

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 « 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.

⇒ 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.