

# TSE CSC BXL : « Nous voulons

La décision prise par la CSC, dès 2019, de digitaliser les relations entre son organisme de paiement bruxellois et ses affiliés chômeurs est dénoncée par José Gonzalez, président du Comité des Travailleurs sans emploi (TSE) de la CSC Bruxelles. « On nous a menti et pris pour des cons ».

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

« En 1981, le nombre d'affiliés touchés par le sous-emploi et la CSC, pour répondre à leur demande, crée le groupe des Travailleurs sans emploi (TSE). (...) L'objectif de l'action des TSE est de renforcer la militance des demandeurs et demandeuses d'emploi, de favoriser leur prise de responsabilité dans le domaine syndical et de traiter l'ensemble des questions sociales. (...) Vous vous indignez face aux politiques qui touchent les sans-emploi ? Des comités de TSE se réunissent et s'organisent tout près de chez vous. Rejoignez-les ! ». C'est ainsi que les TSE CSC se présentent. Comment le Comité bruxellois des TSE CSC s'est-il positionné par rapport à la fermeture persistante des guichets de l'organisme de paiement (OP) des allocations de chômage de la CSC Bruxelles ? Quelles sont ses revendications en la matière ? (1)

**« Avant le début de l'épidémie de Covid la décision a été prise de digitaliser les relations entre l'OP et les chômeurs »**

Nous l'avons demandé à son président, José Gonzalez. Il nous livre un scoop : la confirmation que le choix de la digitalisation des relations entre l'organisme de paiement de la CSC Bruxelles et ses chômeurs (et donc la fermeture des centres de services) était une décision qui avait été prise et commencé à être appliquée avant même la crise du Covid, décision à laquelle les TSE CSC s'étaient dès le départ ouvertement opposés... sans avoir été entendus par la direction de la CSC. Une contestation qu'ils

ont longtemps menée seulement en interne, au sein de l'organisation, « pour ne pas rompre les contacts existants avec certains membres de la direction de l'organisme de paiement ». S'ils continuent à dialoguer avec la nouvelle direction de l'OP mise en place récemment, les TSE estiment toutefois que cette discrétion n'est plus de mise aujourd'hui, face à un service de paiement de la CSC Bruxelles « devenu exécration ».

**Ensemble ! : Le Comité des Travailleurs sans emploi (TSE) de la CSC-ACV Bruxelles, qu'est-ce que c'est ?**

José Gonzalez (TSE-CSC Bxl) : Le Comité des TSE CSC Bruxelles organise, au niveau de notre région, les chômeurs et les chômeuses de la CSC qui souhaitent le rejoindre pour défendre les droits des sans-emploi. J'en suis actuellement le président. Quelles sont les revendications que nous portons ensemble ? Une réduction collective du temps de travail, pour créer de l'emploi. La suppression du statut cohabitant, qui rabote injustement les allocations de chômage des personnes concernées. La suppression des mesures de dégressivité des allocations de chômage, qui nous enfoncent dans la précarité, etc.

**Aujourd'hui, vous vous mobilisez également pour obtenir de l'organisme de paiement (OP) de la CSC-ACV Bruxelles qu'il rouvre ses centres de services et traite décemment les dossiers des affiliés...**

Nous nous sommes engagés sur cette question dès la fin de 2019. C'est un problème que nous avons vu émerger il y a déjà trois ans, même si nous

n'imaginions pas l'ampleur qu'il allait prendre. Les TSE CSC bruxellois avaient, depuis de nombreuses années, l'habitude d'organiser des actions de sensibilisation dans les « centres de services » de la CSC, chaque mois, aux jours où les chômeurs viennent y déposer leurs cartes de contrôle et en rechercher de nouvelles. Le tout en offrant un café aux chômeurs qui étaient prêts à discuter avec nous. En décembre 2019, donc avant le début de l'épidémie de Covid en Belgique, à la section de Jette de la CSC, nous avons reçu une réponse qui nous a abasourdis quand nous avons demandé les prochaines dates de remise des cartes. On nous a répondu qu'il « n'y aurait plus de pauses café dans des centres de services, car la décision a été prise de digitaliser les relations entre l'OP et les chômeurs ».

Dès janvier, février 2020, nous avons contesté ce projet, nous avons plaidé pour un large maintien de l'accessibilité physique des chômeurs à l'OP à travers son réseau de centres de services et pour le maintien de nos « pauses café ». Nous nous rendions bien compte que l'orientation « tout au numérique » allait être catastrophique pour les chômeurs CSC bruxellois. Pour toute réponse, on nous a dit « C'est fini » et on nous a fermé la porte au nez. Ça a été le début de combats menés pendant des mois, durant lesquels on nous a pris pour des cons et on nous a menti.

Nos actions ont temporairement été suspendues lors du confinement généralisé lié à la crise du Covid, qui a commencé le 18 mars 2020. Mais en mai-juin 2020, nous nous étions déjà remobilisés pour refaire pression sur la CSC Bruxelles afin qu'elle rouvre l'accès aux chômeurs des guichets de son OP. A cette époque, l'un des

# une pleine réouverture des centres de services »



16.12.22,  
« Un bon syndicat  
est un syndicat  
ouvert »,  
TSE CSC Bxl

responsables de l'OP a fait le tour des centres de services bruxellois pour expliquer aux membres du personnel qui y travaillaient qu'ils ne devaient pas hésiter à quitter leur emploi pour un autre projet professionnel. -Il y avait eu une diminution antérieure du nombre de dossiers à traiter et la CSC souhaitait diminuer le personnel de l'OP bruxellois, digitaliser les contacts avec les chômeurs et le traitement des dossiers... Dans ce contexte, beaucoup de travailleurs sont partis, notamment en direction des centrales syndicales ou vers des secrétariats sociaux. Quand la crise sanitaire a frappé et quand il y a eu une explosion du nombre de dossiers à traiter, il n'y avait dès lors plus assez de personnel dans les centres de services bruxellois de la CSC. Le retard dans le traitement des dossiers s'est accumulé et le manque

de personnel a perduré jusqu'à aujourd'hui. Dans les premiers jours de septembre 2020; nous avons fait, en tant que TSE-CSC, une action devant le centre de services de Jette, rue Uyttenhove, sous une pluie battante. Quelle a été la réaction de l'OP de la CSC ? Il nous a envoyé la police pour nous faire dégager. Même après la fin de la crise sanitaire liée au Covid, et alors que la société se déconfinait totalement, l'OP bruxellois de la CSC est restée sourde à nos demandes de réouverture aux affiliés. Le service rendu à ceux-ci est devenu de plus en plus lamentable, générant ainsi des erreurs, des refus de paiement et des pertes de droit au chômage. Le réveil a commencé lorsqu'un mouvement de protestation contre cette fermeture est né à l'extérieur des organisations de la CSC et qu'il s'est exprimé, le 8 février 2022, à travers

un premier rassemblement organisé par le collectif Travail social en lutte, devant le siège de la CSC Bruxelles, rue Pletinckx. Ce jour-là, une partie de la direction de la CSC Bruxelles a rencontré une délégation de Travail social en lutte. Mais ils ont juste fait des promesses qui se sont avérées sans suite. Le manque de personnel perdure jusqu'à aujourd'hui, ce qui empêche de réellement faire face au retard. Au centre de services de Forest, ils étaient une quinzaine à travailler, il n'y a plus que cinq personnes. A Schaerbeek ils étaient onze antérieurement. En septembre 2022, il n'y avait plus que trois personnes à réellement y travailler. Nous avons rencontré ces travailleurs et ces travailleuses. Ils étaient en larmes. Une employée m'a raconté comment elle avait été jetée dans le bain il y a un an. A peine formée, elle a dû gérer des

## « Nous avons demandé à la direction de l'OP des chiffres du nombre d'employés qui y travaillaient et leur évolution. On n'a pas voulu nous les donner »

⇒ appels téléphoniques de personnes qui lui disaient avoir l'intention de se suicider, faute de recevoir le paiement de leurs allocations...

Il a fallu que la page Facebook Chômeurs.euses en colère CSC soit créée pour dénoncer cette situation, pour que l'attention à cette question monte d'un cran au sein de la direction de la CSC Bruxelles et de son OP. Une nouvelle action a été organisée le 15 septembre 2022 par le collectif Travail social en Lutte et par Chômeurs CSC en colère. Mais cette fois-ci devant les bureaux de la CSC nationale, à Aéropolis, où une délégation a rencontré Marc Leemans, le président national, Anne Léonard, Secrétaire nationale et Philippe Vansnick, Secrétaire fédéral du Mouvement CSC Bruxelles (également vice-

président de l'OP). Pour notre part, en tant que TSE-CSC, nous avons jusque-là préféré ne pas médiatiser nos démarches et nos actions, pour ne pas rompre les contacts existants avec certains membres de la direction de l'OP. Cela a sans doute été une erreur de notre part. Mais nous avons décidé de rejoindre et de soutenir cette action avec nos casquettes vertes. Certains au sein de la CSC ont voulu nous en détourner, mais nous l'avons fait.

Suite à cette action, l'OP de la CSC Bruxelles a commencé à rouvrir en catastrophe et au compte-goutte quelques guichets d'accès physique aux chômeurs, capables de traiter des questions de base, appelés « points d'information ». Un point d'info a été ouvert rue Pletinckx cinq jours

par semaine, qui a directement été submergé. Puis ils ont ouvert à Jette, deux matinées par semaine un point d'info tenu par deux employés... qui ne traitent pas véritablement les dossiers et se contentent d'offrir un premier contact élémentaire. Cette offre est tellement insuffisante par rapport aux besoins qu'à 8h30, 9h maximum, il n'y a plus de tickets. Ils proposent notamment de prendre un rendez-vous via le site de la CSC. J'ai fait le test. Verdict : aucun rendez-vous n'était proposé en région bruxelloise, il fallait aller à Dendermonde, un mois plus tard. Quant au numéro de téléphone indiqué sur le site web, personne n'y répond et ça raccroche après une petite musique et il y a un message automatique qui évoque encore la crise du Covid, alors que nous sommes en décembre... 2022. Nous venons, en outre, d'apprendre que le centre de services de Molenbeek sera définitivement fermé à partir de ce 31 décembre. Il est vrai que des recrutements ont, enfin, été lancés. Six personnes ont été engagées, quatre sont en formation. Il y a encore des sélections pour de nouveaux engagements. Nous avons demandé à la direction de l'OP les chiffres du nombre d'employés



### JOSÉ GONZALEZ, PRÉSIDENT DES TSE CSC-BXL

#### **Ensemble ! : Comment devient-on président des TSE CSC bruxellois ?**

**J. G. :** J'ai travaillé dans le secteur du transport et je suis syndiqué depuis très longtemps. J'ai commencé à travailler à l'aéroport vers 1999, dans une entreprise qui était sous-traitante de la Sabena. Au-delà du personnel en contrat à durée indéterminée (CDI), dont je faisais partie, cette entreprise utilisait beaucoup de travailleurs en « extra », pour de courtes durées, éventuellement en complément d'un autre boulot. Quelques mois après être arrivé, j'ai discuté avec un chauffeur en CDI qui se plaignait qu'on le force à prendre des congés pour donner des heures à un « extra » qui

travaillait déjà à la STIB. Je lui ai indiqué que ce n'était pas juste, puisque pour lui c'était son boulot principal. Et je lui ai suggéré de s'adresser à son syndicat (la FGTB). Il m'a indiqué que la démarche avait déjà été faite, mais que ça n'avait rien donné. Un jour, je suis passé au siège de la CSC Bruxelles, et j'ai demandé à Urbain, alors permanent pour la CSC Transcom, comment il fallait procéder pour créer une délégation syndicale. Il m'a indiqué que si je lui amenais des affiliés, la CSC créerait une délégation syndicale. Je suis donc parti à la rencontre de mes collègues, j'ai convaincu tout le monde de s'affilier à la CSC et je suis devenu délégué syndical.

J'avais un très bon salaire, mais la société où je travaillais a été restructurée et, vu mon âge, on m'a licencié. Dans le journal *CSC Info*, j'ai entendu parler du Comité des TSE. J'ai pris mon téléphone et je suis allé vers eux. Après la première réunion, j'ai été élu président et, depuis lors, je n'ai pas quitté le combat. J'ai moi-même subi la dégressivité des allocations. Après peu de temps au chômage, comme j'étais cohabitant, j'en suis arrivé à avoir à peine 700 euros par mois. J'ai dû vendre ma voiture, diminuer tous mes frais, renoncer à l'idée de partir en vacances. Les factures arrivaient, le crédit hypothécaire devait être payé et les réserves financières furent vite man-

gées. C'est un processus dans lequel on se renferme sur soi-même. Quand les copains vous invitent à une sortie, vous prétextez que vous n'allez pas bien pour décliner la proposition, car si vous sortez aujourd'hui vous ne pouvez plus payer le boulanger le lendemain. *In fine*, vous vous retrouvez tout seul. Personnellement, j'ai eu de la chance de retrouver un job à 59 ans, que j'ai dû par après quitter pour des raisons de santé. Quand ça a été mieux, je suis revenu au comité des TSE.

**Est-ce que votre regard sur l'organisation syndicale a changé en vous impliquant au sein du comité des TSE et puis avec la crise actuelle du service rendu par l'OP ?**

qui y travaillent et leur évolution. On n'a pas voulu nous les donner. Ils admettent qu'il y en a beaucoup moins qu'en 2019, mais il n'y a pas moyen d'avoir des chiffres précis. On nous dit « *On augmente* ». Mais on augmente quoi ? De combien de pour cent ? Combien de personnes manque-t-il pour pouvoir rendre un service correct ? Pas de réponses. Par ailleurs, il faut espérer, pour les nouveaux recrutements en cours, que le service des ressources humaines de la CSC ne soit pas trop à cheval sur les exigences qui ont été mises en

qui est capable de comprendre l'affilié qui s'adresse réellement à lui et qui parle le turc ou l'arabe. Ainsi, lors des pauses café que j'ai faites à Jette, sur une centaine de personnes il y avait seulement deux ou trois néerlandophones.

**Juste avant la crise sanitaire, l'OP de la CSC Bruxelles a fusionné avec celui de Hal et de Leuven. Vous avez l'impression que la réalité bruxelloise n'est pas correctement appréhendée par sa direction ?**

La direction de l'OP nous a présenté



## « Une telle proposition est le signe d'une méconnaissance manifeste de la réalité bruxelloise »

termes de connaissance du néerlandais. On est pourtant à Bruxelles, pas à Hasselt, à Gand ou à Anvers, même si on n'est pas à Liège non plus. Pour accueillir des chômeurs bruxellois, je pense qu'il vaut mieux engager quelqu'un qui parle le français, dont le néerlandais est approximatif mais

leur idée de créer de nouveaux points de contact mobiles sur les marchés, en remplacement des centres de services existants. Cela peut peut-être fonctionner à Hasselt, mais imaginez-vous une camionnette de l'OP CSC au marché de Molenbeek, de Jette ou de Schaerbeek ? Il faudrait

Quand j'étais délégué, mon implication avait pour cadre une centrale syndicale professionnelle, la CSC Transcom. Les TSE sont organisés au niveau interprofessionnel, c'est un monde complètement différent. Les centrales professionnelles sont très bien organisées et font un boulot énorme. Les travailleurs ont souvent un contact direct avec un délégué syndical. Le seul reproche que j'aurais à leur faire, c'est de ne pas toujours se rendre compte qu'un chômeur n'est pas quelqu'un de différent mais simplement un ancien travailleur affilié dans une centrale, qui a vocation à revenir au travail. Il y a un problème de lien entre les TSE et les centrales professionnelles. Nous avons des comités où les centrales sont censées être représentées. Mais dans les faits leurs permanents n'y viennent pas. En tombant au chômage, tu deviens livré à toi-même. Il n'y a plus de délégué auquel tu peux t'adresser, personne pour t'aider, pour mettre en ordre tes documents, te conseiller, te défendre, te dire

d'aller chez Actiris, etc. En perdant leur emploi, les travailleurs sont lâchés, seuls dans la jungle. Quant à l'impact de la crise de l'OP, j'ai déjà indiqué dans des discussions internes que si la CSC ne redresse pas la barre d'ici 2024, elle va perdre des plumes en termes de membres et d'élections sociales. Pas sûr qu'elle restera « le premier syndicat » en Belgique. C'est difficile de changer de syndicat quand on est chômeur et on ne nous donne pas les chiffres de l'évolution du nombre d'affiliés, mais de nombreux chômeurs affiliés nous ont signalé leur intention de quitter la CSC. La plupart des chômeurs que je rencontre dans les centres de services ou aujourd'hui les « Points d'info » n'ont plus aucun contact avec le syndicat en tant que mouvement, si ce n'est éventuellement à travers nous. Pour eux, leur rapport avec le syndicat est un rapport de consommateurs à un service de paiement. Et actuellement le service de paiement de la CSC Bruxelles est devenu exécrable.

prévoir un combi de police juste à côté ! Un telle proposition est le signe d'une méconnaissance manifeste de la réalité bruxelloise. L'ancien président de l'OP, qui a été mis à sa tête lorsqu'il y a eu la fusion n'était pas bruxellois. Ça se sentait. Tout ce qu'il connaissait de Bruxelles, c'était les sièges de la CSC à Aéroport et à la rue Pletinckx. Heureusement, depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2022, il y a une nouvelle présidente, Nancy Tas, à la tête de l'OP. Elle prend sa mission à cœur et s'est fixé pour objectif que tout le retard accumulé dans le traitement des dossiers soit rattrapé d'ici au mois de mars 2023. On verra si l'engagement est tenu.

16.12.22,  
José Gonzalez  
et les TSE CSC  
Bruxelles  
en manif aux  
côtés de Philippe  
Vansnick, Secrétaire  
fédéral de  
la CSC Bruxelles  
mais avec leurs  
slogans et  
revendications :  
« Sans emploi,  
pas sans droits »,  
« Ouvrons  
les centres de  
services ! »

**Où en sont aujourd'hui les TSE CSC dans leur relation avec le groupe « Chômeurs CSC en colère » (Lire p. 93), d'une part, et avec la direction de l'OP de la CSC Bruxelles d'autre part ? Quelles sont les revendications que vous portez et comment sont-elles accueillies ?**

Nos relations avec Chômeurs en colère sont très bonnes. Nous participons notamment ensemble aux réunions d'évaluation de la situation des ouvertures par la direction de l'OP qui ont été mises en place suite à l'action du 15 septembre. Nous soutenons également les actions de chômeurs en colère ou les coorganisons avec eux. Nos relations avec la nouvelle présidente de l'OP, qui est à l'écoute, sont actuellement bonnes. Nos revendications par rapport à l'OP sont très proches de celles de Chômeurs en colère : avant tout une réouverture pleine et entière des centres de services. □

(1) Lire notre dossier, « Menaces sur les organismes de paiement », dans *Ensemble !* n° 108, novembre 2022.