

# ONEM, FOREM, ACTIRIS ET CE QUI CHANGE

Le contrôle de la disponibilité des chômeurs, que nous avons rebaptisé « chasse aux chômeurs », a été régionalisé. Pour poursuivre la chasse ou changer de modèle ?

Yves Martens (CSCE)

La sixième réforme de l'Etat comprend notamment le transfert aux Régions d'une très grande part de la politique de l'emploi, et donc de beaucoup de mesures qui touchent les chômeurs. Néanmoins, le financement (ONSS) et le paiement (Onem) restent de la responsabilité du fédéral. C'est aussi l'Onem qui continuera à octroyer les allocations et à effectuer les contrôles administratifs (vérification de la situation familiale, des cartes bleues, etc.). L'Onem, toujours, qui

et, parmi eux, davantage les plus précaires). Le Forem, lui, parle diplomatiquement de « problèmes de communication » alors que la critique est un peu plus pointue dans le chef d'Actiris. Tous les acteurs s'accordent pour dire qu'il faut, davantage que ne le faisait l'Onem, tenir compte de la situation de la personne, comme du marché de l'emploi. Même unanimité pour dire que le qualitatif doit primer sur le quantitatif, en veillant à une cohérence entre ce qui est demandé dans l'accompagnement, et ce qui est vérifié dans le contrôle. Dans cette optique, le chômeur qui suivrait scrupuleusement le trajet fixé par l'accompagnement ne serait pas convoqué au contrôle, et pourrait recevoir une évaluation positive sur

## Comment avoir confiance en son conseiller emploi, lui exposer réellement sa situation, quand le contrôle est exercé par le même organisme ?

exécutera les sanctions décidées par l'organisme régional. Selon l'adage « Qui paie décide », le fédéral continue à fixer le cadre normatif de base (*lire l'encadré p. 7*) et, donc, l'essentiel des « règles du jeu ».

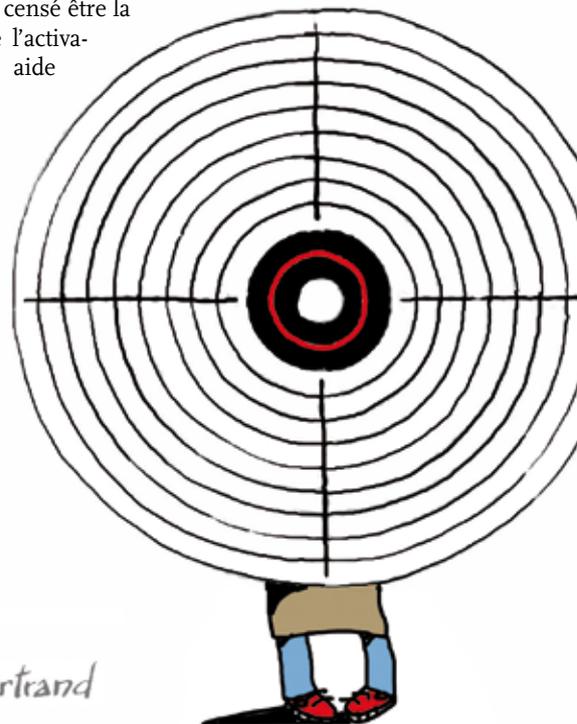
La marge de manœuvre de chaque office régional de l'emploi est donc assez limitée. Mais elle n'est pas nulle. Et l'intégration de ces nouvelles compétences représente de gigantesques défis logistiques, humains, et, bien entendu, en termes de politiques de l'emploi. Chaque Région, essentiellement par le biais du Comité de gestion de son organisme régional de l'emploi, a donc pu, et dû, réfléchir à la manière dont elle allait s'emparer de ces nouvelles compétences, et les mettre en œuvre. Le VDAB (Flandre) et le Forem (Wallonie) ont décidé de démarrer dès janvier 2016 ; Actiris (Bruxelles) s'est donné un an de plus. Nous avons interrogé les différents acteurs sur leur vision de la façon dont ces nouvelles compétences devaient être organisées.

### Opportunités ?

Si cette régionalisation n'était demandée par personne en Wallonie, les différents protagonistes y ont vu une opportunité de mener le contrôle différemment. Les critiques sur le système tel qu'appliqué jusqu'ici par l'Onem viennent (un peu) des employeurs (trop administratif) et, surtout, des syndicats (procédure absurde qui touche principalement les chômeurs francophones

base de son dossier. Pour rappel, le placement est, depuis longtemps déjà, de la compétence de l'office régional de l'emploi. Depuis l'activation mise en œuvre en 2004, à ce placement s'est ajoutée la notion d'accompagnement. Cet accompagnement est censé être la partie de l'activation qui aide

CH



# CHASSE AUX CHÔMEURS :

le demandeur d'emploi. Il aurait dû déjà protéger du contrôle mais, très rapidement, l'Onem a considéré le suivi de l'accompagnement, non comme une condition suffisante prouvant la recherche active d'emploi, mais comme un *minimum minimorum* auquel n'ont cessé de s'ajouter de nouvelles exigences. A l'avenir, un accompagnement « sans problème » devrait donc valoir une évaluation positive d'office pour le contrôle.

La suppression du contrôle semestriel des allocataires d'insertion (chômage octroyé sur base des études) a également simplifié les choses. Retour donc à la situation d'avant 2012 : même procédure pour allocataires de chômage et d'insertion. Des balises ont aussi été prévues pour diminuer la subjectivité des décisions, notamment en prenant en équipe les décisions d'exclusion définitive (Wallonie), ou en prévoyant que les auditions se fassent par un collège de trois agents (Bruxelles). Une instance d'appel interne est aussi prévue, tant en Wallonie qu'à Bruxelles, afin d'instaurer une possibilité de recours avant celle, maintenue, au tribunal du travail.

## Risques de confusion

Evidemment, qui dit cohérence entre accompagnement et contrôle dit aussi risque de confusion entre les deux rôles, d'autant qu'ils sont dorénavant exercés par la même entité. Nous continuons à penser que la distinction entre les deux aurait été plus claire avec deux organismes d'intérêt public (OIP) séparés. Certes, cela revenait à créer une nouvelle organisation mais, comme nos interviews le montrent, les barrières entre aide et contrôle pourront difficilement être véritablement étanches. Le retour à la confusion est un énorme recul, les positions syndicales en la matière le montrent bien. Paul Palsterman a rappelé ainsi, *in tempore non suspecto* (1), qu'« on ne voulait plus que les services de placement soient chargés du contrôle systématique de la disponibilité pour le marché de l'emploi, au risque de polluer la relation de service vis-à-vis des demandeurs d'emploi et des employeurs. Un arrêté royal du 6 octobre 1978 intro-

□ □ □

## QU'EST-CE QUE LE CADRE NORMATIF ?

L'arrêté loi de décembre 1944, fondateur de la Sécurité sociale, concernait principalement la perception des cotisations sociales et l'institution de l'ONSS. Sur ce plan, il a, depuis, été remplacé par d'autres textes. L'assurance chômage faisait l'objet d'un seul article, d'ailleurs toujours en vigueur (via une nouvelle codification dans l'arrêté royal du 25 novembre 1991), dont la portée principale est d'accorder un très large pouvoir réglementaire au roi – c'est-à-dire au ministre de l'Emploi. Depuis, l'arrêté loi a été « alourdi » de diverses dispositions, là où une base légale apparaissait techniquement nécessaire. Mais pour l'essentiel, c'est toujours le texte de 1944 qui sert de base à la réglementation en vigueur. (1)

Le désavantage de

ce fonctionnement par arrêtés royaux est que les mesures chômage ne passent pas par le parcours parlementaire des lois, et sont donc adoptés souvent de façon très discrète. D'autant que les arrêtés sont souvent pris et publiés pendant des périodes de vacances (juillet ou Noël). L'avantage est que ces arrêtés sont discutés au Comité de gestion de l'Onem (paritaire, c'est-à-dire avec participation égale des patrons et des syndicats), comité qui remet chaque fois un avis. Quand ce dernier est unanime, le ministre est presque « obligé » de le suivre. Ce que n'a pourtant pas fait, à plusieurs reprises dans le gouvernement actuel, le ministre Kris Peeters.

Le cadre normatif de la régionalisation du contrôle de la disponibilité des chômeurs

est fixé par l'arrêté royal du 14 décembre 2015 (paru au *Moniteur Belge* le 23 décembre). Il détermine notamment que « l'organisme régional compétent évalue périodiquement la disponibilité active du chômeur complet pendant toute la durée du chômage et au minimum une fois par an, selon les modalités qu'il détermine et en veillant au respect des droits de la défense. » Les cas où la procédure est suspendue (par exemple pour formation ou trajet spécifique pour les personnes ayant des soucis de santé) ou adaptée (pour travailleuses/travailleurs âgé-e-s ou à temps partiel) ainsi que les sanctions à appliquer sont aussi précisés.

(1) Paul Palsterman, La notion de chômage involontaire 1945-2003, Courrier hebdomadaire du CRISP n° 1806, 2003.

# MEURS !

duisit la séparation organique entre les deux services. Cette scission fut en quelque sorte le prélude à la régionalisation des services de placement (loi spéciale du 8 août 1980) et à la scission organique entre l'Onem fédéral et les organismes régionaux, parachevée en 1989. Mais on notera qu'elle fut introduite pour des raisons de fond, et non dans le seul cadre de la réforme de l'Etat ». Cette séparation fut donc instaurée au sein de l'Onem avant la création des organismes régionaux de l'emploi. Les choses ont été rendues d'autant plus claires ensuite, quand ces offices sont nés. Il y avait alors des organismes différents pour la fonction de placement et pour celle de contrôle. Il est cependant vrai que, malgré cela, beaucoup de demandeurs d'emploi confondaient, *a fortiori* quand Actiris s'appelait encore l'Orbem. Tout cela n'augure rien de bon pour la confiance que les chômeurs pourront avoir en leur conseiller

## QU'EST-CE QUI EST DÉSORMAIS DU RESSORT DES RÉGIONS ?

Les nouvelles compétences sont :

1) Le contrôle de la disponibilité « passive » : audition pour un litige car le demandeur d'emploi n'a pas répondu positivement à une action, ou l'a abandonnée, principalement dans le cadre de l'accompagnement régional. Ce dernier, depuis la transmission électronique de don-

nées en 2004, génère beaucoup de sanctions « litiges ».

2) Le contrôle de la disponibilité « active » : convocation du demandeur d'emploi pour prouver qu'il a suffisamment de preuves de recherche d'emploi (même procédure si chômage sur base des études ou du travail).

3) Le contrôle de la dis-

ponibilité « Jeunes en stage d'insertion » : les évaluations pour les jeunes à la sortie des études qui doivent prouver qu'ils ont suffisamment de preuves de recherche d'emploi pour ouvrir leur droit aux allocations d'insertion.

4) L'octroi des dispenses de disponibilité pour reprise d'études, formations, etc.

⇒ emploi, ni pour le métier de conseiller emploi. Un accompagnement efficace nécessite bien entendu une relation de confiance. Comment avoir confiance en son conseiller emploi, lui exposer réellement sa situation, quand le contrôle est exercé par le même organisme ? Certes, il est prévu que le contrôle soit exercé par un service distinct, ayant sa propre direction. La majorité des contrôleurs (appelés facilitateurs) de l'Onem ont été transférés au Forem, et forment, avec de nouveaux engagés, les équipes d'évaluateurs. Ce changement de nom, et les formations dispensées, suffiront-ils à passer d'une culture axée sur le contrôle bureaucratique et la sanction à un « système adapté à la réalité collective et individuelle du chômage en Wallonie », pour reprendre les termes du Forem ? Cela ne stoppera en tout cas pas la machine à excluir, même si on peut espérer au moins une diminution des sanctions.

### Nouvelles polémiques communautaires ?

L'autre crainte est celle qui entoure toute régionalisation : que la Flandre ressorte le refrain du laxisme

## QU'EST-CE QU'UN COMITÉ DE GESTION ?

Un Comité de gestion, comme son nom l'indique, dispose de véritables pouvoirs de gestion, ceux-ci s'exerçant bien entendu sous le contrôle du ministre compétent auprès duquel le Comité exerce, en outre, des fonctions d'ordre consultatif.

La Sécurité sociale est un système dont le financement est principalement

basé sur des cotisations sociales prélevées sur les salaires. Ces cotisations, qui font partie du salaire, sont identifiées par une part « travailleurs » et une part « employeurs ». Les Comités de gestion des organismes de Sécurité sociale sont donc composés, de façon égale (on dit paritaire) par des représentants des travailleurs (syndicats) et des employeurs.

francophone, en cas justement de baisse de sanctions. Le Forem insiste sur « la loyauté par rapport au fédéral » et l'Union wallonne des Entreprises martèle qu'elle sera « très attentive à ce qu'il n'y ait pas de disparité entre le Nord et le Sud », qu'il ne « faut pas d'abus en Wallonie afin de maintenir la Sécurité sociale fédérale », soit les arguments utilisés pour justifier les réformes de 2004 et 2012, lesquelles ont pourtant abouti à des disparités de sanctions fortes (francophones massivement frappés), et à une large régionalisation ! Du côté syndical, on dit clairement que le cadre normatif impose une obligation de moyens (une évaluation annuelle minimum) et que si celle-ci est réalisée, des critiques sur une diminution du nombre de sanctions n'auront pas lieu d'être. En clair : il ne peut y avoir d'obligation de résultats en termes de sanctions !

### A suivre...

Les organisations syndicales déclarent qu'elles suivront de près les effets concrets de cette régionalisation, et seront attentives à ce que, à l'opposé de ce qui se faisait à l'Onem, l'accent soit mis sur l'aide et non sur la stigmatisation et la sanction. Il faut espérer que les syndicats auront réellement les moyens suffisants pour assurer la défense des affiliés.

**L'ensemble des acteurs affichent aujourd'hui de bonnes intentions. Le ton est différent de celui auquel l'Onem nous a habitués.**

Il faut dire que l'ensemble des acteurs affichent aujourd'hui de bonnes intentions. Le ton des responsables régionaux du nouveau contrôle est clairement différent de celui auquel l'Onem nous a habitués. Cela devra être vérifié en fonction de la mise en œuvre, et aussi de l'évolution dans le temps. D'autant que, même avec la meilleure volonté du monde, les Régions restent sous la menace permanente d'une modification de la réglementation (le cadre normatif) par le fédéral, qui pourrait à tout moment la durcir. Il nous semble qu'il y aurait une grande naïveté à croire que la N-VA, le VLD, le CD&V et le MR toléreront un système qui sanctionne moins. Les Régions wallonne et bruxelloise risquent d'être prises au piège : devoir mettre en œuvre des sanctions selon une réglementation qu'elles ne maîtrisent pas... et sous la pression flamande pour une application toujours plus dure.

N'oublions pas non plus que le fédéral continue à viser les sans-emploi, notamment via son projet de mise au travail forcée des chômeurs de longue durée. Plus que jamais, donc, le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion répète avec force qu'il n'y a pas de sanction légitime en dehors des (rares) cas de refus d'emploi convenable (1,57 % des sanctions). Il ne suffit pas de rendre les chasses aux chômeurs moins bureaucratiques, plus humaines : il faut y mettre fin ! □

(1) Palsterman Paul, La notion de chômage involontaire (1945-2003), Courrier hebdomadaire du CRISP n° 1806, 2003.

# LE CONTRÔLE DE LA **DISPONIBILITÉ** DES SANS-EMPLOI PASSE AUX MAINS DU FOREM

Suite à la sixième réforme de l'Etat, en Wallonie, le Forem reprend le contrôle de la disponibilité des chômeuses et des chômeurs à partir de janvier 2016. Cela implique quelques changements.



**Khadija Khourcha** (responsable des Travailleurs Sans Emploi – TSE – de la CSC)

Le fédéral continue à fixer le cadre normatif de base (qui doit être contrôlé, à quelle fréquence...) et, par conséquent, la marge de manœuvre du Forem est assez limitée. C'est aussi l'Onem qui continuera à accorder les allocations et à effectuer le contrôle administratif destiné à vérifier la situation familiale... et c'est aussi l'Onem qui exécutera la sanction décidée par le Forem.

Pendant, le Forem a tout de même simplifié les choses en supprimant le contrôle semestriel des personnes qui ont des allocations d'insertion (sur la base des études) : on revient à la situation d'avant 2012 où la même procédure s'applique aux allocataires de chômage et d'insertion.

On est donc passé de quatre procédures de contrôle de la disponibilité à trois procédures :

- la disponibilité « passive » : audition pour un litige car le demandeur d'emploi n'a pas répondu positivement à une convocation pour un entretien, une formation, une offre d'emploi, etc.,
- la disponibilité « active » : convocation du demandeur d'emploi pour prouver qu'il a suffisamment de preuves de recherche d'emploi,
- la disponibilité « Jeunes en stage d'insertion » : les évaluations pour les jeunes à la sortie des études qui doivent prouver qu'ils ont suffisamment de preuves de recherche d'emploi pour ouvrir leurs droits aux allocations d'insertion.

## Si vous êtes convoqué/e

Autre changement important : le Forem prévoit la possibilité d'effectuer des évaluations informatiques directes, et donc de ne plus faire du contrôle systématique.

Toutefois, si la personne est convoquée pour prouver qu'elle a effectué des démarches suffisantes de recherche d'emploi, et si son évaluation est positive, elle sera reconvoquée douze mois plus tard, comme après chaque évaluation positive.

Si l'évaluation est négative pour la première fois, elle recevra un avertissement. S'il s'agit d'une seconde évaluation négative, elle s'expose à une sanction de quatre à dix semaines, et sera convoquée à nouveau cinq mois plus tard pour un deuxième entretien.

Lors du deuxième entretien, si l'évaluation est positive, la personne sera reconvoquée douze mois plus tard. Dans le cas d'une évaluation négative, la sanction sera

de treize semaines, et elle devra passer un troisième entretien cinq mois plus tard. Le troisième entretien est aussi le dernier : soit il est positif, et on sera alors à nouveau contrôlé douze mois plus tard ; soit il est négatif, et dans ce cas on est exclu directement si on est cohabitant ou allocataire d'insertion.

Si on est allocataire de chômage et isolé ou chef de ménage, l'exclusion aura lieu après 26 semaines, pendant lesquelles le montant des allocations sera réduit pour atteindre celui auquel on aurait eu droit au CPAS.

A noter encore : pour le contrôle des jeunes en stage d'insertion, le seul changement réside dans les délais de contrôle : les jeunes seront contrôlés au cinquième mois – au lieu du septième – pour la première évaluation, et au dixième mois – au lieu du onzième – pour la deuxième évaluation. Cela raccourcira un peu le délai avant l'obtention des allocations (douze mois) car rappelons-le, sans les deux évaluations positives, il n'y a pas d'allocation.

## La CSC toujours à vos côtés

La législation est de plus en plus difficile à comprendre, tous ces changements la rendent quasiment illisible. Les accompagnatrices et les accompagnateurs de la CSC restent plus que jamais importants et présents pour informer, former, conseiller et assurer la défense des demandeurs d'emploi. La CSC garde également son rôle de traitement des dossiers individuels, de paiement des allocations et de défense juridique, notamment au tribunal du travail.

Les Travailleurs sans emploi de la CSC (TSE) continuent quant à eux leur travail politique de dénonciation de mesures qui s'attaquent aux personnes sans emploi sans s'attaquer au chômage. Nous continuons à plaider auprès des autorités pour que l'impact de toutes ces mesures soit évalué et ce, en donnant la parole aux principaux intéressés, à savoir les sans-emploi. Le gouvernement fédéral doit trouver de vraies solutions aux difficultés financières de la Belgique, ainsi qu'au problème du chômage, et arrêter de faire comme toujours depuis trente ans : appliquer des mesures de très court terme qui font payer la classe des travailleurs !

A Bruxelles, la situation est inchangée jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2017, date à laquelle Actiris reprendra le contrôle de la disponibilité des chômeuses et des chômeurs. □

# « ETRE LOYAL ET CAPITALISER

En Wallonie, le contrôle de la disponibilité est désormais assuré par le Forem. Rencontre avec Sonia Pennetreau, son Administratrice générale adjointe, qui en définit les contours et les enjeux.

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

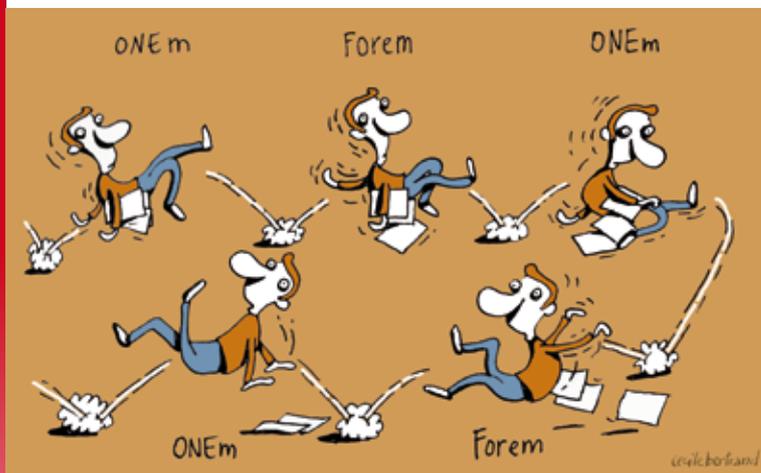
**E**nsemble ! : Quel regard portez-vous sur le contrôle des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ? Et qu'attendez-vous de sa régionalisation ?

**Sonia Pennetreau** : Depuis 2004, l'activation a été appliquée progressivement à un public de plus en plus élargi. Ce nouveau concept a gagné toute l'Europe. Il considère qu'il ne suffit plus, pour le demandeur d'emploi, d'être inscrit et de répondre aux propositions qui lui sont faites. Il s'agit aussi qu'il prouve ses propres efforts, en faisant la preuve de démarches supplémentaires à celles prévues par l'accompagnement régional. Ces démarches doivent être cohérentes (entre elles), régulières et diversifiées. Il faut constater et regretter deux choses : des contradictions entre les exigences du contrôle et les actions définies avec le demandeur d'emploi dans le cadre de l'accompagnement et une

maintenant qu'ils sont endossés par le même organisme ?

Notre défi est de réussir l'articulation entre les deux fonctions, qui ont été séparées en étant placées sous des directions différentes. Certains conseillers étaient inquiets à l'idée de ce mélange des rôles. En partie à cause de préjugés sur le contrôle. On a entendu beaucoup de choses qui ne sont pas nécessairement vraies. Les évaluateurs (le nouveau nom choisi pour les contrôleurs plutôt que le terme de facilitateur qui

**« Le personnel a été formé, les procédures écrites et des balises ont été mises en place. »**



certaine tendance à dire « Ce n'est pas assez » sans considérer suffisamment les situations individuelles des personnes. Ces problèmes étaient inhérents à la séparation des fonctions entre des administrations différentes. Le fait que tout soit dorénavant mené par le Forem doit permettre davantage de cohérence entre ce qui est conseillé dans l'accompagnement et ce qui demandé par le contrôle. Nous pensons qu'il sera aussi possible de mieux tenir compte de la situation de chaque personne et de la réalité du marché de l'emploi dans son domaine. Autrement dit, de faire primer le qualitatif sur le quantitatif. Cela en appliquant le contrôle loyalement.

**Mais n'y a-t-il pas un risque de confusion entre ces deux rôles, l'accompagnement et le contrôle,**

était de mise à l'Onem) sont demandeurs de coopération avec les conseillers ; ils souhaitent que les recommandations faites aux chômeurs évalués aillent dans le même sens que celles précédemment indiquées par leur conseiller. Il faut donc qu'ils se parlent, s'échangent les informations du dossier. En fait, auparavant, les données s'échangeaient déjà, mais de façon électronique, par le biais de codes. A présent, ces infos seront plus claires et comprendront davantage de contenu. Il y avait, par exemple, un code « Autres actions », à partir duquel il était impossible de savoir ce qui avait été concrètement réalisé. A présent, on saura que le chercheur d'emploi aura été faire telle ou telle chose, dans tel ou tel lieu. Les modalités précises de ce qui sera échangé entre conseiller et évaluateur et la façon dont ça se fera, sont en cours de construction. On va voir comment cela se passe dorénavant sur le terrain.

**La transmission électronique de données a suscité beaucoup de sanctions, via ce qu'on appelait à l'Onem les litiges.**

Les litiges sont ouverts par rapport à un fait précis à un moment donné : le fait de ne pas avoir répondu à une convocation, d'avoir refusé une formation ou de l'avoir abandonnée, etc. C'est la disponibilité passive qui est également régionalisée. A l'Onem, les disponibilités passive et active dépendaient de deux cellules séparées. Au Forem, nous avons choisi de constituer un seul service intégrant le contrôle de la disponibilité passive (les litiges) et le contrôle de la disponibilité active (les efforts de recherche d'emploi). Il y a donc à présent

# SUR L'ACCOMPAGNEMENT ! »



Sonia Pennetreau,  
administratrice générale  
adjointe du Forem.

une seule équipe contrôle reprenant les évaluateurs et quelques assistants administratifs. Le personnel a été formé, les procédures écrites et des balises ont été mises en place.

## Quelles sont ces balises ?

Je vous en cite quelques-unes pour exemple. Une personne qui a eu une évaluation négative en dispo active, s'il doit être vu en dispo passive, le sera par un autre évaluateur. Cette personne qui a eu une évaluation négative en dispo active sera également vue par quelqu'un de différent pour le second entretien de dispo active. Cela pour permettre d'autres regards, d'assurer un maximum d'objectivité et aussi d'éviter de focaliser l'agressivité éventuelle d'un demandeur d'emploi sur un seul évaluateur. Toutes les décisions d'exclusion définitive, comme celles qui sont prises lors du troisième entretien, seront discutées en équipe.

## Comment intégrez-vous les travailleurs de l'Onem qui sont transférés au Forem ?

Nous avons mis en place un parcours d'accueil de ces agents (près de 200) qui viennent de l'Onem afin de leur faire découvrir les différents aspects du Forem. Et puis, comme déjà indiqué, une formation spécifique leur a été donnée. Un travail logistique important a été aussi mené afin de les intégrer au mieux dans les locaux existants. Il a fallu développer de nouvelles applications informatiques, rédiger les procédures écrites, mettre en place un programme « action changement » pour le personnel interne, prévoir la communication. Un travail colossal ! L'Onem a permis, par groupes, aux agents transférés de venir suivre les formations avant la fin décembre 2015. Le 4 janvier a eu lieu un accueil institutionnel ; le 5, un accueil sur site, et depuis le 6, les convocations ont repris.

## Quel est votre objectif ?

Il y aura bien sûr encore des évaluations négatives et des sanctions. Mais le gros changement, ce sera pour les conseillers. Là où ils pouvaient parfois se méfier de l'Onem, ils vont se rendre compte qu'ils ont intérêt à capitaliser ce qui a été réalisé dans l'accompagnement ! Et donc à communiquer à l'évaluateur les informations concernant les personnes qu'ils accompagnent. Et si ces informations montrent que la personne est bien prise en charge, qu'elle mène les actions voulues, l'évaluateur pourra considérer qu'il peut donner une évaluation positive juste avec ces éléments. Il faut qu'ils



## UN CADRE NORMATIF CONCERTÉ

Pour l'élaboration du cadre normatif, il y a eu une concertation du fédéral avec les Régions. Le Forem y a participé, comme les autres SPE (Services publics de l'emploi). C'est grâce aux SPE

qu'une série de choses ont été simplifiées et améliorées. Il a ainsi été décidé de revenir à une seule procédure identique pour tous les chômeurs, qu'ils aient obtenu leur droit sur la base du

travail ou des études. Certaines sanctions ont aussi été adaptées, notamment en ramenant de quatre mois à treize semaines celle pour évaluation négative au second entretien.

soient solides bien sûr, car ils doivent toujours motiver leur décision, qu'elle soit positive ou négative. Nous voulons exécuter la mission loyalement, dans le respect du cadre normatif. Nous savons que nous serons aussi évalués.

## Dans ce cadre, y a-t-il des objectifs en nombre de sanctions ?

Bien sûr que non ! Ce serait d'ailleurs impossible. On peut fixer des normes de productivité, dire combien de personnes on doit voir par jour par exemple, mais on ne peut pas prévoir à l'avance comment se comporteront les personnes. Les chiffres de sanctions seront scrutés c'est sûr, mais vu tous les changements, il ne faudra pas comparer des pommes et des poires. □



## ET EN FLANDRE ?

Le VDAB assure que les processus d'accompagnement et de contrôle sont distincts, organisés en deux services différents, alors que plusieurs de nos interlocuteurs nous ont parlé d'intégration ou de fusion entre les deux fonctions. Le VDAB précise que « concrètement, l'accompagnateur qui transmet un dossier au service contrôle pour cause d'absence du chercheur d'emploi à un rendez-vous fixé ou pour manque d'efforts, n'interviendra plus dans ce dossier durant la procédure

de contrôle. En outre, le droit à la défense est garanti à chaque chercheur d'emploi par le biais d'une audition au service contrôle. Ce dernier, après examen du dossier et des éléments de l'audition, prendra une décision objective et neutre envers le chercheur d'emploi ». Ce sera à vérifier sur le terrain, mais l'impression qui ressort de notre petite enquête est celle-ci : l'accompagnateur décide de qui est fautif, soit en dispo passive (l'exemple de l'absence), soit en dispo active (efforts

insuffisants), et l'envoi au contrôle. Ce dernier se trouverait dans le rôle qui était celui du service « Litiges » à l'Onem : écouter en audition les moyens de défense de la personne, et décider de la sanction. On peut se poser la question de savoir si, d'une certaine manière, la Flandre n'exécuterait pas là de façon abrupte ce que les deux autres Régions feraient, ou risqueraient rapidement de faire, de façon *soft*. Il s'agira, pour s'en assurer, de vérifier si les bonnes intentions affichées en Wallonie se traduisent dans les faits...

## « CONNAIS-TOI TOI-MÊME ! »

Le Comité de gestion du Forem est composé de façon paritaire de représentants des employeurs et des travailleurs. Quel est le point de vue de Jean de Lame, représentant de l'Union wallonne des Entreprises (UWE) au Comité de gestion, sur la régionalisation du contrôle de la disponibilité ?

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

**E**nsemble ! : En tant que représentant de fédération patronale, quel regard portez-vous sur le contrôle de la disponibilité active des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ?

Et qu'attendez-vous de sa régionalisation ?

**Jean de Lame** : Il semble que ce contrôle ait eu un effet positif sur la remise à l'emploi d'une partie des chômeurs de longue durée. Du côté négatif, la procédure était trop bureaucratique. Les employeurs ne sont pas là pour passer leur temps à remplir des attestations ! Et les demandeurs d'emploi doivent bénéficier d'un véritable accompagnement, pas seulement d'un suivi administratif !

**La régionalisation peut-elle améliorer les choses ?**

Attention, le Forem reprend seulement la mise en œuvre du contrôle, la réglementation reste fédérale. Nous serons très attentifs à ce qu'il n'y ait pas de disparité entre le nord et le sud du pays. Il faut également que les bonnes pratiques s'échangent entre les organismes des différentes Régions.

**Les marchés de l'emploi sont tout de même fort différents d'une Région à l'autre...**

Il ne faut pas faire de généralités. Certaines sous-régions en Flandre ont aussi des situations d'emploi plus difficiles. En tout cas, il faut aller plus loin dans l'accompagnement. Grâce à la régionalisation des aides à l'emploi, les conseillers du Forem pourront disposer d'instruments supplémentaires. Le Forem doit réaliser un véritable screening des compétences des chômeurs et dispenser des conseils sur mesure en fonction du profil de chacun. Beaucoup de demandeurs d'emploi n'ont pas de véritable idée de leur valeur réelle sur le marché de l'emploi, et éprouvent des difficultés à répondre aux attentes de celui-ci. Il faut par exemple davantage les diriger vers l'intérim. Le marché de l'emploi est un marché dynamique. Il ne s'agit pas de croire qu'on est devant un feu rouge et qu'on peut se contenter d'attendre qu'il devienne vert. Il faut être capable de s'insérer dans le flux de la circulation.

**Mais il n'y a pas suffisamment d'emplois pour tous, donc, pour reprendre votre métaphore automobile, il y a plus d'embouteillages que de circulation !**

Je rappelle que les entreprises ne trouvent pas suffisamment de candidats dans les métiers en pénurie. Par

ailleurs, le nombre de peu qualifiés est proportionnellement trop important par rapport aux offres des entreprises, lesquelles sont principalement à la recherche de gens qualifiés, notamment dans les métiers techniques. Néanmoins, les chiffres du chômage sont en diminution constante !

**En grande partie à cause des sanctions !**

La sanction est toujours un échec. Mais elle ne doit pas cacher qu'en dix ans, l'emploi a augmenté en Wallonie de 100.000 unités.

**C'est la Wallonie qui subit le plus de sanctions !**

Les pourcentages sont assez semblables. Le nombre est plus important simplement parce qu'il y a plus de chômeurs en Wallonie. Il est important de montrer qu'il n'y a pas d'abus en Wallonie afin de maintenir la Sécurité sociale fédérale. Toute régionalisation entraîne une facture budgétaire qui n'est pas favorable à la Wallonie. Cela nous renvoie à notre PIB, qui est plus faible. Nous souffrons d'un déficit d'emplois privés par rapport à la Flandre. Nous devons croître plus rapidement que nos voisins. C'est possible grâce à un climat favorable, que favorise par exemple le plan Marshall. Pour paraphraser un autre Américain, Kennedy : « Ne vous demandez pas ce que la Wallonie peut faire pour vous, mais demandez-vous ce que vous pouvez faire pour la Wallonie. »

**Les « améliorations » des chiffres d'emploi témoignent surtout d'une précarisation de l'emploi. Etes-vous partisan d'un modèle de jobs à un euro de l'heure comme en Allemagne ?**

A nouveau, je réfute la caricature. En Bavière par exemple, le travail à un euro de l'heure s'accompagne d'autres allocations, entre autres de logement. Mon propos est de dire que le positionnement du demandeur d'emploi est essentiel. Beaucoup désespèrent de trouver un job mais c'est souvent à cause de cette absence de « Connais-toi toi-même ! ». Il ne faut pas assister les gens, mais leur permettre de mieux se guider eux-mêmes. Et, pour y parvenir, il faut connaître sa position sur le marché de l'emploi !

**Il est prévu qu'un chômeur qui participe activement à l'accompagnement ne doit pas subir le contrôle. Vous soutenez cette option ?**

Absolument ! Tout ce qui permet au demandeur d'emploi de mieux répondre aux exigences du marché de l'emploi est positif. Nous sommes d'accord avec le fait que le contrôle soit concentré sur ceux qui ne font pas ces efforts indispensables. □



**Jean de Lame (UWE) :** « Tout ce qui permet au demandeur d'emploi de mieux répondre aux exigences du marché de l'emploi est positif. »

# « NE CROYONS PAS QU'ON VA PASSER DE L'ENFER AU PARADIS »

Depuis plusieurs années, la FGTB wallonne ne ménage pas ses critiques envers les différentes mesures de chasse aux chômeurs. Qu'attend-elle de la régionalisation du contrôle de la disponibilité ? Nous avons rencontré Thierry Bodson, secrétaire général de l'Interrégionale wallonne de la FGTB.

Propos recueillis par Arnaud Lismond et Yves Martens (CSCE)

**E**nsemble ! : Pouvez-vous nous rappeler votre position envers le contrôle des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ?  
**Thierry Bodson** : Nous demandons toujours sa suppression. Ce n'est pas parce qu'il y a transfert aux Régions que l'on va changer d'attitude. Je continue à penser que le système d'avant 2004, où les sanctions visaient les refus d'emploi ou de formation et les absences répétées, avaient une légitimité. Alors que le contrôle mené depuis 2004 est inutile, injuste et absurde. Absurde, car cela revient à devoir prouver rétrospectivement, une fois par an, qu'au cours de l'année écoulée on n'a jamais dépassé le 120 km/h à chaque fois qu'on a pris l'autoroute en voiture. Impossible évidemment. Injuste, parce qu'il touche davantage les Wallons et, parmi eux, les plus précarisés. On ne me fera d'ailleurs pas croire que c'est un hasard si les différentes mesures prises (contrôle de la disponibilité, dégressivité et limitation à trois ans des allocations d'insertion) stigmatisent toujours davantage le chômeur wallon (et francophone en général, puisque les situations bruxelloise et wallonne sont assez proches). Enfin, ce contrôle est inutile, car ce n'est pas en sanctionnant qu'on crée de l'emploi.

**« Nous continuerons à critiquer toutes les attaques contre les travailleurs sans emploi. »**

**La FGTB wallonne trouve-t-elle la régionalisation positive ?**

Pour nous, ce n'est ni positif ni négatif puisque nous disons qu'il faut supprimer le contrôle de la disponibilité. Cela étant, les syndicats ont voulu saisir l'opportunité pour stopper le côté systématique des convocations, ce que le Comité de gestion du Forem a unanimement approuvé. La philosophie est de ne pas contrôler ceux pour lesquels il n'y a pas d'élément négatif dans le cadre de l'accompagnement. Il est évident que si tout va bien dans l'accompagnement, le contrôle est superflu. Bien entendu, pour que la mécanique fonctionne de façon optimale, il faut que la procédure Forem ait été menée de A à Z. Il va y avoir une période de transition nécessaire avant que chaque sans-emploi ait son trajet d'accompagnement. Mais donc, ensuite, quand l'évaluateur (la personne en charge du contrôle) verra

que tel chômeur doit avoir son contrôle annuel prévu par le cadre fédéral, il demandera au conseiller en charge de l'accompagnement s'il doit le voir, ou si le conseiller a suffisamment d'éléments pour accorder une évaluation positive d'office.

**N'y a-t-il pas un risque de confusion, à présent que ces deux rôles, l'accompagnement et le contrôle, sont endossés par le même organisme ?**

Nous aurions préféré que le contrôle soit repris par un organisme d'intérêt public (OIP) différent du Forem, mais nous avons été totalement minorisés sur ce point. Pour nous, cela aurait permis d'éviter la confusion entre accompagnement et contrôle. Au sein du Forem, il s'agira en tout cas de deux services séparés : le contrôle sera logé dans un service à gestion distincte. Sur le terrain, l'avantage est, grâce aux infos de l'accompagnement, de pouvoir cesser de contrôler inutilement. Mais le revers de la médaille est bien entendu que la personne envoyée au contrôle est présumée coupable, puisque cela signifie au minimum que son conseiller n'a pas suffisamment d'éléments pour donner une évaluation positive, voire dispose de points négatifs. Mais il est clair que le conseiller emploi doit pouvoir décider quelles données il communique à l'évaluateur. Le conseiller doit continuer à pouvoir tenir compte de difficultés passagères ou spécifiques, qui sont des informations importantes dans le processus d'accompagnement, mais qui ne doivent pas être communiquées au contrôle. Concrètement, sur son ordinateur, le conseiller devrait avoir un écran A et un écran B, et seul l'un des deux devrait pouvoir être accessible à l'évaluateur. Mais on n'évitera pas le fait que, quand un chômeur se rendra au contrôle, il saura que c'est son conseiller qui a ouvert la porte... Je pense que l'approche sera plus qualitative, mais ne croyons pas qu'on va passer de l'enfer au paradis. Encore une fois, la seule bonne mesure, ce serait de supprimer ce contrôle.

**Oui, parce que ce contrôle reste axé sur la sanction...**

On espère que ce ne sera vraiment qu'en dernier ressort mais, oui, en effet. Dans les balises mises en place par le Forem, il y a le fait que la sanction ne puisse être



Pour Thierry Bodson, secrétaire général de l'Interrégionale wallonne de la FGTB, la seule bonne mesure serait la suppression du contrôle de disponibilité des chômeurs.

## L'ACCOMPAGNEMENT SYNDICAL

Quand un chômeur est convoqué, que ce soit dans le cadre de la disponibilité passive (litiges) ou active (le contrôle par l'évaluateur), il a le droit d'être accompagné par un avocat ou par un représentant syndical. Cet accompagnement syndical, qui existait à l'Onem, est maintenu comme tel au Forem. Il est très important d'y faire appel, tant pour faire respecter ses droits individuellement que pour permettre d'utiliser collectivement les éléments de jurisprudence. Une instance interne de recours doit aussi être mise sur pied. Ses aspects organisationnels ne font pas encore l'objet d'un accord définitif, mais l'idée est qu'elle soit composée paritairement d'un représentant syndical et d'un représentant patronal, en plus d'un membre de l'administration, du Forem, en l'occurrence.

⇒ prise par une seule personne mais qu'elle doit être discutée en équipe. Cela afin de diminuer les risques de subjectivité ou de décision automatique... Nous avons aussi demandé d'appliquer un système équivalent à celui que nous avions obtenu à l'Onem en cas d'absence du sans-emploi au contrôle. A l'Onem, c'est le fameux article 70. Le chômeur est convoqué par lettre simple puis par recommandé. S'il ne répond pas à la convocation par recommandé, ses allocations sont suspendues jusqu'à ce qu'il se manifeste. Le problème est que, souvent, le travailleur sans emploi qui a des problèmes de courrier ne se rend compte de la suspension qu'au début du mois suivant, quand il constate qu'il n'a pas été payé. Nous avons donc obtenu que le chômeur qui se manifeste dans les trente jours de la suspension récupère ses allocations de façon rétroactive. Et, même si ce délai est dépassé, le demandeur d'emploi a la possibilité de faire lever la sanction à la date de sa présentation à l'Onem. Nous avons demandé qu'il y ait une mesure équivalente au Forem, et c'est en cours de réalisation. Cela semble un peu technique, mais cela a des implications très concrètes. Rien qu'au niveau wallon, cela permettra chaque année à plusieurs milliers de sans emploi de faire lever une sanction.

### S'il y a moins de sanctions, ne va-t-on pas relancer les polémiques communautaires ?

Si les sanctions diminuent parce que le travail est plus qualitatif, qu'il n'y a plus deux systèmes différents qui se contredisent, il n'y aura rien à reprocher au Forem. L'objectif du Comité de gestion, en sortant du contrôle systématique, mécanique, est bien qu'il y ait davantage de conseillers que d'évaluateurs. Pour que chaque travailleur sans emploi ait son conseiller, et que la priorité soit donnée à l'aide plutôt qu'à la sanction, il faut que, dans les douze mois, des évaluateurs puissent devenir des conseillers.

### Comment réagirez-vous face aux sanctions qui seront dorénavant prises par le Forem ?

Nous continuerons à contester l'ensemble des sanctions hors celles dont nous avons dit qu'elles étaient légitimes. Il faut cesser de toujours stigmatiser les sans-emploi. Celles qui viennent du gouvernement précédent, de celui-ci, des prochains, nous continuerons à critiquer toutes les attaques contre les travailleurs sans emploi. □

## La Région de Bruxelles-Capitale est la seule à ne pas avoir repris le contrôle de la disponibilité des chômeurs dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Bonne ou mauvaise idée ?

Yves Martens (CSCE)

Les partis politiques qui prônent la régionalisation utilisent souvent, parmi d'autres arguments, celui que « l'on fait mieux ce qu'on fait soi-même ». Mieux ne veut pas dire moins cher pour autant. Régionaliser une compétence revient souvent à multiplier par trois une administration existante, avec toutes les difficultés logistiques, humaines, techniques, etc. que cela entraîne. La meilleure efficacité est aussi souvent sujette à caution. Dans un petit pays comme la Belgique, la première chose que l'on fait après avoir séparé est de se demander comment on peut régler les aspects qui restent communs ou qui ne doivent/peuvent pas être trop différents d'une Région à l'autre. D'où le foisonnement d'accords de coopération en tous genres entre les Régions.

### Transition périlleuse

Au moins, se dira-t-on, chacun peut décider de ce qu'il veut faire et comment. Or, nous l'avons vu (*lire en p. 7*), le cadre réglementaire du contrôle de la disponibilité des chômeurs est fixé par le fédéral, seule sa mise en œuvre est régionalisée. Dès lors, l'inflexion régionale

## Le mythe faisant du comportement individuel du chômeur le responsable du chômage n'est pas remis en cause.

se fait essentiellement sur la manière de procéder. Les choix posés en la matière ont des répercussions sur les délais. Mais, dans tous les cas, un temps de transition sera nécessaire, qui rendra le nouveau système peu lisible au début.

Nous l'avons vu, la Wallonie n'a pas voulu attendre et s'est saisie immédiatement de la compétence. Or pour que la méthode choisie fonctionne, il faudra que les demandeurs d'emploi concernés passent par la case accompagnement avant d'être éventuellement soumis au contrôle. Il est évident que des contrôles auront lieu avant que tous aient pu bénéficier de l'accompagnement en question, sans quoi il aurait fallu prévoir un

# DONNE LE TEMPS

an sans contrôle, ce qui est impossible au regard des exigences du fédéral. Pour autant, à Bruxelles, Actiris réussira-t-il à mettre tout le monde « sous accompagnement » avant que le nouveau contrôle n'entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017 ? Était-ce un choix judicieux, alors que cela signifie que, tout au long de l'année 2016, le contrôle sera déjà réalisé sous l'étiquette Actiris mais en appliquant la procédure Onem ? Tous nos interlocuteurs regrettent ce « double standard », tout en le jugeant inévitable vu les nombreuses traductions opérationnelles à réaliser. On peut cependant raisonnablement se demander si les agents transférés de l'Onem et les nouveaux engagés, après avoir fonctionné de cette façon pendant un an, seront capables de changer radicalement de cap en 2017...

## Contrôle de l'accompagnement

Dans tout ce dossier, la question épineuse de la nécessaire distinction - et de la probable confusion - entre accompagnement et contrôle revient sans cesse. Il faut noter que si les trois Régions ont prévu une même distinction formelle et administrative, les modalités pratiques de transfert d'informations varient. Dans le cas du Forem et du VDAB, c'est le conseiller emploi qui transmet les « cas à problèmes » au contrôleur, et donc qui ouvre la porte au contrôle ou la maintient cloisonnée. C'est un filtre qui pourrait protéger le chômeur, mais dont on voit mal comment il peut ne pas avoir de répercussions sur la relation de confiance entre le demandeur d'emploi et celui qui est censé l'aider. L'avantage est de pouvoir retenir certaines informations, nécessaires à la connaissance de la situation dans un objectif d'aide, mais qui poseraient problème dans le cadre du contrôle. Les exemples classiques sont des obstacles, ponctuels ou structurels, à la recherche d'emploi, tels que la garde d'enfants, la dépression, l'accoutumance à certaines substances, etc.

Tout autre est le choix bruxellois. Là, c'est le contrôleur qui étudie le dossier, et décide s'il a suffisamment d'éléments pour donner une évaluation positive sur cette base, ou s'il doit convoquer le chômeur pour plus ample examen. Dans cette option, le conseiller emploi n'intervient pas dans la décision de soumettre, ou non, la personne au contrôle. Mais cette décision dépendra de ce que le conseiller emploi aura mis dans le dossier. Selon Grégor Chapelle, le patron d'Actiris, le conseiller aurait donc intérêt à encoder le maximum d'actions concernant la personne qu'il suit. La logique est qu'un dossier comprenant beaucoup d'actions a plus de chances d'être évalué positivement d'office. Mais sous quelle forme le contrôleur aura-t-il accès au dossier ? Une version papier ?

Des données électroniques ? Le sans-emploi pourra-t-il encore confier à son conseiller les soucis évoqués plus haut, sans que le contrôleur puisse en prendre connaissance ? Y aura-t-il un tiroir, ou un répertoire informatique, dans lequel ce type d'informations pourraient être protégées ? Il est assez frappant de voir à quel point ces questions renvoient à celle, en pleine actualité dans les CPAS, du secret professionnel et de son importance dans la relation d'aide.

**La question épineuse de la nécessaire distinction – et de la probable confusion – entre accompagnement et contrôle revient sans cesse.**

## Le collège, un plus ?

Afin de diminuer les risques de subjectivité dans l'évaluation, le choix du Comité de gestion d'Actiris a été de prévoir que les chômeurs ne seraient pas auditionnés par une seule personne, mais par un collège de trois agents d'Actiris. Il est vrai qu'à l'Onem - les témoignages ne manquent pas -, il y avait un aspect « loterie » : le résultat de l'entretien dépendait parfois beaucoup de la personne sur laquelle on tombait. Néanmoins, on peut se demander si une personne peu à l'aise avec l'expression orale ne vivra pas avec plus de stress encore le fait de devoir s'expliquer seule devant ☞



## ACTIRIS : AIDE OU CONTRÔLE ?

Débat organisé par le Réseau Bruxellois de Collectifs de Chômeurs, le jeudi 24 mars à 19h15 avec, notamment :

- Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris  
- Paul Palsterman, secrétaire régional bruxellois de la CSC  
- Philippe Van Muylder, secrétaire général de la FGTB de Bruxelles  
Où : Amazone, rue du Méridien 10, 1210 Bruxelles (métro Botanique ou Madou).

⇒ plusieurs contrôleurs. C'est en tout cas une chose que l'on observe souvent lors des auditions en CPAS, où certains sont impressionnés par l'assemblée, certes encore plus imposante dans ce cas. L'enjeu de l'accompagnement syndical est crucial, avec de vraies questions

sur la capacité des accompagnateurs syndicaux à faire face à l'ampleur de la tâche.

### Quelle disponibilité ?

La vision de la façon dont les dispenses peuvent et doivent être utilisées est assez prometteuse. Le modèle pourrait être qu'il y ait une véritable articulation entre le placement et les différentes étapes, dont la formation, permettant d'accéder à ce placement. Mais, à nouveau, cela fonctionnera-t-il ? En réalité, aussi longtemps qu'existera ce type de contrôle stupide, le message donné aux demandeurs d'emploi est qu'ils doivent, pour protéger leurs droits, trouver des actions qui leur permettent d'obtenir une dispense, même si ces actions ne sont pas les plus pertinentes pour leur projet professionnel.

L'accord de coopération du 30 avril 2004 relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs réglait

# « TOUTE SANCTION EST UN ÉCHEC ! »

A Bruxelles, c'est Actiris, jusqu'ici en charge du placement et de l'accompagnement des chômeurs, qui reprend la compétence du contrôle de la disponibilité. Entretien avec Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris depuis 2011.

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

**E**nsemble ! Vous-même et votre institution étiez-vous demandeurs de la reprise de cette compétence ?

**Grégor Chapelle :** J'insisterai d'abord sur le fait qu'il n'y a pas que le contrôle qui est régionalisé, mais aussi les dispenses de disponibilité, et donc du contrôle. Les chercheurs d'emploi dont le quotidien est le contrôle ne voient pas toujours l'importance de l'enjeu des dispenses. Or c'est essentiel pour nous comme pour eux. Cela permet en effet de disposer de nouveaux leviers pour offrir plus de solutions. Notre philosophie n'est pas d'abord l'activation mais avant tout l'augmenta-

tion de leurs allocations sera aussi stoppée, ce qui n'est pas assez su par les intéressés. C'est donc pour pouvoir disposer de ces outils que nous avons plaidé dès le début que ce soit Actiris qui reprenne ces compétences. En outre, nous avons un regard assez critique sur la pratique des procédures de contrôle de l'Onem. On demande à un individu seul de décider s'il va envoyer, ou non, quelqu'un au CPAS, et ce sur des critères essentiellement quantitatifs. Nous pensons qu'il est assez facile de tricher dans ce système, mais qu'on peut aussi y trébucher, alors même qu'on est vraiment en recherche active d'emploi. Nous ne voulions donc pas rater l'occasion de rendre ce contrôle plus qualitatif, plus adapté à la réalité collective et individuelle, et qui devrait aboutir à des décisions plus légitimes, tant pour les chercheurs d'emploi que pour les agents chargés du contrôle.

## « Nous avons un regard assez critique sur la pratique des procédures de contrôle de l'Onem. »

tion de l'offre de solutions mieux adaptées à la réalité bruxelloise. C'est la philosophie de la Garantie Jeunes, du contrat d'insertion, etc. Donc, nous regardons les nouvelles compétences en nous disant : « Qu'est-ce que cela va nous permettre d'apporter en plus et en mieux aux chercheurs d'emploi ? » Il n'y a radicalement pas assez d'emplois pour les peu qualifiés. Or Bruxelles possède une offre importante en études et suffisante en formations professionnelles. Nous voulons dès lors qu'un maximum de chercheurs d'emploi soient dispensés du contrôle parce qu'ils ont repris des études ou sont en formation. D'autant plus que la dégressi-

**Concrètement, comment comptez-vous traduire cette philosophie, pour qu'il ne s'agisse pas que de bonnes intentions ?**

Le Comité de gestion, en avril 2013, en accord également avec le gouvernement bruxellois, a pris les décisions suivantes :

- 1) le contrôle et les dispenses seraient confiés à Actiris ;
- 2) il y aurait une direction indépendante (appelée « Dispo »), autonome, qui permette la séparation des rôles entre le conseiller emploi et le contrôleur ;
- 3) on ne convoquerait plus tout le monde. Nous sommes orientés usagers. Nous ne voulons pas qu'ils doivent passer leur temps à se justifier mais bien qu'ils soient encouragés à réaliser leur projet professionnel. Il ne sert donc à rien de les convoquer pour un contrôle

le partage des tâches entre le fédéral, les communautés et les Régions dans l'application de la chasse aux chômeurs. On pouvait y lire cette affirmation : « *Considérant que l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés considèrent, chacun en ce qui concerne leurs compétences, le présent accord de coopération et l'approche qui y est développée comme un progrès important dans la gestion active du marché du travail et du régime de chômage.* » Tous les acteurs que nous avons rencontrés, à des degrés divers, apportent aujourd'hui au minimum des bémols à ce credo. Et pourtant, comme le remarque Philippe Van Muylder, secrétaire général de la FGTB de Bruxelles, « *l'activation est à la mode, dans "l'air du temps" : elle s'est installée de façon pérenne dans le paysage socio-économique belge et européen* ». Le gouvernement fédéral, faisant fi du bilan, continue à dire que « *l'activation est le fer de lance des politiques de l'emploi* » (1). La régionalisation de la chasse aux chômeurs, même si elle se traduisait

si nous avons déjà dans le dossier les éléments qui permettent de dire que la personne est active (elle vient à ses rendez-vous, elle va en mission locale, elle participe à des formations, etc.). Avant de voir s'il doit convoquer le chercheur d'emploi, la personne du service « Dispo » (nous cherchons un nouveau nom pour remplacer celui malvenu de « facilitateur ») étudiera le dossier et pourra donner une évaluation positive sur cette base ; 4) si, en étudiant le dossier, le contrôleur a un doute, il convoque la personne, laquelle sera entendue par un collègue de trois personnes. Plus personne ne sera sanctionné par un seul individu ; 5) le chercheur d'emploi aura droit à un recours interne, devant un collègue paritaire avec un président d'Actiris, un représentant du banc syndical et un du banc patronal. Bien entendu, la personne a toujours le droit, ensuite, de s'adresser au tribunal du travail.

## « Un contrôle plus qualitatif devrait aboutir à des décisions plus légitimes. »

Nous souhaitons utiliser l'expérience de ce collègue de recours pour corriger d'éventuels dysfonctionnements. Car toute sanction est un échec, individuel pour le chercheur d'emploi, et collectif pour l'institution. Une sanction signifie que notre obligation de moyens, tout ce que nous avons mis en œuvre pour aider le chercheur d'emploi, n'a pas suffi.

### Certaines voix s'élèvent pour dire que tout cela va coûter très cher et sera difficile à mettre en œuvre!

D'abord, rien ne dit que ce serait plus cher. Si nous devons moins convoquer parce que le travail en amont est bien fait, cela pourrait être moins coûteux. Si c'était plus onéreux, il faudra évaluer si l'apport qualitatif en vaut la peine, ce dont nous sommes persuadés. Et si alors ça coûtait plus pour un mieux, nous assumerions. Face à l'ampleur de la tâche, nous avons choisi une implémentation par phases, contrairement au Forem et au VDAB qui ont voulu absolument démarrer en jan-

effectivement par une application moins brutale, ne mettra pas fin à cet aveuglement. Le mythe faisant du comportement individuel du chômeur le responsable du chômage n'est pas remis en cause. On continue à nier que le problème fondamental est qu'il n'y a actuellement pas suffisamment d'emplois de qualité pour tous, a fortiori si ces emplois doivent correspondre aux qualifications et aux aspirations des demandeurs. On persiste à stigmatiser les sans emploi, en considérant qu'ils sont responsables de leur situation. Non seulement de leur situation de non-emploi mais même, ensuite, de leur exclusion ou non du chômage. Même appliqué plus humainement, le contrôle régionalisé continuera à faire vivre ce mensonge, avec toute la violence que cela signifie pour les personnes concernées... □

(1) Accord du gouvernement fédéral en 2014

vier 2016. Nous avons prévu une mise en œuvre complète en janvier 2017. Tous les facilitateurs de l'Onem qui ont souhaité poursuivre sont déjà sur le pay-roll d'Actiris. Le gouvernement bruxellois nous a permis, en deux ans, l'engagement de 250 équivalents temps plein dont 11 vont renforcer l'équipe de facilitateurs, compensant ceux qui n'ont pas voulu le transfert. Ce qui fait une équipe de 40. Pendant l'année 2016, c'est toujours l'ancienne procédure qui sera appliquée. Avec une différence : nous en serons responsables et essaierons de comprendre d'où viennent les sanctions. Aujourd'hui, le travail des facilitateurs est pénible et n'a pas toujours de sens. Nous voulons déjà travailler là-dessus pour que ça change, même dans l'ancien cadre.

**Une autre critique est le risque de confusion entre les fonctions d'accompagnement et de contrôle. Pour vos travailleurs, mais aussi pour votre institution. Cela ne vous inquiète pas ?**

Si, ça nous inquiète. Cela dit, la confusion existait déjà. Pour le chercheur d'emploi, il a affaire à « l'Etat », sans savoir toujours qui est qui entre Onem, Actiris, Bruxelles Formation, etc. Je l'ai dit : il y aura une direction différente, peut-être aussi un bâtiment différent, c'est encore à décider. Le conseiller emploi n'aura rien à voir avec la décision qui sera prise par les contrôleurs « Dispo » qui eux-mêmes auront toutes les balises que j'ai expliquées précédemment. Le conseiller emploi aura intérêt à encoder au maximum les actions, ce ne sera que positif pour son usager.

**C'est déjà ce qui avait été promis en 2004.**

**Or, le transfert (électronique) de données vers l'Onem, loin de protéger, a généré énormément de sanctions ! Cela provoque des inquiétudes chez**



Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris : « Une sanction signifie que tout ce que nous avons mis en œuvre pour aider le chercheur d'emploi n'a pas suffi. »



## ⇒ les conseillers emploi.

Bien sûr, mais c'est en train de changer. En novembre, nous avons organisé un grand événement, baptisé *Connect*, qui nous a permis de communiquer au personnel cette nouvelle philosophie en expliquant bien comment le travail du conseiller emploi, et la coopération entre lui et son usager, pouvaient protéger ce dernier de la sanction. Les sanctions dont vous

## « Ici, on ne pourra en tout cas pas dire que les sanctions visent à faire des économies. »

parlez concernent la disponibilité dite « passive ». Nous essayons d'informer au mieux pour éviter en amont ces sanctions. Par exemple, en ajoutant aux courriers des rappels par courriel et SMS, nous avons déjà diminué de façon importante l'absentéisme.

### Il n'empêche, vous devrez atteindre un nombre « suffisant de sanctions » pour « contenter » le fédéral !

Absolument pas ! Nous n'avons aucun objectif quantitatif ! Je ne pense pas que c'était le cas au fédéral, mais la conséquence des sanctions était une moindre dépense du même pouvoir fédéral en matière d'allocations. Il pouvait y avoir là une sorte de conflit d'intérêts. Or ici, on ne pourra en tout cas pas dire que les sanctions visent à faire des économies. Si nous respectons notre obligation de moyens et que le chercheur d'emploi fait de même, il n'y aura rien à nous reprocher. Le cadre normatif fixé par le fédéral sera respecté. S'il y a des évolutions en termes de nombre de sanctions - et je pense qu'il y en aura si nous réussissons à être plus qualitatifs -, et que certains instrumentalisent cela à des fins politiques, dans un sens ou dans un autre, ce n'est pas notre problème. Nous pourrions expliquer les évolutions par notre action. Je rappelle que notre cœur de métier c'est, d'une part, le *matching*, c'est-à-dire l'adéquation entre une offre d'un employeur et les attentes d'un chercheur d'emploi et, d'autre part, la transition vers l'emploi, c'est-à-dire l'accompagnement de tous nos usagers vers l'emploi, sachant que deux tiers d'entre eux n'ont pas de diplôme alors que 80 % des offres en exigent. Le contrôle et les dispenses ne sont que des outils supplémentaires dans notre mission.

### Quels sont les prochains défis d'Actiris ?

Actiris vit depuis quelques années de très gros changements : Select Actiris, la Garantie Jeunes, le futur déménagement à Madou, des questions IT, le contrat d'insertion (création de 1000 emplois subsidiés), les articles 60, etc. Après tous ces grands projets, il nous faut à présent aller plus loin encore dans l'écoute du terrain. C'est dans notre logique de pyramide inversée, c'est-à-dire partir de la base vers le haut. La base, c'est nos usagers et aussi nos travailleurs de première ligne, ainsi que les employeurs et les partenaires associatifs dans le cadre de l'accompagnement. □

# « APPLIQUONS LA

Qu'attend la CSC de la régionalisation du contrôle de la disponibilité ? Nous avons rencontré Paul Palsterman, son secrétaire régional bruxellois.

Propos recueillis par

Arnaud Lismond et Yves Martens (CSCE)

**E**nsemble ! : Pouvez-vous d'abord nous rappeler votre position envers le contrôle de la disponibilité active des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ?

**Paul Palsterman** : La réglementation, telle qu'elle avait été mise au point à l'époque, obligeait l'Onem à tenir compte des circonstances personnelles dans lesquelles le chômeur se trouve (situation familiale, sociale...), mais aussi de son environnement, et donc de l'état du marché de l'emploi dans son domaine, sa sous-région, etc. Ce sur-mesure, prévu à l'origine, a été au fil du temps perdu de vue par l'Onem. C'est ce qui résulte des témoignages récoltés par des associations comme la vôtre, ou par les organisations de TSE (Travailleurs sans emploi) comme la nôtre. Cela dit, pour plein de raisons, cette procédure suscite peu de contentieux, ce qui, pour un juriste, peut paraître paradoxal. Mais les constats de terrain sont clairs : au lieu d'être personnalisée, l'application a été stéréotypée. Elle provoque beaucoup de sanctions qui touchent surtout Bruxelles et la Wallonie. A législation pourtant inchangée, au fur et à mesure que le champ d'application a été étendu, c'est devenu de plus en plus de l'abattage, avec des évaluations et des contrats de plus en plus stéréotypés !

## « En vertu des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), un chômeur ne peut être obligé d'accepter qu'un emploi dit convenable. »

### Cela peut-il changer grâce à la régionalisation ?

Notre état d'esprit est que le système régionalisé doit fonctionner correctement, sans sabotage, mais aussi sans les errements vécus précédemment. Cela suppose, d'une part, de mettre en place une procédure qui respecte pleinement les droits de la défense du chômeur, notamment à travers la mise en place d'une procédure de recours interne. Cela doit permettre un accès plus facile au recours. On peut aussi espérer en dégager une jurisprudence interne, sans préjuger évidemment d'un recours ultérieur au tribunal du travail. Cela permettrait de définir des bonnes pratiques qui pourraient être des soutiens aux évaluateurs. D'autre part, il faut

# LÉGISLATION CORRECTEMENT ! »

que le contrôle tienne réellement compte des circonstances personnelles et collectives dans lesquelles le chômeur se trouve. Il faut qu'on tienne compte des éléments positifs, et pas seulement de ce qui ne va pas. Instruire à charge et à décharge, c'est la base d'une évaluation correcte. C'est possible parce que, si le cadre est fédéral, les procédures d'application sont de la responsabilité régionale, et nous avons donc la possibilité d'agir autrement. Cela, je le répète, sans sabotage, loyalement mais sans non plus nous censurer.

## N'y a-t-il pas un risque de confusion lorsque les deux rôles, l'accompagnement et le contrôle, sont endossés par le même organisme ?

Bien sûr. J'ai souvent rappelé ce risque, bien avant le début des discussions qui ont abouti à la sixième réforme de l'Etat. C'est pour des raisons de fond que ces deux fonctions avaient été séparées au sein de l'Onem, avant même la régionalisation du placement des chômeurs et la création d'organismes régionaux de l'emploi. Ceci dit, j'espère qu'on parviendra dans toute la mesure du possible à éviter les risques liés au fait qu'Actiris va assumer les deux rôles. Une distinction claire sera prévue au niveau administratif.

## Mais n'y a-t-il pas le risque que les services d'accompagnement transmettent au service de contrôle des données négatives sur le chômeur ?

S'agissant de la disponibilité dite passive (sanction des refus d'emploi, etc...), le système se base déjà aujourd'hui sur des dénonciations transmises par les services d'accompagnement à l'Onem. Dans la logique du système, les services d'accompagnement se bornent à transmettre les faits bruts, et c'est au niveau de l'Onem qu'on est censé les mettre en perspective. Ici, puisque ce sont deux services d'un même organisme qui interagiront, on peut espérer une plus grande cohérence. S'agissant de la disponibilité dite active (comportement de recherche), la réglementation prévoit que, pour juger des efforts, on tienne compte de ce qui se passe au niveau de l'accompagnement. Par exemple, il n'est pas normal de juger de la même façon les efforts de quelqu'un que les services d'accompagnement jugent quasi « non reclassable » et de quelqu'un à qui on a pu proposer des aides concrètes. Il est vrai que, dans cette logique, quelqu'un qui aurait refusé un emploi pourrait être jugé plus sévèrement que celui qui a toujours respecté ses obligations. Mais cela peut jouer aussi dans un sens positif, pour ceux qui ont respecté ces obligations.

**Autre difficulté et risque de confusion : jusque fin 2016, c'est toujours l'ancien système qui est appliqué !** En effet, cette année de transition est regrettable. Mais il faut tenir compte de tout ce qui doit être mis en place : cela représente de nombreux défis pratiques, en termes de bâtiments, de personnel, d'outils informatiques. Ne



Paul Palsterman, secrétaire régional bruxellois de la CSC : « Au Comité de gestion d'Actiris, le dialogue avec les employeurs est plus constructif qu'au fédéral et même qu'en Wallonie. »

pas se précipiter est aussi une façon de se donner plus de chances de faire les choses le mieux possible.

## S'il y a moins de sanctions, ne va-t-on pas relancer les polémiques communautaires ?

A efforts égaux, un chômeur qui a des difficultés et/ou se trouve dans un bassin d'emploi et/ou dans une profession où il y a peu de débouchés doit être jugé plus positivement que celui qui chercherait dans une zone où il y a beaucoup d'emplois disponibles. Il est dès lors possible que la prise en compte effective de l'environnement, des différents éléments qui impactent le chômeur, génère à terme moins d'exclusions à Bruxelles ou en Wallonie qu'en Flandre. Nous l'assumons : si certains le regrettent, ils n'avaient qu'à pas régionaliser le contrôle de la disponibilité. Nous avons en temps utile suffisamment alerté sur les risques que comportait cette régionalisation. Nous voulons que la légis-

lation soit appliquée loyalement, sans sabotage, mais aussi sans les dérives vécues depuis 2004.

**Du côté patronal, on plaide davantage pour la limitation dans le temps des allocations que pour le contrôle des efforts de recherche...**

**« Nous voulons que la législation soit appliquée loyalement, sans sabotage, mais aussi sans les dérives vécues depuis 2004. »**

C'est en effet la position de la FEB. Ce que je constate, au Comité de gestion d'Actiris, c'est que le dialogue avec les employeurs est plus constructif qu'au fédéral et même qu'en Wallonie. Mais, évidemment, nous serons vigilants.

## Le gouvernement fédéral continue à dire qu'il veut que les chômeurs de longue durée fassent des travaux pour la communauté. Qu'en pensez-vous ?

En vertu des conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT), un chômeur ne peut être obligé d'accepter qu'un emploi dit convenable. Si donc il s'agit d'un service obligatoire, sans contrat de travail, avec pour seul salaire l'allocation de chômage, non seulement nous sommes radicalement contre, mais nous contesterons cette mesure sur le plan juridique. Certains nous disent que ce n'est pas à cela que pense le gouvernement, mais bien à une forme de stage ou de formation professionnelle. Après avoir fait remarquer que cette matière n'est plus de la compétence du gouvernement fédéral mais bien des Régions, nous jugerons sur pièce. □

# « AIDER SANS EXCLURE »

Qu'attend la FGTB de Bruxelles de la régionalisation du contrôle de la disponibilité ? Nous avons rencontré Philippe Van Muylder, son secrétaire général. Il demande qu'on mette enfin en œuvre un système qui permette d'« aider sans exclure ».

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

**E**nsemble ! : Pouvez-vous d'abord nous rappeler votre position envers le contrôle de la disponibilité active des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ?

**Philippe Van Muylder** : Le bilan de la politique d'activation dans son volet contrôle par l'Onem n'est pas bon. Ce que l'Onem a mis en œuvre ne correspond pas à notre vision qu'on peut résumer en trois mots : « Aider sans exclure ». Bien entendu, cela n'aurait aucun sens d'en faire le reproche aux travailleurs de l'Onem : dans ce pays, ce sont encore les politiques qui décident des grandes orientations ! De notre côté, nous continuons à demander l'arrêt de ces politiques d'activation, notamment appliquées par l'Onem, qui se sont souvent résumées à produire de la gesticulation inutile. Le fédéral ne semble pas s'être rendu compte que la simple convocation systématique ne crée pas, comme

par magie, des opportunités d'emploi pour tous. Mais nous ne sommes pas entendus, quelles que soient les majorités, car l'activation est à la mode, dans « l'air du temps » : elle s'est installée de façon pérenne dans le paysage socio-économique belge et européen. Notre revendication de retrait de ces politiques n'est manifestement pas audible, on traite facilement la FGTB de passiste dès qu'elle émet la moindre critique de ce type... A défaut de majorités politiques allant dans notre sens,

**« L'intérêt général, ce n'est pas d'enfoncer les gens ! C'est d'œuvrer pour une société ouverte, accompagnante, bienveillante. »**



L'Etat social actif va continuer sa route. Dès lors, de manière pragmatique, la question devient : comment faire pour que l'activation soit (beaucoup) moins injuste qu'actuellement ?

**La FGTB Bruxelles était-elle demandeuse de cette régionalisation du contrôle de disponibilité active ?**

Nous n'étions pas demandeurs d'une sixième réforme de l'Etat et certainement pas de cette nature. Mais nous avons considéré que cette partie de la réforme pouvait constituer une sorte d'opportunité : opportunité d'orienter les politiques de l'emploi vers notre vision d'« aider sans exclure ». Nous voulons que le maximum soit fait pour qu'il y ait un plus grand respect des personnes et de leurs trajets. Pour que le contrôle soit juste et équitable, il faut :

- 1) créer, au sein d'Actiris, un service distinct, afin de scinder clairement son nouveau rôle, de contrôle, de ceux, traditionnels, de conseil et d'accompagnement ;
- 2) objectiver les contrôles, notamment en prévoyant une décision collégiale lors des entretiens à « problèmes potentiels ». Le travailleur sans emploi sera donc entendu par un collège de trois agents d'Actiris ;
- 3) mettre en place un recours interne supplémentaire (avant le tribunal du travail, mais sans remettre en cause le droit du demandeur d'emploi de saisir celui-ci directement) : un « collège paritaire » (syndicats/patrons) présidé par un délégué d'Actiris (un peu sur

l'actuel modèle des juridictions du travail). Cela pourrait créer une jurisprudence positive, qui généraliserait, en somme, les bonnes pratiques ;

4) maintenir l'assistance syndicale des chômeurs contrôlés.

Dans un tel cadre, la régionalisation devrait permettre de se rapprocher du terrain, dans un état d'esprit visant à pousser les gens vers un mieux, vers le haut, certainement pas à les enfoncer !

**N'y a-t-il pas un risque de confusion lorsque les deux rôles, l'accompagnement et le contrôle, sont endossés par un même organisme ?**

Oui, c'est clair, d'autant que les demandeurs d'emploi ne sont, et on les comprend, pas tous des spécialistes des constructions institutionnelles belgo-belges alambiquées. Cette confusion existe néanmoins déjà dans l'esprit des gens. Certains ont été jusqu'à penser que ce sont les syndicats qui ont mis en place le contrôle de disponibilité active ! C'est la difficulté de marcher sur deux jambes, en étant à la fois un organisme de paiement (qui applique les règles) et, d'autre part, une organisation de défense des travailleurs, qui a sa liberté de parole, et qui dit quand la loi est mauvaise et doit être changée ! Il y a une volonté ferme de clarifier le rôle de chacun, mais les télescopages sont certainement à craindre. A nous de faire preuve de pédagogie...

**Autre difficulté et risque de confusion, jusqu'à fin 2016, c'est toujours l'ancien système qui est appliqué !** C'est effectivement fâcheux et nous demandons donc que les nouvelles règles soient appliquées le plus rapidement possible. Puisqu'on vise un mieux, pourquoi attendre ? Il faut créer les bons réflexes au plus tôt ! L'information va être essentielle, aussi allons-nous la communiquer via la presse syndicale, des séances d'infos, etc.

**En 2004, il avait déjà été promis que l'accompagnement protégerait du contrôle, qu'on tiendrait compte de la situation de chacun, etc. Or ce n'est pas ça qui s'est passé en réalité !**

Il est clair que nous ne baisserons pas la garde, qu'il faudra évaluer régulièrement les pratiques. Mais recon-

**« Le fédéral ne semble pas s'être rendu compte que la simple convocation systématique ne crée pas, comme par magie, des opportunités d'emploi pour tous. »**

naissons que le discours de la direction générale d'Actiris est fort différent de ce que l'on a connu par ailleurs : il n'est en rien stigmatisant. Il est dit clairement, bien entendu, qu'il faut respecter le cadre normatif mais on sent que la volonté est d'être du côté de la solution pour le demandeur d'emploi et pas de la sanction à tout crin. Et je ne sens ni dans le chef du gouvernement régional, ni dans celui du ministre de l'Emploi, une volonté de « casser du chômeur ».

**S'il y a moins de sanctions, ne va-t-on pas relancer les**

**polémiques communautaires ?**

Si la politique suivie à Bruxelles est d'être juste, des accusations de laxisme seraient malvenues. Mais bon, on ne peut exclure qu'elles soient proférées avec, dans la foulée, des demandes de régionalisation...du paiement des allocations ! Certains n'attendent que ça, on le sait. Mais ce risque existait déjà avant la réforme. La régionalisation et le démantèlement de la Sécu, certains l'ont à leur programme depuis longtemps. Ce qui doit nous guider, c'est l'intérêt général. Et l'intérêt général, ce n'est pas d'enfoncer les gens ! En aucun cas ! C'est d'œuvrer pour une société ouverte, accompagnante, bienveillante. Le droit au chômage n'est pas inconditionnel, il est davantage conditionné qu'hier mais il est de règle lorsqu'on est involontairement au chômage. Il faut cesser de réduire les gens à une obligation de mendier leurs droits... Ce combat-là est juste, et la FGTB le mènera.

**Du côté patronal, on plaide davantage pour la limitation dans le temps des allocations que pour le contrôle des efforts de recherche...**

Il est clair que si on supprime l'indemnisation du chômage, Beci sera d'accord d'arrêter les contrôles ! Boutade mise à part, ce qui me choque dans le discours patronal, c'est surtout le « deux poids, deux mesures ». Chaque fois que les organisations syndicales ou les autorités publiques font mine de vouloir conditionner des aides aux employeurs au maintien ou à la création d'emplois, le patronat, la bouche en cœur, clame que « conditionner n'est pas possible » et qu'il faut lui faire confiance. Il y aurait donc deux sortes d'êtres humains : les employeurs, à qui il faut d'office faire confiance, et les travailleurs sans emploi, à qui on ne peut *jamais* faire confiance... Dans un tel cadre de pensée, il faut adjoindre à chaque chômeur un fonctionnaire qui soit sans cesse à ses côtés pour vérifier ce qu'il fait et si ce qu'il dit est vrai. Dans l'histoire socio-économique de ce pays, cela fait diantrement penser au livret ouvrier : l'employeur était cru sur parole, pas le travailleur. Pour le coup, c'est le patronat qui est dans une conception du XIX<sup>e</sup> Siècle, pas la FGTB !

**Le gouvernement fédéral continue à dire qu'il veut que les chômeurs de**

**longue durée effectuent des travaux pour la communauté. Il annonce, à cet égard, une large concertation avec les Régions.**

On sait ce que veulent dire pour ce gouvernement les mots « large » et « concertation ». Je ne m'étendrai pas sur les périodes de l'histoire auxquelles ce projet spécifique me fait penser. C'est totalement dégradant et inacceptable. C'est encore plus grave de vouloir mettre les gens au travail obligatoire que de les soumettre à une recherche active d'emploi. C'est un projet liberticide, rien de moins... □



*Philippe Van Muylder (FGTB Bruxelles) : « Il faut cesser de réduire les gens à une obligation de mendier leurs droits... »*

# « LE CONTRÔLE DES CHÔMEURS

Quel est le point de vue d'Olivier Willocx, administrateur délégué de Beci, sur la régionalisation du contrôle de la disponibilité des chômeurs ? La meilleure mesure, à ses yeux, serait de limiter dans le temps les allocations de chômage.

Propos recueillis par Arnaud Lismond et Yves Martens (CSCE)

**N**ous noterons tout d'abord que Beci est l'acronyme de *Brussels Entreprises Commerce and Industry*, autrement dit l'alliance entre la Chambre de Commerce et l'Union des Entreprises de Bruxelles. Le Comité de gestion d'Actiris est composé de façon paritaire de représentants des travailleurs et des employeurs : Beci y est donc représenté.

**Ensemble ! : En tant que représentant de fédération patronale, quel regard portez-vous sur le contrôle de la disponibilité active des chômeurs tel qu'il est pratiqué depuis 2004 par l'Onem ?**

**Olivier Willocx :** Les employeurs rencontrent, dans certains domaines, un pourcentage significatif de personnes qui leur disent : « Je viens me présenter pour un emploi parce que je dois le faire. Mais je ne suis pas intéressé par l'emploi. Pouvez-vous me signer une attestation de présence ? » Quand, dans certains secteurs, huit personnes sur dix se présentent avec ce type de discours, ça ne donne pas aux employeurs une image très positive des chômeurs. D'où cela provient-il ? Une hypothèse, que nous appelons le « syndrome de Stockholm », est que les placeurs d'Actiris, pour éviter la

De temps en temps on voit des cas dramatiques devant les tribunaux. On en voit, mais pas beaucoup. Il y a des erreurs, mais rares sont les sanctions abusives prises par l'Onem, qui reste très gentil dans son fonctionnement administratif. En leur mettant un tout petit peu d'incitation, y compris sur la question des fins de droits, un certain nombre de gens ont compris qu'ils devaient chercher un emploi. On a vu chez nous une explosion de la consultation du guichet d'entreprises après la limitation dans le temps des allocations d'insertion. Cette consultation a augmenté de 30 % le mois où on a décrété cette limitation : c'était tous des chômeurs travaillant au noir qui régularisaient leur situation ! Les deux se renforcent, mais la limitation dans le temps des allocations d'insertion a été un mécanisme beaucoup plus puissant que le mécanisme de contrôle. C'est très confortable de cumuler un revenu au noir et un revenu du chômage. J'ai récemment regardé les chiffres du chômage de l'Horeca. C'est le seul secteur où 80 % des gens qui travaillent sont au chômage à mi-temps. Ce n'est pas sérieux ! Personne n'est à mi-temps dans l'Horeca. Ils sont tous à plein temps, payés à mi-temps et à 50 % par la collectivité, et tout fonctionne au noir.

**« La limitation des allocations dans le temps nous semble une mesure extraordinaire, car elle pousse les gens à faire des choix. »**

perte de droits de chômeurs qui ne cherchent pas, les envoient systématiquement vers ces employeurs, afin de les protéger d'une perte des allocations de chômage. Dès lors, ces employeurs acquièrent une mauvaise image des chômeurs et de l'organisme de placement qui leur fait perdre leur temps. Quant aux demandeurs d'emploi qui cherchent vraiment, ils ne comprennent pas pourquoi on ne les envoie pas, et se démotivent en se disant : « Cela fait six mois que je suis au chômage, et je n'ai toujours pas reçu une seule offre d'emploi. » Tout ça pour protéger une série de personnes qui ne cherchent absolument pas (puisque en général elles ont un travail au noir accessoire ou principal) et qui ne devraient dès lors plus être reconnues comme demandeuses d'emploi. Bien sûr, ce n'est pas représentatif de tous les chômeurs. Personnellement, je trouve que le système de contrôle est trop administratif et pas assez intelligent, mais le système a été globalement positif.

**Mais dans le cas de l'Horeca, ce ne sont pas les contrôles de la disponibilité active qui vont résoudre le problème, puisque les personnes ont déjà des emplois mi-temps...**

Vous avez raison, si les contrôles avaient réglé le problème, ça se saurait. C'est pour cela qu'on fait les caisses enregistreuses. Mais les contrôles peuvent être indiciaires et le ministère des Finances partage de plus en plus ses informations. Il faudra quand même m'expliquer comment un chômeur plein temps ou mi-temps s'achète une voiture à 12.000 euros...

**Plaidez-vous pour une limitation dans le temps des allocations de chômage, y compris celles acquises sur base du travail ?**

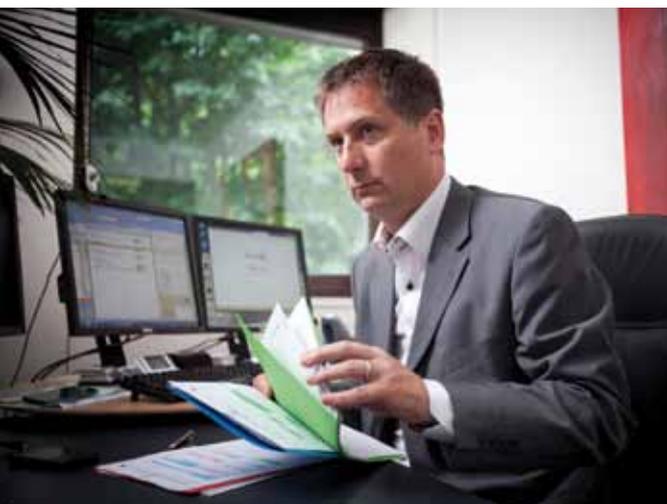
Oui, bien sûr ! On est le seul pays où ça n'existe pas... Je suis prêt à discuter de la durée, de la suspension du décompte pendant les périodes de formation... Pour sortir des 500 jours de crise, le gouvernement d'Elio Di Rupo a accepté un certain nombre de mesures concernant le financement des entités fédérées. Qu'en est-il sorti ? Que si le taux d'emploi ne s'améliore pas à Bruxelles

# RESTE TRÈS GENTIL »

et en Wallonie, nous allons à une catastrophe complète sur les budgets publics. On a fait le calcul pour Bruxelles, si le taux de chômage reste à 22 %, Bruxelles perd 450 millions de dotation à partir de 2025. Chaque année nous perdons 10 % pour arriver à ces 450 millions d'euros. Pour donner une image, c'est tout le budget d'Actiris, de Bruxelles formation et de la STIB. Ça c'est ce qu'on va devoir arrêter si le taux d'emploi ne s'améliore pas. Moi, je suis ouvert à tout, mais je veux des politiques qui réussissent en matière de remise au travail. Je ne pense pas qu'alléger les mesures de contrôle va améliorer la remise au travail, et personne ne soutient ça. Il faut mettre fin aux abus. La question est : « Quel dispositif intelligent peut-on adopter ? » La limitation des allocations dans le temps nous semble une mesure extraordinaire, car elle pousse les gens à faire des choix : « Je vais avoir la paix pendant trois ans et, pendant ce temps, je vais me former pour faire ceci ou cela, acquérir une compétence dans un domaine où on cherche du monde. »

## **Vous évoquez votre souhait d'un contrôle moins administratif, qu'entendez-vous par là ?**

Tout d'abord, beaucoup de gens qui travaillent chez Actiris sont d'anciens chômeurs qui sont parfois passés par une permanence d'un parti politique. Il y a une



*Pour Olivier Willocx, patron de Beci, le personnel d'Actiris éprouve trop d'empathie à l'égard des chômeurs.*

sorte de « syndrome de Stockholm » : ils s'identifient beaucoup aux gens qu'ils ont en face d'eux, ils s'en sentent assez proches, ils sont assez protecteurs par nature. Par ailleurs, jusqu'à présent, l'administration ne veut pas travailler sur des informations de type subjectif. Le souci d'égalité de traitement est souvent évoqué pour faire obstacle à un contrôle plus qualitatif et donc plus intelligent. Pour ce qui est de la prise en charge du contrôle de la disponibilité active au sein

d'Actiris, ce n'est pas moi qui gère ce dossier pour le Beci, mais je pense qu'on va largement reprendre le modèle existant et le faire vivre, et puis qu'on le fera évoluer. En matière de recours, je pense que ce qui ne va pas, ce sont les conflits d'intérêts ou l'immixtion politique, un bourgmestre qui écrit, etc. Je plaide pour un comité de recours qui pourrait être composé de partenaires sociaux, mais qui auraient l'expérience du

**« On est beaucoup trop gentil avec les gens, y compris dans l'accompagnement. Il faut changer de méthode. »**

tribunal du travail. Ça se passe très bien au tribunal du travail. Nous n'avons jamais de pression malvenue. Nous jugeons en équité et nos positions dans les débats sont très peu éloignées. J'espère qu'en matière de contrôle de la disponibilité active, nous pourrions travailler avec le même type de personnes et rechercher l'équité. Ça aurait l'avantage de permettre de tenir compte des circonstances personnelles. Ce qu'une entité administrative ne parvient pas à faire. Prenons le cas d'une maman qui est au chômage, qui élève ses deux enfants et ne perçoit pas la pension alimentaire d'un père qui est en prison. Lorsque cette mère explique au tribunal qu'avec ses 1.100 euros de chômage, elle ne parvient pas à vivre et à payer les études universitaires de ses enfants, et que cette personne reconnaît qu'elle a travaillé au noir... Elle est dans une situation différente d'une personne dont les enfants ne vont pas à l'école. Le tribunal peut apprécier les circonstances individuelles. Surtout si cette personne a plusieurs fois postulé pour travailler dans un secteur déclaré, qu'elle a du mal à valoriser son expérience acquise en faisant du travail au noir, et qu'elle a fait des démarches dans ce sens.

## **La solution objective et intelligente pour contrôler la disponibilité, n'est-ce pas d'en revenir au fait de juger de celle-ci à partir de l'acceptation ou du refus d'une offre d'emploi convenable ?**

Non, on arrête ! Ça a du sens si vous avez des gens qualifiés. Si vous avez des infra-qualifiés, il va falloir... Sur le programme *Youth guarantee* du gouvernement, n'a-t-on pas du mal à trouver des jeunes pour se former ? Ne vit-on pas dans un monde surprenant ? Leur payer 1.100 euros, et on voudrait que ce soit à vie ? Ils ont déjà un boulot et donc ils gagnent 2.000 euros par mois... Ça suffit ! Quel employeur sensé va accepter quelqu'un qu'on lui a envoyé, et qui est obligé d'accepter son offre d'emploi ? Ça c'est un modèle Corée du Nord ! Le système aujourd'hui va dans le mur. On est beaucoup trop gentil avec les gens, y compris dans l'accompagnement. Il faut changer de méthode. On ne va nulle part, le taux de chômage continue d'augmenter, et du côté francophone on ne s'adapte pas. □