

Collectif Solidarité Contre l'Exclusion Asbl

Abida Allouache

Points de vue de chômeurs sur l'« accompagnement » d'Actiris

Décembre 2012

V.0.5



**F É D É R A T I O N
W A L L O N I E - B R U X E L L E S**

Étude réalisée avec le soutien de la Fédération Wallonie-Bruxelles.
Secteur de la Culture, de la Jeunesse et de l'Éducation permanente

Libre diffusion et reproduction moyennant la mention de la source,
selon la licence creative common by-nc-nd 2.0 be

Sommaire

Préambule

I Partie théorique

1. Éléments de contexte

1.1. Rappel historique

1.2. La gestion mixte du marché de l'emploi

1.3. La mobilité interrégionale

2. Naissance d'Actiris

2.1. L'Orbem devient Actiris

2.2. Présentation générale

2.3. Missions d'Actiris

2.4. Relations avec les autres opérateurs de l'emploi

3. L'accompagnement

3.1. Le CPP: contrat de projet professionnel

3.2. Le CPP: Construction du Projet Professionnel

3.3. L'accompagnement systématique actuel

4. Réflexions Critiques

4.1. Le traitement social du chômage

4.1.1. Conditionnalité des droits au chômage

4.1.2. Le tri des chômeurs

4.1.3. La magistrature sociale

4.2. Les critiques du CPP

4.2.1. Critiques du CPP, contrat de projet professionnel

4.2.2. Les critiques du CPP, construction de projet professionnel

4.2.3. Les conséquences du CCP sur le travail social et l'ISP

5. Témoignage d'un ancien conseiller emploi chez Actiris

II Méthodologie

1. L'échantillon
2. Entretiens semi-directifs
3. Présentation des personnes interviewées

III Parole aux chômeurs

1. Confusion entre Actris et ses partenaires
2. Le CPP contrat
3. Le CPP, construction de projet ou l'actuel accompagnement systématique
4. Les effets sur les personnes de cet accompagnement d'Actiris.
 - 4.1. Atteinte à la vie privée
 - 4.2. Contrôle, sanctions, pressions diverses
 - 4.3. Stress, déprime et dépression

IV Conclusions

Bibliographie

Personnes ressources

V Annexes

1. Guide d'entretien
2. Résultat de l'enquête sur Actiris des Travailleurs sans emplois de la CSC
 - 2.1. Ceci n'est pas un accompagnement...
 - 2.2. Un accompagnement efficace
 - 2.3. Un service public de qualité et accessible à toutes et tous

1. Préambule

Cette étude entre dans le cadre du travail de veille effectué par le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl sur l' « assurance chômage ». Elle fait suite à l'étude que nous avons réalisée en 2010 sur le plan d'activation du comportement de recherche d'emploi, vu par ceux qui le subissent¹. La présente étude, vise à détailler les points de vue de demandeurs d'emploi à propos de la mission d'accompagnement dévolue à Actiris, en particuliers sur les CPP ancienne et nouvelle version: le Contrat de Projet Professionnel et la Construction du Projet Professionnel.

Comment les chômeurs bruxellois vivent-ils les dernières évolutions de l'accompagnement dispensé par Actiris? Pour répondre à cette question, nous avons rencontré une dizaine de demandeurs d'emploi, qui ont accepté de raconter leurs parcours avec l'Office régional bruxellois de l'Emploi (Actiris). Dans ce travail, ils et elles exposent leur ressenti et expriment leurs opinions sur cet « accompagnement » et sur la façon dont ils sont (ont été) soutenus (ou pas) par les conseillers-emplois de l'institution.

Cette étude s'articule en quatre chapitres. Le chapitre I, ou partie théorique, débute par un rappel historique des conditions de naissance d'Actiris. Après avoir présenté les éléments de contexte et les différentes phases de développement de l'organisme bruxellois, avec ses divers changements de dénomination de 1989 à 2012, nous nous intéresserons à l'accompagnement vers l'emploi des chômeurs par Actiris. Plus précisément, nous décrirons le passage du dispositif du « CPP contrat » à celui du « CPP construction de projet » qui va le suivre et devenir obligatoire dans le cadre de l'accompagnement systématique.

Cette première partie contient une analyse critique sur le traitement social du chômage.

Le chapitre II explique la méthodologie que nous avons suivie pour réaliser les entretiens avec les personnes au chômage dont nous avons retenu le témoignage.

Le chapitre III, intitulé « Parole aux chômeurs », reprend les points de vue des interviewés en fonction des grands points qu'ils abordent.

Nous examinerons si les l'accompagnement tel que vécu par les personnes correspond aux buts et missions affichés officiellement par l'organisme régional de l'emploi

Le chapitre IV présente nos conclusions.

La dernière partie de l'étude comprend la bibliographie et les annexes: le guide d'entretien ainsi qu'une présentation des personnes ressources. Qu'elles soient remerciées ici pour leurs apports précieux et leurs éclairages critiques. Nous terminons par l'exposé des résultats de l'enquête sur Actiris menée en 2012 par les travailleurs sans emplois de la CSC avec leurs revendications sur l'accompagnement.

¹http://www.asbl-csce.be/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=5&Itemid=7

1. Éléments de contexte

1.1. Rappel historique

L'assurance chômage est un acquis du monde du travail. Créée initialement par les syndicats, elle est intégrée à la Sécurité sociale, mise en place après la Seconde guerre mondiale. C'est ainsi que sa gestion a été confiée à un organisme cogéré par les patrons et les syndicats, l'Office national pour l'emploi (ONEm). Les organisations syndicales ont gardé la faculté d'en assurer le paiement direct à leurs affiliés via les caisses syndicales (les offices de paiement des allocations de chômage)¹. Il est important de rappeler que dès sa création, le droit aux allocations de chômage est conditionnel. Il s'agit d'une assurance collective, accordant un revenu de remplacement en cas de perte des revenus du travail consécutive à un chômage involontaire. Pour en garder le bénéfice, les travailleurs sans emploi doivent rester disponible sur le marché de l'emploi. Cette disponibilité se traduit par l'inscription comme demandeur d'emploi auprès du service public de placement, la présence aux convocations et le non refus des propositions d'emploi convenable. En cela, l'allocation de chômage ne peut être assimilée ni à un revenu universel inconditionnel, ni à une aide sociale. Elle s'inscrit historiquement dans le cadre des relations collectives de travail, qui régissent le rapport salarial entre patrons et syndicats. Les organisations syndicales sont particulièrement attentives à la préservation de ces principes fondateurs, même si elles doivent en négocier l'évolution avec les organisations patronales, mais aussi avec les pouvoirs publics, qui, depuis la crise de l'emploi (années 70's), interviennent dans l'équilibre de la Sécurité sociale et la formation des salaires (assurance chômage incluse).

Nous allons décrire brièvement les principales étapes de la mise en place d'Actiris". Jusqu'en 1989, l'ONEm, Office National de l'Emploi, gérait à la fois les allocations de chômage, le placement des travailleurs sans emploi et leur formation professionnelle. En 1989², la politique de l'emploi est partiellement régionalisée et l'ORBEM, Office Régional Bruxellois de l'Emploi, voit le jour³. Peu avant la Région de Bruxelles-Capitale elle-même qui avait été créée. Au même moment, les autres Régions créent aussi leur propre service public de l'emploi: le Vdab pour la Flandre, le Forem pour la Wallonie et l'Orbem pour les bruxellois. Ces services reprennent alors les compétences de l'ONEm en matière d'emploi. Par ailleurs, le VDAB devient compétent pour la formation professionnelle des bruxellois

¹Pour les chômeurs qui ne sont pas syndiqués, le paiement des allocations de chômage est assuré par une caisse publique auxiliaire (CAPAC).

²Décrets de création des Services publics de l'Emploi, 1989. Contrairement au FOREM et au VDAB qui sont créés par décret, l'ORBEM est créé en 1989 par un arrêté, qui régit le transfert des compétences de l'ONEm, en application des lois de réforme institutionnelle de 1980 et 1988. Ce n'est qu'en 2001 qu'une ordonnance régionale lui confère un statut légal propre.

³La création de l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi (ORBEM) est fixée par la Loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles parue au Moniteur belge le 15 août 1980.

néerlandophones. Le FOREM, et ensuite Bruxelles Formation en 1994 sont compétents pour la formation des Bruxellois francophones.

Comme l'ONEm dont ils sont issus, ces nouveaux organismes publics d'emploi et de formation (Actiris, Bruxelles Formation, VDAB et FOREM) sont cogérés par les patrons et les syndicats. En héritant d'importants leviers d'action relatifs à la condition de disponibilité des chômeurs, ils entretiennent, dès le début, des relations de collaboration étroites avec l'ONEm. Ils participent de ce fait à l'assurance chômage.

1.2. La gestion mixte du marché de l'emploi

En 2003, l'Ordonnance sur la gestion mixte du marché de l'emploi va organiser la collaboration entre deux types d'acteurs en matière d'emploi: le privé et le public⁴. Le service public, les agences d'emploi privées et les opérateurs d'emploi non-marchand doivent à présent contribuer à la politique régionale de l'emploi. Il s'agit là d'acter en droit la fin du monopole des opérateurs publics en terme de placement des demandeurs d'emploi bruxellois. Depuis des années, le monopole public du placement était cassé dans les faits par le développement des agences d'emploi privées et des initiatives locales d'insertion socioprofessionnelle (missions locales, etc). Avant cette ordonnance, les chercheurs d'emploi devaient théoriquement effectuer toutes leurs démarches de recherche d'emploi auprès de l'Orbem. Depuis, un certain nombre de démarches peuvent être effectuées chez les plus de 150 partenaires de l'actuel Actiris et auprès des agences d'emploi privées.

L'ordonnance ne devrait pas pour autant induire une libéralisation débridée du marché de l'emploi. Les activités commerciales des agences d'emploi privées sont soumises à des normes publiques (gratuité, non discrimination, transparence, ...) et doivent contribuer à la politique régionale de l'emploi. A l'évidence, les Ministres bruxellois de l'emploi n'ont pas fait jusqu'à présent preuve de diligence pour en assurer l'exécution. Pour leur part, les opérateurs non marchand, financés par les pouvoirs publics, doivent exercer leurs activités d'emploi en partenariat avec Actiris. Enfin, Actiris se voit confirmé dans ses missions de service public et acquiert l'exclusivité des missions relatives à la sécurité sociale et à la gestion des parcours d'insertion des demandeurs d'emploi.

1.3. La mobilité interrégionale

En 2005, au vu des difficultés identifiées sur le marché de l'emploi, qui connaît des spécificités d'une région à l'autre, les services publics de l'emploi et de la formation des 3 régions du pays ont décidé de collaborer. Dans le cadre de cet accord de coopération interrégionale⁵, les services publics de l'emploi et de la formation professionnelle s'engagent à

⁴Ordonnance relative à la gestion mixte du marché de l'emploi dans la Région de Bruxelles-Capitale. 26 Juin 2003.

⁵Accord de coopération de mobilité interrégionale entre les VDAB, ACTIRIS et ADG rassemblés sous le nom de SYNERJOB

développer des collaborations actives.. Leur but est non seulement de mettre au travail un maximum de chercheurs d'emploi mais surtout de favoriser leur mobilité interrégionale.

Cet accord invite ces divers services publics à intensifier les échanges d'offres d'emploi entre eux, à sensibiliser les chercheurs d'emploi à la mobilité interrégionale et à promouvoir les cours de langues. Il vise également à organiser en commun des actions de formation allant dans ce sens ainsi qu'à convenir d'une méthode commune d'établissement de la liste des fonctions critiques, et à accorder leurs répertoires des métiers et emplois. Depuis le 3 juillet 2007, Le Forem, le Vdab, Actiris, l'Adg et Bruxelles-Formation constituent Synerjob, la Fédération des services publics de l'emploi et de la formation.

2. Naissance d'Actiris

En 2006, est élaboré le premier Contrat de gestion entre l'Orbem et le Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale⁶. Ce contrat a été négocié et avalisé par les patrons et les syndicats siégeant en son comité de gestion.

L'organisme pour l'emploi se voit doté d'objectifs à atteindre et le gouvernement s'engage à les soutenir politiquement et budgétairement. Le Contrat de gestion vise à fixer les priorités de la politique de l'Emploi, en assurant à l'Office un cadre légal réglementaire approprié et les moyens budgétaires nécessaires à la mise en œuvre de ses missions.

2.1. L'Orbem devient Actiris

Dans la foulée de ce Contrat de gestion, et pour répondre aux objectifs fixés en termes de communication externe, on décide de changer le nom de l'Office régional bruxellois de l'Emploi. La réflexion menée aboutit au nom d'Actiris, qui mêle deux termes selon l'explication officielle: « Acti », porte d'entrée dans la vie active et « Iris », le symbole de la Région de Bruxelles-Capitale. On ne peut s'empêcher évidemment de voir aussi dans ce terme « Actiris », un remodelage sémantique dans la droite ligne de l'État social actif. Actiris vient, par là, entériner la logique sous-tendant les politiques d'« activation des chômeurs » que l'on va désormais institutionnaliser, après 2004⁷.

Actiris est donc le nouveau nom, depuis 2006, de l'Orbem, l'Office régional de l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale. C'est un service public bilingue. Situé sur le territoire des 19 communes de Bruxelles.

2.2. Présentation générale

Actiris se présente comme le régisseur-ensemblier pour tout le réseau de l'insertion socioprofessionnelle (ISP). La fonction de régisseur-ensemblier en fait l'acteur incontournable sur le marché de l'emploi bruxellois. Avec plus de 150 partenaires sur le terrain, il se donne

⁶<http://www.actiris.be/tabid/259/language/fr-BE/Default.aspx>; décembre 2012

⁷Autre étude du CSCE sur : www.asbl-csce.be/documents/etude2010d.pdf

pour mission de coordonner et de mettre en place des collaborations aussi étroites que possible avec l'ensemble de ses partenaires publics et privés. Il veut de la sorte constituer une plate-forme dynamique d'échanges pour les chercheurs d'emploi qui peuvent ainsi recourir à une gamme de services plus élargie.

Ce réseau est constitué des CPAS, de centres de formation, d'ateliers de recherche active d'emploi, d'Asbl d'insertion, de centres de formation en alternance, de maisons d'enfants, de centres de référence professionnelle et des missions locales. C'est-à-dire qu'Actiris pilote l'organisation centrale visant à l'accompagnement, au suivi des demandeurs d'emploi inscrits à Bruxelles.

Ceci dit, toute personne domiciliée en Wallonie ou en Flandre peut, si elle le désire, s'y inscrire et avoir ainsi accès aux offres bruxelloises. Par contre, ces non-Bruxellois n'auront pas accès aux autres services d'Actiris. Il est utile de préciser que si l'inscription chez Actiris n'est pas obligatoire - même si elle est plus que recommandée pour les jeunes à la fin de leurs études-, elle est obligatoire pour pouvoir bénéficier d'allocations de chômage de l'ONEm

Le contrat de gestion de 2006 décide de décentraliser les services aux demandeurs d'emploi dans les 19 communes, pour les rapprocher des usagers et des dynamiques locales. Il y a actuellement 18 antennes Actiris et il est prévu d'en ouvrir une 19ème. L'objectif est donc qu'il y en ait une par commune. Ces antennes sont de tailles différentes : il y a les antennes de type A, de grande capacité comme celles de Schaerbeek, Molenbeek, de Bruxelles-Ville et d'Ixelles ; des antennes B, de moyenne capacité comme Etterbeek et des antennes de type C, de plus petite taille, comme à Evere ou à Woluwé-Saint-Lambert. Le personnel qui y travaille reçoit l'intégralité des demandeurs d'emploi, c'est un service tous publics.

2.3. Missions d'Actiris

La Direction générale veut faire d'Actiris le fournisseur de solutions pour l'emploi bruxellois. En tant que service public bruxellois de l'emploi, Actiris veut être reconnu comme tel tant par les chercheurs d'emploi que par les employeurs. « *En tant que service public, notre ambition est de fournir des solutions sur mesure, des outils efficaces et gratuits, adaptés aux besoins spécifiques de nos publics* »⁸, déclarent ses dirigeants.

C'est ainsi qu'Actiris concentre son action autour de ses principales missions: assurer le « *matching* » entre employeurs et chercheurs d'emploi et organiser la transition vers la formation et l'emploi.

2.4. Relations avec les autres opérateurs de l'emploi

Entre les organismes régionaux de placement flamand, wallon et Actiris, des liens plus étroits ont été établis en vue d'organiser et de formaliser leur collaboration, dans le but de favoriser

⁸<http://www.actiris.be/Home/AproposdActiris/AproposdActiris/Historique/tabid/259/language/fr-BE/Default.aspx>ote de bas de page

la mobilité interrégionale⁹. Les transferts d'informations des organismes régionaux vers l'ONEm deviennent aussi plus systématiques.

En matière d'emploi, l'Onem et Actiris coordonnent leurs actions. Théoriquement, le paiement des allocations de chômage et le contrôle des conditions requises en terme notamment de disponibilité sur le marché de l'emploi relève de l'Onem qui est un organisme fédéral. La mise à l'emploi et l'accompagnement des demandeurs d'emploi relèvent d'Actiris, du Forem et du Vdab qui sont eux, des organismes régionaux. L'Onem exerce ses compétences sur l'ensemble du pays, tandis qu'Actiris n'exerce les siennes que sur la Région de Bruxelles-Capitale. Dès l'inscription auprès d'Actiris, service public de l'emploi il y a une création d'un dossier dans la base de données Ibis. A travers cette base de données, il peut se faire un échange systématique d'informations. Les données sont encodées par les conseillers et par les agents d'inscription d'Actiris. Les échanges informatiques se font entre les services informatiques des services publics de l'emploi Actiris/Vdab/ Forem et l'ONEm, l'organisme fédéral. Les informations encodées sur le demandeur d'emploi sont regroupés par système informatique et il y a des transmissions de données qui sont faites à l'ONEm. « *Mais, nous explique Frank Timbal, ancien employé conseiller emploi chez Actiris, on n'est jamais arrivé à savoir, même en posant directement la question à la direction générale d'Actiris ce qui est échangé comme information, ce qui est envoyé et qu'est-ce que l'ONEm voyait arriver et sous quelle forme. Pas question évidemment d'aller téléphoner à l'ONEm pour le savoir parce que c'est interdit. Le conseiller ne peut pas décrocher son téléphone pour avoir l'ONEm au sujet d'un même dossier dans le cadre du partage d'informations. Avec le secret professionnel, c'est interdit.* »

3. L'accompagnement

Rappelons qu'en matière d'accompagnement des demandeurs d'emploi, l'État, les Régions et les Communautés sont liés par un accord de coopération¹⁰. Les rapprochements entre opérateurs auxquels nous assistons ces dix dernières années s'inscrivent dans le cadre de tels accords. Ces Accords sont précisés et renforcés à chaque nouvelle législature. Chez Actiris, le chercheur d'emploi est sensé rencontrer des conseillers-emploi chargés de l'accompagner et de le suivre dans la construction de son projet professionnel, ainsi que dans les réflexions relatives aux évolutions de ce dernier. On va voir par la suite, notamment grâce aux éclairages des témoins que nous avons rencontrés, que ça ne se passe pas toujours ainsi...

3.1. Le CPP: contrat de projet professionnel

Dans le cadre du suivi par l'Orbem déjà, les chercheurs d'emploi de moins de 30 ans qui le souhaitaient pouvaient avoir un accompagnement personnalisé sous forme d'un « contrat de projet professionnel ». Ce CPP est un dispositif d'accompagnement sensé varier selon le profil, l'âge, les compétences et les besoins

⁹Accord de coopération interrégionale en 2005, Le FOREM, le VDAB, Actiris, l'ADG et BRUXELLES FORMATION travaillent main dans la main dans le but de mettre au travail un maximum chercheurs d'emploi

¹⁰Accord de coopération entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs du 30 avril 2004.

de la personne. Il propose un suivi par un conseiller de l'emploi où la formation joue un grand rôle. Au début, le service public de l'emploi proposait aux chômeurs de signer un contrat CPP. Ils pouvaient refuser de le signer.

Le 10 septembre 2004, Benoit Cerexhe ministre de l'Emploi bruxellois fait la présentation publique du « CPP, contrat de projet professionnel » comme étant la version bruxelloise du volet accompagnement du plan d'activation des chômeurs. Ce dernier faisant suite à l'accord de coopération État fédéral, Communautés et Régions. Tout cela dans un climat de méfiance du côté syndical et d'une partie des travailleurs de l'insertion socioprofessionnelle ¹¹. Dans un contrat CPP, il y avait un échange de documents avec signature entre le demandeur d'emploi et Actiris qui établissaient les actions à mener par le demandeur d'emploi. Mais il ne faut pas oublier le rôle et la place de contrôle de l'ONEM, troisième partie du contrat en question. L'ONEM va en effet ultérieurement juger si le CPP est conforme à ses attentes et si le demandeur d'emploi a bien rempli toutes ses obligations. A défaut, des sanctions sont prononcées par l'ONEM. En outre, avec la transmission automatique de certaines informations entre Actiris et Onem, se pose aussi la question de la relation entre l'ONEM et le service public de l'emploi Actiris. Si ce sont deux institutions publiques avec des missions différentes, elles se rapprochent, collaborent de plus en plus.

3.2. Le CPP: Construction du Projet Professionnel

Après évaluation, le CPP est réformé. Le CPP nouvelle version arrive. Il change de dénomination et devient : « construction du projet professionnel ».

Dans ce cadre et avec de la décentralisation des services d'Actiris, on élabore une nouvelle méthodologie¹¹.

Elle prévoit pour tous les jeunes demandeurs d'emploi un accompagnement individualisé par un conseiller référent.

Le jeune est censé être suivi par un référent dès son inscription chez Actiris. Ce conseiller-emploi doit le soutenir dans sa recherche active d'emploi. Il l'incite à prendre part immédiatement au dispositif d'insertion.

Les jeunes qui n'ont pas suivi d'études supérieures (\leq CESS) ont un entretien de diagnostic et disposent d'un plan d'actions dans les 15 jours suivant leur inscription chez Actiris.

Les jeunes qui ont suivi des études supérieures sont invités 3 mois après s'être inscrits à l'organisme régional pour l'emploi à un entretien de diagnostic dont ils ressortent avec un plan d'actions.

Dans le cadre du nouveau CPP, mis en place depuis le 1^{er} juillet 2010, les jeunes inscrits comme demandeurs d'emploi sont convoqués une première fois par Actiris pour un entretien ou séance d'information suivant leur date d'inscription et leur profil.

Entre le 7^{ème} et le 15^{ème} jour, s'ils relèvent du «segment B+» ou après 3 mois, s'ils relèvent du «segment A+» ou du « segment 3 », pour reprendre la terminologie d'Actiris.

¹¹ Art. Alter Échos, n°171 page 3, 20 septembre 2004

¹¹ P.Devleeshouwer, Employabilité et segmentation au service des demandeurs d'emploi ?Ensemble°72, p.28 ;Octobre 2011.

La catégorisation en segments relève de critères tels que l'âge, l'expérience ou non professionnelle et le niveau d'études.

Avant le premier entretien avec le facilitateur de l'ONEm, qui aura lieu 12 mois après l'inscription auprès d'Actiris pour les moins de 25 ans, l'intéressé sera convié par son conseiller-emploi d'Actiris à un entretien de bilan approfondi en vue d'évaluer le chemin parcouru, de réorienter son projet professionnel si nécessaire et de l'informer sur la convocation prochaine lancée par l'ONEm.

Cette rencontre sera aussi l'occasion pour l'agent de finaliser le rapport demandé par l'ONEm. Le CPP 2ème version est beaucoup plus précis tant au niveau des diplômes, de l'âge que de la période de chômage.

Il classifie de façon plus technique.

3.3. L'accompagnement systématique actuel

L'accompagnement systématique va rendre obligatoire le parcours du CPP. Il se décline en plusieurs grandes étapes qui se répartissent sur une série d'entretiens suite à l'inscription en tant que demandeur d'emploi.

Cette inscription du chômeur auprès des services d'Actiris est le premier pas du parcours d'accompagnement.

Lors de ce premier rendez-vous doit avoir lieu aussi ce qu'on appelle la clarification, c'est-à-dire la détermination du segment duquel va relever la personne.

Celle-ci repart avec une farde comprenant la feuille de route du suivi avec les démarches à faire et un questionnaire en vue de préparer le plan d'actions à venir.

Tableau présentant les 5 segments où pourraient se retrouver un chercheur d'emploi

Segment auquel appartient le chercheur d'emploi	Entretien de diagnostic et /ou séance d'info	Entretien (s) de suivi	Entretien de bilan approfondi
Segment B+ moins de 25 ans, 1ère inscription après études Études secondaires supérieures max	Entretien 7 à 15 jours après l'inscription	Systematiques et rapprochés pendant la 1ère année suivant l'inscription	12 mois après l'inscription
Segment A+ moins de 25 ans 1ère inscription après études +Études supérieures	Entretien 3 mois après l'inscription	Systematiques et rapprochés pendant la 1ère année suivant l'inscription	12 mois après inscription

Segment O+ moins de 25 ans Autres chercheurs d'emploi catégorie 00,02,07	Séance d'information entretien 3 mois après l'inscription	Systematiques pendant la 1ère année suivant l'inscription	12 mois après inscription
Segment B 25 ans et plus et moins de 50 ans catégorie 00,02,07 Études secondaires supérieures max	Séance d'info entretien 3 mois après l'inscription	Systematiques pendant la 1ère année suivant l'inscription	12 mois après l'inscription
Segment A 25 ans et plus et moins de 50 ans catégorie 00,02,07 Études supérieures	Séance d'info entretien 3 à 6 mois après l'inscription	Systematiques pendant la 1ère année suivant l'inscription	12 mois après l'inscription

Le conseiller emploi convoque la personne au chômage pour cet entretien. En fin d'entretien, le conseiller va soit remettre au demandeur d'emploi le plan d'actions établi d'un commun accord soit lui donner encore du temps et refixer une nouvelle date de rendez-vous pour ce faire. Ce plan d'action va reprendre au minimum une des 5 orientations prédéfinies.

- Détermination de projet: Pour pouvoir déterminer son projet professionnel, il est prévu un suivi de 2 mois, renouvelable une fois avant que ne soit choisi un nouvel objet.
- Formation: Quant à savoir si la personne veut suivre une formation et si oui laquelle, on consacre un suivi de 3 mois non renouvelable ou s'il le faut, attendre la fin de la formation si celle-ci est en cours.
- Recherche d'emploi accompagnée: Ici, le suivi sera mensuel pendant 3 mois puis bimestriel selon les segments A+ ou B+, et ce jusqu'au dixième mois après l'inscription. Pour les O+, le suivi est trimestriel jusqu'au 10ème mois.
- Recherche d'emploi autonome: Le suivi se fera à la même fréquence que la recherche d'emploi accompagnée sauf pour les personnes des segments A et B qui auront un suivi conditionnel 6 mois après.
- Accompagnement spécifique: Pour les segments B+, A+ et O+; il y aura un suivi trimestriel alors que pour les A et B, le suivi se fera après 6 mois. Il faut savoir que le délai de suivi peut être raccourci en cas de désaccord entre le conseiller référent et le chercheur d'emploi ou en cas de non-réalisation des actions convenues et ou prescrites.

Une fois le plan d'action établi, il sera organisé des entretiens de suivi systématiques avec l'objectif de soutenir le chercheur d'emploi dans ses démarches. Étant entendu que le référent emploi se doit d'effectuer aussi une sélection d'offres d'emploi correspondant au profil du chômeur.

Le demandeur d'emploi va avoir un entretien de bilan 12 mois après son inscription. Le contenu de cet entretien devra faire le point sur l'ensemble des actions entreprises et des progrès accomplis durant l'année écoulée. Par ailleurs, le conseiller-emploi doit définir avec la personne les nouvelles actions à entreprendre, voire le préparer à une éventuelle convocation à l'ONEm.

4. Réflexions Critiques

Depuis une quinzaine d'années, en Belgique comme en Europe, les politiques de l'emploi s'inscrivent plus ou moins ouvertement dans le cadre du développement de l'« l'Etat social actif ». Les politiques d'activation du marché de l'emploi menées en son nom ont notamment pour conséquence de faire porter la responsabilité du chômage sur les demandeurs d'emploi eux-mêmes. Les demandeurs d'emploi sont culpabilisés et déclarés responsables de leur propre situation soit en raison de leur comportement passif et/ou de leur trop faible niveau de qualification. Ce refus de considérer le chômage et le manque d'emploi comme étant de la responsabilité collective de la société empêche d'y apporter des réponses politiques et économiques d'ordres collectives. C'est pour cette raison que les politiques d'activation ont comme conséquence de privilégier la personnalisation et l'individualisation à outrance des politiques de mise à l'emploi. Elles entraînent également toute une série d'effets pervers au sein du travail social et de celui de l'insertion socioprofessionnelle en particuliers.

Les politiques d'activation, dans lesquelles s'inscrivent notamment le CPP, se donnent presque comme unique objectif d'améliorer l'employabilité des chômeurs. La question de la création d'emploi de qualité pour tous afin de diminuer le chômage est elle placée à l'arrière-plan des politiques de l'emploi. Les organisations syndicales vont mettre systématiquement en balance aux mesures d'activation des chômeurs de véritables perspectives d'emploi convenables et exiger pour ce faire l'activation des employeurs. Sous la pression syndicale, leurs représentants bruxellois ont pris des engagements fermes à offrir aux jeunes une première expérience professionnelle, hélas sans suite à ce jour. Il semble qu'aujourd'hui demander de créer des emplois de qualité relève de la simple utopie. Revendiquer des emplois non seulement de qualité mais avec de vrais contrats de travail renvoie à une quête quasi mystique tant les politiques d'activation mises en œuvre ont tendance à casser les droits collectifs des travailleurs acquis depuis la seconde guerre mondiale!

Dans cette partie de notre étude, nous allons aborder quelques-unes des critiques formulées à l'égard du CPP, dans ces deux versions ancienne et nouvelle version.

Au lendemain de la Crise financière, les organisations syndicales vont durcir leur position, allant jusqu'à exiger un moratoire sur les mesures de sanction.

4.1. Le traitement social du chômage

Si l'on déploie quelque peu la toile de fond idéologique qui sous-tend l'émergence de ces dispositifs CPP et autres formes d'activation tout azimut, on y découvre le traitement social du chômage. En effet, depuis les années 90, nous avons affaire à deux modèles de référence en matière de traitement du chômage. Ces deux modèles qui se confrontent et s'opposent depuis longtemps sont: d'une part, le traitement social du chômage qui crée de l'exclusion et d'autre part le traitement économique du chômage qui crée des emplois.

Depuis 20 ans, c'est le modèle du traitement social qui prime c'est-à-dire que l'on va traiter le chômage en agissant principalement sur l'individu et son comportement. D'où les politiques d'activation du comportement des chômeurs. En personnalisant le problème du chômage, on va en faire une question individuelle. Ce qui va être visé comme objet de l'intervention de la politique sociale, ce sont les attitudes et les comportements de la personne.

On va culpabiliser la personne, la rendre -à ses yeux et à ceux du reste de la société- responsable, voire coupable d'être au chômage. On va personnaliser et psychologiser une situation économique et politique. En effet, les politiques d'activation, en se focalisant sur l'individu, occultent le fait que le chômage est notamment causé par des politiques économiques et sociales qui organisent l'exclusion et la relégation d'une partie de la population hors du marché du travail.

Même si le comportement individuel peut intervenir pour certains, le chômage n'est en aucun cas, de notre point de vue, une question individuelle évidemment! Le droit à une allocation de chômage -ce dernier étant envisagé comme un risque économique dû au collectif- se transforme en un « privilège » qu'il faut mériter par de bons comportements inscrits dans un cursus à suivre. La conditionnalité des droits sociaux devient de plus en plus forte. C'est dans cette perspective que s'inscrit l'obligation de se soumettre à une « Construction de Projet Professionnel ». Le chercheur d'emploi est donc « invité » à suivre un processus, un parcours qu'il devra respecter. La sanction de l'Onem- gendarme plane ! S'il ne respecte pas les injonctions qui lui sont faites dans le cadre de ce parcours CPP, il sera pénalisé.

4.1.1. Conditionnalité des droits au chômage

La conditionnalité des droits sociaux est devenue de plus en plus forte. Pour avoir droit à son allocation de chômage, la personne devra respecter ce processus du CPP. On entre dans la logique du donnant-donnant. L'activation et le travail sur le comportement deviennent des devoirs. Et ces devoirs deviennent de plus en plus déterminants et conditionnent les droits. Et comme il n'y a, de toute façon, pas plus d'emplois créés, on peut constater aujourd'hui qu'il devient pour toute une série de personnes au chômage de plus en plus difficile de passer du marché de l'insertion au marché ordinaire de l'emploi. « *L'activation du comportement de recherche signifie tout d'abord un renversement de la charge de la preuve, dit Sébastien Robeet¹² de la CNE, Centrale nationale des employés. Le chômeur est présumé responsable de sa situation et doit se justifier en permanence afin de pouvoir continuer à bénéficier des*

¹²S. Robeet, *vers de nouvelles formes de chasse aux chômeurs*, Ensemble n°72, p.32

allocations. Or, lorsque l'emploi est perdu involontairement et que l'on se retrouve au chômage, il apparaît tout de même très pénalisant d'exclure des chômeurs qui ne chercheraient pas un emploi qui est lui-même très théorique. ».

Au cours des dernières décennies, avec la crise économique, les fermetures d'usines et les diverses délocalisations vers des pays tiers de toute une série d'activités, le marché de l'emploi ordinaire s'est rétréci comme peau de chagrin. Aussi a-t-on mis en place un marché de l'insertion professionnelle avec des politiques, des subsides, des dispositifs et des professionnels pour s'en occuper.

Le manque d'emplois face au nombre toujours plus important de chômeurs, transforme la phase d'insertion, qui devait être transitoire, en un parcours obligé quasi permanent. En tout cas cela reste valable pour toutes les personnes en recherche d'emploi qui ne peuvent pas (ou plus) intégrer - à leur corps défendant- le marché ordinaire du travail ! La boucle du traitement social du chômage se referme aussi en piégeant les travailleurs sociaux dans des rôles qui les éloignent de plus en plus de leurs missions et du code de déontologie de leur profession.

4.1.2. Le tri des chômeurs

Pour faire face et répondre aux attaques idéologiques dont ils ont été l'objet, comme tous les services publics, l'Onem, le Forem, le Vdab et Actiris ont décidé de passer à l'offensive.

Ils se sont restructurés de façon à faire le tri dans leurs activités et aller de plus en plus dans une logique de sous-traitance. Le critère qui est prégnant sera celui de la rentabilité. En ce qui concerne l'accompagnement des chômeurs, Actiris va garder les personnes qui, de toute façon, auraient plus de facilités à retrouver du travail. Il renvoie les chômeurs de longue durée et ceux difficiles « à caser » dans le marché de l'emploi ordinaire, vers des associations partenaires du secteur de l'insertion socioprofessionnelle.

Pour rappel, avec la libéralisation du marché du travail, les sociétés intérimaires privées se sont introduites dans le marché de l'insertion. Du moins, encore une fois, dans celui qui peut rapporter du profit. Une fois les grandes catégories de demandeurs d'emploi établies par les organismes publics, des acteurs privés du secteur marchand vont s'adresser à la frange supérieure, celle qui comprend les demandeurs d'emploi les plus faciles à placer. Des sociétés d'intérim, telles celles des titres-services, vont se positionner sur certains segments du marché de l'emploi où l'on trouve des populations fragiles sur le dos de qui on peut encore faire du profit! Cette intrusion des acteurs de l'intérim au sein de l'Insertion Socioprofessionnelle entraîne d'ailleurs des atteintes à une série de valeurs déontologiques liées au travail social. Tout ceci afin d'entrer dans une logique de profit et de rentabilité qui va mettre sérieusement à mal l'autonomie et la dignité des personnes.

Les organismes publics de placement s'étant adaptés aux nouvelles données de l'État social actif, ils vont revoir leur copie et leurs missions! Ils vont ainsi sélectionner et garder certaines missions plus rentables et sous-traiter les autres, notamment auprès du secteur non-marchand. Et c'est ainsi que l'on va renvoyer vers les associations du non-marchand le traitement des problèmes sociaux les plus cruciaux, les plus structurels.

Ce changement dans les missions et le tri des activités qui s'ensuit entraîne une sélection des publics, établie sur base d'indicateurs d'éloignement de l'emploi. Actiris se garde les « bons chômeurs », ceux qui ont des chances d'être recrutés rapidement. Quant aux autres demandeurs d'emploi jugés plus éloignés du marché de l'emploi, les peu qualifiés ou ceux dont les qualifications ne sont pas très demandées, les enlisés dans le chômage de longue durée, ils seront renvoyés vers d'autres institutions partenaires du monde associatif. Du coup, explique M. Hamzaoui, « *c'est naturellement vers elles que les critiques en termes d'efficacité seront désormais portées. Étant donné qu'elles perçoivent des subsides pour accomplir leur mission, elles se doivent d'être efficaces, d'utiliser au mieux les moyens qui leur sont alloués.* »¹³

Certes, une partie des chômeurs diplômés voire chanceux en ces temps de crise vont pouvoir trouver du travail assez vite. Ceci que cela soit avec l'aide d'Actiris ou de façon autonome.

Mais tous ceux qui ne disposent pas de ces facilités et qui rencontrent des difficultés, vont devoir suivre le parcours du combattant de l'insertion socioprofessionnelle. Des organismes locaux les prendront en charge. Étant donné le contexte économique actuel, leur action visera avant tout à travailler sur leur comportement. On va leur faire des ateliers et autres sessions sur la manière de se présenter, de faire un CV. On va les orienter vers telle ou telle formation qui leur permettra d'entrer dans un premier temps dans le marché de l'insertion et ensuite, peut-être, dans le marché du travail ordinaire. « *La mise en œuvre de ces moyens implique des technicités spécifiques* », nous explique Majed Hamzaoui. « *Pour mériter le droit, il faut se soumettre à des obligations et à un accompagnement.* »¹⁴

En réponse à la logique institutionnelle, dans le traitement social du chômage, on va assister à une montée en technicité des pratiques des agents d'insertion. Ainsi, l'accompagnement et le suivi du demandeur d'emploi vont gagner en technicité. C'est ce que certains auteurs ont appelé la « magistrature sociale ».

4.1.3. La magistrature sociale

La magistrature sociale renvoie aux moyens qui sont mis en œuvre pour suivre l'individu dans son parcours, de l'amont jusqu'à l'aval. Il s'agit d'établir un suivi, une sorte d'analyse de la trajectoire de l'individu, qui doit rendre compte de sa disponibilité, de ses capacités à « s'activer », à respecter les prescriptions. L'analyse de cette trajectoire permet à son accompagnateur de l'orienter. « *C'est dans cette fonction d'analyste et d'orientateur que se loge la notion de "magistrature sociale". En 1995, rappelle Majed Hamzaoui, Vice-Président du Département Sciences Sociales et Sciences du Travail de l'ULB, lorsque l'Union européenne a imposé le parcours d'insertion, il était question de concevoir une "technique de*

¹³Commission zonale du 4 mars 2011 de la Zone Nord-Ouest

¹⁴Intervention de Mr Mejed Hamzaoui à la Commission zonale du 4 mars 2011 de la Zone Nord-Ouest

*traçabilité" des individus, de leur suivi. »*¹⁵ Comme il en va ainsi le plus souvent, ce sont les jeunes chômeurs de longue durée qui ont été les premiers cobayes de ce suivi.

A l'époque, cette volonté d'assurer une « traçabilité » des demandeurs d'emploi avait été mal perçue car elle est apparue en même temps que se produisait le scandale de la « vache folle ». Et, comme il avait été beaucoup question de la traçabilité de la viande, réutiliser ce terme, dans un cadre même tout à fait différent, à propos du suivi des demandeurs d'emploi, a heurté les agents d'insertion. Il y avait, semble-t-il, pour eux, quelque chose de vexant de parler de traçabilité à propos des chômeurs accompagnés; ce que l'on peut aisément comprendre!

Alors le ministre de la Région wallonne en charge de l'Emploi a décidé de remplacer ce mot « traçabilité » par celui de « portefeuille »¹⁶. Rien à voir avec le portefeuille du demandeur d'emploi qui aimerait bien être quelque peu renfloué! Il s'agit d'un concept virtuel qui reprend ce que l'individu a fait dans sa vie : études, diplômes etc. Ce terme a d'ailleurs été repris aussi dans le milieu associatif de l'éducation permanente tel le Collectif alpha avec son « Portefeuille des savoir-faire et des compétences »...

Dans l'accompagnement, on va trouver des tas d'identifiants: les études primaires; les mois ou années passés au chômage; les formations suivies; le fait d'appartenir à une famille nombreuse, etc. On a changé les mots mais il s'agit quand même de faire de la traçabilité. Là encore, on constate le travail sur la sémantique: le mot perçu négativement est remplacé par un mot à connotation positive.

C'est une façon de rendre acceptable une chose ou un processus qui, autrement, aurait pu être refusé de prime abord. Le portefeuille du demandeur d'emploi doit se remplir et c'est dans le champ de l'insertion que cela va se faire. L'agent d'insertion va, par le biais de la formation notamment, acquérir les moyens et les techniques pour assurer un suivi plus serré des personnes. A la fin des années 80, les parcours d'insertion proposés étaient rudimentaires. Par après, ils sont devenus plus techniques. Déjà à l'époque, le ministère de l'Emploi était à la recherche de moyens pour mieux définir et encadrer l'accompagnement des demandeurs d'emploi et ce n'est qu'au fil des années que l'accompagnement a gagné en technicité.

4.2. Les critiques du CPP

Pour les représentants du service public de l'emploi en 2004 un des objectifs du CPP était de fournir aux chômeurs un droit universel à l'accompagnement individualisé pour 2007.

Or, nous explique Pierre Devleeshouwer, directeur de la Fébisp, en octobre 2011 « *la mise en place du CPP obligatoire pour les demandeurs de moins de 25 ans, avait suscité des crispations entre ministres. En cause, le manque de moyens débloqués pour répondre à ces demandeurs d'emploi activés.* »¹⁷

¹⁵Ibidem.

¹⁶Ibid.

¹⁷P.Devleeshouwer, Ensemble, n°72 page 30

Le CPP était censé aider les chercheurs d'emplois à trouver un emploi grâce notamment à des formations. « *Tel que présenté, le CPP se présente comme une démarche structurée ou la mise à l'emploi commence par une étape dite de 'bilan professionnel' réalisée soit par les conseillers de l'Orbem, soit par une institutions partenaires (dont les missions locales), le tout formalisé de manière uniforme et centralisé à l'Orbem via le Réseau Plate forme pour l'emploi ou RPE...Par ailleurs confirmation est faite que toutes les informations individuelles relatives au CPP seront communiqués à l'ONEm dans le cadre du RPE* »¹⁸

4. 2.1.Critiques du CPP, contrat de projet professionnel

Le CCP présenté comme devant structurer une démarche menant à la mise à l'emploi fut pour certains travailleurs et opérateurs de l'insertion socioprofessionnelle une procédure acceptable.« *V u sous cet angle, le CPP présentait aux yeux des opérateurs représentés par les membres des directions ISP bien des vertus. C'est pourquoi il fut accueilli assez favorablement par ces derniers. Leur seule crainte résidait dans le fait que le caractère non obligatoire du CPP pouvait, dans la pratique, se révéler purement théorique et que les demandeurs d'emploi soient amenés à y souscrire bon gré mal gré. Les agents d'insertion, eux étaient plutôt méfiants, voir contestataires. Mais tous se refusaient à l'époque de faire à l'avance un procès d'intention à l'Orbem.* » Explique Hugues Esteveny, travailleur en Mission locale.

Les partenaires d'Actiris et leurs travailleurs sociaux ont donc pris au mot les défenseurs du CPP, en considérant ce dernier comme un outil dans l'intérêt des chômeurs. D'ailleurs, il était entendu au tout début que toute personne sous contrat CPP n'était pas soumise au contrôle ONEm durant la période d'une année couverte par ledit contrat. Mais dans le cas où la personne au chômage n'avait pas respecté les termes du contrat CPP, elle devait aller s'en expliquer auprès de l'ONEm avec le risque d'une sanction potentielle.

Dès le lancement du plan d'accompagnement (Actiris) et de suivi actifs des chômeurs (Onem) en 2004, la FGTB de Bruxelles a réitéré son opposition à toute dérive du nouveau dispositif en terme de chasse aux chômeurs. Elle a rappelé au ministre fédéral de l'emploi de l'époque que la priorité devait être accordée à la chasse aux employeurs qui recourent au travail au noir ainsi qu'à la revalorisation de la condition salariale et à la création d'emplois de qualité.

En ce qui concerne plus précisément le CPP, dans sa dimension encore contractuel le, elle demandait qu'une attention particulière soit notamment apportée au maintien de la relation de confiance entre l'Orbem et les demandeurs d'emploi, que les moyens nécessaires pour assurer un accompagnement de qualité soient dégagés et que les demandeurs d'emploi ne soient pas obligés de conclure un contrat avec l'Orbem. Elle revendiquait que les chômeurs ayant conclu un CPP avec l'Orbem, s'étant présentés à

¹⁸Alter échos N° 171, Le Contrat de Projet Professionnel, 20septembre 2004, page 3

toutes les convocations et ayant répondu favorablement aux propositions d'action ne puissent, en aucune manière, être évalué négativement par l'Onem et sanctionné.

Lors de son Congrès statutaire en 2006, dans sa résolution Aider sans exclure, la FGTB Bruxelles soulignait que « *les mesures d'accompagnement et d'aide à la recherche d'un emploi, les dispositifs d'insertion et de formation, ainsi que l'utilisation de ressources collectives pour créer de nouveaux emplois d'intérêt général ont toute leur utilité, mais à la double condition de respecter la dignité humaine et les acquis sociaux, c'est-à-dire sans exclure, ni précariser l'emploi existant. En outre, ces politiques exigent, à tout le moins, comme préalable, le réinvestissement des pouvoirs publics dans la formation des travailleurs et les politiques de relance de l'emploi.* »

Le Collectif solidarité contre l'exclusion asbl, fer de lance de la lutte contre la chasse aux chômeurs, ne rejette pas au début le CPP sur le principe mais dénonce ses effets pervers et les risques et dangers de la transmission automatique des données individuelles des chômeurs de l'Orbem à l'Onem. « *le fait de signer ou pas le CPP va être un élément dans le contrôle des chômeurs. En étant ainsi lié à la chasse aux chômeurs, le CPP à tout de l'occasion manquée d'un véritable accompagnement non lié à des sanctions potentielles. L'outil qui aurait pu être intéressant devient une arme à double tranchant.* »¹⁸

La mise en œuvre de ce 1^{er} CPP-contrat se situe, pour rappel, dans un contexte général de renforcement de la chasse aux chômeurs telle que dénoncée par le CSCE et la plate-forme mise en place à ce moment-là¹⁹. « Activer » les demandeurs d'emploi était devenu non seulement un leitmotiv, une litanie incantatoire, mais aussi le *nec plus ultra* en terme de lutte contre le chômage, selon les initiateurs de ces politiques.

En Juin 2010, l'accompagnement est rendu obligatoire pour les jeunes demandeurs d'emploi bruxellois. Annoncée par le ministre de la Formation professionnelle, Emir Kir devant le Parlement francophone bruxellois, cette mesure va concerner dans un premier temps les jeunes de 18 à 25 ans entrant sur le marché de l'emploi. Cependant, le ministre Kir ne va pas cesser d'exprimer -à juste titre- ses craintes devant l'absence de moyens mis à sa disposition pour offrir des formations adéquates.²⁰ La FGTB regrette que, contre toute attente, le gouvernement bruxellois se soit engagé « tête baissée » dans une politique d'hyper-activation des jeunes, contraignant les demandeurs d'emploi de moins de 25 ans à conclure avec Actiris un « contrat » de projet professionnel.

Une mesure que les organisations syndicales vont fustiger dans ces termes : « *Il y a tout juste deux ans, le syndicat s'était déjà opposé à une telle mesure. Après concertation, le ministre de l'emploi, Benoît Cerexhe, s'était rendu à ces arguments: le "contrat" de projet professionnel avait gardé son caractère volontaire. En réalité,*

¹⁸ Plate-forme contre le plan de chasse aux chômeurs et pour la création de vrais emplois pour tous.

¹⁹ Site: <http://www.stopchasseauxchomeurs.be>

²⁰ D. Flinker, *Accompagnement ce que l'on omet de nous dire...* Ensemble n°68, page 13

pour la FGTB, la signature d'un contrat, quel qu'il soit, ne saurait s'assimiler à une démarche obligatoire: c'est une pure contradiction dans les termes. De plus, dans la période de crise financière et économique profonde que nous traversons, entraînant une réduction drastique du nombre de postes de travail disponibles, un tel dispositif ne saurait s'imposer comme une priorité raisonnable d'un service public de placement encore confronté à une insuffisance de moyens. » ²¹

Par ailleurs, les échos qui remontent du terrain ne sont pas à l'avantage du CPP-Contrat. « *Selon les agents de guidance des Missions locales, assure Hughes Esteveny, parmi les demandeurs d'emploi qui avaient signé un CPP, nombreux n'en connaissaient ni l'objet ni les implications. Par ailleurs, l'ONEm n'a pas systématiquement, et loin s'en faut, suspendu sa procédure de contrôle pour des chômeurs impliqués valablement dans le cadre d'un CPP.* »

Pourtant, même si ce CPP-contrat tant décrié venait à la suite de la chasse aux chômeurs lancé lors de la mise en application du plan d'activation du comportement de recherche d'emploi des chômeurs par l'ONEm en 2004, il restait dans une logique de respect de l'avis des chômeurs. La personne avait le choix de le signer ou pas et certains (comme Marco que nous avons rencontré dans le cadre de cette étude) ont refusé de le signer.

Une des critiques faites au CPP vis-à-vis de l'usage du terme « contrat », c'est que le chômeur n'était pas à égalité avec Actiris, ni réellement libre de refuser de le signer. Et c'est là où le bât blesse car le chômeur n'est pas libre de sa signature parce qu'il se situe dans un rapport de subordination avec Actiris. L'égalité des parties signataires est un critère qui n'est pas rencontré dans ce cas d'espèce. « *Même nous, en tant que conseillers-emploi, professionnels de l'ISP, on avait du mal à s'y repérer, raconte Frank Timbal. Déjà que les explications des formateurs internes d'Actiris vis-à-vis de cela étaient très confuses... Après l'appellation relativement claire dans sa dénomination de « Contrat de projet professionnel »' pour aller vers celle plus positive de « Construction du projet professionnel »...Il y avait beaucoup de flottements autour du CPP, aussi la priorité a été de faire disparaître cette notion de « contrat »*

En effet, si on doit contractualiser les choses, cela devient compliqué au niveau juridique. Moultes questions vont se poser : comment se répartir les tâches ? Qui donne les ordres à qui ? Qui fait quoi ? Qui est dépendant de qui ? C'est peut-être à cause de toutes ces critiques que plus rien n'est signé. Et c'est ainsi, au fur et mesure que les critiques de personnalités politiques et de professionnels du terrain se sont faites plus nombreuses tant dans la presse que dans le monde associatif, on a arrêté d'imposer la signature.

Exit le contrat ! La personne en recherche active d'emploi se retrouve dans une relation qui ne s'appelle plus un contrat mais qui insiste lourdement sur les devoirs. Et tout cela se passe dans un contexte transversal de renforcement des devoirs du chômeur pour ne pas dire de chasse aux chômeurs et partant des sanctions à son égard. « *Dans ce cadre, écrit notre collègue Daniel Flinker, la volonté de généraliser le CPP à Bruxelles vise à imposer, sous peine de sanctions, l'adhésion des sans emploi à cette logique. Cette ambition subordonne encore davantage Actiris aux missions de surveillance.*»

En fait, l'évolution est majeure « *Désormais, il y aura systématiquement un contrat ou un plan d'action imposé par les régions aux demandeurs d'emploi avant l'intervention de l'ONEm. Dès le moment de cette prise en charge, l'organisme régional transfère à l'ONEm le manque de collaboration éventuel du demandeur d'emploi. Dans ce cadre, les obligations*

²¹Communiqué de la FGTB, 14 juillet 2009

à remplir par les chômeurs seraient plus vite formalisées par les régions et le premier contrôle de l'ONEm plus rapidement effectué (sept mois plus tôt qu'actuellement), un rendez-vous au cours duquel une sanction pourrait déjà être prononcée. En tout état de cause, la subordination accrue des régions aux fonctions de contrôle a clairement transparu des déclarations au Parlement et a été synthétisée par le patron de l'ONEm pour qui « un vrai accompagnement, c'est un vrai contrat »²².

La députée Zoé Génot s'interrogeait dès 2010 sur la crainte de la généralisation d'un contrat ou d'un plan d'action pour chaque chômeur. Elle y voyait avec la réduction des délais d'accompagnement combiné au contrôle et à l'optimisation des transferts de données entre les offices régionaux de placement et de formation et l'ONEm, le risque de voir les sanctions se multiplier.²³

4.2.2 Les critiques du CPP, construction de projet professionnel

Le passage du « Contrat de Projet Professionnel » à la « Construction de Projet Professionnel », s'est fait à la faveur d'un glissement sémantique. On passe du terme contrat à celui de construction. On joue sur les mots et on garde le même sigle. Tenant compte des critiques à propos de la signature, dans le CPP deuxième mouture, « construction de projet professionnel plus », plus rien n'est signé manuellement, physiquement par la personne. Pourtant, la transformation du CPP1 en CPP2 opère plus qu'un changement de terme ou une transformation symbolique, il change de sens. On passe de la notion de « contrat » à celle de « construction ». Le « contrat » est une catégorie juridique qui implique des devoirs certes, mais aussi des droits. Un contrat de travail, un contrat de bail dont les termes ne sont pas respectés, ouvre l'opportunité d'ester en justice devant un tribunal qui évalue le litige et prononce un jugement. Cette notion, de par son utilisation à tort et à travers dans le monde associatif et de l'insertion entre autres, a été complètement vidée de son sens.

On a donc progressivement extrait du CPP contractualisé de départ la notion gênante de « contrat » qui associe des parties, au moins deux avec des devoirs mais surtout des droits. « Normalement on a plus à signer de contrat. On peut dire maintenant qu'il n'y a plus de faux semblant de contractualisation, reconnaît Hugues Esteveny . Car dans le fond, le 1er CPP était présenté comme un contrat. Hors un contrat se base sur un acte volontaire. Ce sont deux volontés qui se rencontrent. Ce qui n'était pas du tout le cas de ce CPP. Donc l'idée de passer à une construction de projet professionnel mais qui s'impose directement au demandeur d'emploi c'est plus clair. Là, on peut reconnaître que l'on ne trompe pas les gens sur la nature de la relation. Ce n'est pas une relation contractuelle entre deux parties tout à fait libres. Non, il y en a une qui est contrainte, voilà autant qu'on l'admette d'office. »

4.2.3. Les conséquences du CCP sur le travail social et l'ISP

Comme on a pu le voir, le CPP, de contrat signé sur base volontaire, est devenu un dispositif obligatoire dans l'accompagnement systématique actuel tel que préconisé par Actiris depuis

²²D. Flinker, *Accompagnement ce que l'on omet de nous dire*, Ensemble n°68, page 14.

²³Génot Zoé, *intervention orale* en commission des affaires sociales de la Chambre, 13 et 23/03/2010

juin 2011. Et par là même, il a encore introduit plus la logique du contrôle dans ce qui était de l'accompagnement destiné à soutenir, voire à augmenter les capacités de la personne dans sa recherche d'un emploi qui réponde à ses aspirations et ses besoins. Ce qui veut dire que le CPP est devenu un outil de contrôle! Actiris semble faire plutôt office d'antichambre pour l'ONEm. L'organisme régional pour l'emploi bascule donc dans un rôle plus coercitif.

« On a critiqué le contrat, on l'a enlevé pour le remplacer par le contrat d'activation du comportement de chercheur d'emploi de l'onem, en fait! Ce qu'il faut comprendre, c'est que concrètement les services publics de l'emploi sont devenus les antichambres d'enregistrement des décisions de l'ONEm. ». On peut dire avec certains travailleurs sociaux critiques que le CPP est entré en collision avec le contrat ONEm et que la logique implicite du CPP n'est plus la logique de l'accompagnement.

En tout cas, l'accompagnement tel qu'il fût à un moment donné comme mission à l'organisme public de l'emploi tel que feu l'Orbem. Aujourd'hui, c'est la stratégie de l'ONEm, celle du contrôle, qui a pris le pas. Ce contrôle devient le modèle dominant et teinte tous ses partenaires-subordonnés, tels Actiris. En ce sens, c'est bien la politique de l'ONEm de la sanction versus répression et du contrôle qui l'emporte sur celle de l'accompagnement.

Le problème est que cette logique se distille et gangrène tous les secteurs de l'insertion socioprofessionnelle. Dans la mesure où Actiris sous-traite l'accompagnement de certains publics aux Missions locales et autres asbl, ces dernières sont tenues de rendre des comptes à l'opérateur ensemblier. Et ce, eu égard aux subsides qu'elles perçoivent. A ce propos, on constate une forme d'embrigadement du travail social et associatif dans un rapport de contrôle. Chacun des partenaires qui travaille dans ce cadre-là se retrouve dans une position visant à devoir rendre des comptes.

Auparavant, les asbl avaient un devoir d'interpellation, aujourd'hui elles doivent rendre des comptes. Une des missions de ces asbl étaient de relayer les réalités du terrain avec les peurs et les inquiétudes des gens, voire les amplifier pour interpellier les consciences des politiques et du public. Exit cette mission quand on fait de la sous-traitance. Et du coup, en tant que sous-traitant, elles ne collent plus au terrain ni au vécu des chômeurs! Avant, l'association qui était proche du terrain avait ce pouvoir d'interpellation des politiques, des pouvoirs et des institutions publiques.

Aujourd'hui, la logique implacable de la sous traitance privilégie une insertion qui veut agir sur le comportement de l'individu chômeur. Et cette action se conjugue de plus en plus avec du contrôle! *« Comme de fait, explique Hughes Esteveny, on est dans une situation où on a très peu de prises sur le marché du travail, alors la seule personne sur qui on a encore du pouvoir c'est le chômeur! »*.

Toutes ces mesures de suivi coercitives des demandeurs d'emploi déclenchent l'ire des syndicats et des défenseurs du droit des chômeurs. Mais cela crée des tensions du côté des travailleurs sociaux, et en particulier de ceux d'Actiris, dont certains comme notre témoin ci dessous, ont démissionné. Cela bouge aussi du côté des travailleurs de l'ISP qui dénoncent les atteintes à leur déontologie professionnelle. Ils se mobilisent de plus en plus contre cette

logique coercitive qui veut évacuer de leur travail les valeurs de liberté et de respect de l'humain dans une démarche d'émancipation pour une insertion sociale et professionnelle dans la dignité.

5. Témoignage d'un ancien conseiller emploi chez Actiris

Toutes ces procédures entraînent chez Actiris pas mal de changements tant structurels que de fonctionnement ainsi qu'un profond malaise parmi les travailleurs. Franck Timbal, conseiller emploi à l'antenne etterbeekoise, a accompagné des demandeurs d'emploi dans la construction de leurs projets professionnels²⁴. En tant que conseiller emploi, il a choisi de désobéir pour des raisons d'éthique et de déontologie. Il a refusé d'appliquer la nouvelle procédure informatique qui structure et détermine les entretiens avec les demandeurs d'emploi. Nous l'avons revu après sa démission de chez Actiris, il nous exprime ici son point de vue critique. Son témoignage a d'autant plus de valeur qu'il a participé chez Actiris à mettre en œuvre ces dispositifs du CPP.

« Les décisions chez Actiris ne sont jamais prises de manière claire. C'est le service de la direction et le service informatique qui s'occupent de l'application des décisions et méthodes. C'est eux qui opèrent les changements. On est jamais avertit, par exemple des changements qui sont opérés dans la base de données. Alors que tout passe par la base de données informatique. Il y a des choses négociées évidemment au niveau des directions et des décisions sont prises. Nous travailleurs, on s'en aperçoit quand on arrive le matin, quand on se met devant son ordinateur et que l'on se connecte. On découvre que dans un dossier des écrans ont disparus ou que des choses ont changé d'endroit. Alors, plus personne ne parle de la même chose. Les gens ont des avis complètement divergent sur comment interpréter une information. Cela fout un bazar incroyable. Dans l'antenne où je travaillais, on n'était pas nombreux, six conseillers et à six on n'arrivait pas à comprendre les choses de la même manière. Il y avait des conseillers qui étaient là depuis 20 ans, d'autres depuis un an c'était le bazar total en fait! » Un des premiers sujets de litige fut la durée de l'entretien qui doit désormais durer 20 minutes. Il semble que selon les différents services et niveaux de pouvoir chez Actiris, on avait pas le même son de cloche! « L'équipe renfort dit qu'il faut respecter le timing. Mais ce n'est pas ce qu'on nous dit à la direction ni au service formation. » Il y a une marge d'interprétation. Chacun voit midi à sa porte et interprète un peu à sa façon. Évidemment tout le monde angoisse et cela a des conséquences sur les entretiens eux mêmes. Quand un demandeur d'emploi pose certaines questions on lui rétorque trop souvent: « on ne peut pas discuter de ça on a pas le temps », c'est ce qui est dit texto dans des entretiens.

Ce genre de remarque cela peut passer si on a affaire à un référent, professionnel de l'entretien; il va arriver à dire la même chose « gentiment » sans que la personne en face ne se sente rejetée ou niée et ne reparte avec une impression négative.

« Des gens qui ont l'habitude, explique Frank Timbal, des travailleurs sociaux qui ont de la bouteille vont dire: « oui, on va post poser le débat ou vous m'envoyez un mail et on va

²⁴

4

D. Flinker, *Désobéir à Actiris*, Ensemble n°71, page 38, Juin 2011

s'arranger. ». Mais il y en a qui sont brut de décoffrage. Alors c'est du style: « non, on pas le temps ! » Moi j'étais dans un fonctionnement réactif par rapport à cette restriction du temps durant l'entretien avec le demandeur d'emploi. Je gérais mon entretien en prenant le temps qu'il fallait. Je faisais durer mes entretiens, je discutais de ce dont il fallait discuter jusqu'au bout. A la fin je donnais à la personne un document. Le fameux PP, projet professionnel; parce que, in fine, il faut quand même leur donner une petite feuille de papier à titre indicatif. Seulement ce qui se trouve sur ce papier c'est à mourir de rire, il n'y a rien dedans. C'est juste un squelette, c'est un document avec un petit tableau. Un reflet en fait du tableau de la base de données dans l'écran. On sélectionne des objets et des modules, physiquement avec la souris. ».

En fait, il explique qu'ils avaient des modèles qui reprenaient des grandes catégories d'opérations à mener par la personne: soit de la formation, soit de l'accompagnement spécifique etc. Démarches à accomplir en fonction des données, théoriquement en fonction des besoins; c'était ce qu'on appelait dans leur jargon des outils décisionnels.

« Mais moi, je développe des contenus avec la personne. On va discuter, faire le point, dans la réaction humaine et dans la communication. Ce tableau formalise un parcours, une feuille de route. Moi j'aime bien l'idée de donner un document à la personne à condition qu'il lui serve à quelque chose, qu'il visualise ce qu'il faut faire. Il aurait fallu que cela soit réellement quelque chose qui tienne la route et pas cet espèce de squelette ou il n'y a rien de marqué dessus! ».

Ainsi son encodées des tas d'informations sur la personne via les champs des objets et des modules du tableau sur l'écran du référent emploi.

« Il y a des listes de modules, des menus déroulants sur un clic; après on a des champs de commentaires libres qu'on peut remplir nous même. On y rajoute des informations complémentaires, les détails, les choses qui vont faire la différence et qui vont personnaliser selon ce qui a été dit en entretien. Ce sont des choses précises à faire, ou qui répondent aux questions de base . ».

Une fois que l'encodage est fait et que la sauvegarde est faite cela reste dans le dossier de la personne. Mais on ne peut pas l'imprimer; la personne ne peut pas l'avoir.

« C'est du n'importe quoi! Fulmine Frank Timbal, ce que l'on remet à la personne n'a aucun sens, c'est du jargon administratifs. Qu'est ce que ça veut dire accompagnement spécifique? Qu'est ce que ça veut dire guidance? Il y a un objet formation; il y a un objet service public de l'emploi ou consultation des offres d'emploi. De quelles offres? Où? On les trouve comment? Voilà ce qui apparaît sur le document que l'on donne à la personne. ».

De son point de vue ce document remis aux chômeurs est d'aucune utilité !

« C'est non opérationnel de mon point de vue. Cela ne sert à rien. Cela part au bac, à la poubelle. Mais on est obligé de le remettre, c'est indicatif nous dit on. Mais c'est indicatif de

quoi? Ce qui faisait que moi, à la fin de la journée, c'était une règle de travail, je reprenais ces documents qui étaient imprimés, et je disais à la personne au cours de l'entretien je vais vous transmettre par la poste, par courrier un document que je vais remplir et qui retrace le contenu de l'entretien qu'on a eu et qui vous donne des directions et qui vous serve d'aide mémoire. J'écrivais quelque chose qui puisse servir à la personne. Je reprenais mes notes prises au cours de l'entretien et je complétais à la main parce que je ne pouvais pas l'imprimer alors que tout était déjà dans le système j'étais obligé de recopier. C'était absurde! ».

La base de données Ibis est un système ou pendant 20 ans 25 ans on a entassé des tas d'informations.

Il semble qu'on en arrive aujourd'hui une chose de tellement lourde qu'on ne sait plus la faire bouger. Il y a beaucoup d'informations dedans.

Avec toutes les dérives que cela suppose parce que tout le monde encode tout et n'importe quoi. Alors cela pose question au niveau de la confidentialité et de la préservation du secret professionnel.

« Il n'y a même pas de contrôle sur cela. La diversité des profils des conseillers ou des travailleurs d'Actiris fait qu'on ne va pas faire attention à certaines choses. Chez Actiris, on ne sait pas en tant que travailleur ce qui est transmis à l'ONEm. Donc c'est un gigantesque boxon! ».

Un des mécanismes de défense chez les conseillers, selon F.Timbal, est que chacun essaie de s'occuper, de gérer ses petites marges de manœuvres. *« Pour le reste on est dans une espèce de sensation diffuse, d'impuissance. Il y a ceux qui se défendent : « ah non moi je ne fais pas comme ça » et d'autres qui vont donner le moins de visibilité possible sur leur travail. Mais la question du secret professionnel se pose très sérieusement. C'est d'ailleurs un des gros problèmes de l'informatisation du travail social en général. »*

II-Méthodologie

La crise et les politiques d'austérité égrènent la litanie des chiffres de licenciements et de fermetures d'usines, voire de délocalisations. Ces chiffres et les statistiques du chômage occultent complètement le fait qu'il s'agit de la vie d'hommes et de femmes qui se retrouvent happés dans l'infamale spirale d'une recherche active d'emploi qui, trop souvent, ne mène sur rien. Vu qu'il n'existe pas d'emplois en nombre suffisant. Derrière le pourcentage du chômage, il y a des personnes vivantes avec des histoires singulières, une famille, des enfants, des projets...

L'ambition de cette étude menée par le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion asbl est d'offrir la parole à ces individus, afin qu'ils nous racontent leurs expériences, et particulièrement, la manière dont ils vivent (ou ont vécu) les entretiens avec des conseillers-emploi dans le cadre de la procédure d'accompagnement d'Actiris.

1. L'échantillon

Nous avons rencontré en 2012 une dizaine de personnes au chômage. Nous les avons rencontrées soit via des contacts personnels en vue de réaliser des articles pour le magazine *Ensemble* soit via la table de l'emploi de la Mission locale de Forest. Faut-il encore le rappeler, trouver des personnes au chômage qui acceptent de témoigner n'est pas chose aisée. Si le chômage guette potentiellement tout un chacun parmi nous, il n'est pas agréable à vivre et encore moi d'en parler. Les personnes au chômage en ont trop souvent gros sur le cœur, elles ne veulent pas ou n'osent pas en parler parce qu'elles se sentent coincées voire culpabilisées d'être dans une telle situation.

Elles se sentent jugées négativement et ont souvent honte d'être sans travail. Elles ont peur des conséquences de leurs paroles sur l'état de leur dossier et de leur allocation. Quand elles sont en colère et veulent l'exprimer elles découvrent avec horreur que le statut de chômeur n'est vraiment pas une sinécure et faire respecter ses droits humains relève bien souvent du parcours harassant dans un système kafkaïen...Alors, souvent la meilleure stratégie pousse à faire profil bas!

Nous avons bien sûr recueilli leurs témoignages sous couvert d'anonymat. L'entretien dure au moins une heure. Il démarre sur base d'une série de questions préparées à l'avance mais souvent, la personne s'en détache et parle de façon assez libre de ce qui lui tient à cœur. En général les personnes nous ont raconté ce qui leur pose problème dans l'accompagnement, les dysfonctionnements qu'elles en ont vécu.

Il est clair que nous ne prétendons pas avec une dizaine de personnes interviewées que notre échantillon représente objectivement l'ensemble des chômeurs, ce qui est de toute façon impossible à réaliser.

Âgés de 28 à 62 ans, elles sont deux dans la trentaine, cinq entre 34 et 45 ans et trois de 55 à 62 ans. Il y a deux femmes divorcées avec 2 et 3 enfants, une jeune mariée et une femme célibataire. Parmi les hommes, deux sont mariés, deux vivent en ménage et un est célibataire.

Tous sont bruxellois et leur temps de chômage oscille entre 7 mois et 5 ans. La plupart sont de nationalité belge, une est née au Maroc, un est né en Algérie, un autre interviewé est né au Congo. Une personne est d'origine espagnole, une autre est originaire d'Italie et une autre du Maroc. Mais ces trois derniers sont nés en Belgique. Il y a parmi les hommes, un émigré récent. Dans l'ensemble, le niveau de formation et de scolarité des personnes que nous avons rencontré est assez élevé: six ont fait des études universitaires. Les autres ont, en tout cas, terminé leur cycle secondaire.

2. Entretiens semi-directifs

Outre une introduction à propos de leurs parcours de vie, nous avons cherché à connaître la manière dont ils et elles ont vécu les différents entretiens avec les conseillers-emploi d'Actiris, en revenant sur les différents aspects de ces entretiens (convocation, conseiller, « contrat », effets...).

Il n'y a bien sûr, dans ce genre d'interview, ni bonne ni mauvaise réponse. La subjectivité singulière fait l'intérêt du témoignage. Nous avons privilégié, au cours de cette enquête, l'entretien semi-directif.

Pour l'entretien, nous avons donc créé puis utilisé un « guide d'entretien » (voir Annexe 1), comprenant différentes dimensions, introduites chacune par une question ouverte suivie de questions plus précises; le but n'étant pas de poser obligatoirement toutes les questions.

Ce genre d'études nécessite une bonne dose d'empathie. Néanmoins, nous sommes conscients des limites de ce type d'entretiens, notamment parce que la subjectivité du chercheur intervient dans les questions posées.

3. Présentation des personnes interviewées

Avant d'entrer dans l'analyse plus détaillée du contenu des témoignages, nous allons brièvement présenter les personnes que nous avons rencontrées lors d'entretiens qui se sont déroulés à Bruxelles soit dans nos locaux, soit ailleurs, chez la personne ou à la mission locale de Forest. Les rencontres se sont échelonnées sur toute l'année 2012.

Abouche est mère de deux enfants, universitaire d'une quarantaine d'années, elle accepte, après quelques mois de chômage, un travail à mi-temps alors qu'elle cherchait un temps plein. Les fourches caudines des mesures d'activation poussent à tout pour éviter leur harcèlement, dit-elle!

« Moi je pense que ce sont des mesures qui vont à l'encontre de l'idée de l'État social tel que nous l'avons connu. La situation avait commencé à se dégrader déjà en 1994 avec le livre blanc à Bruxelles. Je crois que l'Europe est en train de dicter sa loi et que la Belgique tente de trouver un chemin européen à l'intérieur de nos droits, de notre culture de la Sécurité sociale. »

Alphonse a 62 ans. Il a quitté le Congo et est venu en 2009 en Belgique suite à un regroupement familial. Il est venu rejoindre sa femme. Il avait surtout travaillé dans l'administration de son pays d'origine, une trentaine d'années durant. Il n'a pas encore droit à l'allocation de chômage; il est pris en charge par sa femme. Demandeur d'emploi sans être indemnisé, il cherche activement un emploi. *« Pour nous, les immigrés, c'est difficile de trouver un emploi quand on n'a jamais travaillé ici. J'ai fait des demandes à gauche et à droite, j'ai écrit un peu partout, mais les réponses sont toujours négatives. Je n'ai droit ni au chômage ni au CPAS. »*

Bernard émarge depuis peu au chômage. Il a vécu des années sans travail salarié, en faisant des petits boulots. A 34 ans, il se contente de peu et estime que ses questions éthiques sont plus importantes que les revenus qu'il pourrait avoir d'un travail non congruent avec ses valeurs. Dans sa famille, on a accepté sa personnalité à la marge, son côté artiste. *« Je suis accepté comme le clown de la famille. Des deux côtés de ma famille, dépendre de l'État, ce n'est pas bien vu. Ce ne sont pas des libéraux, non, mais des travailleurs à l'ancienne. On m'incite plutôt à prendre n'importe quel travail ou opportunité et ne pas émarger du chômage. Surtout, en me culpabilisant en disant que ça vole la place d'un vrai chômeur. Je n'y crois pas du tout parce que je pense que le système du chômage est intégré dans le système de production. Je suis persuadé que les employeurs ont besoin d'une tranche importante de chômeurs pour mettre la pression sur les travailleurs. »*

Dick a 30 ans et est au chômage depuis plus d'un an. C'est un jeune homme qui fait attention à son empreinte écologique et qui se déplace en vélo. Il est membre actif d'associations d'écodéveloppement qui travaillent avec des pays du Sud. A défaut d'un CDI, il a eu des jobs avec des contrats à durée déterminée. Il trouve hypocrite les déclarations qui disent que le chômage va diminuer *« alors qu'on joue énormément sur la question des intérim et compagnie. En fait, s'il y a moins de chômeurs à telle ou telle date c'est parce que ces employés-là vont devenir des chômeurs à nouveau parce que leur contrat va se terminer dans quelques temps, jours, semaines, mois. C'est limité dans le temps. On cherche plus à faire des chiffres statistiques qu'à lutter contre le chômage. »*.

Francis a 58 ans. Il est au chômage depuis 6 ans. Il a travaillé pendant 20 ans dans le secteur des transports internationaux et dans une entreprise industrielle qui fabrique des diamants. Il cherche dans ces deux secteurs sans rien trouver. Il insiste pour expliquer qu'autrefois, il restait assez longtemps dans une même entreprise. Un autre temps, où les 2/3 de sa carrière se sont fait dans un seul emploi. *« Je n'arrive plus à retrouver du travail. C'est dur! On est déjà lésé par le fait d'avoir perdu son salaire et le revenu de remplacement n'a rien à voir avec ce qu'on a perdu. »*

Karim, 28 ans, est au chômage depuis la fin de ses études de marketing, Management et communication. En allocation d'attente- devenue depuis 2012 allocations d'insertion- il commence à désespérer de trouver un emploi. Au début, il cherchait dans son domaine, puis il a essayé dans la vente. La plupart de ses copains, *« belges de souche »* ont trouvé un travail dans la vente. Il maîtrise quatre langues et est initié au néerlandais.

Il a postulé pour un grand nombre d'emplois, en vain. Désormais quand il reçoit un courrier de réponse suite à un entretien ou à un dépôt de CV et de candidature, il ne l'ouvre plus car dit il *« si cela avait été positif, ils m'auraient téléphoné, quand on veut de toi, on t'appelle. »* C'est ma mère qui ouvre les courriers. *« Quand les employeurs répondent c'est pour dire qu'ils sont désolés. »* Elle est sûre que son fils est victime de discrimination à l'embauche *« Moi, je suis certaine que c'est à cause du racisme. Dans son groupe de copains ils étaient une dizaine, et il y a en trois qui n'ont pas encore d'emplois: mon fils avec un nom et prénom à consonance arabe; son copain d'origine chinoise et l'autre d'origine turque. »*

Leila est une femme charmante à la cinquantaine bien entamée. Maman de 3 jeunes filles qu'elle a élevées seule. L'année 2012 a été douloureuse pour elle: une de ses amies au chômage, Agnès²⁵, s'est suicidée quatre jours après un entretien à l'ONEm!

Elle qui pensait que son âge allait la préserver du plan d'activation du comportement de recherche des chômeurs, elle déchanté suite aux dernières mesures qui l'élargissent aux plus de 50 ans. *« Ils vont obliger le suivi des chômeurs de plus de 50 ans jusqu'à 60 ans, c'est inhumain! Je suppose qu'on veut suivre le système français. Je suis consternée, fatiguée. »*

Nadia n'a pas encore 30 ans. Universitaire, elle est restée deux ans au chômage après ses études. Ne trouvant pas de job dans son secteur de prédilection, elle suit une formation en tourisme proposée par Actiris. Suite à cette formation, elle décroche un job durant quelques mois seulement avant de se retrouver à nouveau chômeuse.

La suppression de l'allocation d'attente des jeunes pour une allocation d'insertion la révolte.

« Avant de l'obtenir il faut d'abord avoir 4 évaluations positives ? Ce n'est plus un droit comme avant. Déjà les 4 évaluations positives, il faudrait les définir: ce qui peut être positif pour un référent peut ne pas l'être pour l'autre. "Bonjour la subjectivité". Franchement, qu'est-ce qui reste encore à faire pour s'en sortir ? Je ne sais pas! C'est une mesure comme il y en aura de plus en plus pour chasser des chômeurs et les foutre au CPAS. En fait, ils sont en train de se passer la patate chaude! Et bien, il reste l'exil. Cela fait partie des possibles! Moi, j'en connais qui sont partis à l'étranger parce qu'ils ne trouvaient pas d'avenir chez nous. Je ne pense pas que c'est mieux ailleurs mais bon parfois, on se trouve tellement au bout de tout. On préfère partir, vers l'inconnu, sans garantie de trouver un emploi ailleurs. »

Marco, 38 ans, a eu plusieurs petits boulots avec des contrats à durée déterminée. Après un job d'un an et demi, il se retrouve sans emploi. *« Ce qui est énervant, révoltant c'est d'entendre des travailleurs qui disent : « ces glandeurs de chômeurs, on en a marre de payer pour eux. »*

Ces préjugés négatifs sur les chômeurs sont légions! *« C'est effarant, j'entends régulièrement cela. Ces gens ne se rendent pas compte que c'est eux qu'on attaque avant tout. Et bien oui, un chômage fort permet qu'on s'attaque aux salaires à la baisse! Et puis les dernières mesures du gouvernement contre les chômeurs cela va faire mal. Il y a des gens qui ne doivent pas s'attendre à être coupés du chômage comme ça, du jour au lendemain. »*

Robert est un chômeur bien occupé entre ses visites à Actiris, la Mission locale de Forest où nous l'avons rencontré et son engagement bénévole à œuvrer pour libérer des prisonniers de par le monde.

A 38 ans, il a travaillé pendant des années comme gardien de prison.

Sa relation avec Actiris est marquée par une forte violence symbolique. Dans ce rapport dominant-dominé, il joue, tant que faire se peut, profil bas.

²⁵ A. Allouache, Pour Agnès, In mémoires, Ensemble n°75, page 41, Juillet 2012

C'est un homme calme et pondéré dans ses paroles. Quand il parle, le débit est lent et les termes, choisis à dessein, sont précis. Son hobby, c'est les échecs et il se considère plutôt comme un bon joueur. Il est au chômage depuis octobre 2009.

Saskia, 45 ans, est une ancienne assistance sociale devenue, suite à une réorientation choisie, formatrice pour adulte.

Elle porte un regard lucide sur le monde associatif où elle a choisi de travailler par conviction. Elle trouve l'appellation de chômeur pas très reluisante en soi: « *C'est comme si c'était un travail, une activité en soi de chômer. Pour moi, je reste une travailleuse. Après la distinction entre un travailleur qui a du travail et un travailleur qui n'en a pas, c'est une affaire administrative.* »

Elle trouve que dire un « *sans emploi, cela renvoie au moins à une réalité objective, à quelque chose de plus juste: parce que je travaille à chercher de l'emploi et le fait d'avoir cotisé en tant que travailleuse pour me garantir un revenu de remplacement en situation accidentelle comme le chômage, j'ai le sentiment que ce droit m'est chouravé dès lors que je tombe dans cette situation accidentelle et que l'on me regarde comme si c'était une situation confortable pour moi ou recherchée par moi et cela m'offense.* »

III-Paroles aux chômeurs

Dans ce chapitre nous allons pouvoir laisser les personnes présentées plus haut s'exprimer plus amplement. Lors de notre étude 2010²⁶ nous avons déjà observé chez les chômeurs et chômeuses que les contrôles de l'Onem menaçant de leur couper une partie des allocations voire de les en exclure, transforment leurs recherches d'emploi en courses-poursuites infernales, dont elles ressortent fatiguées et la peur au ventre.

Force est de constater désormais, que le stress et la pression débutent en amont, bien avant les rendez-vous de l'ONem. Ils commencent avec la découverte des services d'Actiris et de l'accompagnement systématique qui a rendu le CPP obligatoire.

1. Confusion entre Actiris et ses partenaires

A cela se rajoute la complexité et le grand nombre d'organismes et d'institutions auxquelles doit avoir à faire la personne dès qu'elle perd son emploi: syndicats, Actiris, ONem, missions locales, tables de l'emploi diverses et variés éparpillées chez bon nombre d'associations qui veulent toutes orienter, accompagner chômeurs et chômeuses... Sans oublier tous les différents dispositifs existants et tous leurs sigles divers et variés: CPP, ISP, RAE etc.

Comme beaucoup de chômeurs Robert, a du mal à différencier voire à démêler les services d'Actiris de ceux des autres associations d'insertion socioprofessionnelles comme les missions locales. Il y a une réelle confusion entre les institutions publiques pour l'emploi et les autres associations. Il y a vraiment parfois de quoi s'y perdre!

²⁶ http://www.asbl-csce.be/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=5&Itemid=7

Avec le changement de nom de l'Orbem en Actiris, reconnaît un employé d'Actiris, cela n'a pas plus clarifié les choses dans la tête des chômeurs. En plus de ce cafouillage entre ONEm et Actiris, il y a leurs partenaires!

Si l'Onem et ses « facilitateurs » sont bien assimilés aux gendarmes avec leur machette qui coupe ou suspend l'allocation de chômage, il n'empêche nous explique Frank Timbal « *que les gens ne font pas vraiment la différence entre le bureau de chômage et puis le service public de l'emploi de l'autre côté. Pour eux, c'est peu ou prou, la même chose à tel point que les premières séances d'informations collectives que nous organisons, les premières convocations qui arrivent au demandeur d'emploi, c'est pour une séance d'informations sur justement le rôle de l'ONEm et des services publics de l'emploi. Et ce, pour faire la part des choses et expliquer aux gens quels sont leurs interlocuteurs et quelle est la différence des missions. Leur expliciter que c'est l'ONEm qui a le pouvoir de sanction, le calcul du montant de l'allocation de chômage, c'est aussi l'ONEm et en aucun cas Actiris.* »

Par contre, Robert retient les prénoms des personnes qu'il trouve vraiment soutenantes et qui l'accompagnent selon lui dans sa quête d'emplois: « *Depuis que j'ai connu Monsieur Hassan, je me sens plus motivé. Je remarque qu'il y a quelque chose de changé en moi, à l'intérieur. Avec ce monsieur très calme, je vois qu'il y a moyen d'arriver à quelque chose. Grâce à lui, j'ai pu faire une formation en photo et un atelier de story telling avec Sylvain, un conteur. Se dire, raconter son parcours, c'était quelque chose de très agréable parce que cela m'a permis de m'ouvrir. Maintenant c'est quand même beaucoup mieux depuis 2011: d'une part je vais au boulevard des 2 armées britanniques chez Monsieur Aziz et je vais au boulevard d'anvers n°6, chez Monsieur Hassan, ça se passe vraiment bien avec eux deux!* »

A l'écouter on se rend compte par contre que Robert retient bien les prénoms des personnes avenantes qui le soutiennent dans sa quête d'emplois ainsi que leur adresse!

2. Le CPP contrat

Du temps où le CPP était encore proposé sur base volontaire aux chômeurs, Marco a refusé de le signer. « *Moi, je savais que je n'étais pas obligé de le signer alors j'ai refusé. Mais j'en connais qui n'ont pas osé le faire. Ils avaient peur de refuser.* » Nadia, elle l'a signé « *En fait, le CPP est défini à l'avance, on nous explique qu'on s'engage à rechercher activement un emploi ou suivre une formation. C'est vraiment poussy poussy! Sincèrement c'est comme ça que je l'ai vécu moi, on a signé quelque chose c'est comme une décharge pour un vaccin si on crève on ne peut pas s'en prendre au médecin! C'est la même chose, tout ce que je sais c'est que si je ne remplis pas ces conditions endéans un certain temps je suis sanctionnée.* ».

Par ailleurs elle s'emporte sur l'utilisation du terme contrat et le récuse complètement «*Pour moi un contrat, c'est deux parties qui se mettent d'accord sur quelque chose. Là ce n'est pas vrai, on a pas le choix. On arrive et entre guillemets ils nous proposent un contrat; si on le refuse qu'est ce qui se passe? On va nous couper nos allocations parce que cela voudrait dire selon eux qu'on est pas motivé pour chercher un emploi, ce qui n'est pas vrai du tout. Ce n'est pas parce qu'on ne veut pas s'engager dans ce contrat - qui ne sert absolument à rien entre nous - que l'on n'est pas motivé. Moi je l'ai signé et cela m'a apporté quoi? Rien du tout! Ah oui, un chèque langue. Mais cela a été une belle mascarade. Dans le cadre de mon contrat*

de projet professionnel j'ai eu droit à un chèque langue qui équivalait à plus ou moins 2000 EUR pour suivre des cours de néerlandais. A l'époque où j'ai été au chômage pendant 2 ans, on ne pouvait aller que dans des écoles de promotion sociale. Pour moi ça tombait mal parce que mon niveau de néerlandais était trop haut pour ces écoles-là. J'ai un bon niveau de néerlandais mais je dois l'améliorer si je veux travailler en néerlandais. J'avais été à la promotion sociale avec mon chèque langue mais je ne trouvais pas le niveau qui me convenait. Même les profs m'ont dit : « cela ne sert à rien tu vas perdre ton temps ».

« Pour la promotion sociale j'avais un niveau trop élevé alors que mon niveau ne suffit pas pour travailler en néerlandais. Je n'ai pas utilisé ce chèque. Maintenant que je suis de nouveau au chômage après avoir travaillé pendant cinq mois j'y retourne et je dis je voudrais bien avoir un chèque langue. On me rétorque « ah non, vous avez déjà eu un chèque langue ». J'explique pourquoi que je n'ai pas pu l'utiliser. On me dit, « mais c'est trop tard on ne reçoit le chèque langue qu'une fois ». Bonjour le bon sens! Ah mais j'ai tapé un scandale en leur disant c'est quoi votre objectif sur le long terme ? C'est quand même la mise à l'emploi des chercheurs d'emploi non? C'est quoi cette procédure à 2 balles? C'est quoi ce code? Où est le bon sens ? Je suis sanctionnée parce que je n'ai pas utilisé un chèque reçu parce que j'avais un niveau trop élevé ? Vous avez en moi, une personne motivée pour cette langue qui est sensée nous servir sinon on est discriminé à 50% dans pas mal de secteur! Je suis là à vous dire que je veux, je suis motivée. Je n'ai pas profité du 1er chèque langue, et ce n'est pas de ma faute. Au départ je ne sais pas pourquoi c'était limité uniquement aux cours de la promotion sociale. Mais là, ils ont ouvert aux écoles privées telle l'école Berlitz. Dans cette école, c'est un peu à la carte donc c'est plus facile de trouver chaussure à son pieds. J'ai voulu expliquer tout cela à mon référent. Peine perdue. Il m'a dit: « non la procédure c'est comme ça, vous avez raté votre chance. » Alors moi je dis c'est n'importe quoi. J'ai pris les coordonnées du directeur de service pour lui dire que c'est une honte! Franchement, pour moi le CPP ne m'a servi à rien du tout. »

3. Le CPP, construction de projet ou l'actuel accompagnement systématique.

Nous avons remarqué qu'hormis les personnes qui ont connu le CCP contrat, les chômeurs ne parlent plus en terme de CPP mais de suivi dans leur rapport à Actiris. Donc le CPP construction de projet devenu le dispositif systématique de l'accompagnement n'est pas retenu par les gens via le sigle CPP. Par contre tous récusent le sens du terme accompagnement dans le chef d'Actiris. Il y a ceux comme Francis et Alphonse qui se plaignent de ne pas avoir du tout d'accompagnement alors qu'ils ne souhaitent que cela: être accompagné.

Ils racontent qu'ils n'ont pas été convoqué par les services de l'emploi, ou alors qu'ils s'y sont présentés en vain, sans jamais rien trouver ni job ni suivi individualisé.

Quant aux autres, tous et toutes s'estiment mal accompagnés voire pas accompagnés du tout mais plutôt harcelés, contrôlés, convoqués pour les tancer ou les rabrouer mais sans avoir une bonne connaissance ni de leur dossier ni de leur parcours professionnel.

Le cas caricatural est celui de Saskia à qui l'employée d'Actiris demande si elle a fait son CV alors que si elle avait jeté un œil sur son expérience professionnelle elle aurait bien vu que

Saskia avait une expertise de recruteur! « *La personne qui me reçoit me demande si j'ai mon CV? Je dis non, je ne l'ai pas avec moi. Raconte t- elle. « Bien alors on va en faire un ensemble » me rétorque t-elle. Je me dis, elle n'a pas préparé l'entretien ou quoi? Si elle avait lu d'où je venais, elle se serait rendu compte que j'en étais capable. Je lui dit que je pensais que je venais pour que l'on me propose quelque chose qui corresponde à mon profil. En fait, je ne savais pas pourquoi on me convoquait. Elle m'a répondu « est-ce que vous cherchez du travail? » J'ai dit oui bien sûr je cherche du travail. Enfin, quelle question !».*

Francis lui n'a jamais été convoqué par Actiris, alors qu'il l'aurait bien voulu. Toutes ses démarches il les fait de son propre chef « *je me suis inscrit chez Actiris par internet. Je suis allé les voir et ils m'ont dit « oh non ne vous en faites pas; on va vous convoquer d'ici 15 jours ».* Je n'ai jamais eu de convocation. Je fréquente un service social ou je suis tombée sur une brochure de RAE, je pensais que c'était réservé qu'à certains types de chômeurs. Je suis quand même venu ici à la Mission locale de Forest et j'ai rencontré Vincent qui m'a dit : « *vous savez vous pouvez revenir. » Ah je peux revenir? J'étais étonné de l'apprendre donc je suis revenu. Finalement c'est moi qui ai trouvé cela; il n'y a personne qui m'a aiguillé ou orienté. Je n'ai pas d'accompagnement. Moi, j'ai travaillé dans deux sociétés de 1975 à 2005. Maintenant, au chômage, je me sens exclu . Je me demande si finalement les entreprises ne vont pas prendre les critères de l'âge pour éliminer sur ce point là. Je ne sais pas c'est une hypothèse quoique...Des gens m'ont dit déjà qu'ils préféreraient un jeune. L'an dernier par exemple, il y a 2 ou 3 agences d'intérim qui m'ont dit que leurs clients préféreraient avoir un jeune qu'ils formeraient eux même. ».*

Impatiente de retrouver du travail, Saskia était prête à aller travailler en France ou ailleurs à l'étranger. Aussi s'est elle rendue à une séance chez Actiris sur l'emploi à l'étranger.

« *Lors de cette séance, et bien, aucune information intéressante sur la possibilité d'aller travailler en France. Pendant 3 heures on a écouté un monsieur qui nous a dit qu'il y avait beaucoup de travail en France surtout dans le secteur ouvrier: saisonnier, horéca, en domicile...Quand on lui a demandé comment obtenir des papiers puisqu'il faut avoir une adresse pour avoir un travail, un compte en banque...Enfin, on commence par quoi? Sa conclusion de l'exposé c'était: « vous connaissez bien quelqu'un en France qui voudra vous domicilier » Ce n'est pas de l'accompagnement ça, laissez moi rire, on fait semblant quoi! ».*

Pour Denis, il n'y a pas d'accompagnement digne de ce nom car « *les choses sont biaisées dès le départ. Ils disent qu'il faut éviter que les gens abusent du système alors ils tapent. Ils ont leur formulaire fait « pile poil » mais qui ne fonctionne que pour certains et pas pour d'autres. Leur accompagnement, en fait, c'est du pipeau. Ils poussent les gens à prendre n'importe quel job, et à n'importe quelles conditions, souvent des temps partiels et ou des CDD. Dans mon cas, ils n'ont pas su m'accompagner. J'étais autonome, je veux travailler dans le secteur non marchand. Je sais très bien ou aller chercher les emplois qui correspondent à mon secteur. D'ailleurs, je trouve qu'Actiris délaisse le secteur non marchand et le social. Ah oui, il y a la 1ere réunion chez Actiris, quand on est invité pour connaître leur processus. Nous sommes en groupe pour démarrer la recherche active d'emplois. Là ils nous expliquent un peu comment fonctionnent l'ONEm, Actiris, quels sont nos droits et surtout nos devoirs enfin voila. La présentation qu'on en a eu a duré une demi heure. Après , il y a le suivi plus individuel pour faire son projet professionnel etc. Mais moi, je ne vois pas de*

motivation chez ces référents, en tout cas les deux que j'ai eu. Je ne vois pas d'accompagnement efficace. Si eux ne sont pas stimulés, motivés et qu'ils n'ont pas comme objectif de nous mettre à l'emploi! Je ne vois pas cela chez eux et ça pour moi c'est primordial. Moi, franchement j'aimerais faire ce job de référent ou conseiller emploi parce-que je serais super motivé de mettre à l'emploi des gens. Je ne le ferai pas de leur manière en offrant des jobs qui ne conviennent absolument pas aux personnes. ».

Pendant deux ans Nadia était à la recherche d'un job qui lui convienne pour le long terme. Vu qu'elle ne trouvait pas, elle a accepté de se réorienter sur proposition d'actiris en faisant une formation dans le tourisme. *« Est-ce qu'ils se sont rendus compte qu'avec la crise économique, s'il y a bien un secteur qui est le premier touché c'est le tourisme. Les agents de voyage sont au chômage et on dû se former à autre chose. On a été formé pendant des mois avec des cours théoriques pendant 8 heures tous les jours. C'était comme à l'école ou l'unif. Et bien, tous les jours les profs nous répétaient clairement qu'il n'y aurait pas de boulot et que cette formation ne sert strictement à rien. ».*

Après quatre mois de cette formation dans le tourisme au Cfor, Nadia décroche quand même un contrat de travail CDD. Prés cinq mois, elle se retrouve à nouveau au chômage.

Karim a eu moins de chance dans son accompagnement avec Actiris, il n'a pas eu droit aux deux formations qui l'ont intéressé *« parce-que j'étais sur diplômé pour ces formations là selon Actiris. Par contre on m'a dit puisque mon père avait une librairie, j'avais la possibilité de me diriger vers cela et laisser ma place pour d'autres personnes car je pouvais reprendre le commerce de mon père. Moi, Actiris ne fait rien pour moi ».*

Mais alors en quoi consiste son accompagnement? *« c'est « venez on vous aide pour les CV, pour la lettre de motivation ». Mais je sais comment faire un CV et écrire une lettre! Actiris ne m'aide pas à faire un projet professionnel. Pas du tout! Quand on me convoque c'est pour me dire allez sur tel site alors que je les connais tous. Je navigue dessus tous les jours je les consulte tout le temps. Non, je ne me sens pas accompagné. ».*

Bernard ne trouve pas que cela soit de l'accompagnement non plus *« On me téléphonait, on m'envoyait des courriers parce que j'avais raté deux ou trois fois les rendez vous parce-que j'avais vraiment des entretiens. En plus je n'ai pas envie qu'on me fasse la morale. Quand je vais chez Actiris, on passe en revue le profil. Ah ça oui, on insiste pour qu'il reste à jour le profil! On regarde un peu ce qu'il y a sur le site d'Actiris et on m'assigne comme ça certain job, du style maison de devoir. J'adore les enfants mais travailler avec des gosses pour les aider aux devoirs n'est absolument pas mon truc je n'ai aucune patience en fait! Je ne sais pas comment on forme ces référents et autres conseillers ni ce qu'on leur dit de dire aux chercheurs d'emploi...Une fois j'ai eu quelqu'un qui me poussait à fond pour faire du télémarketing, moi je disais clairement non; c'est ce que je faisais quand j'étais étudiant je ne vais pas faire ça pour vivre, cela ne m'intéresse pas. Moi, je cherche dans le secteur des ONG du développement, de la coopération ou dans des associations qui travaillent sur les inégalités nord/sud, un job dans la coordination, dans la communication. Mais c'est des cercles fermés et aussi il n'y a pas besoin de milliers d'employés, quand on est là on y reste. J'en connais qui travaillent dans des chouettes asbl, mais bon voila les recrutements c'est*

bloqué. Il y a plus de demandes que d'offres. Moi, j'attends d'un accompagnement qu'ils connaissent notre profil et nous donnent des pistes. Par exemple, moi je cherche dans tout ce qui est coopération et aide aux pays du tiers monde. Je me serais attendu à ce qu'on me dise qu'il existe tel ou tel site spécialisé dans ces offres d'emploi. Et bien, non pas du tout. Heureusement, je le savais par moi même. Quand j'ai un ami qui cherche un job, je lui demande dans quel secteur tu cherches? Je lui conseille le guide social, s'il cherche des postes de psychologues par exemple. J'attends d'un accompagnement des conseils pratiques, des pistes! Et puis si ça ne marche pas parce qu'il n'y a pas de boulot on peut devoir faire une réorientation professionnelle. Il existe des coachs professionnels qui nous aident à redéfinir notre projet professionnel. Cela devrait être ça l'accompagnement si on ne trouve pas dans ce qu'on cherche mais ce n'est absolument pas ça chez Actiris. ».

Quant nous lui avons demandé son avis sur l'accompagnement d'Actiris, Abouche est catégorique « *Non ce n'est pas de l'accompagnement selon moi. Il faut requalifier cela comme un moment de contrôle d'exécution du devoir du chômeur, là on est d'accord. Mais me faire accompagner à cette sauce là, non, ce n'est pas de l'accompagnement. On ne m'écoute pas, on ne sait pas qui je suis dans mon passé ni où je suis dans ma vie professionnelle, on colle sur moi un espèce de stéréotype. Je me suis sentie mal jugée, comme si j'étais là au soleil...Mais je n'étais pas à me dorser au soleil! J'étais déjà très mal de pas avoir un travail. Ce n'est pas de l'accompagnement: c'est une série d'automatismes où je sens qu'ils ont besoin de répondre à un cahier des charges plus qu'à une réelle insertion, finalement. Le but n'est-il pas de faire moins 1 dans les statistiques, dans les chiffres du chômage?!».*

Selon Robert, l'accompagnement devrait être individualisé, personnalisé « *parce que, explique t-il, prenez un peu un chef d'orchestre, on ne peut pas lui demander de faire quatre demandes par mois puisque les places de chef d'orchestre, il y en a très peu. Depuis le début, c'est toujours moi qui ai dû faire les démarches. En 2009, la première convocation c'était du style:« oui, voila, vous êtes inscrit et débrouillez vous. ».*

Robert a affaire à la même conseillère du premier au troisième rendez vous. « *On aurait dit qu'elle n'avait pas envie de remettre les gens au travail. Elle ne me faisait aucune proposition de formations. Oui elle faisait son travail mais comment dire cela: elle ne m'emmenait pas vers quelque chose; toutes les initiatives venaient de moi. Elle posait des questions, mais ne proposait rien. Des questions du style: « qu'est-ce que vous avez fait durant ce mois ci, quelles recherches avez vous fait? ». Et moi je montrais ce que j'avais fait et de mois en mois les mêmes questions revenaient. ».*

Dick renchérit dans le même sens : « *dans la recherche active d'emploi, ce n'est vraiment pas de l'accompagnement. J'ai dû rentrer dedans j'avais pas le choix à un moment donné. »*

4. Les effets sur les personnes de cet accompagnement d'Actiris.

Les effets de cet accompagnement ou non accompagnement, c'est selon, se fait sentir sous diverses formes. Nous allons voir quelles sont les conséquences de ce suivi d'Actiris sur ces personnes. Nous avons repris ci dessous in-extenso leurs paroles sous trois rubriques où nous

avons essayé de classifier ce qu'elles perçoivent comme étant des maltraitances diverses. Leurs paroles racontent leurs expériences vécues.

4.1. Atteinte à la vie privée

Se retrouver au chômage est souvent vécu comme une crise personnelle. A cela s'ajoute le fait qu'on découvre souvent ahuri qu'on est suspecté voire humilié au cours de tas de démarches éreintantes pour retrouver un nouveau job. Beaucoup se taisent et supportent parfois de graves atteintes à leurs droits voire à leur vie privée. Il y en a certains plus combatifs et conscients de leurs droits humains qui protestent, écrivent mais trop souvent en vain. Comme Saskia, la seconde fois ou elle a dû se rendre chez Actiris, ce fut suite à une lettre qui la laisse en état de choc. Dans ce courrier on lui annonce qu'elle doit prendre contact avec un employeur dont l'offre d'emploi devrait lui convenir.

« Dans le courrier Actiris me dit : « on a donné vos coordonnées à un employeur ». J'étais prié de prendre contact le plus rapidement possible car c'était un emploi qui me convenait. Quand j'ai lu le nom de cet employeur potentiel, je me suis figée. Je me suis dit non, ils n'ont pas été donné mon nom et mon adresse! Et cela sans me demander mon avis, ni savoir si cela me convenait ou pas. Il était stipulé que je devais me présenter auprès de cet employeur. J'étais outrée. Pour la petite histoire cet employeur pressenti par les services d'Actiris pour moi, est une institution sur laquelle j'avais commis dans mon expérience professionnelle antérieure une évaluation pour le compte d'un ministre. En l'occurrence, une évaluation, qui n'avait pas été très positive pour la qualité du travail dudit employeur. Et sans savoir si c'était pertinent ou pas, si j'étais d'accord ou pas, sans me prévenir, on a envoyé à cet employeur potentiel mes coordonnées. Donc, on lui avait remis mon nom et mon adresse! J'ai téléphoné à Actiris et j'ai demandé à parler à l'agent référé sur le courrier: il était absent. Je demande à parler au chef de service. Pourquoi? Je dis que c'est important, je dois lui parler parce que j'ai un problème. Lequel? J'explique que cet employeur pressenti par Actiris est une institution sur laquelle j'ai dû commettre un audit, lequel audit n'était pas en sa faveur. »

Saskia avait été commissionné pour établir cet audit. Elle est vraiment scandalisée, que cet employeur ai obtenu son nom et ses coordonnées. *« Il savait bien, lui qui j'étais. A Actiris, eux n'ont vu aucun mal à cela. Moi, j' ai estimé que la préservation de données personnelles telle que mon adresse ne m'avait pas été garanti. J'ai écrit un courrier à Actiris mais c'est resté sans suite. Mais moi cela me fait poser des questions sur le fait d'être chômeur: est ce que cela permet de perdre son droit à la préservation de la vie privée? Peut-on disposer de nos coordonnées sans qu'on ai donné notre accord préalable? Pour moi il y a une violation de droit élémentaire et de non préservation de la vie privée. Je me suis sentie pas reconnue du tout dans mes droits. Je me suis sentie violée dans mon droit de préserver des informations qui me semblent encore personnelles telle que mon adresse. Il y a des gens à qui je n'ai pas forcément envie de la donner! Et je ne comprends pas qu'on ai prévenu quelqu'un que je serai potentiellement son employée alors que j'avais commis une évaluation négative à son égard. J'ai dit et répété que j'aurais aimé être consulté sur le fait de savoir si cette institution était bien opportune pour moi. Là, je ne me suis pas sentie en sécurité. J'ai dit, mais au moins sachez accorder le passé des gens avec vos propositions. On m'a rétorqué: « oui mais ça, il faut tenir compte que nous on est pas au courant! Si on devait tenir compte de tout le passé de tout le monde...on ne s'en sortirait pas ! » Ah ben ça alors! C'était la grande nouvelle pour moi. Je dis ok, si c'est juste un service d'imbrications que vous faites entre les compétences et la place. Alors faites vous remplacer par des ordinateurs! »*

Quand la personne référée sur la convocation est revenue de vacances, elle s'est rétractée. Elle explique qu'en fait l'adresse de Saskia n'avait pas été envoyée à l'employeur.

« Elle m'a dit : « non, non, on écrit systématiquement qu'on a envoyé vos coordonnées à l'employeur mais ce n'est pas ce qui s'est passé; on a pas envoyé vos coordonnées à l'employeur. C'est une manière de vous prévenir que vous devez solliciter pour cette offre. » Ah bon? Donc soit on raconte un mensonge sur papier, soit on a voulu se rétracter par rapport à une erreur que j'aurai pointé, et ce n'est pas une erreur du système, en tout cas j'ai pointé une lacune. J'ai renvoyé un courrier de toute façon au nouveau directeur général d'Actiris. Je n'ai toujours pas de nouvelles. J'étais en recherche très active d'emplois mais bon quand même. C'était une expérience pas chouette du tout parce que me sentir comme ça dépossédée du choix de donner mon adresse, je ne suis pas parano mais il faut faire gaffe. Ce sont des données personnelles, je n'étais pas à l'aise de savoir que des clients ou des gens pour qui je n'aurai pas été sympathique dans le cadre d'une mission la possèdent...Qu'est ce qui va se jouer après? Je vais scénariser: je me présente chez le client, il se souvient de moi mais qu'est ce qu'il va donner comme informations à Actiris? Peut être que c'est l'occasion pour lui de prendre une revanche qu'il fantasme justifiée! »

4.2. Contrôle, sanctions, pressions diverses

Pour Dick le CPP, version contrat du début qui a muté en obligation dans la construction du projet professionnel *« c'est juste du contrôle, ce que l'ONEm devrait être en train de faire. Mais non, on a décidé de sous- traiter cela et donc de commencer le contrôle encore plus tôt. Alors ils ont donné cela à Actiris pour s'en charger. Il devient de la sorte le bras armé de l'ONEm et se met aussi à la sale besogne. »*

« Je ne trouve pas que cela puisse se qualifier d'accompagnement. C'est une inspection, c'est un contrôle, ce sont des missions de contrôle d'inspection comme si on avait un devoir à bien accomplir. » Assure Abouche. *« Alors dans ma situation précisément, je suis demandeuse d'emploi à mi-temps et je travaille à mi-temps si ce mi- temps ne me correspondait plus un jour et bien tout est balisé pour que j'accepte des situations qui sont intolérables, style du harcèlement au travail pour ne pas devoir tomber finalement dans les griffes de ce contrôle qui ne dit pas son nom. »*

Quant à Nadia, elle ne s'est pas du tout senti accompagné lors de son premier chômage qui a duré 2 ans *« ce n'était pas de l'accompagnement mais du harcèlement! C'était plus du forcing. Ils m'ont expliqué je ne me rappelle plus des détails qu'à partir du moment où l'on a moins de 30 ans et que l'on est diplômé ils ne croient pas du tout qu'on ne trouve pas de travail »*.

Après avoir travaillé pendant des années Robert se retrouve au chômage en octobre 2009. En juillet 2010, il subit une suspension inattendue de son allocation chômage! La cause? Actiris lui reproche de ne pas s'être présenté à une convocation. Cette information envoyée illico presto à l'ONEm donne une sanction avec suspension de trois mois de l'allocation de chômage. Lui, jure ses grands dieux qu'il n'a pas reçu ce fameux courrier d'Actiris et trouve vraiment scandaleux *« de sanctionner une personne au chômage pendant trois mois pour une lettre non reçue. »*

Avant juillet 2010, il a répondu à toutes ses convocations sans jamais rater aucun rendez vous chez Actiris. « *D'après ce que eux disent la lettre aurait été envoyé le 28 juillet 2010, mais je ne l'ai jamais reçu. J'avais été convoqué dans le passé chez Actiris et je m'y suis toujours rendu de octobre 2009 à juin 2010* » Même s'il estime cette sanction vraiment injuste, il n'empêche que c'est sa parole contre celle de l'institution. On ne l'a pas écouté ni cherché à vérifier avec lui le pourquoi de son absence si tant est qu'il y en est eu une. « *Je n'ai eu aucune possibilité d'appel. La peine Infligée était trop lourde et totalement injustifiée. J'ai été condamné injustement. Et cela à eu des conséquences très graves sur ma propre vie.* » D'ailleurs il n'a pas le temps de faire un recours contre cette sanction ni de se plaindre car il tombe malade. Il est hospitalisé en août 2010, donc plus question de chômage. « *Étant à l'hôpital, j'étais sous la mutuelle. En mars 2011 je suis sorti de l'hôpital et là j'ai pu me réoccuper de mes affaires.* » A partir du mois de mai 2011, il met en ordre son dossier et se réinscrit au chômage.

Et là, il apprend que la maladie prolonge la sanction! Une fois atteint la fin de la couverture de sa mutuelle, il doit « prester » la fameuse sanction des 3 mois. Il ne pourra toucher à nouveau son allocation chômage que le 14 juillet 2011. Même indigné, Robert reste zen. Il énonce les choses en assurant à chaque fois avoir les preuves à l'appui.

Il est du genre méticuleux et consciencieux, il a tout écrit, noté, gardé et archivé. « *de toutes façons qu'est ce que vous voulez faire? L'ONEm coupe les robinets en août 2010 d'office pour 3 mois, pour une lettre que je n'ai pas reçue. C'est écrit ainsi dans mon rapport d'Actiris: « parce-que monsieur n'a pas reçu sa lettre, il n'est pas venu, on l'a déclaré à l'ONEm, monsieur n'est plus demandeur d'emploi ».* Au revoir et merci...Les allocations sont coupées! On vit dans une société très difficile. Dans mon cas, il y a une institution d'un côté et puis moi de l'autre, un peu comme le pot de fer contre le pot de terre...Oui on peut commencer à crier, tempêter et faire ceci et cela mais c'était perdu d'avance. » Explique t-il résigné.

Ce qui est souvent revenu dans leur langage était le sentiment d'être harcelés, voire quasi menacés de suivre les prescrits du conseillers au risque d'être sanctionné.

Marco « *Ils nous harcèlent vraiment. On nous appelle, on nous envoie des convocations, si on ne répond pas, on nous envoie un recommandé, si on n'y répond pas on nous menace de perdre nos allocations. Donc moi, je répondais. Mais ce harcèlement, ce n'est pas une attitude encourageante, c'est de l'ordre de la sanction. Au chômage on se sent fautif; moi je n'aimais pas du tout quand on m'appelait, c'était du genre : « justifiez vous, comme si on était coupable de ne pas avoir de boulot! C'est vraiment la loi du : « vous n'êtes pas innocent et vous devez vous justifiez ». On se sent suspect, comme si on était chômeur volontaire. »*

Leila raconte qu'elle a connu le harcèlement avec menace à l'appui « *Cela avait commencé d'abord par des courriers puis des téléphones pour dire vous ne répondez pas aux courriers mais moi je répondais toujours en disant et en expliquant pour quoi je n'étais pas venu à la convocation. Ils ont une mauvaise poste ou je ne sais pas! Apparemment ils ne recevaient jamais mes courriers. Moi j'avais des raisons valables: soit j'avais rendez vous chez un médecin ou un entretien d'embauche.»*

Nadia « *Pour la formation, on avait dû signer un contrat avec Cefora: on n'avait pas le droit d'arrêter sauf cas de raison majeure, style grave problème de santé. En fait on se retrouve tout le temps dans des pièges, dans des traquenards, tout le temps. C'est pas qu'on rêve d'être chômeur parce que c'est vraiment le parcours du combattant! »*

Saskia « au chômage depuis à peine quatre mois, et bien j'ai eu 3 convocations. Et sur quel ton! Plutôt menaçant : « si vous ne vous présentez pas, nous enverrons cette information à l'ONEm qui prendra la sanction adéquate. »...des choses comme ça.»

Dick« On se sent menacé, on ne sent pas du tout mais alors pas du tout soutenu, pas à l'aise. On ressent cette suspicion si vous ne prenez pas ce job c'est que vous ne voulez pas travailler, mais moi franchement si je veux travailler dans le culturel je n'ai pas envie d'être comptable. » Quant à Nadia, elle estime avoir été mise sous pression pour faire une formation. « C'était comme un chantage pour suivre cette formation alors je l'ai faite. Cela leur a fait plaisir, mais bon j'étais quand même chômeuse après. »

Les déboires de Robert avec Actiris ont continué: en février 2012, il est appelé chez Actiris. « Le conseiller qui veut me voir a une proposition d'emploi: chef gardien de la paix. Une fois devant lui, il me dit « vous ne convenez pas pour le poste » mais je dis : « attendez je n'ai même pas essayé. ». Je n'y ai rien compris alors que c'est lui qui m'a convoqué!» Franchement si ce n'est pas se moquer du monde, c'est comme dirait l'autre prendre les enfants du bon dieu pour des canards sauvages!

Robert cache sa déconvenue : « je lui ai quand même demandé si je pouvais faire acte de candidature spontanée, il me répond oui. Le lendemain je lui envoie ma lettre par mail: « suite à l'agréable entretien que j'ai eu avec vous, je vous envoie ma candidature spontanée ». Le soir même, il me téléphone furibard : « vous avez outrepassé vos droits je veux vous voir ».

Le lendemain, il retourne au bureau de ce référent emploi. « J'entre dans son bureau, il commence son show, il est furieux et me dit vous n'aviez pas à faire ceci. Là j'ai joué profil bas. Bien que j'avais fait ma demande de recherche d'emploi, donc j'avais fait ce qu'il fallait. Mais, je me suis rendu compte, en fait que j'étais tombé sur un monsieur qui –parce qu'on lui a donné un boulot chez Actiris - se croyait tout permis pour enfoncer les gens. Toujours cette question de pouvoir! En tant que chômeur, ça ne valait pas la peine d'avoir encore des ennuis, et de toute façon si je m'en étais pris à ce monsieur ça ne pouvait que se retourner contre moi. Je suis resté calme, vraiment impassible. Il m'a dit : « ne le refaites plus, hein monsieur ! Vous avez outrepassé vos droits! ».

« Mais lesquels? Il ne m'a rien expliqué du tout. Autrement dit j'aurais pu remettre ce monsieur à sa place; j'aurais pu employer la manière forte, je connais mes droits j'aurais pu commencer à frapper du poing sur la table mais je n'avais pas spécialement envie de devenir sa bête noire. ».

Cela paraît vraiment insensé, un tel comportement de la part d'un employé d'Actiris, pourtant Robert garde « toutes ces preuves, vous savez moi je fais mes petites caisses et le jour ou on m'appellera à l'ONEm je les ressort. Pour le moment je dis rien, j'en ai parlé à quelques personnes qui m'ont dit en voix off: « c'est scandaleux ! ». A Actiris vous avez des gens, qui sont bien et qui en valent la peine et il y en a d'autres qui sont là pour humilier et enfoncer les gens et se donner le plaisir de taper sur un chômeur ou de le faire exclure. Autre stupidité que j'ai entendu: on va nous mettre un quota de recherche de travail, il faut faire quatre ou

six demandes par mois! Il y en a qui demandent plus mais c'est débile parce qu'à la fin les gens vont prendre l'annuaire et se mettre devant l'ordinateur et taper leur candidature à n'importe qui. Personnellement j'en fait quatre par mois, pas plus. J'envoie là ou j'ai envie de travailler je ne vais pas envoyer mon CV au front national! Même s'ils m'appellent, je ne le veux pas. ».

A propos du fait qu'après six mois de chômage on ne peut plus refuser une offre même si elle ne correspond pas à ce que l'on a envie.

Là, il s'emporte quelque peu « C'est pas parce que quelqu'un décide qu'une chose est obligatoire qu'on est obligé d'obtempérer. Demain on nous dit qu'il faut courir tout nu dans la rue moi je ne le ferais pas même s'il y en a qui le feront et avec plaisir. Est ce bien légal tout cela? Est-ce-que l'on ne peut pas aller se plaindre devant la justice. » se demande Robert « Cela devient un système totalitaire: dire vous prenez ou vous êtes exclu. Moi, je cherche dans le gardiennage, dans la conciergerie, si quelqu'un d'Actiris me dit tu deviens pâtissier! J'aime bien la pâtisserie mais je ne veux pas devenir pâtissier. Imposer des choses aux gens, ça ne va pas. Je sais que cela se fait dans des pays totalitaires mais pas chez nous quand même! ».

Pour Marco *« L'ambiance générale depuis des années est à l'attaque des allocations et des chômeurs et des allocataires du Cpas. Moi, je pense que la pression est vécue par tous les chômeurs. C'est général, tout le monde le sent, tout le monde le vit. Je veux dire qu'il y avait les contrôles de l'ONEm, puis maintenant Actiris s'y met aussi! »*

4.3. Stress, déprime et dépression

Déprime et dépression semble être un état assez partagé par les personnes rencontrées, si pas totale, en tout cas à divers moments du parcours, ces deux sœurs ennemis du bien être pointent trop souvent derrière l'amertume des chômeurs. *« Les gens qui se sentent exclus non seulement du monde du travail mais aussi de toute une partie des relations sociales, cela génère des pathologies aussi bien psychiques que physiques.»,* nous explique Abouche.

« Il y a une dégradation mentale et physique, il ne faut plus le prouver quand même! Voilà, et on leur dit : « Eh bien, vous aurez encore moins de revenus pour prendre soin de vous !' » Ils sont plus faibles parce que fragilisés et on va leur demander de faire l'équivalent des efforts des plus forts. Il y a quelque chose qui ne tourne pas rond, quelque chose que je comprends pas.»

« C'est bien beau de faire une formation mais après? C'est une perte de temps pour la plupart, rapporte Nadia. C'est bien beau une formation qui nous dispense de se présenter aux convocations de l'Onem. Je peux dire que dans la formation que j'ai faite, on était tous déprimé, Tout le monde déprime parmi les stagiaires. Sur les quinze du début, certains ont abandonné, seuls huit ont terminé le cursus de la formation parce qu'ils n'avaient pas le choix. Ils risquaient l'exclusion par l'ONEm. Nous étions quinze à la démarrer, on a été deux à trouver un poste d'emploi et encore à durée déterminé et je me retrouve encore chômeuse! »

Abouche renchérit *« une insertion professionnelle à court terme mal torchée et bien cela peut valoir beaucoup d'antidépresseurs et d'incapacité à se réinsérer, à retrouver un travail. Et puis il y a la trouille qu'on a de ces institutions sensées nous accompagner, cela te met dans*

un état! Moi à un moment donné à chaque fois que je recevais un courrier d'Actiris j'avais la trouille , mais la trouille! ».

Saskia explique que *« c'est disqualifiant de vivre des expériences négatives qui nous renvoient à nos incapacités, je ne sais pas comment on les ramasse après. Je m'explique quand on pousse les gens à vivre plusieurs entretiens d'embauche qui vont échouer, pour une personne qui est déjà au chômage depuis quelques temps, c'est lui faire vivre plusieurs fois une disqualification. Et cela va d' autant de fois diminuer sa confiance en elle. Après on est dans une vraie galère de l'image de soi en tant que travailleur valable dans un secteur de prédilection. ».*

Sa plus grosse crainte après toutes ces déconvenues et refus essayés: *« C'est comment on ramasse après toutes ces enveloppes psychiques? Cela m'inquiète fort parce qu'on peut assister à un vrai décrochage. Tant mental et psychique que social! ».*

Leila raconte ici, une autre réalité de la vie des chômeurs, celle qui les empêche sans autorisation préalable de l'ONEm d'œuvrer à des actions bénévoles ou militantes. Plus moyen de rester membre d'associations comme du temps où ils avaient un travail rémunéré. *« Non seulement, on est pas bien mais en plus on nous empêche d'exercer des activités utiles socialement. On est même privé du statut d'administrateur dans une asbl quand on est au chômage. ».*

Elle nous explique qu'elle a dû démissionner de deux asbl parce que *« j'étais au chômage. Non seulement je ne peux plus gagner ma vie mais en plus je ne peux plus exercer une forme de citoyenneté et ça c'est terrible. C'est vraiment une mise de côté. Voilà on nous met au bord de la route. ».*

Alphonse est assez triste et malgré la déprime il met un point d'honneur à venir régulièrement à la table pour l'emploi de la mission locale. *« Je suis dans la soixantaine ce n'est pas facile, dit il, j'ai fait des demandes à gauche à droite. J'ai travaillé pendant 34 ans dans mon pays et là je me tourne les pouces cela ne m'arrange pas mais je ne baisse pas les bras. Je consulte, je cherche, j'envoie mes candidatures par mail et par courrier mais les réponses sont toujours négatives. ».*

Chez Actiris, on ne lui offre aucun suivi ni orientation. *« Ils ne m'ont rien proposé, j'ai laissé mon dossier, je suis dans le plan activa. J'attends de temps en temps il faut renouveler l'inscription. C'est tout. ».*

Karim est stressé, il a des soucis avec le gros intestin; et des tas d'autres problèmes de santé. A chaque fois qu'il fait des examens on lui donne des traitements mais comme les médecins ne trouvent pas la cause, on lui dit que c'est à cause du stress.

Sa mère trouve qu'il se renferme de plus en plus . *« Cela me peine vraiment de le voir déprimer sous mes yeux. Il n'a presque plus de copains. Il ne sort presque plus, il parle de moins en moins, cela m'inquiète » .*

Leila trouve que les conseillers qu'elle a rencontré n'étaient vraiment pas soutenant. « franchement faudrait les voir, quand on va chez actiris, il y en a vraiment qui devraient suivre un cursus de psychologie avant de les mettre là; ils n'ont aucune empathie, zéro! »

IV-Conclusions

Comme nous l'avons vu dans cette étude, depuis quelques années l'accompagnement des chômeurs à Bruxelles s'est traduit par la mise en place du CPP qui a mué en l'actuel dispositif de suivi systématique d'Actiris. Le CPP a essuyé bien des critiques et suscité pas mal de polémiques tant du côté des politiques que des acteurs sociaux sur le terrain de l'insertion socioprofessionnelle, et ce pour diverses raisons. Devenu un des outils de la politique d'activation des chômeurs il a permis l'augmentation du nombre de convocations²⁷ envoyées par Actiris aux demandeurs d'emploi dans le cadre de la construction de projet professionnel de 148.308 en 2008 à 226.080 en 2011.

Pourtant, les personnes que nous avons rencontrées ne semblent pas avoir intégré le sigle du CPP dans leur relation à Actiris. De même que les différences faites sur le papier entre les entretiens de diagnostic, de suivi et de bilan chez Actiris ne ressortent pas dans leurs propos. Ils parlent des convocations reçues et des rendez vous avec leurs référents mais en aucun cas de CPP. Si ce n'est pour déplorer comme Karim ou Dick de ne pas avoir de soutien en vue de se réorienter ou d'obtenir de l'aide en vue de se construire un projet professionnel. Pourtant ce qui est écrit et détaillé dans les documents officiels c'est que l'accompagnement des conseillers emploi et autres référents d'Actiris à pour objectif la construction d'un projet professionnel.

Par contre la formation revient dans leur narration, souvent pour être conspuée soit parce qu'elle n'ouvre sur aucune perspective professionnelle sérieuse soit parce que la personne n'a pas pu faire celle qu'elle souhaitait.

Les grandes étapes du parcours d'accompagnement telle que préconisées sur papier semblent rester lettre morte dans la vraie vie des chômeurs! Francis et Alphonse, eux n'ont jamais été convoqués, ni aidés en aucune manière, pourtant ils n'attendent et ne demandent que cela. Leurs démarches et leurs recherches sont de leur seul fait. Ils se désolent en accusant leur âge!

Pour les personnes au chômage que nous avons interrogées, ce suivi n'est en aucun cas un accompagnement. Les rendez vous chez Actiris sont vécus comme des convocations menaçantes. Pour l'un, une convocation d'Actiris non reçue a entraînée trois mois de suspension de son allocation de chômage; pour un autre le suivi s'est résumé à lui enjoindre de reprendre le commerce de son père. Pour tous, ce suivi relève uniquement du contrôle avec force menaces. En effet, la plupart se plaignent d'être uniquement contrôlés sur ce qu'elles font ou pas pour retrouver du travail. Ceci dit, ces personnes rencontrées ne sont bien sûr pas opposés par principe aux contrôles. Elles regrettent de ne pas avoir eu droit à un réel

²⁷ L. Ciccía, « Gestion bruxelloise du chômage de masse... », Ensemble n°77 PAGE 46, Décembre 2012

accompagnement qui tienne compte de leur parcours professionnel ou qui les aide à y voir plus clair en vue d'une réorientation éventuelle.

Il ressort clairement de nos témoignages que l'accompagnement tel que préconisé dans les textes ne se retrouve pas tout à fait dans le vécu de leur expériences. Sur le terrain, ces personnes se plaignent d'avoir été d'une certaine façon maltraitées par Actiris. Elles relatent dans leurs témoignages les violences verbales, psychiques ou symboliques qu'elles ont subi. Il y a les menaces de sanctions, certes. Mais surtout, la pression qui devient harcèlement, les remarques limite désobligeantes. Alors, les gens font le dos rond et profil bas parce qu'elles se retrouvent coincées avec la peur des sanctions encourues voire l'exclusion! La peur, la trouille devient quasi permanente devant une convocation, avant un rendez vous avec le conseiller emploi. Les rendez vous chez Actiris sont vécus comme des expériences traumatisantes. Exit donc l'accompagnement qui devient un mot vidé de son sens. Avec les difficultés à trouver un emploi et toutes ces tensions la déprime et la dépression guettent. Déjà que de se retrouver au chômage est plutôt disqualifiant dans nos sociétés et qu'avec le peu de moyens financiers les relations sociales et les sorties se réduisent!

Pourtant toutes ces personnes que nous avons interrogées souhaitent un accompagnement digne de ce nom. Un suivi respectueux de la personne dans sa dignité et dans son parcours professionnel et ses désirs de formation. Elles aimeraient être plus écoutées, avoir vraiment du temps pour échanger avec le conseiller emploi et envisager des stratégies d'action pour se sortir du chômage et surtout trouver un emploi.

Bibliographie

Études

- État de la question, Plan d'accompagnement des chômeurs -État des lieux, Ingrid Bouilliart, Février 2010
- Le nouveau système de suivi des chômeurs : une évaluation, rapport final, janvier 2007
- *Autre étude du CSCE sur :* www.asbl-csce.be/documents/etude2010d.pdf
- *Le chômeur sans protection : la naissance de l'allocation chômage au 19 e siècle,* Florence Loriaux.

Documents

- Note : Droit à la protection sociale et lutte contre la pauvreté ; Groupe de travail Emploi, 8 novembre 2012
- Note de la Commission zonale du 4 mars 2011 de la zone Nord-Ouest, par Hugues Estéveny
- *Accompagnement et suivi actif des chômeurs du parcours d'insertion au parcours d'obstacles.* Note de position de la FeBISP sur la politique d'activation des chômeurs, mars 2009.
- Note de Politique Générale, Chambre des Représentants, Intégration sociale, Lutte contre la pauvreté et économie sociale, 12 janvier 2012
- Accord de gouvernement, 1^{er} décembre 2011
- Intervention de Mejed Hamzaoui, Vice-Président du Département Sciences Sociales et Sciences du Travail de l'ULB, Thème : Le nouveau CPP en tant que dispositif (Construction de Projet Professionnel
- Intervention Écolo dans le cadre de la rentrée parlementaire 2011-2012, 21 octobre 2011
- Génot Zoé, intervention orale en commission des affaires sociales de la Chambre, 13 et 23/03/2010
- *Les agents ALE transformés en agents contrôle de chômeurs ?* Zoé Genot, 22 mars 2011
- Note Actiris : A partir du 1er juin 2011, Actiris étend le dispositif de la Construction du Projet Professionnel et l'accompagnement des chercheurs d'emploi ; 01/06/2011
- Note d'information d'Actiris : l'accompagnement des jeunes inscrits après études ; 27/05/2010
- Le contrat de projet professionnel, Actiris
- Actiris, dispositif de la construction du CPP et l'accompagnement des chercheurs d'emploi à partir du 1er juin 2011,
- Note pour la Commission zonale du 4 mars 2011, Hugues Esteveny.

- Accompagnement et suivi actif des chômeurs : du parcours d'insertion au parcours d'obstacles, FeBISP sur la politique d'activation des chômeurs, mars 2009
- Compte rendu provisoire de la séance plénière au Parlement Bruxellois, 26 février 2010.
- Contrat de gestion entre l'Orbem et le gouvernement de la Région Bruxelles Capitale, 31 mars 2006.

Communiqués :

- Communiqué de presse, FEBISP « *Pour un réel Accompagnement* » des demandeurs d'emploi, 13 avril 2010
- Communiqué de presse du MR « *Le CPP ou comment se tirer une balle dans le pied* » 3/11/2009
- Communiqué FGTB réagit à l'accord bruxellois de majorité, 14/07/2009
- Déclaration Écolo dans le cadre de la rentrée parlementaire 2011/2012, 21 octobre 2011.

Articles

- Le contrat de projet professionnel : inauguration officielle et réactions mitigées, Alter Échos, n°171, 20 septembre, page 3.
- *CPP : le fédéral entraînera-t-il la formation dans sa chute ?*, Alter Échos, n°294, Julien Winkel, 07/05/2010
- Formation « *trop tôt pour rendre le CCP obligatoire* » Belga 20/03/2010
- R.M., *CCP, les assiettes tournent*, La libre 23/02/2010
- *C'est une question d'urgence*, Le Soir 20/02/2010
- *CCP, Doukkeridis veut une note commune Kir/Cerexhe* La Dernière Heure, 20/02/2010
- *Moureaux dénonce un système de sanctions injustes*, la Libre du 25/02/2010
- Mathieu Colleyn, *L »olivier se déchire sur l'emploi*, La Libre du 19/02/2010
- R.Meuldeers, *CCP un contrat qui fait débat*, la Libre Belgique 27/02/2010
- J.Winkel, *CCP :le fédéral entraînera t-il la formation dans sa chute ?*Alter Échos,n°294, 07/05/2010
- P. Devlesshouwer, directeur de la Febisp, *Employabilité et segmentation au service des demandeurs d'emploi ?* Ensemble n°72, page 26/31, Octobre 2011.
- D. Flinker, *Désobéir à Actiris*, Ensemble n°71, page 38, Juin 2011.
- D. Flinker, *Accompagnement ce que l'on omet de nous dire...*, Ensemble n°68, page 12/15, Juin 2010.
- S. Robeet, *Vers de nouvelles formes de chasse aux chômeurs*, Ensemble n°72, p.32
- R.M. Kir, « *Je ne renonce pas au CPP, mais il faut des moyens.* » Libre Belgique 24/02/2010
- A. Allouache, *Pour Agnès, In memoriam*, Ensemble n°75, page 41, Juillet 2012

Documents internet

- Politique d'activation des demandeurs d'emploi et insertion socioprofessionnelle à Bruxelles ; disponible sur
- http://www.febisp.be/view/fr/ISP/EnjeuxISP/Activation_chomeurs.html;jsessionid=3F4898046B0CB42833293FAE59746E52
- http://www.asbl-csce.be/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=5&Itemid=7
- <http://www.stopchasseauxchomeurs.be/>

Personnes ressources

Hugues Esteveny, syndicaliste, travailleur social dans une mission locale.

Frank Timbal, conseiller emploi polyvalent et conseiller d'insertion socioprofessionnelle. Il a travaillé jusqu'en 2011 dans une antenne d'Actiris, le service public de l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale.

Avez-vous trouvé un emploi par vos propres moyens ?
Autres ?

Résultat de l'enquête sur Actiris du secteur Travailleurs sans emplois de la CSC

Nous reprenons ci-dessous les revendications de la section de travailleurs sans emplois de la CSC, dans leur enquête sur l'accompagnement d'Actiris de janvier 2013. Cette enquête qui a interrogé 86 personnes demandeuses d'emploi (Réf dont 43 de chaque sexe □ Échantillon : 50% d'hommes et 50% de femmes / A BXL, parmi les DE : 52.9% d'hommes et 47.1% de femmes).est bien plus conséquente par rapport à la dizaine de témoignages que nous avons recueillis. Il n'empêche que nous sommes arrivés aux mêmes conclusions, et comme on peut le lire dans les paroles de chômeurs plus bas, les témoignages de leur enquête recourent en tous points ceux que nous avons obtenus.

Nous avons repris tel quel la conclusion de leurs enquête avec leur revendications suivantes:

2.1. Ceci n'est pas un accompagnement...

Au-delà du fait que l'accompagnement doit avoir un sens et pour objectif la mise à l'emploi, il faut empêcher qu'il soit à l'origine de sanctions ou d'exclusion du droit aux allocations de chômage. En effet, trop souvent des personnes sont radiées parce qu'elles n'ont pas répondu à un courrier qu'elles n'ont la plupart du temps pas reçu. Quelle relation de confiance peut-il y avoir lorsque c'est du fait même du conseiller emploi qu'une personne voit son allocation suspendue. Et cette pratique est d'autant plus inacceptable que très souvent, le rendez-vous chez Actiris avoir pour objectif un simple état des lieux de la situation. Les TSE exige que l'on ne radie plus les DE absents que s'ils étaient convoqués pour une formation ou une offre d'emploi. D'un autre côté, les entretiens avec un conseiller emploi sont souvent l'occasion de mettre en œuvre un plan d'action. Or, après un certain temps, une fois le plan d'action réalisé, celui-ci est clôturé et le suivi s'arrête. Les TSE demandent à Actiris de ne jamais clôturer un plan d'action tant que la personne n'a pas trouvé un emploi convenable ou alors que soit mis fin au contrôle de l'ONEm puisque par définition, la personne a tout fait. Un service public de qualité et accessible à toutes et tous.

2.2. Un accompagnement efficace

Actiris doit être une porte vers l'emploi (si pas LA porte) et pas celle qui mène vers un processus de démarches administratives. En outre, lorsqu'il y a convocation d'un demandeur d'emploi, il faut que la convocation débouche sur du concret et pas seulement (comme c'est trop souvent le cas) pour faire le point sur la situation. Il faut également que lorsque Actiris oblige une personne à suivre une formation cela débouche vraiment sur un emploi convenable. Pour être réellement accessible et efficace, Actiris doit pouvoir accompagner les personnes analphabètes qui le demandent, que celles-ci puissent bénéficier d'un suivi par rapport à l'utilisation de leur CV et de leur lettre de motivation, par exemple. Une fois leurs CV et lettre de motivation rédigés, notamment par une Mission locale, celles-ci se retrouvent bien souvent seules à recopier tant bien que mal les noms, dates et adresses d'employeurs. Ce

qui met leur chance de trouver un emploi en péril. Pire, lorsqu'elles sont dans le contrôle de l'ONEm, ces personnes sont sanctionnées car les démarches n'ont pas été correctement effectuées.

2.3. Un service public de qualité et accessible à toutes et tous.

Il est impératif que le gouvernement octroie à Actiris plus de moyens pour que cet organisme fournisse un service public de qualité qui accueille tout le monde en fonction de son profil et de ses besoins. L'accompagnement doit être adapté, sur mesure, et pas un « standard » qui en essayant de répondre à tout risque de ne répondre à rien. C'est la condition sine qua non pour rencontrer les attentes et des demandeurs d'emploi et des employeurs. Il faut également qu'Actiris mette plus de clarté et donne plus d'explication pour les démarches qu'il propose aux demandeuses d'emploi : Pourquoi envoie-t-il une convocation ? Pourquoi et comment modifier ou améliorer un CV, une lettre de motivation. Ainsi, parmi les témoins, plus d'un nous ont rapporté qu'après la remise d'une offre d'emploi, ils s'étaient présentés chez l'employeur, après l'examen écrit et oral, ils n'ont plus eu aucune nouvelle alors que sur place, l'entretien leur paraissait positif. Quand ils se sont rendus chez Actiris, là aussi, personne ne savait rien non plus. Actiris doit également adapter les fréquences de son accompagnement aux demandes des demandeurs d'emploi, et ce surtout que ses moyens sont limités, certains ressentent le besoin d'avoir plus de rendez-vous et un accompagnement plus soutenu d'autres aimeraient en avoir beaucoup moins.