

Chômeurs sous Contrat, chômage sous Contrainte

PAROLE DE CHÔMEUR !

Dans le cadre de son étude 2010 , le CSCE a rencontré plusieurs chômeurs afin qu'ils partagent leur expérience et décrivent leur vécu de chercheur d'emploi. Voici une première synthèse de ces interviews ayant pour ambition de recueillir les points de vue de ceux qui subissent passivement les politiques d'"activation", à propos des différentes dimensions du plan "d'activation du comportement de recherche"... comme le "contrat d'activation" que cette mesure institue.

LE PARCOURS DU COMBATTANT...

Les chemins qu'empruntent les chômeurs vers l'emploi sont parsemés d'embûches. Confrontés à un marché du travail "défaillant" , à la merci d'employeurs en position de force, stigmatisés par leur statut social, accablés financièrement -en dépit (ou en raison) de la perception de faibles revenus de remplacement-, les chercheurs d'emploi se trouvent englués dans des équilibres précaires. Échec sur échec... Ce sont des individus dévalorisés et extrêmement stressés qui nous ont livré leur réalité.

Il faut l'admettre, le manque structurel d'emplois combiné à la souffrance psychologique et à la détresse matérielle dans lesquelles sont cantonnés les chômeurs forment un faisceau d'éléments peu propices à la recherche assidue d'un travail. Pourtant, ces facteurs ne semblent pas suffisamment pris en considération par l'ONEM. Zoé, allocataire depuis deux ans, relate ses démêlés avec une "facilita-

SELON LES CHÔMEURS QUE LE CSCE A INTERVIEWÉS, LE "CONTRAT" QUI LEUR EST IMPOSÉ PAR L'ONEM, EN CAS D'ÉVALUATION NÉGATIVE DE LEUR "RECHERCHE ACTIVE D'EMPLOI", NE CONSTITUE PAS UNE AIDE MAIS UNE MENACE...

Abida Allouache, Daniel Flinker
CSCE

trice", un entretien s'étant soldé par la signature d'un "contrat": "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

L'entretien, censé les maintenir sur la voie de l'emploi ou les remettre sur de bons rails, contribue à dérouter les chercheurs d'emploi, qui se sentent malmenés par les contrôleurs.

Ainsi, la convocation au rendez-vous est souvent perçue comme une assignation à comparaître devant un tribunal. Rahma, qui vit seule avec son fils, est encore terrorisée quand elle se remémore

tion et suspicion. Oscar, qui a 41 ans et est père de quatre enfants, témoigne du manque d'empathie des contrôleurs: "Eux ne savent pas la détresse des personnes qu'ils mettent dos au mur. [...] 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", elle m'a dit. Et: "Ça va mais essayez de faire mieux la prochaine fois, 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."

Selon les chômeurs de longue durée comme Rahma, les agents en charge de leur dossier paraissent incapables 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." →

À L'ONEM, ILS NE SAVENT PAS LA DÉTRESSE DES PERSONNES QU'ILS METTENT DOS AU MUR..."

de me casser la tête avec des employeurs qui ne répondaient pas."

En fait, les contrôles périodiques que les chômeurs subissent, loin de les stimuler, paraissent accentuer la peur qu'ils ressentent et la pression qui s'exerce sur eux.

JUGÉS

D'après les personnes interviewées par le CSCE, chaque aspect du suivi opéré par l'ONEM participe à déstabiliser les chômeurs.

le moment où elle a reçu le courrier tant redouté: "Déjà, quand on reçoit la convocation, c'est comme un policier qui toque à la porte, qui nous prévient. On est stressés, on ne sait pas ce qui nous attend à l'ONEM. Déjà, on voyait les gens qui sortent désespérés..."

De même, les rapports qui se nouent avec les "facilitateurs" de l'Office national de l'emploi s'avèrent trop régulièrement conflictuels, mêlant incompréhensions

→ Quoi qu'affirment les créateurs du plan ACR, les contrôles de l'ONEm ne sont pas vécus comme une aide mais comme une véritable menace, une agression, un stress supplémentaire s'additionnant à tous ceux qui jalonnent le parcours des demandeurs d'emploi. Amine est catégorique à ce sujet: "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."

COUPABLES

Au terme d'un entretien au cours duquel les recherches d'emploi sont jugées insuffisantes, un "contrat" est signé par le chômeur. Comme nous allons le voir, ce document, qui rassemble une série de devoirs à accomplir par le demandeur d'emploi, constitue l'une des armes les plus redoutables dont dispose l'ONEm pour pratiquer sa "chasse aux chômeurs".

UN VÉRITABLE CHARABIA!

Premier problème: les exigences stipulées dans le "contrat d'activation" sont obscures, difficilement compréhensibles par les chômeurs, notamment par celles et ceux, comme Houria, qui ne maîtrisent pas correctement le français: "Des demandes spontanées? Le premier contrat, je n'ai pas compris... jusqu'à ce que ma sœur vienne avec moi pour l'entretien." Noémie, au chômage depuis neuf ans, se perd également dans le jargon utilisé par l'ONEm: "Le binz 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 demie, 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."

Ces incompréhensions minent la volonté des chômeurs. Les yeux rivés sur le papier qu'il a

parafé, Amine apparaît découragé, déprimé, dans le brouillard: "Le contenu du 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) [...] 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."

UN MONDE DE DIFFÉRENCES

Autre aberration pour les chômeurs: les objectifs fixés par le "facilitateur" dans le "contrat" ne correspondent pas à leur réalité, paraissent difficilement

LE CONTRAT D'ACTIVATION? J'AI SIGNÉ MAIS JE N'APPELLE PAS ÇA UN CONTRAT. UN VRAI CONTRAT, C'EST UN CONTRAT DE TRAVAIL!"

atteignables, une difficulté qui va d'ailleurs croissante.

"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'ils m'ont demandé, je dois faire toute l'Europe pour remplir mon contrat!", s'indigne Amine. "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?", renchérit Abdel, au chômage depuis quatre ans et qui rêve simplement de travailler comme gardien de parc (mais dont toutes les sollicitations dans le secteur sont restées vaines).

LA STRATÉGIE DU CHOC

Force est de constater que l'effet le plus spectaculaire du "contrat d'activation" est de renforcer le stress des chômeurs. Les demandeurs d'emploi sanctionnés et sous contrat vivent dans un état de peur permanente. Houria est angoissée: "Depuis que j'ai des contrats avec l'ONEm, mon moral, ça ne va pas. J'ai peur, j'ai des angoisses." Rahma est bouleversée: "Le deuxième rendez-vous, c'est là où j'étais comme en danger avec l'ONEm, surtout quand ils donnent un contrat qui dit: "Dans quatre mois, on va vous convoquer." L'évaluation avait été négative malgré toutes les preuves que j'avais ramenées: il faut encore des preuves. Ils ont rajouté: deux candidatures spontanées, puis quatre réponses à des offres d'emploi, des annonces plus des lettres

de motivation. Moi, j'en ai bien plus de quatre, mais quinze ou vingt... 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."

UN PASSEPORT POUR L'EMPLOI?

Paradoxe majeur du contrat de l'ONEm: désorientés par les obligations qui y sont prescrites, les chômeurs en viennent parfois à chercher de l'emploi non pour en trouver mais pour pouvoir continuer à percevoir les allocations. Rahma se désole: "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."

Noémie se montre bien consciente de la standardisation à outrance de la procédure de contrôle, de son formalisme, quand les défenseurs de l'activation parlent de contrats individualisés, confectionnés sur mesure en fonction du profil de chaque chômeur: "Ils ne sont jamais satisfaits de ce que vous apportez. Si vous arrivez avec votre CV en disant: "Voilà, 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 uniquement de respecter le contrat."

En engendrant l'effet inverse à celui escompté (en stimulant l'élaboration de techniques visant à demeurer au chômage au lieu de favoriser une recherche "efficace" d'emploi), le "contrat" s'avère très perturbant, induit une certaine confusion parmi les chômeurs... comme le souligne Oscar: "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."

UN ALLER SIMPLE VERS L'EXCLUSION

Le non-respect du contrat peut entraîner une réduction des allocations, une suspension voire une exclusion de ce droit. Ces pertes de revenus sont catastrophiques pour les chômeurs et contribuent à précariser toujours davantage des individus en situation instable,



à les propulser dans la pauvreté en les éloignant du marché du travail. Amine explique: "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!"

Alors que les chômeurs que nous avons interrogés aspirent à une quête "décontractée" d'emploi, le "contrat d'activation" les mène aux antipodes du lieu où il est censé les conduire: "Si je n'ai plus rien à bouffer, il faut que je prenne une guitare et aller à la gare Centrale pour aller mendier!", se dit Abdel.

UN CONTRAT DE CHÔMAGE OU DE TRAVAIL ?

Loin de répondre à leurs préoccupations, les contrôles effectués par l'ONEM en application du plan ACR n'ont aucun sens pour les personnes que nous avons rencontrées. Christophe, un chômeur de longue durée père de deux jeunes garçons, rappelle que son unique obsession est de trouver un job: "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."

Empêtrés dans leur quotidien, soucieux pour leur avenir, tracassés par l'ONEM, les chômeurs

vivent sous tension. Dans ce cadre, le "contrat d'activation" n'est pas perçu comme l'aide qu'ils attendent mais apparaît comme une nouvelle source de contraintes imposées par l'État aux chercheurs d'emploi. Les obligations auxquelles ces derniers doivent se soumettre s'avèrent souvent incompréhensibles, irréalistes, inefficaces et stressantes, menacent leurs revenus et leur accession à l'emploi. Amine, réfutant jusqu'à la terminologie usitée, cerne judicieusement l'un des enjeux du débat: "Le contrat? J'ai signé mais je n'appelle pas ça un contrat. Un vrai contrat, c'est un contrat de travail, pas ça!" ■

④ Allouache A., Flinker D., L'application du "plan d'activation du comportement de recherche" vue par les chômeurs. Étude 2010 du CSCE. Disponible sur www.asbl-csce.be

⑤ Voir notamment, Englert M., Manque d'emplois ou d'employabilité? Ensemble, n° 69, octobre 2010, pp. 26-29.