

# Charleroi : les chômeurs sont-ils « satisfaits » de leur « activation » ?

**Yves Martens**, CSCE (*redac@asbl-csce.be*) sur base d'une enquête réalisée par **Miguel Oliveira Silva** (TSE FGTB Charleroi, *miguel.oliveirasilva@fgtb.be*), **Mélanie Evrard** (TSE CSC Charleroi, *mevrard3@acv-csc.be*) et **Frank Venmans** (FUNOC, *frank.venmans@scarlet.be*)

Charleroi, on le sait, est particulièrement frappée par le chômage. La chasse aux chômeurs y prend des accents dramatiques mais aussi absurdes. C'est ainsi que les TSE<sub>1</sub>, des deux syndicats d'une part, un groupe actif de stagiaires de la FUNOC d'autre part<sub>2</sub>, ont été choqués d'apprendre que l'ONEm estime, suite à une enquête interne menée au sein de ses services, le degré de satisfaction des personnes qui passent par ceux-ci à, selon le sujet, 74, 78 et même 93 % ! Dans leur accompagnement des sans-emploi ou dans la formation de stagiaires qui se battent pour sortir du chômage, ces trois acteurs de terrain constatent une toute autre réalité. Ils ont donc mené une contre-enquête...

## La satisfaction selon l'ONEm

L'article 46 du contrat d'administration de l'ONEm prévoit qu'il réalise des enquêtes de satisfaction. L'ONEm organise donc chaque année, depuis 2000, sous le nom très « trendy » de « Consulto », une vaste enquête de satisfaction auprès de ses clients. Les années impaires concernent les visiteurs des bureaux du chômage<sub>3</sub>. Une telle enquête auprès des « visiteurs » est donc actuellement en cours, comme en témoigne d'ailleurs la conclusion de l'article « *Les accompagnateurs syndicaux du Luxembourg : Etre garde-chasse en région rurale* » (cf. pp. 58-61). Les derniers résultats connus datent donc de 2005. Ils ont fait bondir des acteurs de terrain de Charleroi : les animateurs des cellules TSE de la CSC et de la FGTB ainsi qu'un formateur de la FUNOC<sub>4</sub>, qui constatent au quotidien la dureté des rapports avec cette institution. Car l'ONEm dresse un tableau idyllique des rapports avec ses visiteurs.

« Pendant cinq jours différents répartis sur cinq semaines, les correspondants de communication de l'ONEm ont interrogé les visiteurs à la sortie des 30 bureaux du chômage du pays. L'objectif : connaître leur

satisfaction suite à leur visite ainsi que mesurer leur degré de connaissance des activités de l'ONEm. Au total, 2 230 questionnaires ont été remplis. (...) »

En 2005, 78 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites de leur visite à l'ONEm. La satisfaction vis-à-vis du personnel, déjà très élevée les années précédentes, augmente encore pour atteindre 93 %. Autres excellents résultats, ceux obtenus par rapport à l'infrastructure qui sont les meilleurs scores enregistrés depuis le début des enquêtes : 74 % de satisfaction en 2005 soit une progression de 7 % par rapport à 2003 qui reflète les efforts entrepris par l'Office pour rénover ses bâtiments et améliorer les structures d'accueil du public<sub>5</sub>. »

Le taux le plus remarquable est donc celui de 93 % de satisfaction vis-à-vis du personnel. Imagine-t-on un chômeur se plaindre facilement d'un employé de l'ONEm auprès... d'un autre employé de la même institution ? Absurde évidemment. Et choquant. Car faire ainsi fi du rapport de forces et même de la violence de la relation entre ces acteurs est totalement irrespectueux de ce que vit le chômeur qui se rend dans cette administration. Il

y a ceci dit évidemment une différence entre la personne qui vient chercher tel ou tel formulaire et celle qui répond à une convocation pour un contrôle ou une audition dite litige. Le même passage du rapport annuel précise d'ailleurs : « Ces personnes viennent essentiellement pour des questions de chômage (70 %) et d'interruption de carrière (14 %) et, nouveauté cette année, pour l'activation du comportement de recherche d'emploi (13 %). » Rappelons que ces résultats portent sur 2005. Nul doute qu'aujourd'hui la part de visites pour l'activation est bien plus élevée. Et, bien entendu, c'est dans cette relation-là, avec un contrôleur (baptisé facilitateur) dont l'appréciation subjective va confirmer ou supprimer le droit au chômage du contrôlé, que l'insatisfaction voire la révolte doit se vivre le plus fortement. Mais c'est aussi dans ce contexte que le sans-emploi risque de ne pas du tout oser s'exprimer face à un sondeur de l'ONEm...

## La contre-enquête

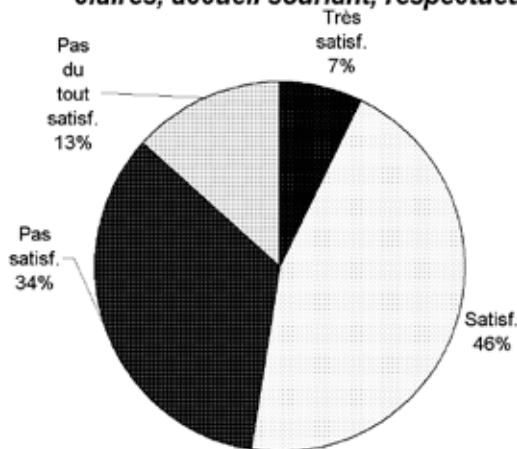
C'est donc logiquement que la contre-enquête menée à Charleroi s'est focalisée sur un seul service de l'ONEm, celui appelé « Dispo », qui est chargé d'appliquer le plan d'activation du comportement de re-

cherche d'emploi. Pendant les mois d'avril et mai 2007, dans la région de Charleroi, 832 questionnaires ont été remplis par des personnes qui avaient déjà été auditionnées dans le cadre de ce plan d'activation. On notera avec intérêt que l'échantillon est représentatif et équivaut même à près du triple des chômeurs dans la même situation dans l'enquête de l'ONEm (13 % de 2230 étant égal à 290 personnes seulement).

Les questionnaires ont été récoltés en 4 endroits différents :

- aux lieux de ramassages des cartes de pointage
- dans les services d'accompagnement des chômeurs de la CSC et de la FGTB
- à la sortie du bâtiment de l'ONEm
- chez des personnes qui suivent une formation à la FUNOC.

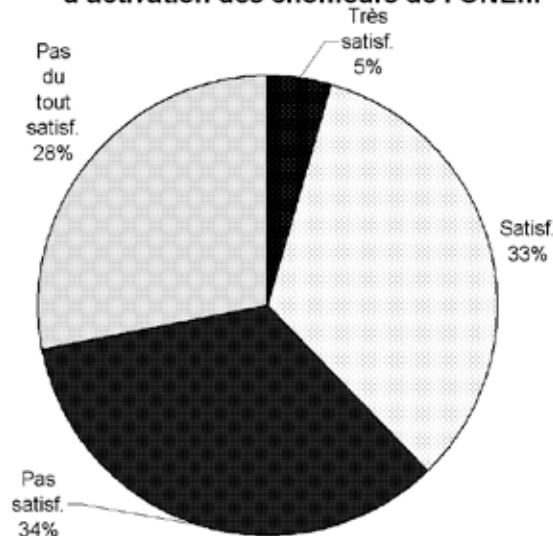
**Graphique 1. Réponses à la question : « De manière générale, êtes-vous satisfait de l'accueil à l'ONEm (temps d'attente, informations claires, accueil souriant, respectueux...) ? »**



Les résultats sont bien différents de ceux du sondage de l'ONEm. En effet, près de la moitié des personnes qui ont rempli l'enquête ne sont pas satisfaites, voire pas du tout satisfaites, de l'accueil général (temps d'attente, clarté de l'information, qualité de l'accueil...). Cela fait tout de même une petite majorité satisfaite. Ceci dit, un accueil correct ne signifie pas encore pour autant une satisfaction quant à la visite elle-même.

Précisément, la deuxième question portait sur la raison de la visite à l'ONEm : le « plan d'activation du

**Graphique 2. Réponse à la question : « Etes-vous satisfait du plan d'activation des chômeurs de l'ONEm ? »**



comportement de recherche d'emploi des chômeurs ». Les réponses à cette question nous révèlent que 62 % des sondés ne sont pas satisfaits voire pas satisfaits du tout de

- Permettre de trouver une formation conduisant à un métier en manque de main-d'œuvre.
- Inciter les chômeurs à accepter des jobs de plus en plus précaires, avec de mauvaises conditions de travail.
- Exclure des personnes du chômage.

Les 2 premières options dans le questionnaire correspondaient à des objectifs annoncés du gouvernement Verhofstadt-Onkelinx, soit :

- la remise à l'emploi vers des postes vacants
- l'orientation vers des formations conduisant à un métier en manque de main-d'œuvre.

Parmi les personnes concernées, moins d'un quart se reconnaissent dans ces objectifs.

ce plan. Seules 38 % des personnes sont satisfaites ou très satisfaites de la mise en place de ce plan. Il était évidemment intéressant de savoir pourquoi.

### **Pousser vers des contrats précaires et/ou exclure du chômage**

La question 3 était : « Selon votre sentiment, quel est l'objectif principal du plan d'activation des chômeurs de l'ONEm ? »

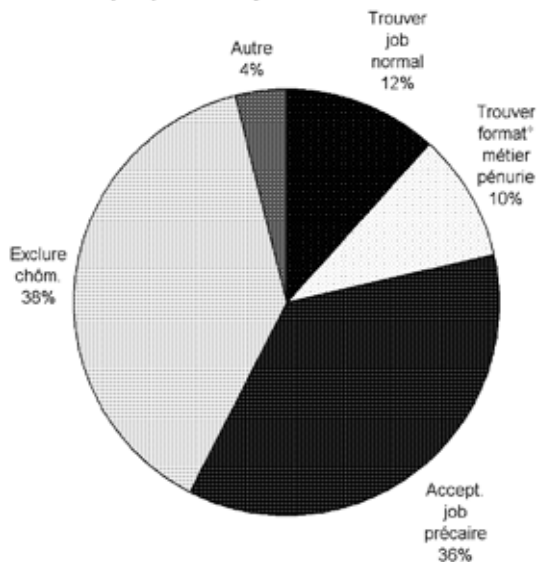
- Permettre de trouver un job vacant avec des conditions de travail normales.

Trois quarts des réponses nous ramènent à un sentiment de précarisation des demandeurs d'emploi :

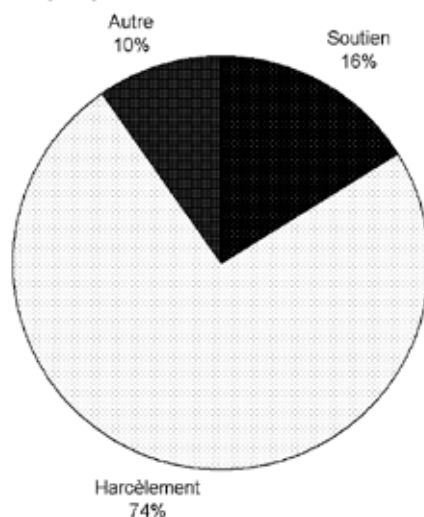
- 36 % pensent que le plan vise à accepter des conditions de travail de plus en plus mauvaises.
- 38 % prennent cette mesure comme ayant pour but l'exclusion de la personne du droit aux allocations de chômage.

Ce ressenti des chômeurs correspond tant aux analyses et prévisions de la plate-forme [www.stopchasseauxchomeurs.be](http://www.stopchasseauxchomeurs.be) qu'à la triste réalité observée sur le terrain par les différents acteurs.

Graphique 3 : Objectif activation chômeurs



Graphique 4 : soutien ou harcèlement ?



## Quel emploi ?

La question 4 : « Est-ce que vous pensez qu'il y a du travail pour les 496.661 chômeurs<sub>6</sub> en Belgique ? » renvoyait à un argument récurrent des syndicats : « pas d'emploi, pas de contrôle ! » La très grande majorité (86 %) des personnes sondées pensent en effet également qu'il n'existe pas de travail pour tout le monde à l'heure actuelle.

Effectivement le gouvernement « violet » a beaucoup mieux réussi sa politique de sanctions contre les chômeurs qu'une quelconque politique de création d'emplois convenables. D'où la réflexion de bon sens : à quoi ça sert de sanctionner des chômeurs qui doivent

obligatoirement chercher quelque chose qui n'existe pas, plus ou pas en suffisance ?

## Harcèlement, beaucoup plus qu'une aide

La question 5 « Est-ce que vous ressentez le contrôle et l'activation de l'ONEm comme un soutien ou un harcèlement ? » devait permettre de savoir comment les premiers concernés ressentaient ce qu'on leur présente comme une aide. Dans un contexte où il y a peu d'emplois, les contrôlés sont-ils épaulés dans leurs recherches ?

74 % des personnes qui passent chez les facilitateurs de l'ONEm se sentent harcelées. Dans les

10 % de réponses « Autres », la réflexion suivante revenait souvent : « d'abord c'est une aide, ensuite cela devient un harcèlement ». Cela augmente la frustration de beaucoup de chômeurs qui cherchent du travail sans en trouver. Ils ont de plus en plus conscience d'être stigmatisés et responsabilisés du fait du manque d'emplois convenables. Ils sont victimes de choix politiques et économiques sur lesquels ils n'ont pas de prise.

## Conclusion

L'ONEm considère le contrôle des chômeurs comme une matière « très sensible » (cf. aussi l'interview d'un contrôleur pp. 45-50). Des enquêtes comme « Consulto » permettent à l'institution de s'autodécerner des satisfecit. Mais ces beaux bulletins sont obtenus dans de telles conditions, via un rapport de forces si déséquilibré qu'ils ne sont guère crédibles. La contre-enquête de Charleroi a le mérite de le démontrer de façon étayée. Une fois encore, cela montre l'urgente nécessité de tenir compte des acteurs de terrain si l'on veut porter un regard à la fois objectif et réaliste sur la chasse aux chômeurs...

(1) Travailleurs Sans Emploi

(2) Cf. dans le Journal du Collectif, n°56, p.25, un encadré sur la résistance mise en place par des stagiaires de la FUNOC.

(3) Les années paires s'intéressent aux services « à distance » (téléphone, site Internet), aux employeurs notifiant du chômage temporaire et aux bénéficiaires d'une interruption de carrière ou d'un crédit temps.

(4) La FUNOC (Formation pour l'Université ouverte de Charleroi) développe, depuis 1977, un ensemble de dispositifs de formation s'adressant aux jeunes et adultes peu qualifiés et peu scolarisés de la région de Charleroi

(5) Rapport annuel de l'ONEm 2005 p. 305-306.

(6) Chômeurs Complets Indemnisés Demandeurs d'Emploi (CCI-DE) ; ONEm janvier 2007. Arrondissement de Charleroi dernier trimestre 2006 : 37.904 CCI-DE