant, un syndicat est une entreprise qui a évidemment ses employés, ses cadres, sa hiérarchie, et qui dispose donc de tous les organes de concertation qu'on retrouve dans une entreprise. Mais c'est vrai que c'est un peu singulier. Il y a deux délégations syndicales à la CSC Bruxelles, ↗

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS CHÔMAGE ET DU NOMBRE D'ÉQUIVALENTS TEMPS PLEIN DE L'OP DE LA CSC



Source : CSC, Rapport administratif 2020, p. 9.

La diminution du personnel date d'avant la période du Corona. Elle a été constante depuis 2015, à part une pause en 2018, qui suivait la plus grosse baisse en 2017 (-11%). Entre 2014 et 2020, le nombre d'ETP a chuté de 27 %.

⇒ une délégation CNE, qui est la centrale francophone des employés de la CSC et une délégation PULS qui est son homologue néerlandophone. Ces délégations couvrent l'ensemble des travailleurs des fédérations de Bruxelles et du Brabant flamand, réunies au sein d'une Alliance (*Lire p. 22*), et comprennent quelques travailleurs des organismes de paiement, dont moi.

Et qui est votre interlocuteur patronal ?

Une équipe de gestion collégiale et solidaire, de sept personnes, comprenant la toute nouvelle présidente Nancy Tas (depuis le 1^{er} octobre 2022), les deux Secrétaires fédéraux Philippe Vansnick (coordinateur du Mouvement interprofessionnel) et son homologue néerlandophone, et les différents responsables des ressources humaines, du service juridique, du service chômage et du service financier.

Par deux fois, un rassemblement s'est tenu devant un centre de services de la CSC Bruxelles pour exiger la réouverture des guichets. Comment avez-vous, ainsi que que vos collègues, vécu ces actions ?

Le point de vue du personnel est clair : notre vocation première est d'aider les gens. Notre métier est un métier de contact. Nous ne demandons qu'une chose, c'est de voir les gens. Et nullement de nous décharger de nos tâches sur les travailleurs sociaux des associations. Nous avons apprécié d'ailleurs les messages de solidarité exprimés envers nous lors de la manif du 15 septembre. Il n'est pas question de nous opposer, au contraire soyons solidaires ! En outre, concrètement, vu le public avec lequel nous travaillons, il est souvent plus facile pour nous de constituer un dossier avec la personne devant nous. Il n'y a aucune volonté des travailleurs d'aller dans le sens d'une dématérialisation de nos services,

même si, surtout pour les personnes pour lesquelles il n'y a pas de changement de situation, le digital peut parfois être pratique. Mais il y a une erreur de diagnostic ou un diagnostic incomplet si l'on pointe seulement le problème de la fermeture, même si c'est ce qui est le plus visible. Le véritable problème, c'est le manque de personnel. Avec la crise Covid, il y a eu un tel arriéré à résorber que rouvrir trop tôt aurait été impossible. Nous aurions eu des files interminables sans pouvoir nous occuper correctement des affiliés. Le personnel et la délégation étaient d'accord que, pour rouvrir, il fallait d'abord résorber l'arriéré.

C'est l'explosion des demandes de chômage temporaire qui vous a submergés ?

Être confronté à un tel afflux a bien sûr été difficile à gérer. Mais la diminution du personnel date d'avant la période du Corona. (*Lire le graphique*). Et donc le problème n'est pas que conjoncturel. La diminution du nombre de chômeurs avant la crise, du fait certes d'une certaine embellie économique mais aussi des mesures de limitation des allocations d'insertion et autres mesures d'exclusion, ainsi que du transfert de chômeurs vers l'INAMI, a réduit les moyens et le personnel (mais pas nécessairement la charge de travail) des centres de services durant les cinq années qui ont précédé le Corona. C'est dû au système de financement. (*Lire p. 37*). Dès lors, des collègues, souvent les plus expérimentés, ont changé de poste. Certains ont quitté la CSC mais beaucoup, heureusement, y sont restés, notamment en allant travailler dans des centrales où leur connaissance pointue des matières chômage est évidemment très utile, notamment pour le chômage temporaire. C'est un renfort précieux pour les centrales, mais ça fragilise nos équipes. Nous devons aussi composer comme partout avec des maladies de longue durée. Tout cela réuni a fait baisser les effectifs réels de

certaines centres, avant la crise Covid, de moitié. Nous avons eu aussi des malades du Covid, évidemment.

Mais, avec la crise Covid, les recrutements ont repris !

Bien sûr mais, en temps normal déjà, vu la complexité de la réglementation chômage et l'aspect très technique du métier, il faut un à deux ans pour être pleinement opérationnel. Il y a une formation théorique et un apprentissage sur le terrain. Il va de soi que les nouveaux collègues engagés pendant le Corona n'ont évidemment pas eu une formation dans des conditions optimales.

La CSC a plutôt bien encaissé la crise Covid...

Oui nous avons un système digital qui a assez bien fonctionné, les affiliés pouvaient assez facilement introduire leur demande en ligne. Et l'ONEm avait mis en place une procédure simplifiée. Mais, après avoir accepté les dossiers rapidement, l'ONEm procédait à des vérifications supplémentaires et il y a eu pas mal de rejets suite à cela. Et ça a généré une masse de travail supplémentaire considérable. En outre, quand un dossier est « traité électroniquement », on pense parfois que c'est magique, que tout se passe tout seul. Eh bien non, un dossier introduit électroniquement doit quand même être traité par un humain, tout ne se fait pas automatiquement.

Il reste quand même compliqué de comprendre pourquoi les autres organismes de paiement ont réussi à rouvrir leurs portes et en fait la CSC aussi, sauf à Bruxelles...

Il y a eu des réactions trop tardives de l'ancienne équipe de direction qui n'a pas réalisé tout de suite l'ampleur du problème. Il y a eu des centres noyés de courrier à traiter et une ou deux personnes seulement pour s'en occuper. Cela n'aurait pas eu de sens d'ouvrir, de recevoir tant bien que mal les gens pour ne pas pouvoir leur répondre car leur dossier était dans la pile qui n'aurait pas baissé puisque, pendant qu'on les recevait, on ne se serait pas occupé de la pile... Il y a aussi le profil des demandeurs d'emploi bruxellois qui est fort différent de celui des autres régions du pays. Et notamment du Brabant flamand avec qui la CSC Bruxelles a donc mené un processus de fusion. Il y a eu des incompréhensions, des situations qui n'ont pas directement été correctement appréhendées. Un dossier type de chômage à Saint-Josse demande beaucoup plus de travail qu'un dossier type à Leuven...

Avez-vous senti une volonté d'abandonner l'activité de services aux affiliés ?

Je n'ai jamais entendu dire ça en réunion. Il y a eu des méthodes de réorganisation qui ont pu faire qu'on se demande s'il n'y avait pas une volonté dans ce sens. Je ne pense en tout cas pas que la direction actuelle ait de telles velléités. La CSC est bien consciente qu'elle fonctionne sur deux

jambes : l'action commune, le collectif d'une part et, d'autre part, les services aux affiliés et leur défense individuelle. On peut regretter que les deux soient autant dissociées. Il est important de remettre de l'action syndicale dans les centres de services.

Certains centres rouvrent petit à petit...

Oui et la nouvelle philosophie ne s'appliquera pas en un jour. Dans un premier temps, on aidera les gens qui viennent pour des choses simples : donner une carte de contrôle, imprimer une attestation, etc. Cela correspond à beaucoup de demandes des personnes victimes de la fracture numérique. Mais pour faire plus, il faudra du personnel en renfort !

Quelles solutions voyez-vous ?

La nouvelle présidente, Nancy Tas, me semble avoir la volonté de trouver des solutions, tant pour les travailleurs que pour les affiliés. Elle semble consciente du manque de personnel et du manque de personnel qualifié et formé. Il me semble, même si ce n'est pas facile, qu'à court terme il faudrait pouvoir faire appel au renfort d'anciens collègues qui sont partis comme je l'ai dit dans des centrales. Certains nous ont déjà dit qu'ils étaient prêts à le faire. Cela permettrait d'insuffler, outre de la force de travail supplémentaire, de l'expérience et de l'expertise qui seraient bien utiles aux nouveaux. Ce n'est pas facile à mettre en place vu qu'on a besoin d'eux dans leur poste actuel et que l'employeur n'est pas formellement le même. Mais, à court terme, cela me semble indispensable. Pour le mettre en œuvre sous forme de mobilité choisie, il faudrait cependant que la nouvelle direction améliore profondément les conditions de travail, actuellement très dégradées, des travailleurs et des travailleuses des services et revalorise leur fonction. Le travail est complexe, difficile et les conditions de rémunération sont moins bonnes que pour le personnel des centrales professionnelles. Sans amélioration sur ce plan, le personnel formé continuera de quitter le service chômage.

Sur le plan de l'organisation, nous ne sommes pas fermés à des évolutions créatives. Nous pouvons envisager des fusions de centres tout en gardant des antennes décentralisées. Et de nouvelles façons d'être proches du public : on parle de permanences à la mutuelle chrétienne ou d'autres mouvements proches de la CSC, d'un bus qui irait dans des quartiers défavorisés, etc. Notre *credo* restant : être proches des gens, accessibles et surtout offrir un service de qualité. En outre, il ne faut pas faire comme si tout était parfait quand les guichets étaient ouverts. Il faut se saisir de la réorganisation pour faire mieux ! Entre le tout à la digitalisation et le fonctionnement *old school*, il y a un entre-deux possible avec un service joignable (avec les différents modes de contact : physique, téléphone, Internet...) et efficace. □

Il faut se saisir de la réorganisation pour faire mieux

(1) CSC Rapport administratif 2020, p. 9.

LE PARCOURS (DU COMBATTANT)

Quel est le circuit que parcourt une demande d'allocation de chômage ?
Quels sont les rôles respectifs de l'organisme de paiement et de l'ONEm ?
Décryptage des méandres d'un fleuve pas toujours tranquille...

Marie-Caroline Menu (L'Atelier des droits sociaux)

Au Collectif solidarité contre l'exclusion, nous sommes de temps en temps contactés par des chômeurs qui éprouvent des difficultés avec leur organisme de paiement, le plus souvent la CAPAC, plus rarement une organisation syndicale. Ce type de demandes a explosé avec la pandémie. Il va de soi que les associations dont l'accompagnement juridique est directement la mission sont plus concernées encore que nous. C'est pourquoi nous avons demandé à L'Atelier des droits sociaux, dont l'un des départements concerne l'emploi et le chômage (où l'une des juristes à l'œuvre est Marie-Caroline Menu), de nous expliquer en détail le trajet que suit une demande d'allocation et les conséquences d'éventuels retards. (NDLR)

Petit état des lieux

Au (peut-être) sortir de cette crise sanitaire sans précédent, nous pensons utile de faire le point sur le parcours (et les délais réglementaires de traitement) d'une demande d'allocation de chômage. Parmi ceux et celles qui ont été contraint.e.s de faire une demande d'allocation de chômage au cours des deux dernières années, beaucoup ont eu le sentiment de mener un véritable parcours du combattant, tant l'accès aux organismes de paiement est devenu extrêmement compliqué (impossibilité de se rendre sur place, permanences téléphoniques surchargées, boîtes mail saturées, documents déposés dans les boîtes aux lettres et volatilisés, etc.).

De trop nombreuses personnes ont donc attendu plusieurs mois avant de pouvoir effectivement percevoir un revenu de remplacement, auquel elles ont non seulement droit dans le cadre de notre système de Sécurité sociale, mais duquel dépend aussi parfois leur survie. C'est pourquoi, au moment où les choses sont censées enfin pouvoir rentrer dans l'ordre, il nous paraît opportun de faire le point sur cette question.

Pour rappel, l'assurance chômage a pour but de permettre au travailleur sans emploi qui en remplit les nombreuses conditions, de bénéficier d'un revenu de remplacement pendant les périodes durant lesquelles il n'a pas d'emploi. En tant qu'organismes de paiement (OP) des allocations de chômage, syndicats et CAPAC jouent un rôle clé dans l'octroi de ce droit. Ils sont, en effet, l'intermédiaire entre le travailleur sans emploi et l'ONEm, à qui il revient, en définitive, de décider si le demandeur a droit aux allocations de chômage et, dans l'affirmative, de donner une autorisation de paiement à son organisme de paiement. En tant qu'intermédiaires, c'est indéniablement sur ces OP que repose le plus grand nombre d'étapes, de « missions » menant au paiement mensuel des allocations aux intéressés.

Avant d'en venir au parcours d'une demande de chômage, nous rappellerons d'abord les missions qui reviennent aux différents organismes impliqués dans le secteur de l'assurance chômage, afin de mettre en évidence leur rôle respectif dans le circuit de paiement des allocations de chômage.

Qui fait quoi dans l'assurance chômage ?

En Belgique, plusieurs grands acteurs sont impliqués dans la gestion de ce secteur de la Sécurité sociale :

▷ l'ONSS perçoit les cotisations des travailleurs (prélevées sur leur salaire brut) et des employeurs (qui font partie également du salaire), ainsi que des financements complémentaires (subside de l'État, pourcentage de la TVA) ;

▷ l'ONEm reçoit de l'ONSS la part du budget affectée au secteur du chômage et autorise ou non le versement d'allocation, et participe également à la préparation et à l'évaluation des réglementations en la matière ;

▷ les organismes de paiement agréés (ci-après « OP ») sont les intermédiaires entre les assurés sociaux et l'ONEm. Ils traitent les dossiers individuels, transmettent les informations à l'ONEm et versent les allocations. Il s'agit des OP émanant des trois grandes



D'UNE DEMANDE D'ALLOCATIONS

confédérations syndicales (FGTB, CSC et CGSLB) et de la CAPAC (Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage) ;

▷ les services régionaux de l'emploi (Actiris, VDAB, FOREm et ADG) sont chargés du placement des demandeurs d'emploi et sont héritiers plus récents de certaines compétences autrefois exercées par l'ONEm, que sont notamment l'octroi de certains types de dispenses (comme les dispenses pour reprise d'études) et le contrôle de la recherche d'emploi.

C'est donc auprès de son organisme de paiement que l'assuré social va introduire sa demande d'allocations de chômage. Rares sont, en effet, les situations dans lesquelles un assuré social doit ou peut s'adresser directement à l'ONEm. Pour comprendre les raisons pour lesquelles, contrairement à d'autres pays (1), l'architecture de cette branche de la Sécurité sociale repose sur le mode : « Assuré social → Intermédiaire obligé (OP) → Organisme auquel appartient le pouvoir de décision (ONEm) », un petit détour par l'histoire s'impose. (*Lire p. 41*).

Les missions des OP

L'Arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, ci-après, l'« Arrêté royal du chômage », prévoit que, pour pouvoir prétendre au rôle d'organisme de paiement agréé, l'organisation des

travailleurs qui crée l'OP compte au moins 50.000 membres assujettis à la Sécurité sociale des travailleurs et que l'OP donne des garanties de bon fonctionnement. L'article 17 ajoute que « l'organisme de paiement s'engage à payer au bénéficiaire les allocations qui lui sont dues et qui n'ont pu lui être payées en raison de la négligence ou de la faute de cet organisme, notamment si des documents ont été transmis tardivement ». Les missions des organismes de paiement, répertoriées à l'article 24 de l'Arrêté royal du chômage, peuvent être regroupées en trois catégories : le devoir d'information, l'introduction des demandes à l'ONEm et, bien entendu, le paiement des allocations.

Le devoir d'information

L'Arrêté royal du chômage (article 26bis) établit explicitement une répartition des tâches entre les organismes de paiement et l'ONEm pour ce qui concerne la communication d'informations aux assurés sociaux et donne clairement un rôle prépondérant aux organismes de paiement.

Le devoir d'information de l'ONEm n'existe en effet

Les syndicats et CAPAC jouent un rôle d'intermédiaire entre le travailleur sans emploi et l'ONEm

que dans trois situations :

1° si l'intéressé n'a pas encore choisi d'organisme de paiement ;
2° s'il y a un litige entre l'organisme de paiement et l'intéressé ;

3° s'il s'agit d'une demande concernant une appréciation dans le cadre d'un pouvoir discrétionnaire de l'ONEm (par exemple en matière de chômage volontaire, de l'interprétation de la notion de force majeure, de l'exercice de certains types de prestations, ...).

Pour tout le reste, l'ONEm peut donc renvoyer le demandeur vers son organisme de paiement, qui a le devoir (notamment) :

- de tenir à la disposition du travailleur les formulaires dont l'usage est prescrit par l'ONEm ;
- de transmettre au travailleur toutes communications et tous documents (exemple : feuilles info) prescrits par l'ONEm ;
- de conseiller gratuitement le travailleur et lui fournir toute « information utile » concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance-chômage, à savoir : les conditions de stage et d'octroi ; le régime d'indemnisation, le mode de calcul et le montant de l'allocation ; les



⇒ formalités à respecter par le chômeur concernant l'introduction en temps utile d'un dossier complet, l'inscription comme demandeur d'emploi, la déclaration de la situation personnelle et familiale et la déclaration et le contrôle des périodes de chômage complet ; la procédure de traitement du dossier ; les droits et devoirs du chômeur, notamment l'obligation de rechercher activement un emploi et de collaborer activement aux actions d'accompagnement qui peuvent lui être offertes par le service régional de l'emploi et de la formation professionnelle ; la procédure de suivi du comportement de recherche active d'emploi.

Si l'intéressé fait une demande d'information par écrit, la réglementation laisse à l'organisme de paiement un délai de 45 jours pour fournir l'information demandée. L'OP doit faire connaître aux personnes intéressées toute décision individuelle motivée les concernant. Cette notification doit, en outre, mentionner les possibilités de recours existantes ainsi que les formes et délais à respecter à cet effet. Sur ce dernier point, les responsabilités sont toutefois partagées entre les OP et l'ONEm :

▷ c'est à l'ONEm que revient le devoir d'informer l'intéressé en cas de décision négative (refus d'allocations, exclusion, suspension ou limitation du droit aux alloca-

mis par le chômeur un cachet avec la date à laquelle ces documents ont été reçus.

▷ si le document en question a été envoyé au moyen d'un procédé électronique (comme l'email), l'OP doit tenir à jour électroniquement la date à laquelle il a reçu le document.

Par ailleurs, à chaque introduction d'une demande de chômage à laquelle est joint un formulaire de déclaration de situation familiale (C1), l'OP devra d'emblée vérifier que la situation familiale déclarée par le demandeur ainsi que ses déclarations quant à la perception de revenus éventuels correspondent bien à ce qui figure dans le Registre national et dans la Banque Carrefour de la Sécurité sociale. En cas de discordance au niveau de la situation familiale, quant à sa nationalité, son lieu de résidence ou sa composition de ménage, des informations complémentaires doivent être demandées à la personne et, le cas échéant, un formulaire « C1-Annexe Regis » devra être joint (ce sera souvent le cas pour les situations de colocation). L'OP est également tenu d'opérer cette vérification à chaque fois qu'il reçoit un flux électronique du Registre national ou de la Banque Carrefour qui signale un changement dans la situation du bénéficiaire d'allocations. C'est le cas par exemple lorsqu'une nouvelle personne a intégré la composition de ménage du demandeur ou qu'une Dimona (déclaration d'un travailleur par un employeur) a été ouverte.

Cette obligation de vérification par l'OP existe seulement depuis juillet 2014. (*Lire p. 39*). Elle a été instaurée afin de limiter l'octroi d'allocations indues, par exemple à un taux isolé alors qu'une personne est en définitive considérée comme cohabitante ou encore en cas de perception simultanée d'un autre revenu. Elle a le mérite d'éviter de lourdes décisions de récupération, qui peuvent intervenir jusqu'à trois ou cinq ans plus tard. Par contre, revers de la médaille, elle engendre parfois un temps supplémentaire dans le traitement de la demande ou une suspension du paiement des allocations, le temps que la situation se clarifie.

Le paiement des allocations

Une fois que l'organisme de paiement aura reçu l'autorisation de paiement de l'ONEm, qui se présente sous la forme d'une carte d'allocations qui mentionne un code correspondant à un montant donné d'allocations, il procédera au paiement mensuel des allocations, sur la base notamment des cartes de contrôle papier (qui sont délivrées aux chômeurs par les OP) ou électroniques, introduites par le chômeur. Signalons que la réglementation du chômage autorise également les organismes de paiement à payer, sous leur propre responsabilité, des allocations avant d'avoir reçu l'autorisation de l'ONEm. Les OP n'agissent toutefois en principe de la sorte que s'ils ont la « certitude » que l'ONEm accordera les allocations, afin d'éviter des paiements qui ne seront pas validés et pris en charge par l'ONEm et d'en demander le remboursement au bénéficiaire. Dans la réalité, il y a fréquemment des erreurs de la part des OP, qui mettent ceux qui en font les frais dans une situation financière souvent inextricable...

Par ailleurs, un OP ne peut verser d'allocations pour un mois donné que :

▷ sur la base d'une carte de contrôle introduite par le chômeur ;

Conseiller gratuitement le travailleur et lui fournir toute information utile concernant ses droits et ses devoirs

tions, ou encore refus de dispense) (2) ;

▷ c'est à l'organisme de paiement que revient par contre le devoir d'informer l'intéressé en cas de décision positive de l'ONEm (3) concernant l'octroi d'allocations (notamment l'ouverture du droit, le montant de l'allocation, le mode de calcul, les conditions pour percevoir les allocations, la législation applicable et les éléments de fait du dossier), et ce dans un délai d'un mois à partir de l'autorisation de paiement reçue de l'ONEm. Il est vivement recommandé de conserver précieusement ce document, qui informe, entre autres, de la dégressivité prévue de l'allocation et qui sert de point de départ lorsqu'une personne veut essayer de vérifier (ou de faire vérifier) que le bon montant d'allocation lui a été octroyé pour un mois donné !

L'introduction des demandes à l'ONEm

L'OP doit réceptionner la demande d'allocations et constituer le dossier du chômeur (C4, déclaration de situation familiale, annexes éventuelles à ces documents,...) avant de le transmettre au bureau de l'ONEm compétent, dans les délais prévus par la réglementation. Pour permettre le contrôle du respect des délais impartis :

▷ l'OP est tenu de délivrer un accusé de réception au chômeur qui se présente personnellement pour faire une demande d'allocations ou déclarer un événement modificatif de sa situation (sauf si la déclaration figure sur un formulaire dont le chômeur reçoit un double).

▷ il doit également apposer sur tout document trans-

▷ si le chômeur est bien inscrit comme demandeur d'emploi, sauf s'il en est dispensé ;

▷ s'il n'y a pas de flux signalant que le bénéficiaire est repris dans un registre du personnel ou comme relevant du secteur des indemnités d'incapacité de travail. En bout de course, l'organisme de paiement transmettra ensuite les cartes de contrôle à l'ONEm qui vérifiera (4) que les allocations d'un mois donné ont été correctement calculées et payées par l'OP. Si l'ONEm considère que des allocations ont été payées sans que toutes les conditions d'octroi et de délais soient remplies, il rejettera la dépense faite par l'OP, qui, dans la grande majorité des cas, demandera alors le remboursement des allocations payées au chômeur... L'ONEm et les organismes de paiement ont légalement un délai de trois ans pour ordonner la récupération d'allocations qui ont été payées indûment (= sans que toutes les conditions d'octroi soient remplies). Ce délai est même de cinq ans lorsque l'ONEm considère qu'il y a fraude dans le chef du chômeur.

Délais d'introduction et de traitement des demandes

Les délais réglementaires sont prévus aux articles 92 et 93 de l'Arrêté ministériel du 26.11.1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage, ci-après « l'Arrêté ministériel du chômage ». La règle de base en cas de demande d'allocations est que l'OP a deux mois pour introduire le dossier complet à l'ONEm, l'ONEm a ensuite un mois (ou un mois + dix jours) pour prendre sa décision puis l'OP doit ensuite effectuer le paiement dans un délai d'un mois.

Délais d'introduction des demandes par l'OP

Une fois qu'une demande est introduite par l'intéressé auprès de son OP, celui-ci est censé envoyer le dossier complet à l'ONEm, dans un délai donné à partir de la date de la demande.

Plusieurs scénarios :

- 1) S'il s'agit d'une demande d'allocations de chômage complet : dans un délai de deux mois qui prend cours le jour suivant le premier jour pour lequel les allocations sont demandées ;
- 2) S'il s'agit d'une demande d'allocations de chômage temporaire : dans un délai de deux mois qui prend cours le premier jour du mois qui suit celui pour lequel les allocations sont demandées ;
- 3) S'il s'agit d'un événement modificatif en cours de chômage (exemple : changement dans la situation familiale) : le dossier doit parvenir au bureau du chômage au plus tard le dernier jour du mois civil qui suit celui au cours duquel l'événement modificatif est survenu.



Au début de la crise Covid, c'est principalement la CAPAC qui a connu des retards de paiement des allocations de chômage, celle-ci ayant dû faire face, plus encore que les autres OP, à un afflux de demandes de travailleurs qui n'étaient pas affiliés à un syndicat.

Si, pour une raison ou l'autre, le dossier n'a pu être complété dans le délai de deux mois, l'OP doit en informer l'ONEm et disposera d'un mois supplémentaire pour introduire le dossier complet. Une fois le dossier parvenu à l'ONEm, si celui-ci s'avère (toujours) incomplet, l'ONEm le renvoie à l'OP, qui dispose alors d'un délai d'un mois supplémentaire pour le renvoyer. S'il n'est toujours pas en mesure de le renvoyer « complet » dans ce délai, il doit le renvoyer à l'ONEm accompagné de la preuve de l'impossibilité pour laquelle il ne parvient pas à compléter le dossier. Si l'ONEm considère cette impossibilité comme temporaire, l'OP dispose alors à nouveau d'un délai de deux mois supplémentaires. Si, par contre, l'ONEm considère cette impossibilité comme permanente (par exemple, parce que l'employeur s'est

évanoué et ne peut donc délivrer le C4), l'ONEm peut alors statuer après avoir lui-même effectué les recherches nécessaires. En dernier file, et pour offrir des garanties au moins égales à celles prévues dans la Charte de l'assuré social, la réglementation prévoit qu'un dossier réintroduit tardivement qui parvient au bureau du chômage avant la fin du cinquième mois qui

L'OP est tenu de délivrer un accusé de réception au chômeur qui se présente personnellement

suit le délai d'introduction initial de deux mois peut en définitive encore être considéré comme introduit en temps utile, si les raisons de l'impossibilité sont reconnues par l'ONEm. Enfin, signalons que l'OP a également la possibilité de constater d'emblée qu'en raison d'une impossibilité permanente (par exemple, parce que l'employeur est introuvable et ne peut donc délivrer le C4), un dossier complet ne pourra pas être introduit. Il en informe dans ce cas l'ONEm, en joignant les preuves des raisons de l'impossibilité permanente invoquée. Si l'ONEm reconnaît cette impossibilité permanente, il décidera du droit aux allocations après avoir fait les recherches nécessaires.

L'enjeu du respect de ce timing et de ce formalisme est primordial, puisqu'il conditionnera le fait que le chômeur soit bien indemnisé (même si c'est longtemps après sa demande) à partir du jour où il a introduit pour la première fois sa demande à l'organisme de paiement. Si « le timing » n'est pas respecté, l'octroi

Rien de plus simple, madame : vous vous connectez avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, vous branchez votre lecteur de carte d'ID, vous téléchargez l'application qui permet la lecture de la carte ID... si vous n'avez pas de lecteur de carte, vous pouvez vous connecter via ITSME. Si vous n'avez pas ITSME, vous téléchargez l'application et vous créez votre compte ITSME. Pour cela, vous branchez votre lecteur de carte...



⇒ des allocations ne sera reconnu par l'ONEm qu'à partir du moment où le dossier complet lui est parvenu !

Délais de traitement des demandes par l'ONEm

À partir de la réception du dossier considéré comme complet, l'ONEm dispose alors d'un délai d'un mois pour prendre une décision. Ce délai est porté à un mois et dix jours si le chômeur doit être entendu par l'ONEm (souvent en lien avec une situation dite de « chômage volontaire », comme en cas de démission, de rupture de commun accord ou encore de licenciement « fautif ») ou être vu par un médecin agréé par l'ONEm (si des raisons médicales sont invoquées par le chômeur). En cas de report de l'audition, le délai d'un mois et dix jours est prolongé du temps du report, avec un maximum de quinze jours. Il est vivement recommandé de préparer ce type d'audition, voire de se faire accompagner par son représentant syndical.

Si la décision est positive, elle donnera lieu à une autorisation de paiement, pour un montant d'allocations déterminé, à l'OP qui pourra alors payer les allocations au chômeur. Rappelons que c'est à l'OP qu'il revient d'informer l'intéressé de l'octroi de son droit aux allocations. Alors qu'en cas de refus, c'est l'ONEm qui est chargé de notifier la décision à l'intéressé.

Délais de paiement des allocations par l'OP

Une fois que l'OP a reçu l'autorisation de l'ONEm, il se doit de payer les allocations dans un délai d'un mois prenant cours le troisième jour ouvrable qui suit la date à laquelle la décision d'octroi du droit lui a été communiquée par l'ONEm (Article 161 de l'Arrêté royal du chômage). Pour autant, bien entendu, que le chômeur ait bien introduit sa carte de contrôle pour le ou les mois concernés et les autres docu-

ments éventuels requis. Si ce n'est pas le cas, la prise de cours du délai est reportée en conséquence. Ensuite, les allocations devront être payées une fois par mois « à terme échu » (c'est-à-dire au plus tôt à la fin du mois concerné) et au plus tard dans un délai d'un mois. Dans la pratique, ce délai d'un mois prend cours à la date à laquelle l'OP est en possession de la carte de contrôle. Ce qui amène en général à un paiement en début de mois pour les allocations du mois précédent, une fois la carte de contrôle en possession de l'OP.

Concernant les cartes papier, comme la majorité des chômeurs les glissent dans la boîte aux lettres, l'OP ne peut pas effectivement satisfaire son obligation de délivrance d'un accusé de réception qui permet entre autres d'attester du jour où elle a été introduite par le chômeur. Raison pour laquelle la réglementation prévoit qu'elles sont alors dans ce cas censées être reçues au cours du mois qui suit celui auquel elles se rapportent, sauf si le contraire ressort du

cachet dateur apposé par l'OP. Pour les cartes électroniques, que les chômeurs peuvent compléter et introduire soit via un PC, soit via leur *smartphone*, la date d'introduction de la carte sera dans la pratique la date à laquelle le chômeur confirme les déclarations faites pour le mois concerné, sachant qu'il ne peut le faire qu'à partir du jour renseigné sur la carte en ligne. La date d'introduction de la carte de contrôle (papier ou électronique) est importante puisque, outre le fait de déterminer le délai de paiement, l'OP peut être tenu, en cas de non-respect de ce délai, au paiement de dommages et intérêts au chômeur.

Au bout du compte, il s'avère donc que des demandes pour lesquelles il y a eu un long délai d'attente entre la date de la demande et les premiers versements d'allocations (parfois jusqu'à six mois, voire davantage) peuvent néanmoins avoir été traitées dans le respect du cadre réglementaire... En « temps normal », de nombreuses demandes aboutissent malgré tout à un paiement relativement rapide, à savoir après un ou deux mois, puisque les délais réglementaires sont, heureusement, des délais « à ne pas dépasser » !

Les délais en période COVID

Quiconque a eu à introduire une demande de chômage ou a essayé d'intervenir dans des dossiers de chômage pendant la pandémie (début en mars 2020), a dû constater que les délais réglementaires ont été dépassés dans un (trop) grand nombre de cas. Cet état de fait a plongé un certain nombre de citoyens dans des situations de précarité sociale accrue, se caractérisant souvent par un effet boule de neige... Attente de la rentrée du revenu, factures impayées, arriérés de loyers qui s'accumulent, menaces d'expulsion du propriétaire, et parfois, perte du logement pour les personnes

Mardi 5 avril 2022, Mr X dit

« Vous savez, maintenant, chaque fois que je dois faire une demande à mon organisme de paiement, je l'envoie par mail, j'imprime le mail, j'en dépose une copie dans la boîte aux lettres, et j'envoie une autre copie par recommandé ».

qui n'ont pu compter sur une autre forme de solidarité... Ce n'est un secret pour personne, la crise sanitaire a fortement éprouvé les organismes de paiement, qui se sont retrouvés, dans un premier temps en tous cas, dépassés par l'afflux exceptionnel de demandes d'allocations de chômage temporaire introduites par tous les travailleurs dont le contrat de travail a été suspendu totalement ou partiellement en raison de l'arrêt ou de la diminution drastique d'activités de leur entreprise. Pour ces demandes de chômage temporaire, des procédures simplifiées ont heureusement rapidement été mises sur pied, permettant ainsi à la majorité des travailleurs mis en chômage temporaire par leur entreprise de percevoir leur revenu de remplacement dans un délai raisonnable. Une déclaration électronique par l'employeur et un seul formulaire (7) introduit par l'intéressé auprès d'un OP suffisaient pour enclencher le paiement des allocations. Il y eu des couacs au démarrage bien entendu, et des travailleurs qui ont attendu plusieurs semaines (voire dans les pires scénarios, plusieurs mois) pour percevoir leurs allocations. On peut toutefois parler d'une réelle simplification administrative, qui s'est avérée salutaire pour beaucoup de travailleurs mis en chômage temporaire, même si beaucoup d'autres ont réellement peiné à percevoir leurs allocations en raison de lenteurs administratives.

En revanche, les demandes de chômage ordinaire, pour les nombreux travailleurs qui ont connu une fin de contrat notamment, n'ont, quant à elles, pas fait l'objet de réelle simplification. Pour les personnes concernées, la demande d'allocations est devenue un véritable parcours du combattant : réussir à prendre contact avec son organisme de paiement pour comprendre comment il était possible de faire sa demande d'allocations (comment faire parvenir son C4, comment se procurer le formulaire de déclaration de situation familiale et d'autres formulaires le cas échéant, comme ceux concernant les activités accessoires). Tout

en arrivant à s'inscrire comme demandeur d'emploi en parallèle. Comprendre comment se procurer les cartes de contrôle, où les envoyer, quand la boîte aux lettres déborde, et que la peur qu'elles se perdent, à raison, prend le dessus.... Le ministre de l'Emploi a été interpellé à deux reprises sur la problématique des retards de paiement des allocations de chômage, à la CAPAC principalement, celle-ci ayant effectivement dû faire face, plus encore que les autres organismes de paiement, à un afflux de demandes de chômage temporaire,

Il est recommandé de se faire accompagner par son représentant syndical

par des travailleurs qui n'étaient pas, à la base, affiliés à un syndicat et qui se sont donc massivement tournés vers la Caisse publique pour introduire leur demande.

Pour pallier les problèmes d'accessibilité des OP, la consigne a alors été donnée, afin de ne pas pénaliser les chômeurs pour lesquels le dossier parvient tardivement à l'ONEm (= au-delà des délais réglementaires précités), de « neutraliser » ces délais. C'était un impératif ! Matériellement, il était devenu quasi impossible d'en vérifier le respect, étant donné que les OP étaient en peine de délivrer le moindre accusé de réception ! Il aurait été inimaginable que la foule de travailleurs ou chômeurs ayant de leur côté accompli, en temps utiles, toutes les formalités nécessaires, soient pénalisés, au-delà de l'attente intenable, par une privation pure et simple d'allocations pour les mois qui se sont écoulés avant que le dossier ne parvienne, hors délai, à l'ONEm. Dans les faits, la neutralisation des délais d'introduction a été appliquée pour la période allant du 1^{er} mars 2020 au 31 mars 2021.

Illustrons par un exemple : un travailleur, suite à une fin de contrat, a demandé des allocations à partir du 13 juin 2020. En théorie, son dossier aurait dû parvenir à l'ONEm pour le 13 septembre 2020 au plus tard. Dans les faits, il aura pu être effectivement indemnisé à partir du 13 juin 2020, pour autant que son dossier soit parvenu à l'ONEm avant le 1^{er} juin 2021. Précisons tout de suite que cette neutralisation des délais d'introduction n'est plus d'application aujourd'hui. Et qu'elle



LES INTÉRÊTS DE RETARD EN PRATIQUE

Exemple 1 : Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1^{er} octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022. L'ONEm vous octroie les allocations et transmet l'autorisation de paiement à votre organisme de paiement le 6 janvier 2023. Le 10 janvier 2023, votre

organisme de paiement vous paie les allocations d'octobre, novembre et décembre 2022.

Des intérêts de retard sont dus par l'ONEm:

▷ sur les allocations d'octobre 2022, pour la période du 1^{er} novembre 2022 au 8 janvier 2023 ;

▷ sur les allocations de novembre 2022, pour la période du 1^{er} décembre 2022 au 8 janvier 2023 ;

▷ sur les allocations de

décembre 2022, pour la période du 1^{er} janvier 2023 au 8 janvier 2023.

Exemple 2 : Vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1^{er} octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONEm le 21 octobre 2022.

Sans attendre la décision de l'ONEm, votre organisme

de paiement vous paie le 5 décembre 2022, les allocations des mois d'octobre et novembre 2022.

L'ONEm vous octroie les allocations et transmet l'autorisation de paiement à votre organisme de paiement le 3 janvier 2023. Les intérêts de retard ne pourront pas vous être accordés, dans la mesure où la période pour laquelle les intérêts pourraient être demandés n'atteint pas deux mois, calculés de date à date.

⇒ n'est plus applicable pour les demandes faites depuis le 1^{er} avril 2021.

Une autre mesure pratique indispensable a également été prise pour pallier les problèmes d'accessibilité des OP. En théorie, les documents constituant la demande de chômage (C4, C1,...) doivent être des documents originaux et signés par le chômeur. Pour la période du 1.2.2020 au 31.3.2022, les documents scannés (par le chômeur) ou des photos claires de documents, imprimés par l'OP, ont pu être valablement introduits à l'ONEm.

Par ailleurs, le ministre a également fait savoir, en son temps, que des moyens humains supplémentaires avaient été mis à disposition de la CAPAC pour tenter de résorber l'arriéré grandissant dans le traitement des demandes d'allocations, celle-ci ayant été particulièrement sursollicitée comme expliqué ci-avant. Mais en

que si un dossier arrive tardivement à l'ONEm sans que l'OP ait pu s'en justifier valablement, l'intéressé ne sera indemnisé qu'à partir du moment où l'ONEm aura reçu son dossier. Ce qui implique, pour certains demandeurs, victimes de ces errances dans le traitement de leur dossier, parfois une perte de plusieurs mois d'allocations. Dans les faits, si l'ONEm estime qu'un dossier est arrivé hors des délais réglementaires, l'OP peut toujours essayer d'introduire une demande de dérogation à l'introduction tardive via le désormais célèbre formulaire C54, mais doit évidemment justifier pourquoi il demande cette dérogation, sachant que ce type de dérogation ne peut être accordée qu'en cas de « force majeure ». Les OP sont bien souvent en peine de la justifier... et sans justification valable aux yeux de l'ONEm, pas de dérogation ! Nous ne pouvons qu'inviter les personnes ainsi pénalisées par la perte d'allocations à introduire un recours judiciaire devant le tribunal du travail, qui doit toujours, rappelons-le, être introduit dans un délai de trois mois à partir de la décision de refus.

Réflexes à avoir en cas de dépassement des délais

On l'a dit, il est devenu compliqué d'avoir un contact rapide avec son organisme de paiement. Alors si, d'aventure, le chômeur constatait que sa demande tardait à être traitée ou que ses allocations n'étaient pas versées à la date habituelle et qu'un contact avec son OP s'avérait compliqué, différentes choses peuvent être questionnées et vérifiées :

- première question évidente à se poser : la carte de contrôle a-t-elle été remise ?
- ensuite, vérifier qu'il n'y pas un problème d'interruption de l'inscription comme demandeur d'emploi ;
- s'assurer également de la bonne réception de son courrier. Des dossiers se compliquent parfois suite au fait que le chômeur n'a pas réceptionné un courrier de son OP ou de l'ONEm ;
- éventuellement contacter directement l'ONEm (qui peut néanmoins se permettre de renvoyer vers l'OP), pour vérifier s'il y a un obstacle au paiement des allocations qui ne serait pas connu par le chômeur ;
- enfin, si la situation perdurait, rappelons qu'une per-

La neutralisation des délais a été appliquée pour la période allant du 01.03.20 au 31.03.21

tant que service juridique de première ligne, comme de nombreuses associations, nous avons également été sollicités par une multitude de travailleurs et chômeurs dépendant d'un organisme de paiement syndical également confrontés à des retards très importants dans le traitement de leurs demandes. Et plus de deux ans après le début de la pandémie, nous sommes encore, chaque semaine, interpellés par des personnes ayant introduit une demande de chômage, qui sont en peine d'avoir un contact avec leur OP et qui attendent, au-delà des délais réglementaires, le traitement final de leur demande, à savoir le paiement de leurs allocations ! Cette inaccessibilité place les travailleurs sans emploi dans une incompréhension telle que leurs tentatives de contact se multiplient. (*Lire l'encadré ci-dessous*).

Pourtant, la période pendant laquelle les introductions tardives de dossiers n'étaient pas sanctionnées est, quant à elle, bel et bien terminée. Ce qui signifie



UN CAS VÉCU DE GALÈRE

Madame a terminé un contrat de travail le 10 novembre 2021. Elle introduit une demande d'allocations de chômage à partir du 12 novembre 2021. Son organisme de paiement (la CAPAC) transmet pour la première fois son dossier à l'ONEm le 4 février 2022. Son dossier était visiblement incomplet, parce qu'il y aurait des erreurs dans la Déclaration multifonctionnelle/ multifonctionnelle

Aangifte (DMfa) telle que complétée par l'employeur. La Dmfa est la déclaration par laquelle l'employeur transmet les données de salaire et de temps de travail relatives à ses travailleurs.

Le dossier a donc été renvoyé vers la CAPAC en date du 17 février, avec un délai supplémentaire d'un mois pour le renvoyer complet à l'ONEm. Le 15 mars, la

CAPAC renvoie le dossier à l'ONEm, qui le considère encore comme incomplet. Une demande de dérogation est faite et refusée par l'ONEm au motif que la personne ne peut amener de preuve de contact avec son organisme de paiement.

Le 19 mars 2022, l'ONEm notifie une décision à Madame disant qu'étant donné que les délais d'introduction réglementaires ont été dépassés, l'ONEm n'octroie pas d'allocations à

partir du 12 novembre 2021 et en accordera seulement à partir du jour où celui-ci recevra le dossier complet, comprenant la DMfa corrigée par l'employeur.

Etant donné que la CAPAC continue de demander à Madame de demander à l'employeur la DMFA corrigée, Madame ne donne pas beaucoup d'attention à cette décision. Finalement, l'employeur corrige la Dmfa et celle-ci est introduite via l'organisme de paiement

sonne peut faire une demande d'avance au CPAS, qui ne l'accordera évidemment que si la personne est dans les conditions financières pour avoir droit à une aide du CPAS. (Lire p. 50).

Droit à des intérêts de retard ?

Il est monnaie courante, dans notre société, de devoir s'acquitter d'intérêts de retard, en cas de retards de paiement. Toute personne qui a déjà contracté un crédit le sait, mieux vaut respecter les échéances à la lettre ! Est-ce que nos institutions de Sécurité sociale, que sont l'ONem et les organismes de paiement, sont également concernées par cette sanction ? Oui, mais... Certes, la réglementation du chômage le prévoit en effet expressément (8). Celle-ci conditionne toutefois l'octroi d'intérêts à l'approbation des dépenses par l'ONem (9) et au fait que le chômeur doit les demander expressément par écrit. En aucun cas, ces intérêts ne sont donc octroyés automatiquement ! Cela s'explique en partie par le fait qu'un examen sera nécessaire dans chaque cas pour identifier à qui, de l'ONem ou de l'OP, des intérêts peuvent être réclamés et si toutes les conditions établies par la réglementation sont remplies !

L'ONem est redevable d'intérêts dans le cas où il ne respecte pas le délai d'un mois (ou d'un mois et dix jours) qui lui est imparti pour prendre sa décision (une fois qu'il a reçu le dossier complet de l'OP) ET que ceci a comme conséquence que les allocations sont payées avec retard. Exemple : vous avez introduit auprès de votre organisme de paiement une demande d'allocations à partir du 1er octobre 2022 et votre organisme de paiement a introduit votre dossier complet à l'ONem le 21 octobre 2022. Le délai d'un mois dans lequel l'ONem doit prendre une décision prend cours le 22 octobre 2022 pour se terminer le 21 novembre 2022. L'ONem devra vous payer des intérêts de retard si la décision de vous octroyer les allocations est prise après le 21 décembre 2022 et a comme conséquence que les allocations sont payées avec retard.

Des intérêts peuvent être réclamés par le chômeur pour la période qui prend cours le premier jour qui suit celui auquel les allocations se rapportent et qui prend fin le deuxième jour ouvrable qui suit le jour où la décision

à l'ONem en date du 2 juin. Madame apprend alors par la CAPAC qu'elle va recevoir des allocations à partir de cette date du 2 juin. Madame tombe des nues et dans un certain désespoir parce qu'elle comptait sur le fait qu'elle serait quand même indemnisée à partir de la date de sa demande (le 12 novembre 2021) et qu'elle pourrait éponger toutes les dettes accumulées depuis la fin

de son contrat de travail. Madame nous consulte alors sur la possibilité d'un recours devant le tribunal. En débrouillant son dossier, nous apprenons l'existence de la décision du 19 mars 2022, pour laquelle le délai de recours devant le tribunal expirait le 18 juin 2022. Juste à temps donc pour soumettre la situation au tribunal, en espérant que la CAPAC soit condamnée à payer les allocations perdues !



Les demandes de chômage ordinaire n'ont pas fait l'objet de réelle simplification. Pour les personnes concernées, la demande d'allocations est devenue un véritable parcours du combattant.

est transmise à l'OP, mais au plus tard le jour précédant celui où le paiement a été effectué.

L'organisme de paiement sera quant à lui redevable d'intérêts :

▷ si l'OP a dépassé le délai d'un mois qui lui est imparti pour procéder au paiement des allocations, une fois qu'il a reçu l'autorisation de paiement de la part de l'ONem. Dans ce cas, des intérêts sont dus pour la période qui prend cours le troisième jour ouvrable qui suit la date à laquelle la décision d'octroi a été communiquée à l'OP, mais au plus tôt le jour où sont réunies toutes les conditions d'octroi (introduction de la carte de contrôle et des autres documents requis, le cas échéant) ;

▷ si, par la faute de l'OP, notamment lorsque des pièces ont été introduites tardivement à l'ONem, les allocations n'ont pas pu être payées au chômeur ou si l'ONem en ordonne la récupération. Dans ce cas, des intérêts peuvent être réclamés par le chômeur, pour la période qui prend cours le premier jour du mois qui suit celui auquel les allocations se rapportent.

Toutefois, qu'ils soient dus par l'ONem ou par l'organisme de paiement, les intérêts de retard ne seront pas octroyés :

▷ si la période pour laquelle ils seraient dus, calculée de date à date, est inférieure à 2 mois ;

▷ si le chômeur a reçu une avance de son OP et que le montant mensuel de cette avance atteint au moins 90% du montant dû. (Lire l'encadré p. 33).

Le taux d'intérêt légal en matière sociale est de 7% pour l'année 2022. La somme de ces conditions laisse à penser que l'ONem et les organismes de paiement ne doivent pas avoir de dépenses trop importantes en intérêts de retard !

Le non-paiement de la cotisation syndicale

Un retard de paiement des allocations de chômage peut-il s'expliquer par un défaut de paiement de la cotisation syndicale ? Réponse : tant que l'OP n'a pas

⇒ informé officiellement le chômeur de son exclusion du bénéfice de ses services en raison du non-paiement de la cotisation, il doit remplir son obligation de payer les allocations de chômage.

C'est ce qui ressort d'une réponse à une question parlementaire (Question écrite n°5-94 du 1.9.2010 ; Sénat).

« Lorsque le chômeur opte pour un organisme de paiement

un dossier de demande « sans accroc » sera traité dans un délai réglementaire de quatre mois maximum entre le jour de la demande et les premiers versements. Mais si, pour une raison ou l'autre, le dossier peine à être complet, il fera l'objet d'« allers-retours » entre l'organisme de paiement et l'ONEm, conduisant alors à des délais de traitement dépassant parfois six mois, voire davantage encore.

En « temps normal », de nombreuses demandes aboutissent malgré tout heureusement souvent à un paiement plus rapide, à savoir après un ou deux mois. Cependant, la crise sanitaire a fortement éprouvé les organismes de paiement, qui se sont retrouvés, dans un premier temps en tous cas, dépassés par l'afflux exceptionnel de demandes d'allocations de chômage temporaire, pour lesquelles des procédures simplifiées ont heureusement rapidement été mises sur pied. Comme nous l'avons mis en évidence, les choses ont été plus ardues pour les travailleurs qui ont perdu leur emploi et qui ont dû introduire des demandes de chômage ordinaire, pour lesquelles il n'y pas eu de réelle simplification.

La neutralisation temporaire des délais réglementaires d'introduction des demandes de chômage a été plus que nécessaire. Malheureusement, nous constatons encore chaque semaine que des problèmes d'accessibilité aux organismes de paiement sont toujours d'actualité, alors que la mesure de neutralisation des délais d'introduction des demandes n'est, quant à elle, plus d'application. Ce qui nous amène à recevoir chaque semaine, des personnes qui se retrouvent privées d'allocations qui leur sont dues, parce que leur demande a été introduite tardivement. C'est un fait, les organismes de paiement sont encore en peine d'assurer l'intégralité de leurs missions, qui, pour rappel, va de l'information, en passant par l'introduction des demandes à l'ONEm, jusqu'au versement des allocations.

Que les choses soient claires, notre but n'est absolument pas de discuter ou de mettre en cause la légitimité des syndicats dans leur rôle d'organisme de paiement, comme certains partis politiques se plaisent à le faire. Les syndicats jouent un rôle fondamental au bénéfice

de l'ensemble des travailleurs avec ou sans emploi, dans les nombreux espaces de concertation sociale que comporte notre système socioéconomique. Et ils ne peuvent fonctionner sans leurs membres, pour lesquels ils assurent un service individuel comme organisme de paiement, ainsi qu'une défense individuelle à travers l'accès à un service juridique.

Mais considérant par ailleurs que la problématique des difficultés d'accès et des retards consécutifs dans le traitement des demandes n'est pas (plus) acceptable, ni pour les personnes qui en sont victimes, ni pour l'État de droit qu'est la Belgique, nous appelons à ce que des moyens structurels soient mis en œuvre, et par les organismes de paiement eux-mêmes en termes d'organisation, et par l'État, en termes de soutien aux acteurs

Un dossier de demande sans accroc sera traité dans un délai réglementaire de quatre mois maximum

privé (OP), ceci implique qu'il devient membre de l'organisation créée par l'OP et qu'il doit en remplir les obligations, à savoir le paiement d'une cotisation syndicale. Les statuts des OP privés prévoient qu'un membre démissionnaire ou exclu ne peut plus prétendre aux services de l'OP pour obtenir le paiement de ses allocations. Lorsqu'un OP exclut un chômeur en raison du non-paiement de la cotisation, il doit informer le chômeur de cette exclusion et du fait qu'à l'avenir, il ne se chargera plus du paiement des allocations. Il est alors conseillé de lui suggérer de s'adresser à un autre OP. Dans une telle situation, l'OP ne peut refuser le paiement des allocations que pour le futur. Les allocations qui se rapportent à la période s'étendant jusqu'à la fin du mois au cours duquel l'exclusion est notifiée (donc avant que le transfert ne soit effectif) doivent par conséquent encore être payées ».

Changer d'organisme de paiement ?

La tentation est grande, pour beaucoup de personnes victimes de retards dans le traitement de leur demande et confrontées à une pénible attente de leurs allocations, de changer d'organisme de paiement. Sans nous étendre sur la question, nous déconseillons vivement, par expérience, d'opérer un changement d'organisme de paiement en cours de traitement d'une demande d'allocations. Celui-ci n'aura en général pour effet que de ralentir encore davantage le traitement de la demande, le transfert d'un organisme à un autre impliquant également son lot de démarches administratives. Le transfert ne pourra en outre être accepté que si le chômeur n'a pas de dettes envers l'OP qu'il souhaite quitter. Le nouvel OP devant notamment opérer le transfert par un formulaire (C8-transfert) qui doit être complété par l'OP que le chômeur s'apprête à quitter...

Une mission difficile

On l'aura compris, le travail administratif lié au traitement d'une demande d'allocations de chômage est conséquent et demande des moyens humains et matériels considérables, afin d'assurer un paiement des allocations dans un délai « raisonnable ». Comme nous l'avons mis en évidence en explorant les règles de procédure contenues dans la réglementation du chômage,

Les organismes de paiement sont encore en peine d'assurer l'intégralité de leurs missions

de gestion de cette branche de la Sécurité sociale. (*Lire aussi p. 37*). Et ce, afin que les organismes de paiement puissent à nouveau assurer pleinement et efficacement leur rôle.

Il y va de l'intérêt de leurs membres, mais également de leur intérêt propre et donc de l'intérêt de tous les travailleurs avec ou sans emploi, qui, sans exception, bénéficient de notre système de Sécurité sociale, qui a montré sa nature indispensable dans la crise que nous avons traversée, et au maintien duquel contribuent pour l'essentiel les mouvements syndicaux. Un « retour à la normale » à ce niveau permettrait également de désengorger les CPAS des demandes d'avances sur allocations sociales qui ont explosé durant la crise sanitaire, alors que ces derniers sont déjà eux-mêmes saturés par l'afflux des nouvelles demandes d'aides sociales auxquelles ils font face. (*Lire aussi p. 50*). Enfin, cela soulagerait les associations de terrain qui connaissent une surcharge de travail à cause de ces difficultés. □

(1) En France, par exemple, le demandeur s'adresse à un organisme dénommé Pôle Emploi, qui est responsable de l'ensemble du traitement de la demande (gestion des dossiers, autorisation des paiements, paiements, contrôle) et du placement des demandeurs d'emploi.

(2) Deux exceptions toutefois : 1° pour les décisions de récupérer des montants qui ont été définitivement rejetés par l'ONEm (dans ce cas, c'est l'OP qui doit lui-même notifier au chômeur qu'il doit lui rembourser les allocations) ; 2° concernant les

motifs à l'origine du non-paiement d'une carte de contrôle introduite par le chômeur (à la demande écrite du chômeur).

(3) À l'exception des décisions positives sur l'octroi d'une dispense ou l'autorisation de l'exercice de certaines activités, qui continuent à être notifiées directement par l'ONEm.

(4) Selon une procédure prévue à l'Article 164 de l'AR du chômage, qui peut s'étaler jusqu'au 15ème mois suivant le paiement concerné !

(5) Par exemple, lorsque le chômeur n'a pas encore réussi à obtenir un certificat pour une période de travail à l'étranger.

(6) Telle qu'adoptée par la loi du 11 avril 1995 visant à instituer «la charte» de l'assuré social.

(7) Le C3.2-Travailleur-Corona, qui a remplacé, dans ce contexte exceptionnel de crise sanitaire, le C3.2-Travailleur et le formulaire C1 de déclaration de situation familiale. Par ailleurs, les chômeurs temporaires ont été dispensés d'introduire chaque mois auprès de leur organisme de paiement la carte de contrôle C3.2.

(8) La question est régie par l'article 163bis, inséré par un Arrêté royal du 30 avril 1999, afin de rendre conforme la réglementation du chômage aux principes contenus dans la Charte de l'assuré social. L'article 20 de la Charte de l'assuré social prévoit en effet que les prestations produisent des intérêts de plein droit à partir de leur exigibilité, soit au plus tôt le jour où le délai pour le paiement est échu. L'ONEm a publié la Feuille info T81 «Avez-vous droit à des intérêts de retard en cas de paiement tardif ? ». Les exemples donnés sont issus de cette Feuille info.

(9) Dans le cadre de la procédure de vérification des paiements par l'ONEm que nous avons évoquée ci-avant, la première vérification ayant lieu en théorie au plus tard le 5ème mois qui suit le mois de paiement.

MISSION IMPOSSIBLE DE SERVICE PUBLIC ?

Quatre organismes de paiement (OP) assurent en Belgique le versement des allocations de chômage. Une mission publique dont le (sous-) financement pose question...

Yves Martens (CSCE)

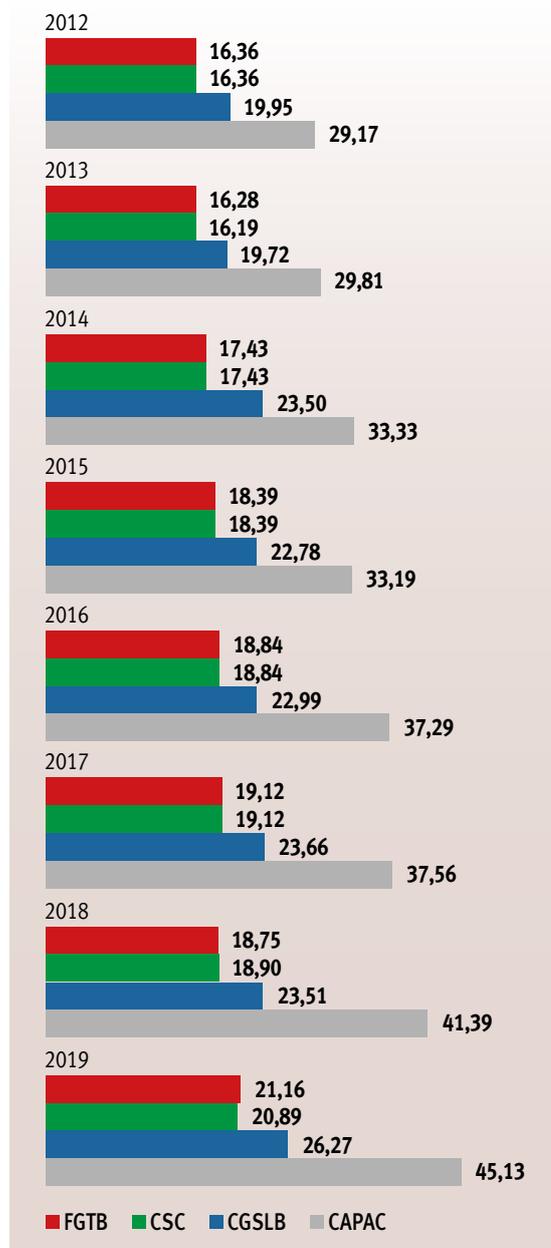
Les syndicats ont géré dès le XIX^e siècle les premières caisses de chômage dont l'État s'est longtemps désintéressé et que les patrons ont toujours combattues. (*Lire p. 41.*) Aujourd'hui, concrètement, les trois organisations syndicales assurent la mission de verser aux ayants droit leurs allocations de chômage. Il faut rappeler qu'il s'agit là non pas vraiment, comme on l'entend souvent, « d'argent public » mais bien, comme l'ensemble de la Sécurité sociale, de salaire socialisé, d'une partie de leur rémunération (brute), les cotisations sociales (part employé ou ouvrier ET part patronale) que les salariés ont choisi de collectiviser. La collecte de ces cotisations est confiée à un organisme public (l'ONSS pour Office national de Sécurité sociale), les conditions d'octroi et de maintien du droit aux allocations sont de la responsabilité d'un autre organisme public (l'ONEm pour Office national de l'Em-

ploi) et donc le paiement des allocations est du ressort des organisations syndicales qui, pour ce faire, ont créé des organismes de paiement (OP) qui sont distincts du syndicat lui-même (ce qui n'est pas toujours très lisible pour les chômeurs) et ont le statut de personne morale.

Trois plus un évidement

Ces trois mousquetaires sont donc des organismes de paiement agréés, aussi souvent appelés organismes privés. Comme il ne peut évidemment être obligatoire de s'affilier à une organisation syndicale, un quatrième mousquetaire, public celui-là, a été créé en 1951. Il s'agit de l'Organisme Officiel de Paiement des Allocations de Chômage (O.O.P.A.C.) rebaptisé en 1955 CAPAC pour Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage. Le terme d'auxiliaire, comme le précisait la FGTB à l'époque, « indique clairement le caractère

FRAIS D'ADMINISTRATION PAR « CAS » ET PAR ORGANISME DE PAIEMENT (EN EUROS)



La CAPAC coûte deux fois plus cher à l'État que la FGTB ou la CSC en frais d'administration.

Source : Courriel de l'ONEm.

⇒ *supplétif de cet organisme de paiement [et] correspond entièrement aux intentions du législateur [... dont] l'intention était indiscutablement de faire payer les allocations de chômage aux chômeurs affiliés à un syndicat, par les organismes de paiement créés par ces syndicats. L'organisme officiel de paiement n'est donc appelé qu'à jouer un rôle supplétif : paiement des allocations aux travailleurs non-affiliés à un syndicat, et cela en vertu de la liberté d'association garantie par la Constitution ». (1) Si on ne peut pas dire que la devise « Un pour tous, Tous pour un » soit chevillée au corps des quatre acteurs, précisons que, comme pour toutes les institutions belges de Sécurité sociale, la CAPAC est gérée sur un mode paritaire, c'est-à-dire avec une présence de représentants du gouvernement, des travailleurs (les syndicats) et des patrons. Au-delà de l'ironie, il va de soi que ces quatre opérateurs se parlent. (Lire l'encadré p. 39).*

Deux leaders

Hors la situation atypique de la pandémie (sur laquelle nous reviendrons plus loin), la CSC et la FGTB sont les deux acteurs principaux de cette mission. La CSC, qui compte plus d'affiliés que la FGTB en Flandre (c'est l'inverse en Wallonie), a longtemps été « en tête » du nombre de dossiers. Mais, depuis quelques années, la FGTB précède la CSC. Quoi qu'il en soit, chacun de ces deux leaders oscille autour de 40 % des paiements d'allocations de chômage, les deux ensemble atteignant le plus souvent et parfois dépassant même les 80 % (82 % avant le Covid). La CAPAC se situe en temps normal entre 10 et 12 %, le syndicat libéral (CGSLB) gérant le solde de (bien) moins de 10 % donc. (2) Chacun de ces quatre acteurs assume donc une mission de service public qui consiste non seulement à payer les allocations de chômage mais aussi, en amont, à recevoir et introduire les demandes et, en aval, à gérer les différents aléas qui peuvent survenir pendant l'indemnisation. (Lire p. 28.) Quels sont les fleurets que reçoivent nos mousquetaires et comment aiguise-t-on (ou mouchette-t-on) la pointe de leur épée ?

Une formule ancienne et complexe

En 1991, une formule a été mise au point, suite à un audit mené à la CAPAC (délibérément choisie pour ne pas privilégier l'un des trois acteurs « privés »), pour

La FGTB et la CSC sont les deux acteurs principaux avec 82 % des paiements d'allocations de chômage

tenter d'objectiver le coût de la mission. Le résultat n'est pas facile à expliquer mais, moyennant quelques adaptations ponctuelles, il a longtemps donné une relative satisfaction. La formule a été coulée dans un arrêté royal du 16 septembre 1991 retouché seulement quelques fois depuis.

Les paramètres qui influencent le calcul des frais d'administration sont :

- le nombre de « cas » introduits par les OP auprès des bureaux régionaux du chômage de l'ONEm et qui sont acceptés : c'est-à-dire le nombre de paiements uniques pour le chômage et le chômage avec complément d'entreprise qui sont introduits auprès de l'ONEm pour un certain mois de chômage, et acceptés par la suite comme versements valables par l'ONEm (art. 2 de l'arrêté) ;
- la variation du nombre de cas vis-à-vis de 1991 ;
- l'évolution du salaire journalier moyen dans des secteurs analogues ;
- les changements de productivité dans des secteurs analogues et l'évolution de la complexité des cas introduits.

On voit donc que les critères retenus étaient censés tenir compte de l'évolution conjoncturelle inévitable.

Après application de la formule, l'on obtient l'intervention totale dans les frais d'administration pour les quatre OP. Ce montant global est ensuite ventilé proportionnellement entre les OP selon leur part dans le volume de travail (leur nombre de cas donc). Des ajouts sont apportés aux montants ainsi obtenus :

- la CGSLB reçoit une indemnité complémentaire de 2.553.303 euros (montant non indexé dans la formule), en compensation de l'effet d'échelle qui lui est préjudiciable ;
- la CAPAC reçoit, le cas échéant, un supplément pour couvrir la différence par rapport au montant repris dans son budget.

Autrement dit, seule la CAPAC a une garantie de pouvoir être indemnisée à hauteur de ses coûts réels. Pour les OP privés, l'activité est déficitaire et les économies d'échelle ne justifient pas que la FGTB et la CSC aient reçu en 2019 deux fois moins par « cas » que la CAPAC ! (Voir *la graphique*). Pour preuve que les économies d'échelle ne sont qu'une partie de l'explication, la CGSLB qui est dédommée à ce titre n'obtenait tout de même en 2019 que 58 % de l'indemnisation de la CAPAC. (Voir *la graphique*). Il est à noter qu'en 1991, fidèle à une longue tradition d'opposition au rôle d'OP reconnu aux syndicats, la FEB n'avait pas donné d'avis favorable au système proposé, que le ministre a néanmoins imposé.

Une formule dépassée

Bien sûr, aucune formule n'est parfaite et il y a toujours eu quelques soucis dans l'application de cette règle. Mais, si on peut, sans trop de dommages, heur-

ter l'épaule blessée d'Athos, se prendre les pieds dans le manteau de Porthos ou ramasser le mouchoir compromettant d'Aramis, quelque vingt ans après sa création (il y a donc onze ans déjà), la formule s'est révélée obsolète. Car, depuis une dizaine d'années, force est de constater que plusieurs critères posent problème. Au premier chef la variation du nombre de cas vis-à-vis de 1991. Il va de soi que la situation a bien changé depuis cette époque et que, du fait de l'évolution du marché de l'emploi, des nombreuses mesures d'exclusion du chômage (plus de 100.000 par exemple si on cumule l'activation du comportement de recherche d'emploi et

la limitation à trois ans des allocations d'insertion), de la multiplication des emplois précaires (et donc de personnes en intérim, temps partiel ou CDD qui restent en partie concernées par un dossier chômage) et du changement du régime de prépension en chômage avec complément d'entreprise, le fac-

teur de variation par rapport à 1991 n'a plus vraiment de sens. Dans le même esprit, là où auparavant il y avait des dossiers « simples » qui, une fois lancés, « vivaient leur vie », cela n'existe quasiment plus aujourd'hui (plus de prépensions, beaucoup moins de jeunes indemnisés, etc.). Et donc les dossiers complexes ne sont plus compensés par les « faciles ». La législation d'une part, les situations vécues d'autre part, de plus en plus fragmentées, font que le critère censé tenir compte de l'évolution de la complexité des cas introduits ne remplit plus non plus son office. Enfin, la rétribution par cas payé, et non par dossier introduit, pose problème. Les OP consacrent beaucoup de temps et de moyens à

La formule de calcul des frais d'administrations est dépassée et ne correspond plus aux missions

□ □ □

LE PROJET REGIS : LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU CONTRÔLE

Mieux vérifier et suivre les données déclarées par le chômeur : le projet Regis vise une utilisation optimale des banques de données pour le contrôle de la situation familiale, des coordonnées et de la nationalité renseignées par les chômeurs. Depuis 2012, les bureaux du chômage mènent des contrôles *a priori* de manière plus systématique lors du traitement de demandes d'allocations de chômage, en comparant les données et celles, par exemple, du Registre national. Le nom Regis vient du fait qu'il s'agit donc d'effectuer des vérifications dans plusieurs

registres (électroniques). En 2013, ces contrôles ont été élargis. Les organismes de paiement se sont vu imposer un rôle plus important dans la prévention de la fraude. Ils doivent depuis collaborer activement au contrôle de l'adresse, de la nationalité et de la situation familiale des chômeurs.

Ainsi, depuis l'exercice 2014, les OP privés peuvent percevoir chacun trois bonus supplémentaires (compris dans une enveloppe financière fermée) dans le cadre de la lutte contre la fraude.

- Bonus Regis OP : bonus

pour les contrôles réalisés au niveau de la situation familiale, de l'adresse et de la nationalité des chômeurs ;

- Bonus e-C3 : bonus pour la promotion de l'utilisation de la carte de contrôle électronique par les chômeurs complets ;

- Bonus L500 : bonus pour les contrôles réalisés en matière de cumul d'allocations de chômage avec des indemnités de maladie.

Le fait de pousser à l'utilisation de la carte de contrôle électronique pose question. Certes, pour les chômeurs qui maîtrisent le système, il offre certains

avantages. Mais on sait que la facture numérique est particulièrement forte parmi les publics précaires. Notons que les OP ont obtenu que ces données électroniques passent bien d'abord par l'OP de chaque chômeur et ne partent pas directement à l'ONEm. Ce qui permet à l'OP de détecter des erreurs éventuelles avant qu'elles ne soient interprétées comme des fraudes par l'ONEm. C'est l'une de ces situations évoquées dans notre article où les quatre OP se sont parlé pour trouver un système garantissant le service à leurs bénéficiaires.



⇒ instruire des demandes qui, si elles font ensuite l'objet d'un refus de l'ONEm, ne compteront pas dans l'indemnisation du travail effectué... Pour corser le tout, le gouvernement Di Rupo a imposé une économie de 5.557.000 euros aux OP privés à partir de l'exercice 2013. En « compensation », un système de bonus a été ajouté mais pour des tâches nouvelles, ce qui n'allège pas, tout au contraire, la charge des OP. (*Lire l'encadré p. 39*).

La parenthèse Corona

L'énorme augmentation du nombre de cas de chômage temporaire due à la crise Corona au cours des années 2020 et 2021 a évidemment eu un impact majeur sur les frais d'administration. Au total, plus de 850.000 personnes ont bénéficié d'au moins une allocation de

Le président du MR prétend, à tort, que les syndicats se font de l'argent grâce à leur fonction d'OP

chômage temporaire en 2021. Les victimes des inondations de juillet 2021 ont également eu droit au chômage temporaire. En moyenne, il s'agissait de 97.106 équivalents temps plein par mois en 2021. Ce chiffre a été multiplié par cinq par rapport à 2019 (19.186), mais reste deux fois moins important qu'en 2020 (194.650) qui fut bien sûr l'année record. Ces demandes de chômage temporaire ont fait heureusement l'objet d'une procédure allégée mais il n'empêche que cela a engorgé les services des organismes de paiement, d'autant plus que les contacts étaient difficiles en raison des mesures sanitaires. L'ONEm affirme que l'augmentation du volume de travail pour les OP privés a été absorbée par l'application mathématique de la formule des frais d'administration. Cela reste à vérifier. D'autant que l'ONEm ajoute que ce n'est pas le cas pour la CAPAC, qui, pour couvrir l'augmentation du volume de travail, s'est vu accorder un supplément pour les exercices

2020-2021 par la provision Corona fédérale (3). Quoi qu'il en soit, il ne faut pas prendre comme référence la situation d'exception de la pandémie pour évaluer les besoins futurs des OP.

Quelles solutions ?

Une nouvelle objectivation du coût de cette mission, par exemple via un nouvel audit, semble indispensable pour la refinancer à moyen terme sur la base de critères clairs et actualisés. À court terme, la formule existante serait sans doute plus réaliste en supprimant le facteur relatif à la situation de 1991. Dans ce contexte, il est choquant que le président du MR, G-L Bouchez, entre autres sorties intempestives, prétende que les syndicats se font de l'argent grâce à leur fonction d'organisme de paiement des allocations de chômage. (*Lire p. 5*). En amont, le « Service Vérification » de l'ONEm vérifie si l'organisme de paiement a correctement déterminé le montant, s'il a contrôlé les conditions d'octroi (inscription comme demandeur d'emploi, cumul avec une rémunération, jours de vacances ou jours fériés rémunérés, ...) et s'il a effectué le paiement sur le compte bancaire du chômeur ou (en cas de cession ou de saisie) du créancier. En aval, l'ONEm contrôle scrupuleusement les dépenses des OP (le nombre de ces contrôles et leur nature sont systématiquement spécifiés dans le rapport annuel de l'ONEm) et donc leur comptabilité. Bouchez clame aussi que les syndicats n'ont pas intérêt à ce que les chômeurs trouvent un emploi pour conserver ces « avantages ». Or la vérité est que la cotisation syndicale d'un travailleur avec emploi est bien plus importante que celle d'un travailleur sans emploi. Et, surtout, l'activité elle-même est déficitaire (les frais octroyés sont insuffisants) et d'autres branches du syndicat doivent parfois lui venir en soutien. Bouchez voudrait retirer cette activité aux syndicats et la confier intégralement à la CAPAC, en prétendant qu'un service public doit gérer l'argent public (alors qu'il s'agit en fait de l'argent des travailleurs). Il faudrait lui dire, comme le montre notre graphique, que la CAPAC coûte deux fois plus cher à l'État que la FGTB ou la CSC en frais d'administration... Les syndicats ont toute la légitimité pour assurer cette mission, il faut la rendre possible dans les meilleures conditions en leur en donnant les moyens suffisants. Les organisations syndicales ont introduit des demandes de refinancement structurel de la mission des OP auprès du ministre de l'Économie et du Travail, Pierre-Yves Dermagne (PS). À ce stade, il ne semble pas qu'il y ait d'accord au sein de la coalition Vivaldi pour inscrire cette mesure au budget... □

(1) FGTB, *Congrès statutaire 14, 15 et 16 novembre 1953. Rapport moral et administratif pour les années 1951 et 1952, 1953*, p. 341. Cité dans J. Faniel, *Les syndicats, le chômage et les chômeurs. Raisons et évolution d'une relation complexe*, Thèse de doctorat en sciences politiques ULB, sous la direction de P. Delwit, 2006, 4 vol., pp. 340 et 342.

(2) Tous les chiffres cités et les références réglementaires viennent de rapports de l'ONEm ou de réponses que cette administration a apportées à nos questions.

(3) Le gouvernement fédéral a constitué une provision Corona de plusieurs milliards d'euros mise en place pour financer les diverses dépenses générées par la crise Covid.

SYNDICATS ORGANISMES DE PAIEMENT : UNE HISTOIRE QUI FAIT SENS

Au cours du siècle et demi de développement de l'assurance contre le chômage, les syndicats ont toujours été des acteurs de premier plan. Avec un rôle qui a évolué au cours de ce long combat.

Yves Martens (CSCE)

Pour comprendre la particularité belge du rôle d'organismes de paiement (OP) des allocations de chômage joué par les syndicats, il faut remonter aux origines du système d'indemnisation du chômage en Belgique. À cet égard, deux chercheurs font autorité. D'abord l'historien flamand Guy Vanthemsche, auteur de plusieurs ouvrages de référence sur l'histoire de la Sécurité sociale en Belgique en général et sur celle du chômage en particulier. Ensuite Jean Faniel, directeur général du CRISP, qui a étudié en profondeur les liens entre les syndicats d'une part, les chômeurs et le chômage d'autre part. Il y a consacré en 2006 sa thèse de doctorat en sciences politiques à l'ULB. Intitulée « Les syndicats, le chômage et les chômeurs. Raisons et évolution d'une relation complexe », c'est une somme passionnante de 834 pages, qui cite évidemment abondamment Guy Vanthemsche (et de nombreuses autres sources). (1) Le chapitre V de cette thèse, « Les syndicats belges et l'indemnisation du chômage », consacre ses pages 232 à 274 à notre sujet. Elle est disponible en ligne sur le site de la bibliothèque de l'ULB et une bonne synthèse est disponible sur cairn.info. Il s'agit d'un *Courrier* hebdomadaire du CRISP (n° 1929-1930), également publié en 2006. (2) Plutôt que de paraphraser ces références réputées, nous avons choisi de synthétiser la partie de cette dernière publication, les pages 6 à 19, titrée « Origines du système d'indemnisation du chômage en Belgique ». Nous renvoyons évidemment les lecteurs curieux vers ces différents ouvrages passionnants pour en connaître tous les détails.

Les caisses syndicales de secours mutuel

Au XIXe siècle, les ouvriers occupés par l'industrie qui se développe doivent faire face à des conditions de travail pénibles et de vie misérables. La situation des ouvriers involontairement privés d'emploi est pire en

core. Les crises sont fréquentes, les travailleurs salariés en font les frais. Dès avant la moitié du XIXe siècle apparaissent des « sociétés de maintien de prix ». Regroupant des ouvriers qualifiés, elles cherchent à éviter le chômage de leurs membres et tentent de les protéger contre les conséquences du manque d'ouvrage. Elles créent des caisses de secours à cette fin. Mais en raison de la faiblesse des salaires et, partant, des cotisations, ces caisses sont fragiles. L'interdiction de fonder des syndicats pousse les travailleurs à créer de telles organisations à caractère mutualiste. Que ce soit par souci d'éviter des poursuites ou uniquement par volonté de s'organiser pour faire face aux conséquences du chômage, bon nombre de groupements syndicaux qui apparaissent dans la seconde moitié du XIXe siècle se dotent de caisses de secours mutuel incluant une branche consacrée à l'aide aux membres sans emploi. Le développement des caisses de chômage syndicales connaît un certain essor avec celui des organisations syndicales elles-mêmes, mouvement

favorisé par la reprise économique qui intervient à partir de 1895 et l'augmentation du niveau des cotisations que celle-ci permet. Cela ne va cependant pas sans soulever certaines questions et susciter des débats, au moins dans les rangs socialistes, où d'aucuns craignent que ce type d'activité syndicale ne diminue la combativité des travailleurs et de leurs organisations. Ce type de questionnement et de controverse au sein du monde syndical sur le bien-fondé de gérer des caisses de secours mutuel est d'une grande importance, et il se reposera ultérieurement à différentes reprises.



*Une bonne synthèse de la thèse de Jean Faniel a été publiée dans un *Courrier* hebdomadaire du CRISP (n° 1929-1930) malheureusement épuisé mais heureusement disponible sur cairn.info.*

En raison de la faiblesse des salaires et, partant, des cotisations, les caisses de chômage sont fragiles



⇒ Premières formes de subsidiations par les pouvoirs publics

En raison des crises fréquentes et de la faiblesse du niveau des cotisations versées par les travailleurs (faiblesse liée à celle des salaires), les caisses de chômage syndicales sont souvent peu garnies et rapidement vidées. Des syndicats de différentes tendances se tournent par conséquent vers les pouvoirs publics dans le but d'obtenir une forme de subsidiation de leur caisse de chômage. Au niveau local, un nombre croissant de communes acceptent, à partir de la fin du XIX^e siècle et surtout des années 1900, de verser une petite

pousser dans les bras des syndicats. En 1900, la ville de Gand introduit un dispositif dit système gantois. Dans cette configuration, le syndicat joue en quelque sorte le rôle d'intermédiaire, de guichet pour le versement des fonds publics, mais il n'est pas obligatoire d'être syndiqué pour bénéficier d'une telle allocation. Le syndicat avance les sommes dues à ses affiliés au chômage et se fait rembourser par les autorités en fin de mois, après contrôle par celles-ci. Les dirigeants syndicaux tant chrétiens que socialistes sont conscients que, malgré la dimension encore limitée de ces dispositifs, l'assurance contre le chômage a un impact certain sur

le marché de l'emploi et qu'elle peut contribuer à préserver le niveau des salaires, particulièrement en période de crise. Il est toutefois important de souligner que le système nouvellement mis en place ne change absolument rien à la conception syndicale de ce que représente le chômage. Seul le chômage involontaire est indemnisé et les règlements des caisses syndicales sont stricts.

Effets du système gantois sur le rôle social des syndicats

Le développement de dispositifs semi-publics d'indemnisation du chômage et le rôle qu'y jouent les syndicats a aussi transformé la physionomie de ces derniers. Pour gérer les sommes destinées aux chômeurs et les transférer aux syndicats, les autorités locales créent des fonds de chômage communaux. Les conseils d'administration de ces organismes sont composés, souvent de manière paritaire, de représentants du pouvoir communal

et de syndicalistes. Le nouveau dispositif qui se met en place à l'aube du XX^e siècle offre donc pour la première fois aux syndicats un rôle de cogestion d'un service public. Ce nouveau rôle amène les syndicats à montrer leur efficacité de gestionnaires. Le développement des fonds de chômage contribue également à renforcer le processus de centralisation que connaît le mouvement syndical. Progressivement, la plupart de ces Fonds sont créés sur une base intercommunale, ce

qui force les syndicats à dépasser leur localisme pour assurer la cogestion de ceux-ci. Le caractère interprofessionnel des syndicats s'en trouve également peu à peu renforcé.

Intervention du gouvernement

De 1884 jusqu'à 1914 et le début de la guerre, les exécutifs qui se succèdent sont exclusivement des gouvernements catholiques. Ceux-ci se montrent très réti-

cents face à toute idée d'étendre les mécanismes d'assurance contre le chômage au niveau national. Les milieux patronaux appuient les ministres catholiques car



Les dirigeants syndicaux, hier comme aujourd'hui, sont conscients que l'assurance contre le chômage a un impact certain sur le marché de l'emploi et qu'elle contribue à préserver le niveau des salaires.

allocation aux travailleurs sans emploi qui se sont assurés contre le chômage. Les liens étroits tissés entre d'une part certains partis politiques, et d'autre part les syndicats favorisent la mise en œuvre de tels dispositifs publics d'aide aux chômeurs.

Système liégeois et système gantois

Le versement des subsides peut prendre différentes formes. La première qui apparaît est connue sous le nom de « système liégeois ». Dès 1897, le conseil provincial liégeois octroie un subside aux organisations qui possèdent une caisse de chômage. Dans un tel dispositif, protection contre le chômage et syndicalisation vont de pair. L'objectif explicite de ce système est d'ailleurs de renforcer les syndicats eux-mêmes. Aux yeux de la plupart des catholiques et des libéraux du pays, une telle pratique est totalement inadmissible. À Gand, le libéral Louis Varlez imagine dès lors un autre système, dont l'objectif est d'encourager les ouvriers à se protéger contre les affres du chômage sans pour autant les

Durant la Première Guerre mondiale naît la première forme de soutien généralisé aux sans-emploi

ils craignent que la subsidiation publique des caisses de chômage syndicales n'augmente la force d'attraction des syndicats sur les ouvriers et, plus encore, parce qu'ils sont tout aussi conscients que les dirigeants syndicaux que l'assurance contre le chômage empêche le niveau des salaires de descendre trop fortement en cas de crise. Durant la Première Guerre mondiale, est mis sur pied le Comité national de secours et d'alimentation (CNSA) afin de venir en aide à la population civile. Prenant le relais des caisses de chômage syndicales épuisées, le CNSA verse, par l'entremise des syndicats, des secours aux nombreux ouvriers touchés par l'absence d'emploi. Cela constitue la première forme de soutien généralisé aux sans-emploi. Durant les mois qui suivent l'Armistice, le chômage atteint en Belgique des proportions gigantesques. De nombreuses caisses de chômage sont dans l'incapacité de verser des allocations de chômage à leurs affiliés. Dans ce contexte, le nouveau ministre du Travail, le socialiste Joseph Wauters, met en œuvre une large politique de soutien public aux caisses syndicales. Afin de renflouer celles-ci, il leur octroie un subside proportionnel aux cotisations perçues. D'autre part, il prend plusieurs mesures visant à rendre plus attractive l'adhésion à une caisse de chômage. En 1920, J. Wauters crée un Fonds national de crise (FNC), dont le conseil d'administration compte des représentants syndicaux, afin d'assurer la gestion et la distribution des sommes consacrées par le gouvernement à l'indemnisation du chômage. Afin précisément d'améliorer les secours fournis aux chômeurs, et de faire bénéficier au maximum ces derniers du nouveau dispositif introduit par J. Wauters, les syndicats poussent les communes qui ne l'ont pas encore fait à créer ou à rejoindre un fonds de chômage. En 1929, la moitié des communes du pays, regroupant 80 % de la population, sont affiliées à un tel fonds.

Effets du chômage de masse sur les syndicats

La crise des années trente accapare de manière considérable le temps et l'énergie des responsables syndicaux. La gestion du chômage devient la principale occupation de certains secrétaires syndicaux. Sur le plan financier également, les syndicats ressentent durement les conséquences du chômage de masse et de leur implication dans l'indemnisation de celui-ci : ils doivent verser des sommes plus importantes qu'auparavant, incluant des fonds propres provenant de la caisse de chômage, avec des rentrées souvent moindres.

L'ancêtre de l'ONEM

En 1935 est créé l'Office national de placement et de chômage (ONPC). En centralisant la gestion des interventions publiques en chômage et en remplaçant les fonds de chômage locaux existants, la création de l'ONPC diminue l'influence syndicale sur l'administration des subsides publics. La composition des organes dirigeants de l'ONPC, qui intègre un nombre égal de représentants patronaux et syndicaux, offre aux employeurs un levier de choix pour peser sur les

orientations prises en matière d'assurance-chômage. Les employeurs, qui ne contribuent toujours pas à l'alimentation des fonds, n'obtiendront cependant pas la suppression de l'intervention des syndicats dans l'indemnisation du chômage.

L'assurance-chômage obligatoire

Les membres du comité patronal-ouvrier qui se rencontrent sous l'Occupation sont pour la plupart ceux qui représentaient leurs organisations respectives dans le conseil d'administration du FNC, puis dans les instances dirigeantes de l'ONPC. Ces personnes ont

Les membres du comité patronal-ouvrier qui se rencontrent sous l'Occupation ne parviennent pas à un accord sur les modalités de versement des allocations de chômage

donc l'habitude de se rencontrer et de nouer des compromis. Mais ils ne parviennent pas à un accord sur les modalités de versement des allocations de chômage. C'est le gouvernement quadripartite mis en place à la Libération qui, doté des pleins pouvoirs, adopte l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 donnant naissance à la Sécurité sociale. C'est également l'exécutif qui détermine les modalités précises de fonctionnement des différentes assurances sociales, dont celle contre le chômage.

Les membres du comité patronal-ouvrier n'ont donc pu s'accorder sur le mode de versement des allocations de chômage. Ce qui divise en particulier les interlocuteurs, et parfois leurs propres organisations elles-mêmes de manière interne, c'est le maintien ou non aux syndicats de la fonction d'organisme de paiement. Parmi les responsables syndicaux socialistes, le Wallon Hubert Lapaille est ainsi favorable à l'étatisation et à la suppression des caisses syndicales de chômage, de manière à ce que l'action syndicale puisse se concentrer sur sa dimension revendicatrice, tandis que les Flamands Louis Major et Achille Van Acker souhaitent le maintien de ces caisses. Au moment où est mise en œuvre la Sécurité sociale, c'est précisément A. Van Acker qui est ministre du Travail. C'est sans doute en partie ce qui explique que les syndicats se voient finalement attribuer un rôle dans le versement des allocations de chômage à leurs affiliés... Le système nouvellement mis en place transforme profondément le rôle des syndicats qui devient plus administratif qu'à l'époque des premières caisses de chômage. □

(1) Pour les ouvrages en français, citons G. Vanthemsche, *La Sécurité sociale. Les origines du système belge. Le présent face à son passé*, Bruxelles, De Boeck-Wesmael, 1994 et G. Vanthemsche, *Le chômage en Belgique de 1929 à 1940 : son histoire, son actualité*, Bruxelles, Labor, 1994.

(2) Faniel Jean, « L'organisation des chômeurs dans les syndicats », *Courrier hebdomadaire du CRISP*, n° 1929-1930, 2006.