

Contrôleur Onem : « Il faut au moins 60 % de dossiers négatifs »

L'entrée en vigueur du contrôle du « comportement de recherche d'emploi », en 2004, a débouché sur la création d'un nouveau poste de travail, celui de « facilitateur ». Le métier consiste à vérifier les preuves des démarches des chômeurs, dans un contexte de grande pénurie d'emploi. Rencontre.

Propos recueillis par **Gérald Hanotiaux et Yves Martens** (CSCE)

Dans nos pages, nous tentons une connexion la plus serrée possible avec les réalités de terrain. Si les témoignages des victimes des politiques sociales dévastatrices sont parfois difficiles à obtenir, ceux des professionnels appliquant ces politiques le sont encore plus. Nous avons déjà rendu compte des propos des agents de l'Onem en 2005, avec un facilitateur démissionnaire (1) et, en 2007, avec l'interview d'un autre (2). L'omerta tient certainement également à la précarité de ces travailleurs, dénués du statut de fonctionnaire. *Ensemble !* ne cesse de critiquer le rôle qu'on leur fait jouer, sans les stigmatiser personnellement. Le témoin anonyme d'aujourd'hui nous livre des éléments du quotidien au service *dispo* de l'Onem. A la lecture de ces lignes, on comprend vite que des confidences à la presse ne doivent pas figurer dans son cahier des charges.

« L'objectif est vraiment de ratisser les chômeurs, d'en éliminer un maximum. »

Ensemble ! : Comment décririez-vous l'ambiance dans les bureaux de l'Onem ?

Les gens sont de plus en plus agressifs, et il est nécessaire de mettre en place des services de sécurité. Avec les exclusions prévues au 1er janvier, les CPAS devront sans doute également y faire face. Si les chefs de ménages

qui perdent leurs allocations auront sans doute droit au CPAS, les cohabitants, eux, n'auront droit à rien. Cela signifie une perte située entre 400 et 500 euros pour la famille. Qui va perdre face à cette politique ? Tout le monde ! Car les gens s'appauvrissent et vont devoir se retenir pour la nourriture, les petits services, les loisirs... Les petits commerçants vont en pâtir. Les chômeurs vivent avec peu et ne thésaurisent pas, ils font donc tourner l'économie.

Depuis dix ans de ce « contrôle dispo », les sanctions sont en augmentation. Il n'y aurait pas de quotas. Qu'en est-il exactement ?

Il y en a, de manière tacite. Nous avons chacun un code qui permet au responsable de voir qui fait combien de dossiers positifs ou négatifs. Lors des supervisions hebdomadaires, nous recevons des remarques lorsqu'on fait trop de positifs. Des choses parfois très sournoises. Identifié comme trop positif, le facilitateur est un peu mis à l'écart, subit de grands soupirs lors des discussions sur le travail, se retrouve seul aux repas, ce genre de choses...

Au début de la procédure, on annonçait une prise en compte de la situation de chaque région, sous-région, des métiers disponibles, et de la situation de chaque personne...

Au départ oui, mais ça s'est estompé

avec le temps. Le discours est différent au bureau central de Bruxelles et dans les directions régionales, bien plus conscientes de la réalité de la région, de l'existence de travail ou pas, et dans quel secteur, des lieux de fermetures d'usines, etc. L'objectif des directions n'est pas au départ sanctionner à tout prix, mais cela évolue, notamment parce que les responsables des services dispo respectent les directives de Bruxelles. De plus, les facilitateurs sont souvent jeunes,



ont des choses à prouver, et font de l'excès de zèle. Lorsque je parle avec des facilitateurs d'autres bureaux de chômage, nous arrivons aux mêmes conclusions.

Parmi les nouvelles mesures du gouvernement Di Rupo en 2012 figure le contrôle des jeunes dès la sortie des études. Le fait de contrôler des gens ne bénéficiant pas encore du droit au chômage a-t-il créé des réactions chez les contrôleurs ?

Hum. Pour la plupart, on dirait qu'ils ont subi un lavage de cerveau ! Voici le profil moyen : souvent c'est leur

Aux yeux d'un contrôleur Onem, de toute façon, le chômeur est suspect.

⇒ premier emploi, ils ont un baccalauréat ou un master, viennent d'une famille assez aisée, et ont un conjoint qui gagne bien sa vie. Ils n'imaginent pas une seconde ce que représente la vie avec 800 ou 900 euros. Pour eux, leur travail est normal et les chômeurs sont des fainéants.

Lors du contrôle, des disparités apparaîtront selon les capacités de la personne à se défendre ou pas. Certains ne maîtrisent pas bien la langue, n'ont pas les connaissances pour se débrouiller, et « subissent » l'entretien...

Tout à fait, mais ils sont censés pouvoir se faire aider. Enfin ça dépend, j'ai appris que certains bureaux refusent la présence des syndicats durant l'entretien, alors que la loi le prévoit. Cela dit, après dix ans ils savent qu'ils doivent s'inscrire dans des agences d'intérim, avoir des réponses

tuer, que l'objectif est vraiment de ratisser les chômeurs, d'en éliminer un maximum.

Vos supérieurs vous disent combien de réponses négatives il faut comptabiliser ?

Lors des réunions à Bruxelles, les responsables voient les résultats de chacun, et font les moyennes. Les consignes ne viennent pas officiellement du bureau central de Bruxelles, mais les chiffres des différentes régions sont comparés, avec des pressions de fait des bureaux régionaux les uns sur les autres. Les responsables reviennent ensuite avec leurs interprétations des réunions. Dans les faits, il faut au moins 60 % de négatifs.

Dans ce système, l'objectivité est impossible. J'ai en tête l'exemple d'un jeune, habitant seul dans un appartement cher, 600 euros, pour

ment ! Il me semble que cela ne sert à rien de leur demander de chercher du boulot, aucun employeur ne va engager quelqu'un qui va accoucher quelques semaines plus tard !

Au début on nous avait dit que les recherches par d'autres moyens que des preuves écrites seraient acceptées, que par exemple les déclarations sur l'honneur seraient valables...

C'est évidemment faux ! Il faut toujours des preuves écrites, et c'est un problème. Je connais un monsieur de 46 ans licencié, travailleur depuis ses quatorze ans. Il sait à peine lire et écrire, et se déplace directement chez l'employeur. Il aura beau l'expliquer, on lui demandera des signatures... Les gens fonctionnent de cette manière dans les secteurs manuels, c'est logique ! La plupart, à l'Onem, ne connaissent pas du tout les métiers, ne savent pas comment ça se passe dans la vente, dans le bâtiment, etc.

« La plupart des contrôleurs estiment que leur travail est normal, et que les chômeurs sont des fainéants. »

à des offres, des candidatures spontanées,... Au début, les chômeurs n'y croyaient simplement pas. Ils étaient chefs de famille par exemple, et ne pensaient pas pouvoir être sanctionnés dans leur situation de survie. Ils ne préparaient rien, c'était compliqué d'accorder une évaluation positive. Aujourd'hui ils préparent, mais c'est vraiment à la tête du client. Pour un même dossier, un facilitateur va trouver ça très bien, et un autre pensera le contraire.

En outre, il existe des disparités selon les bureaux de chômage. A certains endroits, il faut quatre preuves par mois, à d'autres, dix. D'où un flou dans les informations connues par les chômeurs et les syndicats. J'ai l'impression que ce genre de flou est volontaire, pour tromper les gens. D'autres fois, certains ont des dossiers énormes, mais pour le facilitateur ce sera suspect, il va d'office le suspecter d'être un magouilleur. Qu'est-ce qu'il faut faire, surtout quand on sait qu'il n'y a pas d'emploi ? Pas assez de preuves, ça ne va pas, trop, c'est suspect, tout cela dans un système de décision qui varie d'un facilitateur à l'autre... C'est donc tout à fait subjectif. Je pense que ça ne va faire que s'accen-

800 euros de chômage. Durant un hiver, il n'avait pas de chauffage, les conduites d'eau avaient éclaté. Il a été franc et honnête au contrôle, il a expliqué : « *J'étais bloqué chez moi, gelé, je n'avais pas d'autre solution de logement, par ailleurs j'ai subi le décès de mon père, j'étais perdu à ce moment-là. C'est exact, pendant deux mois je n'ai pas cherché d'emploi* ». Franchement, moi, face à une histoire comme ça je ne sanctionnerais pas ! Et bien si, il a été sanctionné !

Quand l'Onem dit tenir compte de la situation des gens, ce n'est donc pas vrai ?

Non. Mais tout dépend du facilitateur, un petit pourcentage fonctionne encore comme au début, avec un point de vue humain. On les laisse plus ou moins tranquilles, tant qu'ils ont plus ou moins les bons quotas... Mais ils sont très mal vus.

Y a-t-il des différences de traitement entre les hommes et les femmes ?

Certains faits sont plus liés aux femmes. Pour une période sans preuve, les femmes évoquent parfois leurs enfants, ce qui est très mal vu. Parfois, des femmes enceintes sont convoquées à 15 jours de l'accouche-

Y a-t-il beaucoup de turn-over parmi les facilitateurs ?

Le turn-over est énorme. Ils ne sont pas nommés et souvent, quand ils ont une autre opportunité, ils partent. Le roulement se fait quand les gens se rendent compte que ça ne correspond pas à leurs attentes, ils restent quelques mois puis quittent. On a connu récemment des engagements importants pour le contrôle des jeunes en stage d'insertion, certains sont là depuis peu pour cette raison. Par ailleurs, pour l'instant se pose la question de la régionalisation, qui suscite pas mal d'inquiétude. Le turn-over est aussi lié à cette inconnue, car rien n'est sûr, personne ne sait ce qui va arriver, et certains passent des examens pour trouver un emploi stable. D'autres, par contre, sont là depuis un bon moment.

Les actes posés sont extrêmement graves, privent les gens de moyens minimaux de survie, les contrôleurs se rendent-ils compte des effets de leurs décisions ? Des drames provoqués dans la vie des personnes ?

Au début, l'engagement se faisait sur la base d'un profil social, aujourd'hui plus du tout ! Ce sont des juristes, des comptables... Les nouvelles recrues ont plutôt comme comportement de sanctionner sans états d'âmes, de faire du chiffre. On le leur demande, et on les prépare à ça. Ils n'imaginent pas du tout la suite, et leur réaction

est : « Mais qu'ils soient déjà contents d'avoir ça sans rien faire ! » Parmi ceux qui arrivent, s'ils n'ont pas la personnalité pour ce type de travail, ils craquent vite, au bout de deux ou trois mois ils sont partis, six mois maximum. Ça se voit tout de suite. Des facilitateurs avec une « carrière complète », en place depuis le début de la procédure, j'en ai connu 2, dont une collègue d'un autre bureau qui a finalement dû prendre un congé pour dépression, tellement elle était harcelée par le responsable du service dispo pour modifier sa façon de travailler. Elle a craqué.

Au niveau du respect et des conditions de travail, nous pouvons donc douter que l'Onem puisse servir d'exemple ?

En effet, mais le « service dispo » est vraiment un service à part au niveau des conditions de travail. On peut le voir, jusque dans la cafétéria par exemple, où les facilitateurs sont toujours à part, c'est très flagrant ! Il y a une manière de fonctionner, de parler, et d'être, qui fait qu'il y a même un rejet des agents des autres services de l'Onem. Tandis que ces derniers vont d'une table à l'autre et parlent avec tout le monde, au service dispo ils restent à part, en bloc !

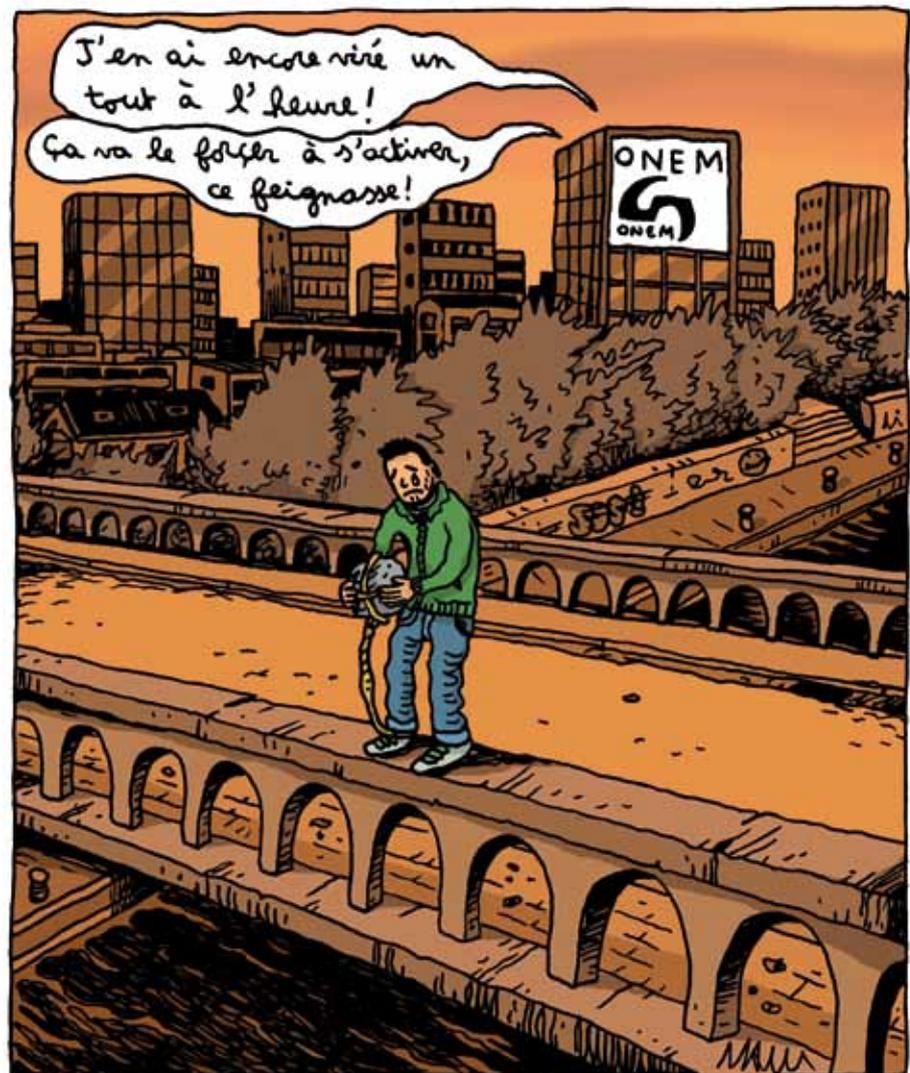
A contrario, auriez-vous eu connaissance d'un contrôleur sanctionné en raison d'un « sur-

plus » de dossier négatifs, au travail trop sévère, trop violent ?

Non, ça jamais. Au contraire, c'est beaucoup mieux vu. J'en ai connu un, avec une moyenne personnelle de 90 % de négatifs, on lui a demandé de faire « un peu attention, parce que là c'est un peu beaucoup... ».

Le contrôle est parfois populaire auprès du grand public, les gens pensent que les chômeurs travaillent au noir. Pensez-vous que ce système permet de lutter contre le travail au noir ?

Pas du tout, ça ne change rien. Au contraire, les exclus vont chercher à compenser la perte de revenus. Certains « honnêtement », par le travail au noir, pour d'autres ce sera autrement, par des agressions et des vols. On régresse. Les sanctions vont créer énormément de problèmes et



« Pas assez de preuves, ça ne va pas, trop, c'est suspect. »

mettre des familles dans la difficulté. Pour certaines personnes, même au chômage depuis des années, se retrouver au CPAS représente une honte, le pire de tout ! Psychologiquement, le chômage est un grade au-dessus, et se retrouver avec un revenu d'intégration équivaut à perdre son identité. Récemment, on a eu connaissance d'un chômeur exclu qui ne pouvait envisager se rendre au CPAS, il s'est pendu.

Ça se discute, dans les bureaux de chômage, ce genre d'événement ?

Oui, mais les réactions évoquent « une dépression préalable », « il devait avoir d'autres problèmes... », etc. Je suis certain que nous allons avoir des drames. Et les gens vont réagir si on leur enlève le minimum vital, c'est mon ressenti, les gens vont se

révolter. Au niveau politique, vont-ils en tenir compte ?

Il ne faut pas toujours imaginer un soutien populaire envers la pression exercée sur les chômeurs. On sait que je travaille à l'Onem, on m'interpelle beaucoup, ces exclusions sont perçues négativement. Les vieilles personnes, par exemple, ont peur d'être agressées, disent qu'elles ne pourront plus sortir...! Ça fait très peur aux gens ! Ils ont peur de l'avenir, des vols, et ils ont peur... d'une révolution, ils me le disent. Peu de gens me disent que c'est bien fait pour eux ! Toutes ces personnes vivent en famille, travaillent, mais ils ont peur de ça, de cet avenir-là. Ils ressentent très fort le malaise. □

(1) *Mémoires d'un facilitateur*, Emmanuel Lothaire, Journal du CSCE n°50, Sept-Oct 2005, pp.12-15.

(2) *Un facilitateur de l'Onem témoigne*: « Ce qu'on fait ne sert à rien du tout ! », propos recueillis par Gérald Hanotiaux et Yves Martens, Journal du CSCE n°59, Sept-Oct 2007, pp.46-51.