

Collectif Solidarité Contre l'Exclusion Asbl

Abida Allouache - Daniel Flinker

***Le plan d'activation du comportement
de recherche d'emploi,
vu par ceux qui le subissent***

V.0.4. - Décembre 2010



CULTURE
ÉDUCATION PERMANENTE

*étude réalisée avec le soutien de la Communauté Française de Belgique Wallonie-
Bruxelles. Secteur de la Culture, de la Jeunesse et de l'Education Permanente*

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

Table des matières

Préambule : donner la parole aux personnes concernées.....	p. 3
Introduction : Le plan d'activation du comportement de recherche (ACR).....	p. 3
A. L'adoption du plan ACR.....	p. 3
B. Une mesure controversée.....	p. 6
I. Méthodologie.....	p. 8
A. L'échantillon.....	p. 8
B. Entretiens semi-directifs.....	p. 9
C. Présentation des personnes interviewées.....	p. 9
II. Paroles de chômeurs.....	p. 13
A. Recherche d'emploi.....	p. 13
1. Absence d'emplois.....	p. 13
2. La souffrance des chômeurs.....	p. 13
3. Les difficultés d'une recherche active d'emploi.....	p. 14
B. L'entretien.....	p. 14
1. La convocation.....	p. 14
2. Le facilitateur.....	p. 15
a) Incompréhensions.....	p. 15
b) Violences institutionnelles.....	p. 16
3. Les effets de l'entretien.....	p. 18
C. Le contrat.....	p. 18
1. Menace.....	p. 18
2. Incompréhensions.....	p. 19
3. Objectifs inatteignables.....	p. 19
4. Effets.....	p. 20
D. L'ONEm.....	p. 21
1. Problèmes organisationnels.....	p. 21
2. Contrôle.....	p. 22
3. Besoin de travail.....	p. 23
Conclusions.....	p. 23
Bibliographie.....	p. 25
Annexe 1.....	p. 28

Préambule : donner la parole aux personnes concernées

En 2004, le Gouvernement belge a redéfini les droits et obligations des chômeurs, en invoquant la mise en place de « l'activation du comportement de recherche d'emploi » (ACR).

Depuis lors, de nombreux acteurs politiques ont publiquement exprimé leur vision des chômeurs et des effets réels ou supposés de « l'activation du comportement de recherche ». Force est de constater que l'avis des personnes directement concernées par ce plan a rarement été demandé et que les chômeurs eux-mêmes ont peu été entendus sur ce sujet.

Dans le prolongement des campagnes de sensibilisations menées par le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion depuis 2004, ainsi que de l'étude que nous avons réalisée en 2009 (« Analyse des premiers contrats ONEM conclus dans le cadre de « l'activation du comportement de recherche d'emploi »), la présente étude a pour objectif de contribuer à palier cette lacune.

Après un bref rappel du contexte de l'adoption du plan ACR, des éléments essentiels de celui-ci et ainsi que des réactions qu'il a suscitées, nous présentons ici, de façon structurée mais en restant au plus proche de leurs mots, la parole de chômeurs ayant vécu l'expérience du plan ACR et que nous avons rencontrés dans le cadre d'entretiens semi-directifs.

Dix personnes nous décrivent ainsi leurs vécus de chômeurs, les rapports qu'elles entretiennent avec l'ONEM, les contrôles que les « facilitateurs » engagés au sein de cette institution effectuent pour vérifier qu'elles recherchent activement un emploi, le « contrat » qu'elles sont parfois obligées de signer, les effets qu'engendre, selon elles, ces nouvelles mesures.

Le lecteur pourra ainsi juger si l'image qui se dégage du plan ACR à travers les mots de ceux qui le subissent correspond - ou non - à celle qu'en donnent ceux qui l'ont instauré et le défendent.

Introduction : Le plan d'activation du comportement de recherche (ACR)

A. L'adoption du plan ACR

Depuis 6 ans, la réglementation belge prévoit que les chômeurs doivent périodiquement prouver qu'ils cherchent activement un emploi pour continuer à percevoir leurs allocations¹. La paternité de ce nouveau dispositif revient au gouvernement Verhofstadt II (PS, sp.a-Spirit, VLD, MR) qui, à peine formé au sortir des élections fédérales de mai 2003, a annoncé qu'il désirait s'attaquer au problème n°1 des Belges : l'emploi.

En particulier, ce Gouvernement s'était engagé à créer 200.000 postes de travail lors de la

¹ Dès avant 2004, il existait en Belgique une série de mesures visant à accompagner les chômeurs vers l'emploi ou à les contrôler. Ils disposaient déjà de certains droits. Ils devaient remplir des obligations comme être disponibles sur le marché du travail. Certains d'entre eux ne pouvaient pas avoir un chômage anormalement long (article 80)... A ce sujet, voir notamment: FANIEL J., *Réactions syndicales et associatives face « au contrôle de la disponibilité des chômeurs »*. In : L'Année sociale 2004 . Bruxelles : Université Libre de Bruxelles, 2004, p. 134.

législature, dont 100.000 par le biais des politiques d'activation : « L'emploi, deux-cent mille nouveaux emplois, au total 4.400.000 emplois. Voilà le point central de cet accord. [...] Du côté libéral, le chômeur était facilement considéré comme un profiteur qui ne méritait que des contrôles sévères. Du côté socialiste, on estimait que tous les chômeurs cherchaient activement de l'emploi et qu'il n'y avait aucun abus. Nous mettons aujourd'hui un terme à cette caricature. Les demandeurs d'emploi de longue durée méritent avant tout d'être aidés de manière intensive pour retrouver un emploi. Ils doivent surtout être aidés lorsque la recherche d'un emploi se révèle difficile. Mais inversement, on ne peut dès lors plus accepter que de l'argent soit gaspillé pour des personnes dont il s'avère clairement qu'elles n'ont absolument aucune envie de chercher un emploi. Un nouveau système sera introduit. Le contrôle de pointage devenu obsolète est supprimé. Le fameux article 80 est suspendu temporairement. Il est remplacé dès le début par un accompagnement individuel du chômeur, l'élaboration d'un parcours adapté pour décrocher un emploi, un parcours qui devra être scrupuleusement suivi si le chômeur souhaite conserver son droit à une allocation. »². Le premier ministre, Guy Verhofstadt, précisant: « Il faut essayer de réinsérer la personne sans emploi dès le premier jour de chômage (...). Il faut leur proposer très vite une trajectoire vers le travail. Et si elle refuse, le pénaliser sans attendre »³.

Cet élément de la déclaration gouvernementale a été mis en oeuvre en 2004 à travers l'approbation d'un projet de réforme la réglementation du chômage instaurant une nouvelle forme de contrôle des chômeurs, l'« activation du comportement de recherche d'emploi » (**ACR**), porté par de Franck Vandembroucke (ministre de l'emploi et des affaires sociales) .

Il s'agit du dispositif réglementaire et institutionnel développé, notamment au sein de l'Office National de l'Emploi (ONEM) en application de l'Arrêté royal du 4 juillet 2004 « portant modification de la réglementation du chômage à l'égard des chômeurs complets qui doivent rechercher activement un emploi » (et de l'Arrêté ministériel y relatif du 5 juillet 2004), a reçu diverses appellations officielles, « dispositif d'activation du comportement de recherche d'emploi » (**ACR**), « procédure de suivi renforcé des chômeurs » ou « dispositif de contrôle des preuves de recherche d'emploi » (**DISPO**).

15 ou 21 mois (en fonction de l'âge) après le début de la période de chômage ou l'entrée en vigueur du plan, et après avoir été prévenu par courrier, le chômeur est convoqué à l'ONEM.

L'allocataire concerné par la procédure de contrôle peut, s'il le souhaite, être accompagné, notamment par un accompagnateur syndical. Au cours de l'entretien, il doit présenter les documents prouvant qu'il a activement cherché de l'emploi au cours des 12 derniers mois à un fonctionnaire de l'ONEM. Celui-ci, appelé « **facilitateur** », est chargé d'estimer si le chômeur a effectué des efforts de recherche d'emploi suffisants.

Si le fonctionnaire juge qu'il a satisfait à ses obligations, le chômeur n'est plus recontacté avant 16 mois (durant lesquels il devra continuer à chercher du travail).

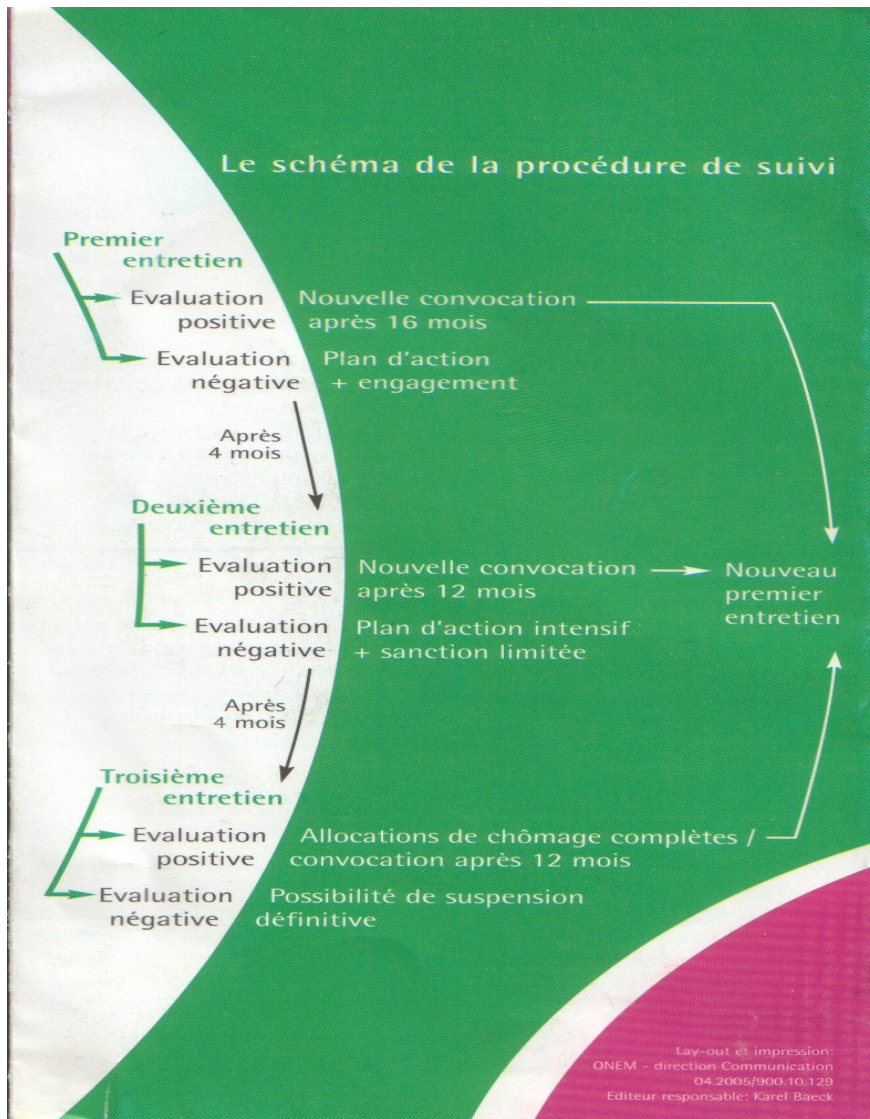
Par contre, si ses efforts sont jugés insuffisants, le chômeur doit signer un « **contrat** » avec l'ONEM (sous peine d'une limitation de ses allocations) dans lequel il s'engage à respecter certaines obligations dans sa recherche d'emploi. Quatre mois plus tard, son contrat est évalué au cours d'un deuxième entretien. Au cours de ce deuxième entretien, soit le facilitateur estime que le chômeur a respecté les termes du « **contrat** » et il sera alors reçu 16 mois plus tard, soit il n'a pas respecté ses engagements. Il est alors reconvoqué 4 mois plus tard avec un nouveau contrat plus contraignant à respecter. Endéans cette période, ses allocations de chômage sont limitées.

² *Déclaration du gouvernement prononcée par le Premier Ministre Guy Verhofstadt*, Bruxelles, 14-07-2003, pp. 3, 4, 7.

³ BERKENBAUM P., COPPI D., VAES B., *Verhofstadt démarre au pas de charge*. Le Soir, 01-09-2003, p. 4.

Si au troisième entretien, le chômeur n'a toujours pas satisfait à ses obligations, selon le facilitateur, il est exclu du droit aux allocations.

Le schéma d'information simplifié ci-dessous, diffusé par l'ONEM, résume la procédure :



La notion d'« État social actif » (qui est opposée aux mesures « passives » de versement d'allocations), ainsi que le terme « **facilitateur** » et celui d'« activation »⁴ participent du discours étatique visant à justifier la mise en place d'un nouveau paradigme en matière de chômage.

Pourtant, assez rapidement après la mise en place du plan ACR, un hiatus apparaît entre les slogans et la réalité. Ainsi, la presse relate les états d'âme de certains agents chargés de contrôler la recherche d'emploi des chômeurs. Au cœur même du dispositif, certains évoquent une « chasse aux chômeurs »⁵.

De même, la notion de « **contrat** » passé entre l'ONEM et le chômeur mérite d'être étudiée. Non seulement cet outil central du dispositif ACR semble souvent trop standardisé pour répondre

⁴ Voir notamment, ALALUF M., *Dictionnaire du prêt-à-penser. Emploi, protection sociale et immigration. Les mots du pouvoir*. Bruxelles, EVO, 2000. (Collection « Politique »)

⁵ VAES B., *Le blues du contrôleur ONEM*, Le Soir, 14-06-2005, p. 6.

réellement aux besoins du chômeur⁶. Mais surtout ce dernier est contraint de signer le contrat, si le facilitateur le juge nécessaire, sous peine d'une sanction. L'accord entre les deux parties est, en fait, subordonné à la relation asymétrique qui se noue entre le contrôleur et le contrôlé.

B. Une mesure controversée

Le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion (CSCE) a été pionnier dans la critique de ce qu'il considère comme une véritable « chasse aux chômeurs » : son organisation, en juillet 2004, d'une conférence sur le thème « Juillet 2004 : ouverture de la chasse aux chômeurs ? » a abouti à la constitution d'une « Plate-forme contre la chasse aux chômeurs et pour la création de vrais emplois pour tous » à laquelle adhèrent, au moment d'écrire ces lignes, près de 20.000 personnes et de 130 organisations (partis politiques, associations de défense des droits de l'homme et des chômeurs en particulier, sections syndicales...).

Les signataires de la plate-forme exigent « le retrait du plan de chasse aux chômeurs et la création d'emploi de qualité » et souscrivent au texte suivant :

« Nous refusons de faire porter sur les chômeurs la responsabilité du chômage. Exclure les chômeurs, sous prétexte qu'ils ne trouvent pas ce qui n'existe pas, ce serait punir une seconde fois les victimes du chômage. Les rejeter vers l'assistance et la misère, c'est y conduire la société entière. Ce sont les employeurs, pas les travailleurs, qui décident de fermer les entreprises. C'est le gouvernement, pas nous, qui favorise la finance contre la croissance et l'emploi (amnistie fiscale des fraudeurs, réduction d'impôt pour les plus hauts revenus, ristournes de cotisations sociales pour les entreprises).

Nous refusons ce plan, dont le but véritable n'est pas de créer de l'emploi, mais de faire baisser l'ensemble des salaires et des conditions de travail. Nous ne cautionnons ni le travail au noir ni les abus, mais nous estimons qu'ils peuvent être combattus dans le cadre de la réglementation actuelle et qu'il faut d'abord sanctionner les patrons fraudeurs avant de menacer les moyens de survie des chômeurs. Nous ne voulons pas que nos enfants puissent un jour nous demander: « pourquoi avais-tu des droits que je n'ai plus ? ».

Nous refusons que le Gouvernement transforme le droit au chômage en une forme caritative d'assistance publique, arbitrairement octroyée ou retirée d'après le critère vague des « efforts suffisants pour trouver un emploi », et sur base de « preuves » impossibles à trouver. Fonder nos droits sur des notions aussi floues, susceptibles d'interprétations de plus en plus restrictives, ce serait saper le principe même de la sécurité sociale. »⁷.

Enfin, le CSCE a, depuis 2004, publié de nombreuses analyses du plan ACR, principalement dans les pages de son journal. En 2009, il a en outre publié une étude « Analyse des premiers contrats ONEM conclus dans le cadre de l'activation du comportement de recherche d'emploi »⁸.

Pour les détracteurs du plan, les chiffres prouvent que les chômeurs sont traqués par les contrôleurs de l'ONEm⁹. S'ils ne mettent généralement pas en cause l'accompagnement des chômeurs, ils réagissent à la situation suivante : chaque année, plus de chômeurs sont sanctionnés par les facilitateurs, souvent même sur base d'une dénonciation d'un accompagnateur régional. Rien qu'en 2009, 6.503 personnes ont, par exemple, été exclues de leurs droits aux allocations¹⁰, sombrant dans

⁶ Voir notamment, MASSET D., *Les points de vue des cours et tribunaux à propos du contrat d'activation*. Ensemble, n°70, à paraître.

⁷ www.stopchasseauxchomeurs.be

⁸ Documents disponibles sur le site www.asbl-csce.be.

⁹ MARTENS Y., *5 ans de chasse aux chômeurs: stop au massacre*. Ensemble, n°65, août 2009, pp. 30-35.

¹⁰ L'ONEm rétorque à cet argument qu'il n'y a pas plus d'exclusions qu'avec l'ancien dispositif, l'article 80 et qu'il est

la précarité, livrées à leur sort ou recueillies par le dernier filet de sécurité, le CPAS¹¹... une situation d'autant plus injuste en période de crise, où l'emploi fait défaut.

Déchiffrages.

En 2009, la FGTB a calculé que 350 postes de travail disparaissaient chaque jour dans notre pays. 1.309.930 personnes : jamais, avant 2009, autant de Belges n'avaient été indemnisés par l'ONEm. Mais face à cet afflux de citoyens émargeant à la Sécurité sociale, l'État répond par un accroissement des contrôles et des sanctions.

D'après l'ONEm¹², l'année dernière, 489.898 chômeurs (un record) ont été concernés par la procédure de contrôle de l'activation de leur comportement de recherche d'emploi. Parmi eux, outre les 6 530 personnes définitivement exclues du droit aux allocations¹³, 11 523 allocataires ont subi une suspension révoquée, 3 272 chômeurs se sont vu réduire leurs allocations et 7 885 suspensions pour 4 mois ont été prononcées.

En fait, entre le moment où le plan est entré en vigueur et le 31 décembre 2009, 37.879 personnes se sont vues temporairement ou définitivement chasser du droit aux allocations. Ce chiffre grimpe à 89.592 unités si l'on tient compte des suspensions sous réserve pour non-présentation à un entretien des « facilitateurs » (article 70).

Pour les partisans du plan, dont le point de vue est synthétisé en 2010 par Joëlle Milquet, Ministre de l'Emploi,¹⁴ il doit être renforcé. Selon la ministre, les données indiquent notamment une diminution de 17% du nombre de chômeurs de longue durée depuis l'entrée en vigueur du plan¹⁵. Il pourrait donc avantageusement être étendu aux plus de 50 ans. Et la contractualisation dont fait l'objet l'allocation du chômeur (notamment via l'ONEm) pourrait être généralisée dans tous les offices régionaux de placement puisqu'elle participe à cette dynamique positive¹⁶. Le suivi des chômeurs serait donc le complémentaire parfait de l'accompagnement dont il bénéficie dans le cadre du paradigme de l'activation.

normal que le nombre de sanctions augmente chaque année vu que le plan a été mis en œuvre graduellement, par tranche d'âge.

¹¹ HEYLEN V., BOLLENS J., CENICCOLA P., VANHEERSWYNGHELIS A., *Flux potentiels des sanctionnés vers les CPAS. Le plan d'activation du comportement de recherche*. Commande du SPP Intégration sociale, septembre 2009.

¹² ONEm, *Rapport annuel 2009*, 478 p.

¹³ Ainsi, en un an, presque autant de demandeurs d'emploi ont été radiés par l'ONEm qu'au cours des cinq années précédentes.

¹⁴ MILQUET J., *Une politique d'accompagnement des demandeurs d'emploi plus personnalisée et plus efficace*, 16-03-2010.

¹⁵ Mais ces statistiques n'indiquent pas la cause de cette régression. Résulte-t-elle des sanctions de l'ONEm, de la conjoncture économique ou de certains chômeurs exclus de cette catégorie, d'un transfert entre catégories de chômeurs...

¹⁶ Pour obtenir une vision générale, commentée et critique des propositions gouvernementales déposées en mars 2010 (en particulier sur la question de la contractualisation des allocations de chômage), voir notamment: FLINKER D., *De nouvelles armes pour traquer les chômeurs*. Ensemble, n°68, juin 2010, pp. 8-11.

I. Méthodologie

A. L'échantillon

Derrière les chiffres et les courbes du chômage, il y a des hommes et des femmes avec des parcours de vie singuliers et des histoires plurielles. Ces chômeurs et ces chômeuses ont des enfants, des projets, des désirs. Confrontés à la difficulté de boucler leurs fins de mois, ils espèrent surtout trouver du travail.

L'ambition de cette étude est d'offrir la parole à ces individus, afin qu'ils nous narrent leurs expériences; et particulièrement, la manière dont ils vivent les entretiens organisés par l'ONEm dans le cadre de la procédure de contrôle de leur recherche active d'emploi. De la sorte, nous souhaitons obtenir un constat concret proposé de l'intérieur par les premiers concernés par la mesure d'activation quant à l'application du plan ACR entré en vigueur en 2004.

Nous ne nous sommes pas focalisés sur la question de la représentativité de notre échantillon, de toutes façons trop limité pour pouvoir prétendre à une représentation objective de l'ensemble des chômeurs. Nous avons rencontré dix personnes, cinq hommes et cinq femmes. Nous avons cherché à connaître, en profondeur, leurs parcours et en particulier, à les interroger sur les rapports qu'ils ont dû nouer avec l'ONEm, pour prouver leur recherche active d'un emploi.

Âgés de 34 à 48 ans, ils sont trois dans la trentaine et sept dans la quarantaine. Il y a une femme célibataire, un homme divorcé ; quatre femmes divorcées dont trois avec enfants et quatre hommes mariés avec au moins deux enfants.

La plupart de ces personnes sont des chômeurs de longue durée bruxellois. Leur nombre d'années de chômage oscille entre deux ans et une dizaine d'années. Les personnes ayant plus de trois ans de chômage n'ont pu travailler qu'en intérim ou sous contrats à durée déterminée. La plupart n'ont trouvé que des petits boulots pour quelques mois voire souvent pour quelques jours seulement... Leur niveau scolaire varie de quasi analphabètes à universitaire. Une femme est en train de poursuivre des études en graduat, les autres ont soit un niveau primaire soit secondaire.

Il est à noter que trouver et rencontrer ces individus -intéressés à nous parler de leur situation- n'est pas chose aisée. En effet, les chômeurs sont bien souvent des personnes plutôt isolées, ayant des activités réduites et des réseaux sociaux parfois limités.

S'ils sont tous de nationalité belge, cinq sont nés au Maroc et ne sont venus en Belgique qu'adolescents ou pré-adultes. Cinq ont suivi leur scolarité au moins jusqu'au secondaire, avec deux universitaires. Trois n'ont pas été plus loin que la 5ème primaire.

Presque la totalité de ces personnes ont déjà été convoquées à un entretien mené par un « facilitateur » et ont eu, au moins, un « contrat » avec l'ONEm dans le cadre du plan de contrôle de l'activation de leur comportement de recherche d'emploi.

Une des femmes, divorcée avec un enfant, s'est retrouvée exclue du chômage après avoir obtenu trois évaluations négatives de ses trois contrats. Une autre, célibataire et quasi analphabète en français en est à sa deuxième évaluation négative, avec des « contrats » dont elle n'avait même pas compris le contenu. Elle a déjà eu une diminution de son allocation de chômage et risque désormais l'exclusion. Quant aux autres personnes, la plupart ont eu au moins un « contrat » suite à leurs entretiens avec l'ONEm, et trois d'entre elles en sont à leur deuxième « contrat ».

B. Entretiens semi-directifs

Outre une introduction à propos de leurs parcours de vie, nous avons cherché à connaître la manière dont les chômeurs vivent les différents entretiens qu'ils doivent passer à l'ONEm, en revenant sur les différents aspects de ces entretiens (convocation, facilitateur, « contrat », effets...). Il n'y a donc, dans ce genre d'interview, ni bonne ni mauvaise réponse. L'attrait de cette recherche réside bien plutôt dans la subjectivité des interviewés, nous éclairant grâce à leur expérience.

Nous avons privilégié, au cours de cette enquête, l'entretien semi-directif. Celui-ci peut être distingué des entretiens directifs et non-directifs. « L'entretien semi-directif est une méthode qui consiste à faciliter l'expression de l'interviewé en l'orientant vers des thèmes jugés prioritaires pour l'étude tout en lui laissant en certaine autonomie »¹⁷.

Pour l'entretien, nous avons donc créé puis utilisé un « guide d'entretien » (voir Annexe 1), comprenant différentes dimensions, introduites chacune par une question ouverte suivie de questions plus précises; le but n'étant pas de poser obligatoirement toutes les questions. En effet, « l'enquêteur doit généralement le moins possible questionner, mais plutôt suivre le discours et le relancer par des techniques de reformulation »¹⁸.

Ce genre d'étude nécessite une bonne dose d'empathie. Néanmoins, nous sommes conscients des limites de ce type d'entretiens, notamment parce que la subjectivité du chercheur intervient dans les questions posées et que l'interprétation des réponses dépend des attentes de l'intervieweur.

Pour autant, nous avons tenté de tenir compte de ces biais et d'aider « l'interrogé dans ce travail à la façon d'un accoucheur »¹⁹ afin d'obtenir les prises de parole que nous allons décortiquer dans l'analyse qui suit.

C. Présentation des personnes interviewées

Avant d'entrer dans l'analyse plus détaillée du contenu des témoignages, nous allons brièvement présenter les personnes que nous avons rencontrées lors d'entretiens qui se sont déroulés à Bruxelles à l'automne 2010, et qui ont duré chacun près d'une heure. Les prénoms ont été changés pour préserver l'anonymat des interviewés qui l'ont souhaité.

1. Zoé a 38 ans et vit seule. Depuis qu'elle travaille, elle n'a fait que du nettoyage : en hôpital, dans des bureaux ou dans des maisons de retraite...

Enfant, elle a été orientée en enseignement spécial. Ses parents tenaient un estaminet. Son père était chef cuisinier et sa mère tenait la caisse. Après avoir quitté le domicile familial, elle est passée d'emplois précaires en périodes de chômage. Aujourd'hui, Zoé cherche du travail et se dit prête à faire « n'importe quoi, même madame pipi »!

Au chômage depuis deux ans, elle vit depuis lors de façon assez isolée. Elle a dû encore restreindre ses sorties car « on ne peut pas toujours se faire inviter, ça en devient gênant. » Alors, finis les petits cafés et surtout le cinéma qu'elle adore : « Quand je travaillais, j'avais une carte de cinéma car j'y allais plusieurs fois dans le mois. » Heureusement, il y a le groupe syndical où elle va régulièrement

¹⁷ GUILBERT J., JUMET G., *Méthode des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin, 1997, p. 102.

¹⁸ GUITTET A., *L'entretien*. Paris: Armand Colin, 1983, p. 35.

¹⁹ BOURDIEU P., *La misère du monde*. Paris: Seuil, 1998, p. 919.

« J'aime bien y aller, et puis l'animatrice m'explique les choses quand je ne comprends pas bien. ».

Elle l'a trouvée la facilitatrice de l'ONEM patiente et gentille, même si elle lui a imposé un contrat ! « Elle a pris le temps de tout bien m'expliquer. » Consciencieuse, Zoé est allée au rendez-vous avec une valise bien rangée comprenant tous ses documents, CV et autres preuves de ses recherches d'emploi. Elle préfère envoyer des fax aux employeurs « Comme ça, je garde la trace de mes envois et puis internet, j'ai dur, je ne sais pas me servir d'un ordinateur, je prends les bottins pour faire mes candidatures » explique-t-elle. Zoé va chez Actiris une fois par semaine et une autre fois à la maison de l'emploi.

Depuis son deuxième contrat, elle est assez stressée, elle s'inquiète de perdre son droit au chômage... Ça serait une catastrophe pour elle car elle perdrait son autonomie et la vie indépendante qu'elle aime à vivre dans son propre appartement. « Ma priorité, c'est de payer mon loyer et les charges fixes et après je vois en fonction du peu qui me reste... ». Si ses revenus diminuent, elle ne pourra plus payer ses factures et son loyer... et l'idée de retourner chez ses parents ne l'enchantera guère.

Si elle a surtout fait des ménages, quand elle s'autorise à rêver, Zoé aimerait s'occuper de chiens et de chats « J'adore les animaux, mais je ne pourrais pas travailler dans une ferme à cause de mes allergies. Mais dans un chenil, ça serait bien... »

2. Abdel a 48 ans et cinq enfants. Il est, depuis quatre ans, au chômage. Fils d'ouvrier en bâtiment, il est arrivé en Belgique à l'âge de 11 ans, il a été directement en 5ème primaire: « Les autres enfants savaient lire et écrire mais pas moi... Je me suis débrouillé pour parler mais avec des difficultés dans l'écrit. » Son dernier emploi fixe remonte à 2006: il travaillait dans une société de nettoyage.

Son premier entretien à l'ONEM a été positif. Ce n'est qu'au deuxième entretien que sa recherche active d'emploi a été évaluée négativement et qu'il s'est retrouvé avec un contrat... Pourtant, il rêve simplement de travailler comme gardien de parc mais malheureusement, toutes ses sollicitations dans ce secteur sont restées vaines.

3. Patrick, lui, en principe, ne devrait pas être concerné par le plan d'activation de recherche d'emploi, dans la mesure où il a une incapacité de travail permanente. Après avoir travaillé tant dans l'expertise automobile que dans l'Horéca et le secteur associatif bruxellois, il a eu un accident de travail qui le laisse avec une inaptitude reconnue à 33%.

Pourtant, son parcours au Vdab, l'équivalent d'Actiris et du Forem en Flandre, est édifiant. Qu'on en juge plutôt : au chômage depuis 2007, il déménage en 2008 en Flandre. Il est aussitôt convoqué par le Vdab. « J'avais reçu un courrier auquel je n'avais pas pu répondre à temps car j'étais en plein déménagement ». Il est aussitôt sanctionné sans aucun avertissement « Le premier mois, je n'ai pas été payé... sans aucune justification, ni aucun courrier! ».

4. Houria vit en Belgique depuis une dizaine d'années. Divorcée sans enfant, elle regrette amèrement son dernier emploi en tant qu'« Article 60 » à la commune de Jette. Elle y faisait du nettoyage et assure que ses supérieurs étaient contents de son travail. En décembre 2006, elle se retrouve au chômage au terme de son contrat « Article 60 », qui se termine dès que l'allocataire a travaillé le nombre de jours suffisants pour avoir droit au chômage. Elle ne parle pas bien notre langue et a du mal à s'exprimer.

Son premier entretien a été évalué négativement et elle en est à son deuxième contrat. Heureusement, sa sœur l'a accompagnée lors du second entretien pour expliquer à l'employée de l'ONEM que Houria n'avait rien compris.

Pourtant, elle a été dans les agences d'intérim, les bureaux ALE et autres titres-services. C'est à peine si elle a pu décrocher quelques jours de travail. Et encore, la fois où elle a presté, sans pause de midi ni repas, plus de 8 heures en tant que femme de chambre dans un hôtel, elle n'a pas été payée. Face à ses protestations, on l'a renvoyée en arguant qu'elle pouvait considérer ces heures comme étant des heures de formation. Exploitée, humiliée, elle n'avait que ses yeux pour pleurer...

5. Rahma a 46 ans et vit seule avec son fils adolescent. Elle a étudié jusqu'à la fin du secondaire au Maroc avant de venir s'installer à Bruxelles. Elle est au chômage depuis sept ans et reste active comme bénévole dans une série d'associations de quartier où elle espère être engagée. « Mais dès qu'un poste se libère, on engage toujours quelqu'un d'autre... qui d'ailleurs ne reste pas longtemps avant de s'en aller. »

Elle aime beaucoup le « social ». D'ailleurs, elle garde une grande frustration d'avoir été licenciée de son dernier job dans un centre d'enfants abandonnés. « J'étais très attachée à ces enfants et eux aussi... Ils me manquent terriblement ». Dans son quartier, c'est une personne de référence pour les parents qui viennent la voir quand ils n'arrivent plus à parler avec leurs enfants adolescents. Elle connaît un peu tout le monde et anime de multiples activités avec les femmes. Elles vont faire du sport ou sortent ensemble au cinéma, « Tout pour les faire sortir de leur petits coins... » sourit-elle. Et elle garde toujours cet espoir « fou »: être, un jour, engagée pour faire ce qu'elle aime réaliser comme bénévole... mais, même si elle n'a pas de diplôme, en tant que salariée cette fois!

6. Amine est au chômage depuis deux ans. A 47 ans, il est divorcé avec trois enfants. C'est d'ailleurs à cause de ses enfants qu'il a déménagé en Flandre, un ami lui y ayant proposé la location d'une maison pour un prix modique. Comme il paye une pension alimentaire avec son allocation chômage c'est un peu juste... « Je me suis dit que les enfants auraient de la place quand ils viennent chez moi ». Mais en hiver, Amine, qui n'a pas de voiture, doit attendre les transports en commun avec les enfants dans le froid. De plus, suite à son déménagement, il relève des services flamands de l'ONEm, le RVA, et là « Franchement, c'est pas de la tarte! »

7. Omar, marié et père de quatre enfants, a 41 ans et est chômeur depuis dix ans. Il se lève tous les jours à 6 heures pour accompagner ses enfants à l'école. Ceux-ci ne savent pas que leur père est au chômage. « Je n'en parle qu'avec ma femme ; peut-être que mon aîné, de 15 ans, s'en doute » déclare-t-il, « Surtout qu'il ne comprend pas pourquoi on n'a pas d'abonnement internet à la maison, alors que pour lui, c'est pas cher. » Mais ce sujet n'est jamais abordé lors des discussions familiales... Après le secondaire, Omar a fait une formation en menuiserie. Son dernier emploi était dans le nettoyage. Idéalement, il aimerait bien travailler à la Stib ou être chauffeur de bus scolaires.

8. Rkoya, 34 ans, est une belle jeune femme brune, maman d'une jeune adolescente de 16 ans. Divorcée, elle vit seule avec sa fille. Après avoir travaillé dans une usine de confection, elle a surtout fait des ménages. Son parcours scolaire s'est terminé en 5ème primaire au Maroc, mais elle rêve que sa fille née ici fasse des études universitaires et devienne médecin ou avocate! Après six ans de chômage, les entretiens à l'ONEm vont se suivre: d'évaluations négatives en contrats suspensifs, pour finir par une exclusion du droit au chômage.

Rkoya étant arrivée en Belgique à l'âge de 19 ans, elle ne parle pas très bien le français et le comprend encore moins. Mais grâce à son esprit indépendant, elle se débrouille vaillamment que vaillamment dans sa vie quotidienne. Le hic avec les contrats de l'ONEm est qu'elle n'y a rien compris « Elle m'a fait signer mais je ne savais pas ce que ça voulait dire. » Quand ses revenus commencent à baisser suite à une réduction de ses allocations, elle s'inquiète et lors du troisième entretien, impossible de se faire entendre, ni comprendre. Ce n'est qu'une fois dehors qu'un délégué syndical, lui lisant ses papiers, lui annonce son exclusion.

Depuis, elle émarge au CPAS et angoisse à l'idée qu'elle puisse aussi en être un jour exclue... Elle ne comprend pas comment les choses fonctionnent et n'est pas du tout au courant des droits et devoirs liés à la politique d'activation des chômeurs. Tout ce qu'elle souhaite est de retrouver un travail pour avoir une pension plus tard parce que si elle rêve que sa fille fasse des études supérieures, plus tard, elle ne veut pas dépendre d'elle pour sa survie...

9. Noémie élève seule ses quatre enfants. Âgée de 47 ans, elle a exercé beaucoup de métiers différents : de l'Horéca à l'informatique. Au chômage depuis neuf ans, elle suit des études en horaires décalés pour devenir conseillère conjugale.

Son dernier emploi dans une entreprise d'informatique lui a laissé de mauvais souvenirs : « J'avais une bonne formation dans le domaine mais pas de diplôme et donc j'étais payée comme un mandaye. Malgré cela, j'étais très disponible et je m'arrangeais pour aller faire chercher mes enfants par d'autres, je ne m'absentais pas quand j'avais un enfant malade. Quand j'ai été licenciée, alors que je n'avais pas fait de faute professionnelle, ça a été un choc! » Elle a décidé, après mûres réflexions, de se réorienter professionnellement dans le social.

Elle possède, en ce qui concerne les contrôles des facilitateurs, une longue expérience; qui l'a amenée à avoir l'impression de maîtriser les attentes de l'ONEm. Elle entre dans le jeu de l'Office National de l'Emploi, en tentant de limiter les dégâts. Noémie est consciente de chercher de l'emploi non pas pour en trouver mais pour continuer à percevoir ses allocations!

10. Kemal, a 36 ans, est papa de deux enfants. Licencié en histoire de l'art et archéologie, il n'a jamais pu travailler dans son domaine. Depuis la fin de ses études, il n'a obtenu que des petits boulots de trois à quatre mois et jamais de contrat à durée indéterminée. Son parcours est assez atypique puisqu'il a fait un passage de quelques mois en prison. Comme il ne répond plus aux normes, il est alors mis par l'ONEm dans une catégorie spéciale. Il est convoqué à sa sortie de prison et se voit imposer un premier « contrat ». Quatre mois plus tard, l'évaluation est positive et il est renvoyé à 16 mois pour un nouveau premier entretien.

Avec les retards du côté de l'administration de l'ONEm, il est convoqué en juillet 2010 et là ça se passe très mal ! Il tombe sur un « facilitateur » assez agressif : « Il était accompagné d'une assistante qui avait l'air terrorisée par lui. Il a été d'une grossièreté et d'une méchanceté incroyable avec moi. Ce qui m'a le plus estomaqué, c'est la manière dont il m'a déconsidéré par rapport à mes enfants, que je devais avoir honte de pas avoir de travail. » Cependant, l'entretien n'a pu se solder par l'imposition d'un contrat parce que Kemal avait rempli consciencieusement ses obligations, avec une moyenne de six, sept candidatures par mois!

Avec des dettes et un foyer à entretenir, la précarité est invivable et il aimerait beaucoup avoir un travail pour ne plus survivre au quotidien. Il aimerait bien travailler dans le social ou dans des ONG. « Dernièrement, on m'a refusé une place toute faite pour moi, à cause de mon passé dont je n'arrive pas à me dépêtrer... ». En effet, même s'il a été acquitté, Kemal traîne une odeur de souffre dans son sillage. En tant qu'ancien détenu, il subit la discrimination à l'embauche même s'il n'y a pas moyen de l'établir clairement... Il reçoit systématiquement des lettres de refus.

II. Parole aux chômeurs

Dans la partie précédente, au cours de la présentation des dix personnes interrogées, nous avons mis en évidence certains moments de leurs parcours, notamment le chemin qui les a menées au chômage.

Une première observation nous a sauté aux yeux: les contrôles de l'ONEm, tels une épée de Damoclès menaçant de leur couper une partie des allocations voire de les exclure, transforment les recherches d'emploi menées par les personnes que nous avons rencontrées en courses-poursuites infernales, dont elles ressortent stressées, fatiguées et la peur au ventre...

Avant d'arriver au cœur de notre recherche, consacré aux points de vue de ces chômeurs à propos des différents aspects de l'entretien qu'ils passent devant un facilitateur de l'ONEm, il nous est apparu opportun de nous arrêter sur la phase de chômage précédant cette rencontre. En effet, saisir la façon dont ces individus vivent la période de chômage et tentent de s'en dépêtrer permet de comprendre certaines de leurs réactions au moment de leurs entretiens de contrôle à l'ONEm...

A. Recherche d'emploi

1. Absence d'emplois

La plupart des chômeurs interrogés se plaignent de l'absence d'emplois, de leur impossibilité de trouver un emploi malgré les trésors d'ingéniosité qu'ils déploient pour en dénicher.

« Je cherche toujours dans ce domaine que j'aime beaucoup du social. Toutes les annonces où je réagis : les résultats sont négatifs. Je n'ai pas encore baissé les bras, je continue, je fais toujours des demandes, des recherches; je vais à Actiris, à la mission locale de Bruxelles toujours (...) Peut-être, je me dis, tu auras ta chance »²⁰.

Cette situation engendre une concurrence entre les travailleurs. « Avant quand il y avait du travail, je pouvais compter sur les amis: il peut demander à son chef, on pouvait trouver avec les copains. Tu lui dis: « Est-ce que il y a du boulot chez vous? » et il en parle à son patron. Mais maintenant c'est dur, il doit frotter la manche et il a peur de perdre sa place. Alors ça ne va plus. Par intérim, il n'y a plus non plus. Maintenant, il faut être universitaire pour conduire un car ou accompagner les voyages scolaires ou je sais pas quoi. Moi, je sais pas; moi, je dis qu'avant d'activer les personnes, il faut créer des emplois! »²¹.

2. La souffrance des chômeurs

Au plus profond de leur être, les personnes que nous avons rencontrées se sentent humiliées... Elles racontent l'humiliation vécue lors de la recherche d'emploi: « Les demandes spontanées : des fois, on se présente chez des gens, des patrons, ça nous fait la honte, on se sent diminués »²². Elles témoignent de leur impuissance face aux humeurs des employeurs: « Les patrons, il y en a qui veulent mettre leur cachet [ndlr. pour attester de la démarche de recherche d'emploi] et d'autres ne veulent pas dans le nettoyage, chez des boulangers »²³.

A plusieurs reprises, les interviewés, comme Omar, nous ont décrit la honte qu'ils ressentent d'être au chômage; la peur du regard des autres, des proches. « Je n'ai jamais dit à mes enfants que je suis

²⁰ Rahma

²¹ Abdel

²² Patrick

²³ Houria

au chômage. Je me lève tous les matins à 6 heures et j'emmène les petits à l'école »²⁴.

Surtout, derrière la gêne qu'ils ressentent face à une situation qu'ils n'ont pas choisie, au-delà de l'image stigmatisante qui leur colle à la peau, les chômeurs interrogés parlent de la souffrance concrète qu'ils subissent, des difficultés financières que crée l'absence d'un salaire. « On dit plein de trucs faux sur les pauvres. Alors je vous dis pas, on fait tout pour économiser. J'ai deux enfants en bas âge, je suis obligé de couper les radiateurs. Chez moi, on met trois pulls pour pouvoir se réchauffer plutôt que d'allumer le chauffage! On est tout le temps dans l'économie. On n'a pas grand chose, on fait le moins de dépenses possible. J'ai acheté un manteau en trois ans, je me suis fait plaisir... Souvent, on nous donne des vêtements ou on les achète dans les dépôts. On vit avec toutes les difficultés du monde. On ne connaît même plus le luxe d'aller au resto, on fait nos courses au marché. La voiture, c'est un luxe. Je ne demande pas mieux que de travailler. Quand on est marié avec deux enfants, la précarité est invivable. Ça me travaille: j'ai des dettes, un foyer à entretenir. La question de la survie se pose au quotidien »²⁵.

3. Les difficultés d'une recherche active d'emploi

L'absence d'emploi combinée à la souffrance psychologique et à la détresse matérielle dans laquelle se trouvent les chômeurs constituent un faisceau d'éléments peu favorables à une recherche assidue d'un travail. Or, comme nous le verrons dans la suite de ce travail, les chômeurs estiment que ces dimensions ne sont pas réellement prises en considération par l'ONEm. Zoé explique: « Je fais souvent par fax parce que je n'y arrive pas par ordinateur. Elle a dit que ce n'était pas assez et elle a dit que c'était trop rassemblé en une fois et après j'avais un laps de temps sans rien. Mais c'était parce que j'étais déprimée: j'avais fait des tas de recherches et comme je ne voyais rien venir ni aucune réponse, j'avais déprimé et j'ai baissé les bras. J'en avais marre de me casser la tête avec des employeurs qui ne répondaient pas. »²⁶

En fait, coexistent un ensemble de facteurs qui dépriment les chercheurs d'emploi, contribuant à leur faire baisser les bras dans leur quête d'un travail. Au final, s'ils cherchent encore et encore ce n'est plus, dans certains cas, pour trouver un job... mais juste pour dire qu'ils cherchent et ainsi, rester au chômage. « Pourquoi ils ne faisaient pas ça avant quand il y avait du travail partout, que c'était facile de trouver du boulot. Maintenant avec la crise, ils serrent les chômeurs. Moi, les chômeurs que je connais, hommes et femmes, ils sont malheureux, ils cherchent et toutes les portes sont fermées (...) Je trouve un magasin, une annonce, je dépose mon CV et je leur dis: « Si vous avez une place? ». C'est toujours: « On a engagé! ». On en a marre d'avoir cette réponse! Des fois, à minuit sur le net, je trouve une place, j'y vais le matin tôt. J'y vais : rien du tout, négatif... Je sais que tout le monde maintenant est en train de chercher pour ne plus avoir de problèmes avec l'ONEm »²⁷...

B. L'entretien

L'entretien de contrôle réalisé par l'ONEm est la matérialisation du plan ACR. L'avant, le pendant et l'après constituent les trois moments qu'il faut distinguer pour cerner cette rencontre. Chacune de ces étapes est une source de stress pour les chômeurs.

1. La convocation

Préoccupés par la nécessité de joindre les deux bouts, les chômeurs semblent englués dans la

²⁴ Omar

²⁵ Kemal

²⁶ Zoé

²⁷ Rahma

recherche d'un emploi introuvable. A cette situation vient se greffer un état de peur permanent: la crainte du moment où la convocation de l'ONEm arrivera dans leur boîte. « C'est comme une sorte de compteur, de chronomètre dans la tête. On se dit: « Plus qu'autant de jours encore »²⁸.

Le jour où la lettre arrive: « Déjà, quand on reçoit la convocation, c'est comme un policier qui toque à la porte, qui nous prévient. On est stressé, on ne sait pas ce qui nous attend chez l'ONEm. Déjà, on voyait les gens qui sortent désespérés... »²⁹. Noémie confirme: « J'ai été assez paniquée à l'annonce du rendez-vous et avant d'y aller. Mais heureusement, j'ai une amie qui elle-même avait eu affaire à l'ONEm, elle avait été lessivée et elle m'a briffé, coachée »³⁰.

Patrick résume parfaitement le sentiment général: « Chez les chômeurs, depuis le plan d'activation, il y a un stress énorme »³¹.

2. Le facilitateur

a) Incompréhensions

- La relation qui doit se nouer entre le « facilitateur » et le chômeur pose, instantanément, une série de problèmes de compréhension. Dans bon nombre de cas, les chômeurs ne comprennent pas ce que l'ONEm attend d'eux. Ils n'imaginent pas le caractère bureaucratique de la procédure. Bien dépourvue, Rahma avoue: « J'ai pas pensé à apporter toutes les preuves »³². Une telle attitude est évidemment évaluée négativement par l'institution... Comme celle-là: « Des fois je téléphone, des fois je me présente. Je fais ça de moi-même. Je pensais pas avoir besoin de preuves »³³.

- Plus fondamentalement, les chômeurs ont le sentiment que leur situation n'est pas réellement prise en considération par le contrôleur: « Eux ne savent pas la détresse des personnes qu'ils mettent dos au mur »³⁴. En fait, aux yeux des chômeurs interrogés, les personnes en charge de leur dossier sont décrédibilisées car elles sont dans l'incapacité de proposer une solution crédible à leurs problèmes. « Je me suis sentie comme si j'étais devant un juge surtout quand il commence à regarder, vérifier, étudier les preuves. Ce qui me fait mal, c'est qu'ils ne savent pas que nous, nous avons besoin d'avoir un travail. Je disais: « Voilà, je cherche et c'est pas pour vous, pour que je sorte innocente d'ici parce que je veux avoir un travail! ». J'en ai marre de courir de gauche à droite, de travailler bénévolement sans revenu. Il disait: « Oui Madame, on comprend. Il faut continuer » »³⁵.

- Le problème de la langue. Lors de la présentation des personnes que nous avons interviewées, nous avons mentionné le fait que plusieurs d'entre elles ne maîtrisaient que peu voire pas du tout le français. Ceci rend évidemment tout dialogue impossible lors de l'entretien de l'ONEm, ce qui mène les chômeurs concernés vers des situations extrêmement problématiques, comme nous le verrons dans la suite de cette analyse.

Les difficultés de compréhension liées au français se doublent donc de problèmes d'accès aux formations, ce qui met en cause non seulement la qualité de l'accompagnement que l'ONEm peut exiger qu'un chômeur suive, mais également la subordination des organismes régionaux d'accompagnement à la mission de surveillance des chômeurs.

²⁸ Kemal

²⁹ Rahma

³⁰ Noémie

³¹ Patrick

³² Rahma

³³ Amine

³⁴ Omar

³⁵ Rahma

Houria témoigne: « Pour apprendre les cours de français : ma sœur m'en a cherché, mais il n'y a pas de place. J'ai été, on me fait un entretien, on me dit: « Ça va, tu te débrouilles ». Je fais des fautes en écrit mais j'aimerais apprendre encore pour m'améliorer, j'aimerais parler mieux. Elle m'a dit: « En septembre, c'est complet ». Elle m'a donné des adresses ailleurs. J'y ai été: c'est complet! »³⁶. « Même au sein des asbl pour des remises à niveau comme ils disent, c'est pas facile de rentrer »³⁷ complète Abdel.

« On doit se pencher sur les questions de l'emploi et de l'accompagnement et que cet accompagnement aboutisse à un emploi et non pas à une attestation qu'il cherche du boulot et c'est tout à fait faisable » conclut Patrick.

- L'incompréhension est, en fait, générale dans le chef du chômeur, tant pour cerner ce que le facilitateur attend de lui en matière de recherche d'emploi qu'au niveau du sens de l'entretien lui-même. Dans la moitié des cas que nous avons analysés, entre le facilitateur et le chômeur, la méfiance semble réciproque. « Ce qu'elle m'a dit aussi: « Mais enfin pourquoi vous cherchez comme conseiller conjugal? Vous devez chercher partout! ». J'ai dit: « Pardon, vous n'êtes pas en train de me dire que je dois postuler comme caissière? ». « Ah si! » qu'elle me dit. Donc, le but n'est pas que je trouve un emploi qui me ferait sortir du chômage et me permettrait également de m'épanouir dans le cadre de mes compétences »³⁸.

b) Violences institutionnelles

- Ces derniers mois, à plusieurs reprises, l'ONEm a demandé l'aide de la police pour gérer les réactions de certains chômeurs présents dans ses locaux, jugées violentes par les employés de l'Office de l'Emploi. Pourtant, selon les allocataires que nous avons pu rencontrer, la violence réside, en premier lieu, dans l'attitude de certains « facilitateurs ». « Ah! Ils appellent ça un facilitateur ? Ça me fait rire ça. C'est drôle, moi j'appelle ça un inspecteur mais bon le but est de vous coincer et de vous coincer de plus en plus jusqu'à vous sanctionner »³⁹.

En fait, pour bon nombre de chômeurs, se retrouver dans les bureaux de l'ONEm, c'est déjà être devant une sorte de tribunal, un policier. La personne qui s'entretient avec le contrôlé est souvent perçue comme suspicieuse, provocatrice, cherchant la moindre faille dans les déclarations du demandeur d'emploi. « La première fois, j'étais confiant. Je me suis: « Peut-être qu'ils vont m'aider? ». C'était une femme, elle m'a dit : « Vous pouvez monter les escaliers ? ». Je me suis dit: « C'est déjà une pique, vous n'êtes pas invalide... Ils ont une mauvaise intention au départ avec vous (...) La femme, elle a pris son ordinateur et elle tapote dessus. Vous êtes comme du bétail: « Préparez vos preuves » après, elle m'a dit. Elle m'a dit: « Ça va mais essayez de faire mieux la prochaine, c'est limite limite ». « Ah vous n'avez pas assez de preuves! »... Ils sont là pour trouver la faille: « Ah vous n'avez pas cherché le mois x »⁴⁰.

Pour plusieurs chômeurs, le rapport entretenu avec le facilitateur est vécu comme une véritable agression: « Elle m'a provoquée dès les premiers mots... Elle parlait vraiment sèchement, elle était agressive. Moi j'ai dit pour avoir un résultat plus ou moins positif: « Je ne vais pas répondre à la provocation ». Je suis restée calme, polie, je lui parle avec respect parce qu'au début, elle m'a parlé comme à une criminelle »⁴¹.

D'ailleurs, de cette rencontre Chaussée de Waterloo, Kemal ne semble toujours pas s'être remis:

³⁶ Houria

³⁷ Abdel

³⁸ Noémie

³⁹ Noémie

⁴⁰ Omar

⁴¹ Houria

« Là, j'ai été interrogé comme devant un tribunal militaire. C'était un homme extrêmement désobligeant, désagréable, méprisant, dédaigneux, menaçant. Il m'a dit que j'étais un mauvais exemple pour mes enfants, que je devais avoir honte de ne pas avoir de travail. Il a été d'une grossièreté et d'une méchanceté. Il s'est permis de dire qu'il n'y a pas de fumée sans feu quand j'ai évoqué mes ennuis judiciaires. Il a dit que je devais avoir honte de ne pas avoir plus cherché d'emploi et de pas avoir été plus disponible sur le marché de l'emploi »⁴².

Certains chômeurs estiment avoir eu de la chance et tomber sur des agents de l'ONEm cordiaux. Mais d'autres fois, les choses se passent mal. Le résultat de l'entretien semble donc dépendre, en grande partie, de la subjectivité du contrôleur; mal masquée sous des arguments de procédure.

« Ce n'est pas la personne qui décide, c'est ce qu'on m'a dit. Ce n'est pas la personne qui décide si on a un contrat ou si on est diminué du chômage ou si on va être exclu. C'est l'ordinateur qui décide, eux juste ils mettent les données qu'on leur donne et l'ordinateur décide.... Moi je crois que ça dépend de la personne. Des fois, il y en a qui prennent ça au sérieux, qui tiennent compte des preuves. Eux, ils font rentrer dans l'ordinateur et ça doit être accepté par l'ordinateur. C'est ce qu'ils m'ont dit : « On va faire rentrer les données. Si l'ordinateur il accepte, ça va... »⁴³.

« Donc, quand j'ai été convoquée pour la seconde fois, encore une femme mais pas la même. Elle était très agressive. « Ah, ça, j'ai pas besoin, pouf à la poubelle! Donc vous n'avez pas respecté le contrat, je vous condamne. »⁴⁴.

- Face à cette violence institutionnalisée, dans la plupart des cas, les demandeurs d'emploi sont démunis. « C'est que les gens ont peur de s'exprimer parce qu'ils ont peur de perdre leurs allocations. Les gens s'accrochent à leur seul revenu d'existence qui n'est pas élevé: cela peut aller de 400 euros à 800 »⁴⁵. Mais parfois, le chômeur doit se résoudre à ne pas se laisser faire voire à se révolter. « C'est l'entretien qui était terrible. Sur le moment, j'ai dit: « Vous n'avez pas à me juger. J'ai déjà donné au niveau de la justice. Je ne me suis pas laissé faire. Je lui ai dit: « Vous n'avez pas à me juger ni à être impoli »⁴⁶.

« S'ils condamnent, ils suspendent des mois le revenu et on reprend après avec des conditions encore dix fois plus monstrueuses. Ils vous sucent et vous devez continuer avec des conditions plus drastiques du style 10 ou 15 envois par mois. Alors là, j'ai dit: « Je ne suis pas d'accord, certes je n'ai pas tout à fait respecté dans la forme mais dans les faits, j'ai fait ce que vous avez demandé, j'ai cherché de l'emploi! ». Ça a un peu tourné à l'aigre. J'ai dit: « Je veux mon représentant syndical ». « Non c'est pas possible! ». J'ai dit: « Je ne bougerai pas d'ici s'il ne vient pas ». Folle de rage, elle m'a dit que je pouvais partir. J'ai refusé de partir ainsi sans rien car je savais que cela se serait retourné contre moi. Elle a embarqué mon dossier. Elle m'a dit: « Alors vous devez partir sans signer de contrat ». J'ai dit: « Non, parce que partir sans signer de contrat, c'est une faute. Donc, je ne bouge pas de ma chaise tant que je n'ai pas de représentant syndical à côté de moi ». Il était quatre heures et demi. J'ai dit: « Je ne bouge pas de ce bureau tant que votre supérieur ou un représentant syndical ne vient pas me voir. Vous faites ce que vous voulez, vous appelez votre chef, je veux que mon représentant syndical vienne ici, m'écouter et entendre ce que vous n'entendez pas. Et elle est partie folle de rage. Elle est restée absente une demi-heure, je n'ai pas bougé et donc elle est revenue toujours folle de rage en me disant : « J'ai discuté avec mon supérieur et le représentant syndical »... sans moi! « Et on a décidé de vérifier que vos lettres ne sont pas des fausses lettres. Et vous sortez sans contrat et sans sanctions et on verra dans un an ». Alors que c'était négatif, donc je ne sais pas »⁴⁷.

⁴² Kemal

⁴³ Abdel

⁴⁴ Noémie

⁴⁵ Patrick

⁴⁶ Kemal

⁴⁷ Noémie

- En fait, que l'entretien se passe mal ou bien, ce n'est pas tant le facilitateur qui est fondamentalement mis en cause que les effets d'un système qui pénalise les chômeurs.

« Elle a pris du temps avec moi, elle m'a tout expliqué et tout mais elle m'a dit que je n'avais pas assez fait. Elle était bien, calme, elle m'a tout expliqué ce qu'il fallait. Moi, j'étais un petit peu stressée avant le premier entretien. Le premier entretien s'est bien passé, j'ai eu un contrat. La dame était patiente, correcte, elle pris son temps, elle a regardé mes petites annonces »⁴⁸. « La première était très gentille... C'est celle qui m'a donné le contrat de quatre mois »⁴⁹.

3. Les effets de l'entretien

Il faut le reconnaître, pour une infime part de notre échantillon, quand il se déroule bien, l'entretien peut motiver le chômeurs à continuer à chercher de l'emploi. Mais dans la plupart des cas que nous avons rencontrés, force est de constater que les chômeurs semblent sortir de l'entretien encore plus stressés qu'en y entrant. « Et là, c'était terrible. Quand je suis sortie de là, j'ai mis 24 heures à m'en remettre »⁵⁰.

Ils se sentent coupables, ce qui renforce leur démotivation. « Les entretiens qu'on fait avec des réponses négatives, les chômeurs se trouvent coupables et sans importance et ce qui m'énerve, c'est que l'ONEm croit qu'on ne veut pas travailler. C'est faux! »⁵¹.

Surtout, au terme d'un entretien négatif, le chômeur se retrouve dans une situation encore plus précaire qu'auparavant ou vit avec la peur de sombrer définitivement, à cause de l'ONEm, dans la misère. « On m'a dit que ce n'était que le premier rendez-vous, ce n'est pas grave, il y en a d'autres. On risque par après de me retirer de l'argent de mon chômage. Je vais toucher moins... Déjà comme ça, j'y arrive juste juste. Déjà que je n'ai pas beaucoup pour vivre. Là, je me retrouve à la rue et retourner chez mes parents, ce n'est pas vraiment ce que je veux »⁵².

Murés dans le silence et la crainte, les chômeurs sanctionnés finissent par sombrer dans la pauvreté. « Ils ne voient pas que la conséquence de ces exclusions, c'est la pauvreté! »⁵³.

« Moi, je n'ai jamais volé. Mais si je n'ai plus de revenus et je suis exclu du chômage, je vais faire quoi ? Voler! Moi, je rentre je vais me servir pour habiller mes enfants. Moi je ne vole pas pour le plaisir... Jusqu'à maintenant, je m'en suis sorti en tirant mes plans au plus serré »⁵⁴.

C. Le contrat

L'un des instruments les plus « performant » pour contrôler la recherche active d'emploi est le contrat signé par le chômeur au terme d'une évaluation négative. Présenté par les promoteurs du plan ACR comme un moyen d'aiguiller le chômeur dans sa quête d'emploi, ce « contrat » est avant tout considéré comme une menace par les chômeurs.

1. Menace

Lorsque le facilitateur de l'ONEm considère que le chômeur n'a pas suffisamment cherché du travail, il lui fait signer un document appelé « contrat », une terminologie réfutée par les chômeurs.

⁴⁸ Zoé

⁴⁹ Houria

⁵⁰ Noémie

⁵¹ Houria

⁵² Zoé

⁵³ Abdel

⁵⁴ Omar

« Le contrat? J'ai signé mais je n'appelle pas ça un contrat. Un vrai contrat, c'est un contrat de travail, pas ça »⁵⁵.

Tout comme la convocation qu'ils reçoivent et la relation qu'ils entretiennent avec le contrôleur de l'ONEm, loin d'être perçu comme une aide, ce document est considéré comme une menace, une source de nouvelles contraintes. « Moi, je trouve que leurs contrats sont des menaces. Soit vous travaillez, soit la porte. Je trouve ça injuste, surtout que ce n'est pas facile »⁵⁶.

Quand ils signent le document, les chômeurs n'ont pas le choix. Mais ils sont conscients que cette signature ouvre la porte à de nouveaux ennuis, notamment financiers. « J'ai eu un contrat que j'ai été obligée de signer. On vous fait bien comprendre que si vous ne le signez pas, vous risquez des ennuis. Vous ne pouvez pas dire: «Je ne suis pas d'accord »⁵⁷. « La deuxième fois, on m'a fait signer un contrat sans me dire que c'en était un. Je lui ai dit qu'il fallait me le dire avant, que j'aurais demandé à mon délégué syndical... Elle m'a dit: « C'est trop tard! » (...) J'ai signé un contrat par deux fois. Je devrais passer le 27 septembre 2010, reporté pour le 4 octobre. J'étais malade, énervé, mon dos bloqué: j'ai envoyé mon certificat médical. J'ai reçu une lettre comme quoi je suis exclu »⁵⁸.

2. Incompréhensions

Les exigences stipulées dans le document sont bien souvent difficilement compréhensibles pour les chômeurs. « Des demandes spontanées? Le premier contrat, je n'ai pas compris... jusqu'à ce que ma sœur vienne avec moi pour l'entretien »⁵⁹. Noémie abonde en ce sens: « Le beans est que je n'ai pas bien compris et que ces papiers sont quasi impossibles à relire c'est-à-dire qu'au bout d'une page et demi, vous avez des pages de préceptes incompréhensibles pour toute personne normalement constituée, sauf si vous êtes habitué à lire et écrire des contrats. Ces contrats sont impossibles à lire... comme je ne suis pas diplômée »⁶⁰.

Plus grave encore, les chômeurs ont l'impression que même les personnes spécialisées dans ce domaine, qui sont là pour les aider, sont incapables de leur expliquer clairement ce qu'ils doivent réaliser sur base du contrat; une situation assez déprimante à leurs yeux. « Dernièrement, on m'a appelé à la RVA. On m'a demandé de chercher du boulot... J'ai été pour que l'on m'explique le contenu du contrat mais chacun explique à sa façon. Dans le contrat, ils me demandent de lire au moins deux journaux, utiliser internet pour envoyer des candidatures (je ne sais pas utiliser internet), faire un CV et une lettre de motivation en néerlandais. J'ai été demander à un conseiller qui travaille là, il m'a dit de le demander plutôt à ma prof de néerlandais. Il a essayé de m'expliquer la lettre que j'avais reçue. A la fin, je n'avais pas tout saisi. Il m'a demandé d'aller me faire expliquer mieux dans un bureau mixte à Vilvoorde. J'ai été à ce bureau, la dame ne parlait pas très bien le français, elle lisait et traduisait... Après, je suis repassé au Vdab. On m'a encore expliqué et chacun explique à sa façon et jusqu'à présent, je n'ai pas tout bien compris et j'attends le prochain rendez-vous. Je me sens déprimé, même mes notes dans les cours ont baissé. Je n'arrive plus à bien me concentrer et ça a beaucoup joué sur ma motivation. Je suis moins motivé qu'avant »⁶¹.

3. Objectifs inatteignables

Les objectifs fixés dans le contrat paraissent difficilement atteignables pour les chômeurs, une

⁵⁵ Amine

⁵⁶ Rahma

⁵⁷ Noémie

⁵⁸ Omar

⁵⁹ Houria

⁶⁰ Noémie

⁶¹ Amine

difficulté qui va croissant.

« Je ne sais pas si je vais arriver à faire tout ce qu'ils m'ont demandé. En soudure, il n'y a pas beaucoup de sociétés. Pour me présenter dans cinq sociétés... je ne pense pas qu'il y a plus de cinq sociétés. Pour faire ce qu'il m'ont demandé, je dois faire toute l'Europe pour remplir mon contrat! »⁶². « La première fois, on a donné seize mois, quatre ou six, dix lettres. Le contrat, il fallait venir avec x lettres. Maintenant, ça passe à vingt puis à quarante et après c'est quoi si on ne trouve pas? »⁶³.

4. Effets

- Tout au long des entretiens que nous avons réalisés avec les dix chômeurs, nous nous sommes aperçus que l'effet le plus spectaculaire du contrat d'activation est de renforcer l'état de stress dans lequel ils se trouvent. Les demandeurs d'emploi sanctionnés et sous contrat vivent dans la peur.

« Depuis que j'ai des contrats avec l'ONEm, mon moral ça ne va pas. J'ai peur, j'ai des angoisses »⁶⁴. « Le deuxième rendez-vous, c'est là où j'étais comme en danger avec l'ONEm, surtout quand il donne un contrat qui dit : « Dans 4 mois, on va vous convoquer, l'évaluation a été négative malgré toutes les preuves que j'avais ramenées. Il faut encore des preuves ». Ils ont rajouté : 2 candidatures spontanées, puis 4 réponses à des offres d'emploi, des annonces plus des lettres de motivation. Moi, j'en ai bien plus de 4, mais 15 ou 20... Le contrat signé le 29 avril, je ne sais pas. J'attends la convocation, à chaque fois que j'ouvre la boîte aux lettres pour voir si elle arrive, j'ai peur »⁶⁵.

Cet état psychologique a une influence négative sur les relations sociales qu'entretiennent ces chômeurs: « Ça a changé beaucoup, énormément. Chaque fois que vous voyez quelqu'un, je demande s'il peut m'aider à trouver un boulot. Même mes amis, quand ils me voient, ils changent de trottoir et ça a changé le regard des personnes. Ils ne vous regarde pas comme avant, ils vous isolent, ils se disent : « Ah! Il va nous casser la tête ». Toujours, on a peur d'être rappelé par l'ONEm et d'être sanctionné »⁶⁶.

- Désorientés, en état de doute, de crainte, pressés par les obligations inscrites dans le contrat, les chômeurs en viennent à mener une recherche d'emploi non pas pour atteindre l'emploi mais pour demeurer au chômage. Là réside l'un des paradoxes majeurs du contrat ONEm: celui-ci encourage les chômeurs à chercher activement de l'emploi... pour tenter d'éviter de perdre leurs allocations. « S'il ont demandé quatre preuves, moi j'en ai une vingtaine par mois. Chaque fois, je suis sur le net ou à Actiris, je ne fais que chercher et des fois, quand j'en ai marre, je suis très malheureuse... Je me dis: « Ne cherche pas dans ton domaine juste pour faire plaisir à l'ONEm. Par obligation, je cherche nettoyeuse, par obligation, pour faire plaisir à l'ONEm »⁶⁷.

Noémie est bien consciente de la standardisation à outrance de la procédure quand les défenseurs de l'activation parlent de contrats individualisés, confectionnés sur mesure en fonction du profil du chômeur: « Ils ne sont jamais satisfaits de ce que vous apportez. Si vous arrivez avec votre CV en disant: « Voila, je fais tant de démarches, par exemple cinq par semaine, on vous dit: « Ah, alors ok, vous devez en faire dix ». Il n'y a pas de limite, il faut toujours plus. Donc, il vaut mieux arriver avec rien, en ayant l'air bécasse, en disant: « Ah mais quoi, bon, je ne suis pas au courant ». Mais en étant de bonne volonté parce qu'il ne faut pas en plus être de mauvaise volonté. Je suis partie du principe que le but est de chercher de l'emploi... mais le but n'est pas cela! Ils vous demandent

⁶² Amine

⁶³ Abdel

⁶⁴ Houria

⁶⁵ Rahma

⁶⁶ Omar

⁶⁷ Rahma

uniquement de respecter le contrat »⁶⁸.

Cette situation est évidemment très perturbante pour les chercheurs d'emploi: « Quand on m'a dit le contrat, j'ai dit: « C'est quoi ? ». J'ai signé sans faire attention. Je n'ai pas trouvé de job... Moi je ne voudrais pas juste faire ce qu'il faut dans le contrat mais trouver un job »⁶⁹.

- Enfin, il est à noter que la sanction consécutive au non-respect du contrat à des conséquences financières lourdes pour le chômeur. Cette perte de revenus, présentée comme un électrochoc devant booster le chercheur d'emploi, provoque en réalité une catastrophe dans la situation instable de celui-ci. De ce fait, on peut conclure que le « contrat » comporte le risque d'éloigner encore plus les chômeurs de l'emploi. « Au prochain entretien, si j'ai encore un contrat, en janvier, si je ne réussis pas: on m'enlève le chômage. Moi, je vais faire l'effort. Supposons moi, je n'ai pas un rond en poche à la fin du mois, si j'ai un rendez-vous à la fin du mois pour me présenter à un emploi, je ne peux pas! »⁷⁰. « Si je n'ai plus rien à bouffer, il faut que je prenne une guitare et aller à la gare centrale pour aller mendier! »⁷¹.

D. L'ONEm

L'Office National de l'Emploi véhicule une très mauvaise image auprès chômeurs. L'institution qui met en œuvre le contrôle des chômeurs défini dans le plan d'activation du comportement de recherche est perçue comme un gendarme exerçant une menace sur la tête de chaque chômeur convoqué.

1. Problèmes organisationnels

Les chômeurs que nous avons rencontrés se plaignent des problèmes organisationnels et bureaucratiques auxquels ils sont confrontés à l'ONEm.

« J'ai une inaptitude permanente reconnue par les médecins et le service médical de l'ONEm. Donc je suis parmi les personnes qui ne sont pas concernées par l'activation des chômeurs en région bruxelloise... mais en région flamande oui! J'ai déménagé fin 2008 de Bruxelles vers la Flandre. J'ai subi une sanction : j'avais reçu un courrier et pas une convocation, on m'a dit que j'allais être sanctionné. J'avais reçu un courrier, je n'ai pas pu répondre à temps car j'étais en plein déménagement. J'ai fait mon transfert de l'ONEm au RVA: le premier mois, je n'ai pas été payé... sans aucune justification »⁷².

« Les années où j'avais des horaires complets, j'avais une dispense. Là, je n'ai pas eu de problème; à part que cette dispense, c'est le parcours du combattant pour l'obtenir. On m'a refusé et on m'a condamnée à être suspendue du chômage trois mois (...) C'est passé devant le tribunal, ils ont été condamnés et pour finir, ils m'ont payé mais beaucoup plus tard. Comme j'ai un seul revenu, je ne savais pas comment faire. Heureusement, il y a eu le CPAS. En tant que chômeurs, on est pris dans une logique kafkaïenne, entre les différentes logiques des institutions qui traitent nos dossiers : du syndicat, de l'école, de l'ONEm. Ils ordonnent différentes choses qui ne correspondent pas entre elles »⁷³.

⁶⁸ Noémie

⁶⁹ Omar

⁷⁰ Amine

⁷¹ Abdel

⁷² Patrick

⁷³ Noémie

La plupart des chômeurs interrogés dénoncent l'ONEm comme étant le premier à ne pas respecter ses engagements, étant dans l'incapacité de respecter les rendez-vous que les facilitateurs ont eux-mêmes fixés. Certains chômeurs y voient, non pas un problème administratif, mais une volonté délibérée de l'ONEm de piéger les chômeurs. « Donc, là c'est vrai que sur le coup ils motivent le chômeur. Donc la personne commence à courir, à chercher, à récolter des preuves de ses recherches d'emplois. Quatre mois sont passés : pas de nouvelles de l'ONEm. Donc, c'est comme un piège: quand on voit que les quatre mois sont passés, puis six mois, je connais beaucoup de gens qui se disent: « Ah, j'en ai marre de chercher, ils m'ont oublié ». Ils laissent tomber. Puis, après un an, on le convoque. La personne, durant les premiers quatre mois, elle a les preuves mais après, pas grand chose. Alors les preuves manquent et là je dis c'est comme un piège pour les chômeurs. Peut-être, on va vous convoquer demain, dans deux semaines. Moi, même dès que je sors de chez eux, j'ai été dans les magasins demander, j'ai été sur internet. Je ne sais pas combien de demandes j'ai fait »⁷⁴.

2. Contrôle

Face à l'institution, les chômeurs ont le sentiment de passer en jugement. « On est là, c'est comme si on était devant le juge »⁷⁵; « J'avais l'impression d'être suspectée »⁷⁶.

Ils se sentent violentés, confrontés à un gendarme qui ne reconnaît pas leur humanité, qui les agresse en toute impunité. « Quand j'avais 18 ans, j'allais à l'ONEm: les battants de porte étaient ouverts et aujourd'hui quand tu y vas, il y a des agents de sécurité. Alors là, il faut comprendre que des agents de sécurité te regardent de travers si tu poses des questions (...) Ce contrôle, c'est une menace, en fait c'est une menace constante sur le chercheur d'emploi, c'est une responsabilisation de sa situation. On entend: « Si tu ne fais pas ceci, tu es sanctionné! » (...) Un permanent de la FGTB que j'avais croisé un jour devant l'ONEm m'a dit: « Les gens se font déchirer! ». Ça veut tout dire... »⁷⁷.

« Nous sommes comme du bétail avec des codes barres, passer ou pas passer. Surtout les jeunes qui n'ont pas de travail. On les a abandonnés et après on les appelle un par un pour les sanctionner »⁷⁸. « Comme ils font à l'ONEm, je trouve que c'est menaçant et c'est crétin, ça ne motive pas du tout. On est révolté quand on sort de là... L'ONEm, c'est le gendarme quoi. C'est eux qui disent si on est en droit d'être payés ou pas. Mais ce n'est pas eux qui payent, c'est la société qui paye... Parce que ça , ce n'est pas un accompagnement des chômeurs, c'est le gendarme qui siffle dans son turluturlut : « Ah vous ne respectez pas la loi, crac dedans ». Le but de l'ONEm, c'est un gendarme qui vient contrôler et qui vient vous mettre des bâtons dans les roues »⁷⁹.

« Les personnes qui sont dedans, ils voient les personnes en détresse, ils voient les gens qui sortent, qui pleurent »⁸⁰.

Quoi qu'en aient dit les créateurs du plan ACR, les contrôles de l'ONEm ne sont pas vécus par les chômeurs comme une aide mais bien comme une menace, un nouveau stress venant s'ajouter à tous ceux qui jalonnent le parcours d'un chercheur d'emploi. « C'est une menace, une agression. Ils menacent des gens, ils détruisent des familles et c'est pas une bonne solution. Mais qu'ils aident les gens à trouver du travail: une aide, c'est aider à trouver du travail pas agresser les gens. »⁸¹.

⁷⁴ Rahma

⁷⁵ Rahma

⁷⁶ Noémie

⁷⁷ Patrick

⁷⁸ Abdel

⁷⁹ Noémie

⁸⁰ Omar

⁸¹ Amine

3. Besoin de travail

Plus qu'une aide de l'ONEm ou des autres institutions de chômage, les chômeurs rencontrés veulent un emploi. Ils sont conscients que ni le monde politique (« Les politiques, ils se moquent de nous : une fois qu'on a voté, il y a une poubelle à côté où ils ont tous jeté leurs promesses et leurs programmes »⁸² ni l'ONEm ni aucune autre institution de l'État n'est en mesure de leur apporter cet emploi qui leur permettra d'avoir un salaire, de l'argent pour vivre dignement. Dans ce cadre, les chômeurs demandent simplement que l'ONEm arrête de les harceler. Ils n'ont pas besoin qu'on leur rappelle, d'un ton menaçant, qu'ils doivent chercher de l'emploi. Ils le savent très bien: ils exécutent tous les jours un parcours du combattant, question de survie, pour intégrer le marché du travail!

« J'ai des charges de 500 euros, un crédit, je suis à la recherche active d'un emploi et je n'ai pas besoin qu'on me le rappelle. C'est une nécessité ; spontanément, je suis en recherche »⁸³.

« Je rends service, je fais beaucoup de bénévolat, je m'occupe d'une jeune fille polyhandicapée ; je m'occupe de mon père et d'autres vieux, enfin, je m'occupe, je fais plein de trucs pour la société et parallèlement, je fais des études pour être diplômée, pour trouver un job. Alors qu'ils arrêtent de m'emmerder, quoi. Enfin, excusez-moi... »⁸⁴.

Conclusions

Si des polémiques relatives au contrôle des chômeurs fleurissent périodiquement dans la presse; force est de constater que, parmi les chercheurs d'emploi que nous avons rencontrés, cette procédure semble faire l'unanimité... contre elle. Le plan d'activation du comportement de recherche est, en effet, jugé très sévèrement par les dix chômeurs que le CSCE a interviewés pour cette étude.

Aurait-il pu en être autrement? Les chômeurs pourraient-ils être satisfaits d'une mesure qui a déjà sanctionné plus de 100.000 d'entre eux en moins de sept ans. Les témoignages présentement récoltés confortent l'idée selon laquelle le plan ACR a institué une véritable « chasse aux chômeurs »; privant, chaque mois, mille personnes de leurs revenus de remplacement.

Même si notre étude n'a questionné que dix personnes, un de ses enseignements recoupe ceux de recherches et évaluations plus ambitieuses faites par ailleurs. Les sanctions -de la diminution des allocations jusqu'à l'exclusion-, n'ont touché que les deux chômeuses quasi analphabètes, qui n'avaient jamais travaillé que dans le nettoyage.

Ceci confirme ce qui apparaissait déjà clairement en 2008 à Marcel Savoye, le secrétaire national de la CSC : « Ce qui est sûr, c'est que la grosse majorité des sanctions concerne des chômeurs peu qualifiés confrontés à des problèmes de lecture ou de connaissance de la langue qui ne leur permettent pas toujours de comprendre la portée des invitations et des injonctions, ni de convaincre les facilitateurs de leurs efforts de recherche d'un emploi. Les plus qualifiés tirent certainement plus facilement leur épingle du jeu. ».

Pour les demandeurs d'emplois interrogés, il n'y a aucun doute: cette mesure ne constitue pas une aide mais une menace. En fait, le contrôle de l'ONEm vient renforcer le stress de chômeurs empêtrés dans des situations inextricables, où les obstacles vers l'emploi se multiplient. Il leur est impossible de trouver un job dans le cadre d'un marché du travail défaillant, d'un système

⁸² Zoé

⁸³ Kemal

⁸⁴ Noémie

économique où semble régner un manque structurel d'emplois. Stigmatisés du fait de leur statut, ils se sentent humiliés quand ils sont confrontés à des employeurs en position de force ou au regard des autres. Ils souffrent de vivre avec des revenus trop faibles...

Tous ces éléments transforment la recherche d'emploi en un travail à plein temps, déprimant des chômeurs qui subissent échec sur échec.

Dans ce cadre, les contrôles de l'ONEm provoquent une peur terrible dans le chef des interviewés. À commencer par la crainte d'être convoqués chez un « facilitateur », qui ne facilite en rien leur situation mais suscite, au contraire, de nombreuses incompréhensions. Les chômeurs avec qui nous avons parlé perçoivent les agents de contrôle avant tout comme des inspecteurs suspicieux cherchant à les pousser à la faute. Au terme d'entretiens où la méfiance semble réciproque, vécus comme autant d'agressions à leur égard, les chômeurs repartent trop souvent culpabilisés, encore plus stressés qu'en arrivant, plongés toujours plus profondément dans la précarité et le manque de ressources.

Le « contrat » que les chômeurs sont contraints de signer avec l'ONEm, en cas d'évaluation négative de leur recherche active d'emploi, participe à ce processus répressif et stigmatisant. Les obligations stipulées dans ce document semblent déstabiliser encore davantage des chercheurs d'emploi qui ne comprennent pas vraiment ce que l'ONEm attend d'eux ou qui n'arrivent pas à atteindre les objectifs fixés car ils ne correspondent pas à leur réalité.

Ces devoirs paraissent les éloigner tant et plus du marché de l'emploi, les amener aux antipodes du lieu où le « contrat » est sensé les conduire. Bien souvent, englués dans les logiques bureaucratiques des institutions de chômage, les chômeurs en viennent à chercher de l'emploi non pour en trouver mais pour pouvoir continuer à percevoir les allocations.

Les chômeurs interrogés apparaissent apeurés, stigmatisés, désorientés, violentés, pressés puis dépouillés par le plan ACR, qui accroît leur vulnérabilité sociale. Ils envisagent l'ONEm comme un gendarme, chargé de leur mettre des bâtons dans les roues. Alors qu'ils tentent de s'en sortir, leur bonne foi n'est pas prise en compte.

En fait, bon nombre des logiques à l'œuvre dans l'État social Actif sont critiquées par ceux qui les subissent. Ces derniers remettent en question les différentes facettes de l'activation.

Il faut remarquer que les chômeurs interviewés ne sont pas opposés par principe aux contrôles. Bien évidemment, ils sont prêts à ce que les « fraudeurs » soient sanctionnés. Mais à en croire l'ONEm, ce sont eux, eux qui cherchent désespérément à éviter de sombrer dans la misère, qui agissent frauduleusement.

Ils souhaitent plus d'aides, un meilleur accompagnement car ils se rendent compte que celui-ci n'est actuellement pas suffisant, pas à la hauteur de ses prétentions. Mais, contrairement à l'idée véhiculée par la notion « d'employabilité », là n'est pas situé l'essentiel aux yeux des chômeurs. Un bon accompagnement, ce serait bien; mais un emploi, ce serait bien mieux!

On comprendra, dès lors que pour les chômeurs que nous avons rencontrés les rappels de l'ONEm n'ont aucun sens: par dessus tout, ils rêvent de (re)trouver du travail. D'ailleurs, ils en ont tellement besoin qu'ils sont généralement prêts à accepter ce qui viendra. Mais rien ne vient... à part les contrôles périodiques de l'ONEm, dont le personnel semble toujours prêt à dénicher la moindre faille chez les demandeurs d'emploi... Le plan d'activation du comportement de recherche, c'est d'après les témoignages de chômeurs que nous avons recueillis, une agression supplémentaire dans leur parcours du combattant pour accéder à un emploi de qualité et à un revenu suffisant.

Bibliographie

Ouvrages

- ALALUF M., *Dictionnaire du prêt-à-penser. Emploi, protection sociale et immigration. Les mots du pouvoir*. Bruxelles: EVO, 2000. (Collection « Politique »)
- BOURDIEU P., *La misère du monde*. Paris: Seuil, 1998.
- ESPING-ANDERSEN G., *Les trois mondes de l'État-providence*. Paris: Presses universitaires de France, 1990.
- FREYSSINET J., *Le chômage*. Paris : La Découverte, 1984. (Repères).
- GIDDENS A., BLAIR T., *La troisième voie. Le renouveau de la sociale-démocratie*. Paris : Editions du Seuil, 2002. (collection La couleur des idées)
- GILBERT N., VAN VOORHIS R. (Eds.), *Activating the Unemployed. A Comparative Appraisal of Work-Oriented Policies*. New Brunswick : Transaction Publishers, Vol. 3, 2001. (International Social Security Series)
- GUILBERT J., JUMET G., *Méthode des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*. Paris: Armand Colin, 1997.
- GUITTET A., *L'entretien*. Paris: Armand Colin, 1983.
- LIJPHART A., *Patterns of democracy. Government forms and performance in thirty-six countries*. London : Yale University Press, 1999.

Articles

- CASSIERS I., *De l'État providence à l'État social actif : quelles mutations sous-jacentes ?*. In : Regards économiques, n°36, novembre 2005, IRES.
- DOSTALER G., *Du libéralisme au néolibéralisme*, In : *Idéologies le retour de flamme*, Sciences humaines, n°14, mars-mai 2009, pp. 20-24.
- FANIEL J., *Réactions syndicales et associatives face « au contrôle de la disponibilité des chômeurs »*. In : L'Année sociale 2004. Bruxelles : Université Libre de Bruxelles, 2004, p. 134.
- FLINKER D., *De nouvelles armes pour traquer les chômeurs*. Ensemble, n°68, juin 2010, pp. 8-11.
- FLINKER D., *L'activation, un vecteur de dynamisation des politiques d'emploi?* In: L'Année sociale 2003. Bruxelles: Université Libre de Bruxelles, 2003, pp. 242-252.
- ENGLERT M., *Manque d'emplois ou d'employabilité ?* Ensemble, n°69, pp. 26-27.
- Les textes fondamentaux de la pensée politique*, Le point, hors-série, n°19, septembre-octobre 2008.
- LISMOND, A. Ensemble, défendre le droit au chômage, Le Journal du Collectif solidarité contre l'exclusion, Janvier 2004.

MARTENS Y., *5 ans de chasse aux chômeurs: stop au massacre*. Ensemble, n°65, août 2009, pp. 30-35.

MASSET D., *Les points de vue des cours et tribunaux à propos du contrat d'activation*, Ensemble, n°70, à paraître.

X, *Des droits pour les chômeurs ou pour les employeurs ?* Ensemble, n°69, octobre 2010, pp. 24-25.

Documents

Arrêté royal portant modification de la réglementation du chômage à l'égard des chômeurs complets qui doivent rechercher activement un emploi, 04-07-2004, MB, 09-07-2004

Déclaration du gouvernement prononcée par le Premier Ministre Guy Verhofstadt, Bruxelles, 14-07-2003.

CHERENTI, R. *Les exclusions ONEM, implication pour les CPAS* - Fédération des CPAS Wallons, Février 2009

COCKX B. et alii, *Le nouveau système de suivi des chômeurs : une évaluation, IRES-FNRS (rapport final)*, Louvain-la-Neuve, janvier 2007

HEYLEN V., BOLLENS J., CENICCOLA P., VANHEERSWYNGHELIS A., *Flux potentiels des sanctionnés vers les CPAS. Le plan d'activation du comportement de recherche*. Commande du SPP Intégration sociale, septembre 2009.

MILQUET J., *Une politique d'accompagnement des demandeurs d'emploi plus personnalisée et plus efficace*, 16-03-2010.

ONEm, *Rapport annuel 2009*, 478 p.

Second groupe consultatif sur la compétitivité, *La compétitivité pour l'emploi. Premier rapport au président de la Commission et aux chefs d'État et de gouvernement*, novembre 1997.

Documents internet

Accord de coopération entre l'État fédéral, les Régions et les Communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actif des chômeurs [en ligne]. Disponible sur : <http://www.senate.be/www/?Mival=/publications/viewPubDoc&TID=50342614&LANG=fr>

BARBIER J.-C., *Pour un bilan du workfare et de l'activation de la protection sociale*. Disponible sur : <http://www.laviedesidees.fr/Pour-un-bilan-du-workfare-et-de-l.html>

Contrôle de la disponibilité des chômeurs demandeurs d'emploi. Position commune FEB-UWE-VEV-UEB. Disponible sur : <http://www.stopchasseauxchomeurs.be/uc/apps/pnupcase/index.php?module=htmlpages&func=display&pid=13>

LEBRUN, M. : Analyse des premiers contrats ONEM conclus dans le cadre de « l'activation du

comportement de recherche d'emploi ». CSCE, Novembre 2009, Disponible sur :www.asbl-csce.be

LORIAUX F., *Histoire d'un acquis: l'allocation de chômage*. Disponible sur le site: www.carhop.be

Articles de presse

BERKENBAUM P., COPPI D., VAES B., *Verhofstadt démarre au pas de charge*. Le Soir, 01-09-2003, p. 4.

DANZE H., *Chômeurs : logique inversée*. Le Soir, 13 et 14-03-2004, p. 6.

VAES B., *Le blues du contrôleur ONEm*, Le Soir, 14-06-2005, p. 6.

Annexe 1

Guide d'entretien

1. Présentation de l'entretien à l'interviewé(e)

2. Entretien:

A) Pouvez-vous expliquer votre parcours?

- Quelles études avez-vous fait?
- Quelles professions avez-vous déjà exercé?
- Quel âge avez-vous?
- Vous vivez seul? Que fait votre conjoint?
- Avez-vous des enfants?
- Êtes-vous syndiqué ?
- (Subsidiaire: quelle est la profession de vos parents?)

B) Comment vous êtes-vous retrouvé au chômage?

a) Dernier emploi

- Que faisiez-vous avant de tomber au chômage?
- Quand avez-vous perdu votre emploi ?
- Quel a été votre sentiment quand vous avez perdu votre emploi ?

b) Début du chômage

- Depuis combien de temps êtes-vous au chômage ?
- Comment vous avez appréhendé votre mise au chômage?
- Ça a changé des choses pour vous?
- Ça a changé des choses pour votre entourage?
- Quelles procédures, démarches avez-vous accompli à ce moment-là (pour être considéré comme chômeur, pour avoir vos allocations)? Vous avez été au syndicat? A Actiris (au Forem)?
- Que pensez-vous de ces démarches?

c) Premières recherches d'emploi

- Vous avez cherché de l'emploi avant le premier entretien à l'ONEm?
- Où? Comment?
- Vous avez demandé de l'aide auprès de certains organismes pour rechercher de l'emploi?
- Quels ont été les résultats de ces recherches?

C) Comment s'est déroulé le premier entretien à l'ONEm?

D) Comment s'est déroulé le deuxième entretien à l'ONEm?

E) Comment s'est déroulé le troisième entretien à l'ONEm?

a) *Avant l'entretien*

- Au bout de combien de temps avez-vous été convoqué par l'ONEm?
- Comment avez-vous réagi à cette convocation?
- Comment avez-vous préparé cet entretien?
- Quels éléments, documents avez-vous amené à l'entretien?
- Comment vous sentiez-vous avant l'entretien?
- Avez-vous été à l'entretien avec un accompagnateur syndical ou une autre personne?

b) *Pendant l'entretien*

- Avez-vous dû présenter des documents lors de l'entretien?
- Comment avez-vous trouvé le facilitateur-trice ?
- Pensez-vous que cette personne a une incidence sur cet entretien (que ça aurait pu se passer différemment avec un autre facilitateur)?
- Que pensez-vous de cet entretien? (aide, menace?)

c) *Résultats de l'entretien*

- Comment vous sentiez-vous après l'entretien?
- Cet entretien a changé quelque chose pour vous?
- Ça a changé des choses en matière de droits aux allocations? (question pour le deuxième et le troisième entretiens)
- Ça a changé des choses dans votre recherche d'emploi?
- Ça a changé des choses dans votre motivation pour rechercher de l'emploi?
- Avez-vous les documents d'évaluation du 1er entretien de l'ONEm ?
- Avez-vous signé un contrat avec l'ONEm?
- Que prévoyait ce contrat?
- Est-ce que ce contrat a changé quelque chose pour vous?
- Ça a changé des choses dans votre recherche d'emploi?
- Ça a changé des choses dans votre motivation pour rechercher de l'emploi?
- Avez-vous réussi à respecter ce contrat?

F) - Quels sont, pour vous, les effets de tout ce suivi de l'ONEm (des différents entretiens que vous avez passés à l'ONEm)?

- Est-ce que ça a changé des choses pour vous?
- Ça a changé des choses en matière de droits aux allocations?
- Ça a changé des choses dans votre recherche d'emploi?
- Ça a changé des choses dans votre motivation pour rechercher de l'emploi?

G) *Questions générales sur le chômage*

- Comment jugez-vous le travail de l'ONEm?
- En tant que chômeur, pensez-vous qu'il faille changer quelque chose à l'ONEm?
- Souhaitez-vous trouver un travail?
- Qu'auriez-vous besoin pour trouver du travail?
- Qui, quelle institution, pourrait vous aider pour cela?
- Si vous pouviez choisir, quel emploi aimeriez-vous exercer?
- Avez-vous quelque chose à ajouter?