

Désobéir à Actiris

► **Ensemble!** : Pouvez-vous décrire votre fonction au sein d'Actiris?

Franck Timbal : Je travaille à l'antenne etterbeekoise d'Actiris, le service public de l'emploi de la Région de Bruxelles-Capitale. J'y suis conseiller emploi polyvalent, conseiller d'insertion socioprofessionnelle. Je m'occupe d'accompagner les demandeurs d'emploi dans la construction de leurs projets professionnels, dans la modification de ceux-ci, dans la réflexion sur ces projets et sur l'accès des demandeurs d'emploi à la formation, à l'emploi, aux études.

En fait, je m'occupe de tout ce qui va entrer en ligne de compte pour faire progresser le projet professionnel d'une personne, de manière à lui donner plus de chances, de qualités, de moyens, de compétences... le rapprocher au maximum de l'emploi.

► **Quelles sont les valeurs qui sous-tendent votre mission?**

Pour moi, le service public de l'emploi, c'est une branche du travail social. On agit dans un contexte de lutte contre le chômage, contre un phénomène de vulnérabilité structurelle. On travaille dans un service qui vise à permettre aux gens de se doter d'outils de lutte contre le chômage... en accédant à l'emploi et aussi à la formation. On se situe donc dans un contexte bien précis et moi j'y tiens!

Je suis entré à Actiris parce que je souhaitais mettre mes qualifications et ma force de travail à disposition de la lutte contre le

FRANCK TIMBAL, CONSEILLER EMPLOI CHEZ ACTIRIS, A CHOISI DE DÉSOBÉIR. IL REFUSE D'APPLIQUER LA NOUVELLE PROCÉDURE INFORMATIQUE QUI STRUCTURE ET DÉTERMINE SES ENTRETIENS AVEC LES DEMANDEURS D'EMPLOI. TÉMOIGNAGE...

Interview réalisée par Daniel Flinker
CSCE

chômage. C'était un choix clair et objectif. Et visiblement, il y a maldonne puisqu'à mon sens, le contrat de travail tel qu'on me l'a présenté au départ et la finalité de mon recrutement ne correspondent pas, à l'heure actuelle, à ce qu'on nous demande de faire et à l'évolution de mon travail.

tage des entretiens, une quantification du nombre d'entretiens par conseiller. Maintenant existe un nouvel outil, "l'indicateur de progression vers l'emploi", qui vise à contrôler la qualité de l'entretien.

Il s'agit d'un questionnaire qui est soumis, depuis le 31 décembre

conseillers emploi d'Actiris?

Ces modifications ont été opérées de manière tout à fait pernicieuse, au compte-gouttes, en catimini. On nous a présenté le questionnaire très rapidement, les instructions sont arrivées en une quinzaine de jours à peine. Je pense que ça a été fait ainsi pour ne pas donner aux équipes le temps de réagir. Il y a quand même eu des réactions de terrain avec des productions d'écrits mais il a fallu faire extrêmement vite et ça n'a pas changé la donne.

Les instructions sont donc arrivées de manière extrêmement brutale et autoritaire. Actiris, c'est une structure très pyramidale : ça descend des directions vers le terrain professionnel avec des instructions et des ordres. La discussion n'est pas possible. Ça a été tout simplement une présentation de nouvelles instructions et puis voilà, il faut obéir, point barre. Ils n'ont répondu qu'à des questions d'organisation pratique, au niveau de comment faire ceci ou cela au niveau des antennes. Jamais ils n'ont voulu aborder de questions de fond.

Maintenant, il y a des formations qui se mettent en place pour l'ensemble du personnel (conseillers

“JE SUIS ENTRÉ À ACTIRIS PARCE QUE JE SOUHAITAIS METTRE MES QUALIFICATIONS À DISPOSITION DE LA LUTTE CONTRE LE CHÔMAGE. APPAREMMENT, IL Y A MALDONNE!”

► **Quelles transformations connaît actuellement votre travail?**

La situation a récemment changé dans la manière d'organiser les entretiens avec les demandeurs d'emploi. Un certain nombre d'aménagements viennent d'être apportés à la base de données de gestion des demandeurs d'emploi d'Actiris, Ibis, un outil très complexe. Ces évolutions ne visent pas à contrôler la durée des entretiens, ça se fait depuis longtemps : il y a un minu-

2010, à la population des moins de 25 ans qui s'inscrivent pour la première fois comme demandeurs d'emploi. Ils se retrouvent avec un accompagnement obligatoire. Mais ce n'était qu'une première étape... Depuis avril, ce questionnaire, qui équipe la base de données, s'active de manière automatique pour tous les demandeurs d'emploi que l'on reçoit, de 18 à 49 ans.

► **Comment ces évolutions ont-elles été présentées aux**

et agents inscriptions-attestations) et qui s'appellent "objectivation". Il s'agit clairement de présenter les nouvelles fonctions, d'enregistrer ces changements progressifs. Il s'agit de les formaliser mais, en même temps, d'arriver à présenter la situation comme un fait accompli en disant: "Voilà votre fonction, voilà votre métier, vous vous y conformez et voilà maintenant comment il faut faire."

► **Comment avez-vous été formés à l'utilisation de ce nouvel outil informatique ?**

Il n'y a eu aucune formation organisée pour le personnel. C'est un outil qui arrive en plus dans la base de données, qui a été présenté aux responsables d'antenne, qui ont dû le présenter à leur tour à leur personnel, aux conseillers. Il y a eu communication d'une structure de ce questionnaire en quelques jours mais il a fallu vraiment le découvrir totalement seuls et apprendre à l'utiliser. D'où des cafouillages et des glissements à ce moment-là puisque les conseillers ont commencé à l'utiliser de manière différente de ce qu'il aurait fallu faire par rapport aux prescriptions.

Et ce qui est très étrange: "Surtout ne pas faire voir cet outil au demandeur d'emploi!" On nous a expliqué qu'il ne faut surtout pas lui mettre ce questionnaire devant les yeux. Il faut que le conseiller s'approprie, intègre l'outil dans son questionnement... de manière à le déguiser, à le cacher, à faire en sorte que le demandeur d'emploi, lui, n'ait pas vision qu'il existe un outil de questionnement qui collecte des données parce que là on risquerait d'obtenir des réactions à rebrousse-poil, de gens qui disent: "Mais attendez, vous êtes en train de me poser des questions, qu'est-ce que vous enregistrez et qu'est-ce que vous n'enregistrez pas, vous conservez ça où?"

► **Quelles sont les finalités de ce questionnaire ?**

Le terrain a fait remonter des questions par rapport à la finalité



OPTIMISATION DU TRAVAIL SOCIAL...

des données qui sont collectées: "À quoi servent-elles exactement? Qu'est-ce qu'elles alimentent comme support de recueil de données et à qui sont-elles transmises?" Nous n'avons obtenu aucune réponse alors que les questions étaient objectivement posées. Elles ont été répétées, nous n'avons eu aucune réponse!

En tout cas, le concept de mesure de l'"employabilité" est partout sous-jacent, mais jamais explicite dans les notes de service. La façon dont il est structuré montre clairement qu'il s'agit d'un outil de catégorisation, une manière de trier les demandeurs d'emploi: il s'agit bien de faire basculer les dossiers dans telle ou telle caté-

gorie. Les demandeurs d'emploi vont être mis dans des cases. Mais les cases, après, qu'est-ce qu'on en fait? Ça sert à diviser les chômeurs, à les répartir? On n'en sait rien. Ça prépare quelque chose, mais quoi? Le questionnaire collecte des données dont on ne connaît ni la destination ni la finalité. →

"Indicateur de progression vers l'emploi"

Le nouvel outil informatique d'Actiris a été développé par un cabinet d'audit international, PWC (Price Waters Coopers), qui - après avoir travaillé avec le Forem - met ses compétences au service de la Région bruxelloise.

Le questionnaire comporte une première phase de catégorisation du demandeur d'emploi visant à déterminer son degré d'"employabilité". Au cours de ce questionnaire préliminaire, il est, par exemple, demandé au demandeur d'emploi

s'il présente des facteurs individuels (comme son état de santé) pouvant rendre difficile la recherche d'emploi.

Les étapes suivantes approfondissent la catégorisation des contenus livrés pendant l'entretien; notamment l'aptitude du chômeur à effectuer une recherche d'emploi, à interagir avec un employeur. Ses compétences techniques et linguistiques ainsi que son expérience professionnelle sont également disséquées.

► Comment cet outil informatique influe-t-il sur le contenu de l'entretien que vous menez avec un chômeur ?

Le questionnaire vise à prendre le contrôle de la teneur et des contenus des entretiens, en en gérant la durée, la structure et les items. C'est un outil de "cadenassage", qui vise à contrôler le contenu qualitatif de l'entretien puisque pour pouvoir répondre aux questions, il faut aborder les items de ce questionnaire. Ce n'est plus le

de l'entretien. En clair, si l'on veut suivre le questionnaire, on n'a pas le temps d'aborder d'autres questions qui seraient plus pertinentes par rapport au projet professionnel de la personne. À un moment donné, on a bien vu les collègues qui l'activaient. Ils disaient: "Oui, mais bon là, on ne va pas aborder cela parce qu'on n'a pas le temps!" ou: "J'ai encore des questions à vous soumettre"... et là, c'étaient les questions du questionnaire qui avaient priorité sur le reste.

pouvoir conduire son entretien à terme sinon il y a une faute qui apparaît dans la base de données, une faute liée à ce conseiller-là et donc on va revenir vers lui.

On contrôle son travail à partir de là aussi. Je peux encore ne pas activer le plan d'actions mais si je ne le fais pas, le système informatique va le ressortir en anomalie. On va alors me renvoyer des listes de corrections... Dans certains antennes, surtout les grosses où ils ont un flux ininterrompu de personnes, ça devient infernal. Soixante dossiers à corriger leur tombent dessus, des tableaux Excel, et les conseillers ne comprennent pas ce que c'est parce qu'il faut à chaque fois entrer dans les dossiers, voir où est l'erreur (parce qu'ils ne les indiquent pas). Le travail devient de plus en plus improductif et bureaucratique, généré - par au-dessus - par une informatique très peu performante.

► Les conseillers emploi disposent-ils de toutes les compétences requises pour compléter le questionnaire ?

tence et la qualification des agents Actiris ne sont pas garanties pour approcher des questions de santé physique ou psychique. Il y a parmi les conseillers d'Actiris des psychologues cliniciens. Donc, eux oui, on peut supposer qu'ils ont les connaissances nécessaires. Mais les conseillers emploi viennent d'horizons professionnels variés, il y a même des gens qui viennent du monde de l'entreprise. On n'est pas soignants. Chacun son métier, chacun son rôle.

Et ça déborde d'ailleurs très largement de cette sphère-là car le questionnaire aborde dans sa première partie des questions de compétences linguistiques. Qui est à même de juger si la personne dispose des compétences linguistiques requises mis à part des enseignants? On nous fait, en fait, manipuler des choses très complexes de manière extrêmement amateur. Il n'y a pas de professionnalisme véritable dans le développement de cet outil.

► En quoi cet outil remet-il en cause les fondements de votre travail ?

“ L'ENTRETIEN AVEC LE DEMANDEUR D'EMPLOI EST CADENASSÉ PAR L'OUTIL INFORMATIQUE. LES AGENTS D'ACTIRIS DEVIENNENT DES ENCODEURS DE DONNÉES, SANS MARGE DE MANŒUVRE.”

conseiller qui va organiser le plan de son entretien et qui va apporter du contenu sur base de la communication avec la personne. On n'est plus dans un échange humain qui se base sur la communication et qui exploite la relation humaine. On est dans le suivi d'un plan prescrit, d'un questionnaire-type. Il y a trois questions de démarrage "Clic! Clic! Clic!" et puis ensuite, en fonction de ces trois questions-là, le reste du questionnaire va s'ouvrir ou ne pas s'ouvrir... Et ça, on ne sait même pas pourquoi ça s'ouvre ou pas. On n'a donc aucun contrôle sur les choix de déroulement du questionnaire même: il s'ouvre de manière différente en fonction des trois questions de démarrage. Il y a déjà une catégorisation à ce niveau-là et un contrôle du contenu en termes qualitatifs. D'ailleurs, c'est présenté comme tel: "Oui, on fait du qualitatif dans l'optique d'uniformiser le travail des conseillers"... qui travaillent tellement mal.

L'entretien est cadencé par l'outil informatique aussi parce qu'en pratique, il y a une pression d'Actiris sur le respect des normes de durée

Les marges d'autonomie dont disposent encore les conseillers emploi en antenne sont donc supprimées via ce questionnaire intégré et généré de manière systématique et automatique par le système informatique. On nous transforme en encodeurs purs et simples.

► Conservez-vous tout de même une certaine marge de manœuvre ?

Force est de constater qu'il y a une automatisation, une informatisation de tous les processus. On passe dans une logique d'encodage. La médiation humaine est maintenue parce qu'il faut faire passer la pilule mais les agents d'Actiris deviennent des encodeurs de données; les décisions leur étant de plus en plus retirées pour être confiées à des tâches informatisées. Le fait de se retrouver dans telle situation provoque une orientation vers tel type d'actions avec un processus informatisé. Cette personne s'est bien rendue à la convocation tel jour à telle heure: "Clic!" et ça, ça produit une série d'actions informatiques. Le conseiller est obligé d'exécuter ces actions pour

À aucun moment, les questions de la compétence professionnelle aux métiers de l'écoute empathique et à la conduite des entretiens à caractère psycho-médico-social n'ont été abordées. C'est donc sur base d'une appréciation entièrement soumise à la subjectivité, lors d'"entretiens de diagnostic" avec des conseillers emploi en antenne, que les chômeurs sont triés. Il semble évident que la compé-

Ce questionnaire aborde des questions relatives à la santé physique, psychique, et d'autres questions d'ordre privé qui devraient rester dans la sphère confidentielle. Il n'est pas question qu'on l'aborde et même qu'on pose une question du type: "Avez-vous des problèmes de santé?" Ça ne nous regarde pas. Si les gens nous en parlent spontanément, nous allons écouter et orienter en fonction de ça parce qu'il y a

“ LE NOUVEL OUTIL INFORMATIQUE D'ACTIRIS VIOLE LES PRINCIPES DU TRAVAIL SOCIAL, SES CODES DÉONTOLOGIQUES ET MÊME L'ARTICLE 458 DU CODE PÉNAL RELATIF AU SECRET PROFESSIONNEL!”



des professionnels d'Actiris, mais qui ne sont pas en antenne, qui sont tout à fait compétents. Nous, on ne doit pas poser ces questions ou on nous pousse à le faire.

En fait, cet outil viole les principes du travail social et pas simplement des principes, des codes déontologiques... carrément l'article 458 du Code pénal relatif au secret professionnel. Ce questionnaire nous met en porte-à-faux avec les codes de référence en matière de conservation des secrets professionnels et des données à caractère confidentiel. On foule au pied une déontologie professionnelle. J'ai pris contact avec le Comité de vigilance en travail social, qui regroupe des professionnels qua-

lifiés et des experts académiques au sein d'une instance de pilotage de toutes les dimensions déontologiques du travail social. Le CVTS confirme que "l'indicateur de progression vers l'emploi" ne répond pas aux exigences ni éthiques, ni déontologiques, ni même méthodologiques du travail social.

► **Mais avant l'apparition de cet outil, il vous arrivait de poser des questions très personnelles aux chômeurs. Comment cela se passait-il?**

Avant, il est vrai que nous posions déjà des questions très personnelles mais ça restait dans la sphère de la parole. C'est vrai aussi (et ça, c'est aussi une entorse à la confidentialité) que

nous travaillons sur des plateaux ouverts où il n'y a pas de parois qui isolent un conseiller d'un autre. Donc, il n'y a pas moyen d'assurer une confidentialité totale mais néanmoins on peut baisser la voix et, de toute façon, on est suffisamment concentrés sur ce qui se passe pour ne pas écouter la conversation d'à côté. Donc, il y avait quand même, jusque-là, une manière de garder le secret. Il y avait un filtrage par le conseiller au moment de l'encodage en base de données. D'ailleurs, on a des prescriptions de la consultation sociale d'Actiris qui sont très claires à ce sujet: "Vous ne faites pas figurer des données confidentielles dans les dossiers. Ça n'a pas à être lu par un tiers. On vous a fait une

confiance, vous devez tenir ce secret."

Or maintenant, ce questionnaire regroupe de manière indirecte des informations notamment sur l'état de santé des personnes! On est dans une question fermée: "Avez-vous des problèmes de santé? Oui-non?" On est en train, or on n'a pas à le faire, de regrouper des informations sur ce sujet. Là, ça devient lisible et ce qui devient relativement inquiétant c'est que ce questionnaire est aussi mis à disposition des partenaires d'Actiris qui partagent la base de données. Ça s'ouvre à 200 partenaires du réseau public pour l'emploi à Bruxelles, partenaires sur lesquels on n'a aucun contrôle. →

► **D'après vous, ce questionnaire pose de multiples problèmes: il vous a été imposé, vous n'avez pas été formés à son utilisation, ses finalités vous sont inconnues, il cadenas l'entretien et en détermine le contenu, vous ne disposez pas des compétences nécessaires pour remplir certains champs qu'il aborde, il viole même plusieurs principes élémentaires du travail social... Malgré tout ça, cet outil informatique ne peut-il pas constituer une plus-value pour l'accompagnement vers l'emploi?**

chose qui échappe à la volonté du demandeur d'emploi. Les outils font en sorte qu'il n'y ait plus d'accord qui soit donné formellement. On encode, à l'insu du demandeur d'emploi, de l'information dans une base de données informatique qui, elle, enregistre et traite ces données de manière automatisée.

► **Les plans d'actions, même s'ils sont définis sur cette base, ne peuvent-ils pas aider les chômeurs?**

Sauf qu'aujourd'hui, ce qu'on leur imprime, c'est un squelette. C'est

comprendre. Ce n'est pas un outil d'orientation qui tienne la route. Le demandeur d'emploi qui vient s'inscrire, qui assiste à un entretien et qui repart avec ce truc-là, ça part à la poubelle, c'est clair.

► **Quelles ont été les réactions des conseillers emploi d'Actiris face à ces changements?**

Il faut prendre en considération que les gens ont peur de se retrouver sur des sièges éjectables puisque la plupart des agents ne sont pas statutaires. Ce sont des contractuels, des CDI ou des CDD, avec la possibilité d'être licenciés, licenciés pour faute. Donc, il y a un chantage à l'emploi qui est possible. Il faut être solide pour prendre la décision de ne pas effectuer le travail. C'est d'ailleurs le message syndical à l'intérieur: "Si vous faites cela, faites attention

et vu le changement radical des fonctions, il y a aussi des phénomènes de burn out, d'épuisement professionnel, qui apparaissent chez pas mal de conseillers, en particulier dans les antennes très fréquentées. Il y a également un discours d'inquiétude. Il y a aussi un turnover, une circulation très importante des conseillers chez Actiris: ça sort, ça entre. On est dans des départs qui se succèdent les uns aux autres, des gens qui ont le profil de travailleurs soit sociaux soit psychomédico-sociaux. Il y a de nouveaux recrutements en permanence.

Ils continuent à recruter des profils de travailleurs sociaux, mais aussi des professionnels qui viennent d'horizons différents: des relations publiques, du monde de l'interim et même du monde marchand ou de l'entreprise, de la DRH... Donc, ça

"L'ACCOMPAGNEMENT N'EST NI BIENVEILLANT NI ASSUMÉ. IL ÉCHAPPE À LA VOLONTÉ DU DEMANDEUR D'EMPLOI."

On se trouve ici en porte-à-faux complet avec un accompagnement premièrement bienveillant et deuxièmement assumé, volontaire de la part du demandeur d'emploi. Jusqu'ici l'accompagnement se faisait sur demande. Maintenant, on passe dans la logique d'un accompagnement obligatoire: d'abord pour les moins de 25 ans et désormais pour toute personne qui se réinscrit après une période de travail ou de formation et qui a entre 18 et 49 ans.

C'était dans l'air du temps chez Actiris. On passe désormais en phase opérationnelle. Et donc l'accompagnement devient quelque

un document qui n'a aucune valeur informative. N'y figurent pas des données qui sont de réelles informations, des pistes. Ce document pourrait servir d'aide-mémoire, de pense-bête, de réel plan d'actions. Mais ce n'est pas un document qui fait une synthèse de l'entretien que nous avons eu. Ce que l'on remet, c'est un squelette vide avec... rien.

En plus, les données, les objets qui sont portés à l'écrit dessus, n'ont aucun sens pour les personnes. C'est rédigé dans un jargon incompréhensible, que seuls des professionnels ISP vont

"ON A TRAHI, MANIPULÉ LES DONNÉES DE MON CONTRAT DE TRAVAIL SANS SE CONCERTER AVEC MOI. J'AI DONC POSÉ MA DÉMISSION!"

parce que vous risquez de vous exposer à un refus de travail."

Mais il y a des gens qui réagissent quand même, qui ne veulent pas activer le questionnaire. Vu la charge de travail, l'aspect de plus en plus rébarbatif du travail des conseillers

devient de plus en plus diversifié et c'est clair que ces professionnels-là ne vont pas du tout avoir les mêmes références déontologiques, éthiques, professionnelles que des professionnels du travail social.

► **Et vous, comment avez-vous réagi à ces bouleversements?**

Moi, à l'apparition de cet outil, quand j'ai vu les premières communications en interne sur la généralisation de l'accompagnement des demandeurs d'emploi de 18 à 49 ans, j'ai clairement posé mes limites en disant: "Actiris n'a pas les moyens ni techniques, ni humains d'agir dans ce sens sauf à dépouiller complètement le travail du conseiller de tout son aspect de suivi et d'accompagnement... ce qu'on nous demande, quand même, de faire de manière contractuelle." Or, en accompa-

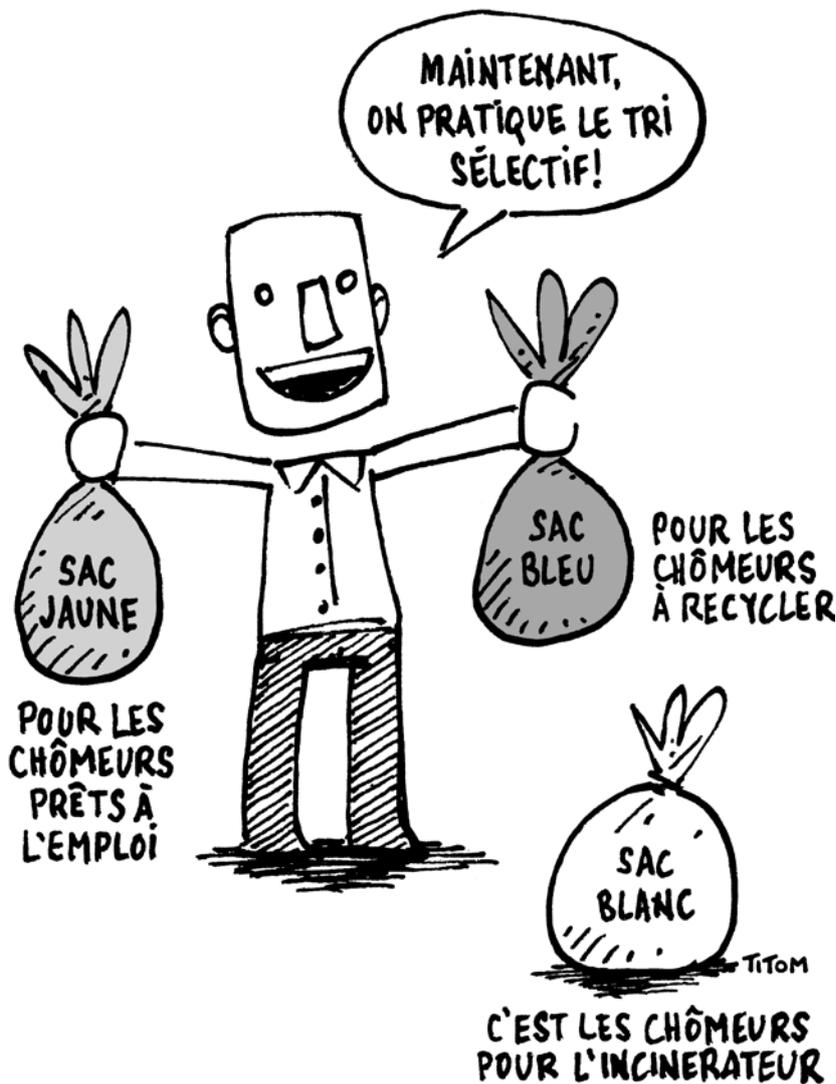
"Comment caractériser l'accompagnement octroyé aux chômeurs suite aux évolutions récentes chez Actiris?"

On peut dire qu'il y a une disparition de l'accompagnement puisqu'on réduit les temps d'entretien, on cadenas leur contenu, on délimite la portée de ce qu'on peut aborder à travers un questionnaire formel, on réduit progressivement la part de l'accompagnement réel des personnes, on réduit la part de communication et on consacre la plupart du temps à des encodages administratifs sur ordinateur.

De même, des gens inquiets viennent nous voir.

Ils ont trouvé un travail mais ils ont peur. C'est: "Je ne sais pas si je vais m'en sortir, je ne sais pas si je vais être capable" et on a ce rôle de rassurer, d'écouter. Là, on est vraiment dans une relation intéressante mais on ne nous laisse plus la place pour ça. On ne s'intéresse même pas à ces dimensions dans les directions d'Actiris: ce n'est pas quantifiable, ça ne peut pas être produit sous forme de chiffres parce que c'est de l'humain et ça, ce n'est pas intéressant, visualisable dans des tableaux de statistiques.

UN ACCOMPAGNEMENT DES CHÔMEURS PLUS PERSONNALISÉ ?



gnant obligatoirement tous les 18-49 ans, les entretiens, ils vont durer 10 minutes. En 10 minutes, en ISP, on ne fait rien. Si on veut faire du qualitatif, on a besoin de temps. Il faut plus, il faut une répétition des entretiens. Il faut que les gens nous revoient pour nous parler d'autre chose, pour développer leur projet. On ne fait pas de l'ISP en 20 minutes.

Donc, pour toutes les raisons que j'ai exposées, j'ai pris la décision de ne pas utiliser cet outil. J'ai une position déontologique. J'ai posé clairement mes limites et tout le monde est au courant.

► Quelles ont été les conséquences de votre décision de désobéir ?

Je me suis ramassé une note d'avertissement dans mon dos-

sier, ce qui est finalement léger puisqu'on ne m'a pas sanctionné. Ma réflexion était construite et argumentée donc contre-argumenter, ça aurait voulu dire de la part de la hiérarchie d'entrer dans cette discussion, ce qu'ils ne veulent surtout pas faire.

Mais il n'est pas question que je sorte de ces limites parce que, là, ça voudrait dire que j'abandonne mes valeurs et mon identité professionnelles. Je trouve qu'on a trahi, manipulé les données de mon contrat de travail sans se concerter avec moi. C'est moi qui ai découvert le texte qui m'a mis en alerte et on n'est pas venu me présenter une modification des fonctions. Moi, je considère qu'il y a une transformation radicale de mon contrat de travail. J'ai donc posé ma démission! ■

"Comment envisager le travail d'Actiris dans le futur ?"

À un moment, j'ai peur que ça ne dérape! Ça va exposer le personnel à des comportements d'incivilité, d'agressivité et ça va surtout amener les travailleurs sociaux à se mettre en permanence en porte-à-faux avec leurs valeurs. Là, c'est pathogène. Il vont être dans une logique d'exercice professionnel pathogène par rapport à leur identité professionnelle d'origine. En plus, ils vont se retrouver à faire des prestations paradoxales car le flou est généralisé: on ne sait plus ce qui est obligatoire et ce qui est optionnel; un jour, c'est blanc, un autre, c'est noir. Ça ne peut que produire des problèmes. Ils ne sont pas dans des réformes qui vont leur faciliter la tâche. Ils sont dans des réformes qui vont plomber le fonctionnement de l'institution en mettant clairement en danger leurs équipes.

L'ISP à Bruxelles : répondre aux besoins des chômeurs ou aux exigences des employeurs ?

PRÉSENTATION GLOBALE DE L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE À BRUXELLES

L'insertion socioprofessionnelle des demandeurs d'emploi relève officiellement de l'action de différentes institutions publiques (Actiris, Bruxelles-Formation et l'ONEm), d'opérateurs privés marchands (sociétés intérimaires) et non marchands (ASBL ou services communaux). Il y aurait entre toutes ces structures une forme de répartition et un partage des rôles, des tâches, des publics et des zones d'actions. Présenté ainsi, le dispositif ISP bruxellois pourrait donner l'illusion d'un tout où règne la complémentarité et où chaque opérateur occuperait une place bien définie que personne ne viendrait lui disputer. La réalité est beaucoup plus compliquée qu'il n'y paraît.

Les structures sont tributaires de contingences qui ne sont pas toutes identiques. Elles n'ont pas toutes les mêmes missions, leurs champs d'activité dépassent bien souvent celui de l'insertion socioprofessionnelle (beaucoup sont présentes dans le secteur de l'éducation permanente), leur histoire respective ainsi que leur positionnement idéologique contribuent, dans une certaine mesure, à façonner leurs pratiques.

Nous avons en tout premier lieu les organismes publics tels que l'ONEm (qui relève du gouvernement fédéral) et Actiris (organisme qui relève de la Région de Bruxelles-Capitale). Il s'agit d'institutions publiques dont les missions sont arrêtées par les

LES OPÉRATEURS ASSOCIATIFS, FORMANT L'ESSENTIEL DU DISPOSITIF BRUXELLOIS D'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE (ISP), SONT TRIBUTAIRES DES SUBSIDES. CETTE DÉPENDANCE FINANCIÈRE COMBINÉE À L'INTENSIFICATION DES POLITIQUES D'ACTIVATION DES CHÔMEURS REMET EN CAUSE LES FONDEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL. SA DIMENSION QUALITATIVE D'AIDE AUX DEMANDEURS D'EMPLOI TEND À SE RÉDUIRE AU PROFIT D'UNE ACTION QUANTITATIVE OÙ LA REMISE À L'EMPLOI PRÉCAIRE DEVIENT LA SEULE PERSPECTIVE ENVISAGEABLE. ANALYSE...

Hugues Esteveny 

Travailleur social et délégué syndical secteur ISP, FGTB-SETCa



gouvernements et les élus du pays ou de la Région.

Ensuite, il y a les opérateurs associatifs qui forment l'essentiel du dispositif bruxellois d'insertion socioprofessionnelle. L'existence de ces opérateurs et leurs missions sont par nature plus fragiles que celles des institutions publiques. Ces dernières font partie intégrante de l'appareil d'État. Par contre, les associations, fortement dépendantes des subsides, se trouvent bien souvent en situation de vulnérabilité face aux pouvoirs subsidants ou de tutelle. Certains services des CPAS comptent également parmi les opérateurs d'insertion socioprofessionnelle.

Enfin, nous comptons dans ledit dispositif la présence de sociétés d'intérim. Cette présence donne lieu à des partenariats entre ces sociétés issues du secteur marchand et des opérateurs associatifs. C'est l'adoption de l'ordonnance sur la gestion mixte

du marché de l'emploi qui a rendu possible l'entrée de l'intérim dans le dispositif ISP en région de Bruxelles-Capitale.

ACTIRIS: APPELS À PROJET, ÉVALUATION ET CONCURRENCE

Actiris s'est vu confier par le gouvernement régional le rôle de "régisseur-assembleur", c'est-à-dire qu'il occupe, dans le dispositif bruxellois de placement des demandeurs d'emploi, une position centrale censée lui permettre de rendre le dispositif encore plus efficace. Il appartient à cet organisme de veiller à la cohérence du dispositif bruxellois en matière d'insertion socioprofessionnelle, à son efficacité, à la qualité des interventions des partenaires et à s'assurer que les fonds qui transitent par lui, destinés aux partenaires, soient attribués aux plus performants d'entre eux... Actiris pourra donc procéder, pour nombre de conventions, à des appels à projet et il lui appartiendra d'évaluer ensuite le travail effectué sur le terrain. Cela

se fera sur base d'indicateurs de performance, au risque, pour le partenaire, de voir sa convention non renouvelée après trois ans.

Dans un document de 2007 intitulé "Cadre de réforme du partenariat", Actiris propose d'évaluer annuellement l'action des partenaires sur base d'indicateurs de performance qualitatifs et quantitatifs. Pour les projets qui ont une durée de trois ans, l'évaluation proposée se déroulera de la façon suivante: "Après un an: si objectifs non atteints, faire le point avec le partenaire, chercher des solutions et faire des recommandations. Après deux ans: si objectifs non atteints, un avertissement est délivré au partenaire concerné. Au cours de la troisième année, nouvel appel à projet: l'opérateur qui n'a pas atteint les objectifs fixés ne sera pas pris en compte, sauf s'il démontre des modifications substantielles méthodologiques, techniques, de compétence... dans la prise en charge du public." **Ⓔ**

Comme on le voit, l'organisme régional entend piloter l'ensemble du dispositif pour mieux rencontrer les besoins du marché. Les opérateurs en quête de ressources devront satisfaire aux exigences d'Actiris et intégrer sa vision des choses s'ils entendent bénéficier des fonds qui transitent par lui.

Actiris estime par ailleurs qu'il lui appartient de garantir "la qualité et la cohérence des activités d'emploi réalisées par ses partenaires". C'est donc logiquement qu'Actiris ambitionne de valider les méthodologies "proposées par les partenaires" ou même d'amener ceux-ci à "appliquer les mêmes normes" que celles en application dans "ses propres services" **Ⓕ**.

Lorsqu'ils répondent aux appels à projet, les opérateurs se doivent d'être "complets et précis" dans la "description des méthodologies et outils utilisés". En cours de réalisation du projet, les services d'Actiris chargés du partenariat et

de la méthodologie sont en "liens constants" **Ⓖ**. Il s'agit au final pour Actiris d'évaluer, d'améliorer, de valider les méthodologies et de les intégrer dans ses appels à projet. Vu sous cet angle, nous pourrions penser qu'il s'agit d'une démarche louable. Des partenaires disserteraient entre eux sur leurs méthodologies respectives en vue d'arriver ensemble à définir et à échanger les bonnes pratiques. Cependant, il faut savoir que l'essentiel des partenaires d'Actiris sont des associations et des organismes publics (CPAS essentiellement). Ceux-là mettront à nu leurs pratiques et leurs modes opératoires pour qu'ensuite ceux-ci soient validés par Actiris qui les intégrera dans ses futurs appels à projet. Appels auxquels pourront répondre des organismes privés marchands soucieux de faire de l'argent avec des fonds publics. Nous pourrions être amenés à penser que nous avons affaire à une forme de pillage du savoir-faire associatif.

Les dirigeants d'Actiris pensent que la mise en concurrence entre les opérateurs sera en tout point bénéfique pour améliorer le dispositif. Et, pour intensifier la rivalité entre opérateurs, Actiris demandait en 2007 que le secteur associatif d'insertion socioprofessionnelle soit mis en concurrence avec le secteur privé marchand **Ⓖ**. Et de souligner le fait de compter, en 2008, une agence d'intérim parmi les partenaires retenus lors du premier appel à projet relatif à "l'action de recherche active d'emploi" **Ⓕ**.

L'ARGUMENT BUDGÉTAIRE POUR FAIRE PARLER ET POUR FAIRE TAIRE

Le secteur associatif se soumet bon gré mal gré à ces incursions d'Actiris dans son travail. On lui répète à l'envi qu'il vit avec des deniers publics et qu'il doit rendre compte, à l'euro prêt, de leur utilisation. Certains employeurs du secteur eux-mêmes utilisent ce registre langagier pour justifier, à tort ou à raison, nombre de leurs décisions auprès de leurs salariés.



→ L'argument budgétaire est une arme qui sert à discipliner les travailleurs et les employeurs du non marchand.

Avec cette volonté des pouvoirs subsidiaires de vouloir tout contrôler et d'avoir la transparence totale des activités et des dépenses, la charge de travail administratif n'a cessé d'augmenter ces dernières années au sein des associations. En décembre dernier, la FEBISP (Fédération des entreprises bruxelloises d'insertion socioprofessionnelle) a appelé ses membres à manifester dans la rue avec leurs salariés et leurs publics pour que cesse cette inflation du travail administratif et comptable.

L'ACCOMPAGNEMENT DES DEMANDEURS D'EMPLOI VERS L'EMPLOI PRÉCAIRE

Aujourd'hui, l'accompagnement des demandeurs d'emploi vise avant tout à augmenter leur employabilité, à leur apprendre à se vendre et à chercher du travail ou une formation, sous peine de sanction. L'opérateur de terrain doit chercher à positionner au mieux son public (ou ses publics) sur le marché de l'emploi. Il est incité à saisir toutes les opportunités qui s'offrent à lui. Cela peut passer par des emplois de piètre qualité (courte durée, bas revenus, sous-statut...) dont les salaires sont en bonne partie pris en charge par la collectivité. C'est ainsi que l'employeur, en plus

“ LES PATRONS ONT ÉTÉ DROGUÉS AU CHÔMAGE, AU FAIT DE POUVOIR TROUVER DANS LA FILE CE QU'ILS VEULENT, AU PRIX QU'ILS DÉSIRENT.”

Cependant, ni la FEBISP ni les opérateurs ISP n'ont manifesté pour dénoncer les politiques d'activation mises en œuvre par Actiris et l'ONEm, alors que celles-ci contribuent à la dégradation des conditions de travail du secteur et des conditions d'existence des demandeurs d'emploi. Les missions locales notamment ont vu leur public augmenter considérablement du fait des convocations de l'ONEm et d'Actiris adressées aux demandeurs d'emploi. À ces occasions, nombre d'entre eux ont été orientés vers les neuf missions locales que compte la région bruxelloise. Devant ces politiques, les opérateurs ISP, missions locales en tête, ont principalement réclamé des moyens financiers et humains supplémentaires pour assurer l'accompagnement de tous ces demandeurs d'emploi. Les syndicats, de leur côté, revendiquaient également plus de moyens pour l'accompagnement. Mais de quel accompagnement parle-t-on ?

d'être exonéré d'une partie des cotisations sociales, n'aura pas à payer l'intégralité du salaire de son salarié. Les opérateurs ne peuvent en réalité faire abstraction de ces offres d'emploi. Tout d'abord parce que les demandeurs d'emploi eux-mêmes ne s'inquiètent pas de savoir d'où provient l'argent de leur salaire. L'important pour ces derniers, c'est avant tout de tirer un revenu du travail. Ensuite, parce que ces emplois aidés sont les seuls auxquels ils ont accès. Enfin, parce que l'efficacité des opérateurs ISP est évaluée entre autres sur leur taux de remise à l'emploi. Tout concourt à ce que l'offre d'emplois précaires rencontre la demande correspondante. En fait, il semble que ces emplois activés soient tellement attractifs pour les employeurs qu'ils finissent de plus en plus par prendre la place d'emplois réguliers.

Nombre d'employeurs ne s'intéressent plus tant aux qualifications



des demandeurs d'emploi qu'au fait qu'ils entrent dans telle ou telle catégorie donnant lieu à des exonérations de cotisations sociales et à une prise en charge par l'ONEm d'une bonne partie de leur salaire. Comme le dit Laurent Cordonnier : "Les patrons [...] ont été drogués au chômage, au fait de pouvoir trouver dans la file ce que l'on voulait, au prix où on voulait et dès que des tensions normales se sont manifestées sur le marché du travail", celles-ci "ont été interprétées par le patronat, bien entendu, mais aussi par des gens bienveillants à gauche, comme un mal [...], ce qui est complètement délirant!"⁶ Et d'ajouter que ces tensions devraient s'apaiser si on laissait le temps aux patrons d'ajuster leurs offres, c'est-à-dire de rendre attractifs les emplois qu'ils proposent,

notamment sur le plan salarial. À l'offre de formations de s'adapter si nécessaire aux besoins du secteur. À l'heure actuelle, plutôt que d'inciter les patrons à augmenter les salaires pour rendre attractifs les emplois qu'ils proposent (ceux qui exigent peu de qualifications), c'est la collectivité qui verse à la place de l'employeur une partie importante du salaire de base. Les chômeurs, de leur côté, sont invités (sous peine de sanction) à ne pas se montrer trop regardants sur la nature et la qualité de l'emploi proposé.

La multiplication de ces emplois contribue à mettre à mal la sécurité sociale et à compliquer l'existence des personnes en situation

ET LE VDAB CHANGE DE PUBLIC CIBLE

AUJOURD'HUI

ON VA VOUS AIDER À
TROUVER UN SALARIÉ FLEXIBLE,
DOCILE, SURQUALIFIÉ, MOTIVÉ
MALGRÉ LE SALAIRE MINABLE...
ET QUI NE VOUS CÔUTERA
RIEN EN CHARGES
SOCIALES.



STIKI

de précarité. De fait, leur revenu provient de sources différentes, ce qui engendre bien souvent des difficultés. Les services d'Actiris et de l'ONEm se contentent de faire leur travail. Les premiers font se rencontrer l'offre et la demande et les seconds se contentent de verser la partie de l'allocation au travailleur (activé) sur base des documents qu'il appartient à l'employeur de remplir. Si des problèmes surgissent entre ce dernier et son salarié, ni les services de l'ONEm, ni ceux des organismes de placement n'interviennent. Cela relève de la compétence des syndicats et des tribunaux. Les abus des employeurs sont difficiles à combattre en raison notamment de la nature

et de la durée des contrats, de la place du salarié dans l'entreprise, de la présence ou non d'une délégation syndicale, etc. Ces travailleurs s'abstiennent souvent de revendiquer le respect de leurs droits de peur de perdre leur emploi et, le cas échéant, leur droit aux allocations de chômage. Ceux qui se présentent devant les services juridiques de leur syndicat ne disposent que de peu d'éléments matériels prouvant leurs dires. Le plus souvent, ils n'ont pas le réflexe d'accumuler les preuves. Devant ces situations, les syndicats sont souvent démunis et, si les sommes d'argent éventuelles à récupérer auprès de l'employeur sont importantes du point de vue du salarié, elles sont insuffisantes pour justifier la mobilisation de

moyens financiers et humains relativement importants dans un procès à l'issue très incertaine. Combien sont-ils, ces travailleurs qui finissent par renoncer à faire valoir leurs droits?

“ NOMBRE DE TRAVAILLEURS DU SECTEUR ASSOCIATIF VEULENT METTRE LEURS COMPÉTENCES AU SERVICE DES DEMANDEURS D'EMPLOI, PAS DU MARCHÉ. ”

Le dispositif ISP, tel que pensé dans le cadre de l'État social actif, ne vise pas à lutter contre le chômage de masse qui sévit dans notre région. Les opérateurs

s'efforcent d'améliorer "l'employabilité" des publics qu'ils reçoivent afin de mieux les positionner sur le marché de l'emploi. Ce faisant, ils ne font, dans le contexte d'activation actuel, qu'accroître la compétition entre chômeurs dans leur course à l'emploi. La compétition devient d'ailleurs encore plus dure lorsque l'activation s'étend aux non chômeurs, comme c'est le cas, par exemple, pour les usagers de CPAS et les étudiants. Ces derniers se sont vu offrir la possibilité de travailler 46 jours par an au lieu de 23 sous le statut d'étudiant. Ainsi, ils participent à la raréfaction du nombre d'emplois disponibles pour les chômeurs. L'engagement de travailleurs sous statut d'étudiant permet à l'employeur de bénéficier d'exonérations fiscales et sociales substantielles.

DES TRAVAILLEURS ISP SAUVENT LEUR JOB

Si l'on se penche sur l'appel à projet que lance Actiris pour les ARAE (ateliers de recherche active d'emploi), nous pouvons constater que l'une des questions auxquelles sont soumis les opérateurs induit un sens et un but à leur action, sens et but qui contreviennent à l'esprit du travail social. On leur demande de répondre à la question: "En quoi votre service répond-il aux besoins du marché du travail?" Pour nombre de travailleurs employés dans le secteur associatif, il s'agit avant tout de mettre leurs compétences au service des demandeurs d'emploi et non de répondre aux besoins du

marché. Il est vrai que les associations sont libres de répondre ou de ne pas répondre à l'appel à projet mais, lorsque vous exercez dans une commune désargentée, avec →

→ un taux de chômage élevé, vous n'allez pas priver ces populations d'un service et de moyens supplémentaires. Dans ces conditions, les opérateurs ne sont pas très regardants sur les implications (en termes de sens de l'action) contenues dans les questions posées dans le cadre des appels à projet. Par ailleurs, ces derniers contiennent des objectifs chiffrés à atteindre au risque, pour l'opérateur qui n'y parvient pas, de se voir rappeler à l'ordre, voire même de ne plus pouvoir postuler lors du prochain lancement de l'appel à projet.

susciter trop d'émotion. Et si, au final, leur candidature n'était pas retenue, les directions ne pouvaient être tenues pour responsables de leur licenciement. Aux yeux de leur conseil d'administration, elles auront fait preuve d'esprit de responsabilité en délivrant les préavis en temps et en heure afin de ne pas faire courir le risque à l'ASBL de devoir supporter, sur fonds propres, les salaires des travailleurs dont le poste de travail avait disparu. Les préavis étaient annulés si les candidatures étaient retenues.

pratiques professionnelles seront de plus en plus modélisées, ce qui peut s'apparenter à une forme de mise sous contrôle et de neutralisation des travailleurs sociaux. Les chômeurs seront classifiés suivant leur degré d'employabilité, c'est-à-dire suivant leur degré d'éloignement du marché de l'emploi. Sur cette base, ceux qui manquent d'autonomie ou qui ont besoin d'une aide seront orientés vers les opérateurs disposant de "méthodologies appropriées" à leur profil et validées par Actiris. Ces opérateurs seront tenus d'amé-

Le sociologue Robert Castel¹ souligne que l'aide que les travailleurs sociaux apportent aux "individus en difficulté" ne peut pas se faire "dans le cadre d'une logique commerciale d'échange se mesurant au culte du résultat [...]". Tu as besoin d'être aidé, mais que me donnes-tu en retour? Cette idée de la contrepartie s'inscrit, de fait, dans une logique marchande plutôt que dans une logique de droit. [...] Si cette référence au droit était abandonnée, nous entrerions dans cette logique de marché, à laquelle une place de plus en plus grande est actuellement réservée. Alors, ce serait le risque d'abandonner ce qui a constitué le travail social au sens noble du terme". ■

“ LES EMPLOIS SUBVENTIONNÉS DANS LE CADRE DE POLITIQUES D'ACTIVATION DOIVENT FAIRE L'OBJET D'UNE REMISE EN CAUSE PROFONDE, DANS LA MESURE OÙ ILS PARTICIPENT GRANDEMENT À LA FRAGILISATION DU MONDE DU TRAVAIL DANS SON ENSEMBLE, OÙ ILS N'APPORTENT AUCUNE RÉPONSE À L'INSÉCURITÉ SOCIALE ET OÙ ILS FONT PRENDRE DE MAUVAISES HABITUDES AUX PATRONS.”

À peu de chose près, les opérateurs qui ont répondu en 2008 à l'appel à projet ARAE d'Actiris proposaient déjà ce service aux demandeurs d'emploi. En soumettant ces activités à appel à projet, Actiris a placé ces opérateurs dans la crainte de ne pas voir leur candidature retenue. En conséquence, certains d'entre eux ont délivré aux salariés concernés (dont le financement du poste était lié à l'activité) des préavis de licenciement à la bonne date de façon à ce que leurs salaires soient couverts jusqu'à la fin du préavis par les pouvoirs subsidiaires. Par ailleurs, ces travailleurs, menacés de perdre leur emploi, se sont vu confier naturellement la tâche de répondre eux-mêmes à l'appel à projet et de se vendre. Il leur appartenait de sauver leur job. Alors qu'ils répondaient à l'appel, sous la menace d'un préavis de licenciement, les autres services de ces opérateurs continuaient à fonctionner normalement, sans

En général, tout licenciement pose question et donne parfois lieu à des contestations. Devant de telles situations, l'équipe syndicale est fortement démunie. Plus Actiris procédera à des appels à projet, plus les licenciements se banaliseront au point de ne plus susciter le moindre questionnement. Et les travailleurs en poste chargés de répondre aux appels pour sauver leur job s'apparenteront pour un temps à des VRP².

Dans une certaine mesure, c'est l'ensemble des opérateurs ISP qui risquent de se retrouver sous le contrôle étroit d'Actiris. En cours de réalisation, les projets qu'ils porteront en leur sein seront fragiles par nature, car soumis à un devoir de résultat dont les critères d'appréciation auront été définis essentiellement par Actiris. Les emplois du secteur, même s'ils prennent la forme de CDI, seront aussi précarisés, en raison du recours aux appels à projet. Les

liorer leur employabilité et de les rapprocher du marché de l'emploi. Les chômeurs devront, quant à eux, se montrer prêts à collaborer avec ces opérateurs et ne pas se montrer trop réticents quant aux emplois qui leur sont proposés.

Les travailleurs sociaux et les responsables associatifs doivent revendiquer une politique de l'emploi qui se donne pour objectif de lutter contre le chômage et pour l'emploi de qualité. Cela doit pouvoir se faire sans que s'accroisse la concurrence entre travailleurs (avec et sans emploi). Les emplois subventionnés dans le cadre de politiques d'activation doivent faire l'objet d'une remise en cause profonde, dans la mesure où ils participent grandement à la fragilisation du monde du travail dans son ensemble, où ils n'apportent aucune réponse à l'insécurité sociale et où ils font prendre de mauvaises habitudes aux patrons.

¹ Cet article n'engage que son auteur et non l'institution qui l'emploie ou l'organisation syndicale dans laquelle il milite.

² Office régional bruxellois de l'emploi, "Cadre de réforme du partenariat entre l'ORBEm et les opérateurs d'emploi en région de Bruxelles-Capitale", avril 2007, date doc: 13.04.07, p. 117.

³ Ibid., pp. 88-89.

⁴ Ibid., p. 89.

⁵ Ibid., p. 163.

⁶ Actiris, "Plan d'action stratégique relatif au partenariat d'Actiris 2009 - 2010", département Partenariat et Réseaux, p. 85.

⁷ Laurent Cordonnier, interviewé par Pascale Fourier dans l'émission Des sous... et des hommes du 23 avril 2002 sur Aligre FM. Auteur du livre "Pas de pitié pour les gueux", publié aux éditions Raisons d'agir.

⁸ VRP est une catégorie professionnelle (française) qui signifie Voyageur-Représentant-Placier. Dans cette catégorie se retrouvent les salariés qui sont chargés de vendre à une clientèle un service ou un bien.

⁹ Robert Castel, "Garder la référence au droit", interviewé par Marianne Langlet et Joël Plantet pour la revue Lien social n° 1000-1001 du 13 janvier 2011. Numéro consacré intégralement au sujet: "Le travail social aujourd'hui, comment résister?"

Forem Conseil ou Forem Contrôle ?

UN NOUVEAU FOREM ?

Le ministre régional de l'Emploi, le cdH André Antoine, soumettra prochainement au gouvernement wallon un projet de "Décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emploi et la coopération pour l'insertion". Ce décret règlera les relations entre le Forem et les opérateurs de formations (OISP, EFT) qui collaborent avec lui. Mais contrairement à ce que l'intitulé du projet laisse supposer, il n'y aura pas de débat sur le contenu de l'"accompagnement individualisé". En effet, ce processus est déjà largement engagé depuis début 2010 et aura atteint sa vitesse de croisière fin de cette année quand les sept cents travailleurs prévus pour son fonctionnement auront tous été engagés.

VERS UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT DES CHÔMEURS WALLONS ?

L'idée suppose qu'un conseiller référent unique gère l'ensemble du parcours d'un demandeur d'emploi. Il élabore avec lui un "plan d'action évolutif et adapté à la personne et à l'état des besoins du marché". Ce plan d'action est obligatoire. Refuser de le signer peut entraîner des sanctions en raison de la transmission d'informations du service public régional de l'emploi (SPRE) à l'ONEm. Le Forem signale à l'ONEm les "manquements" du chômeur, tels que la non-présentation à une convocation, un refus ou abandon de formation, un refus d'outplacement, l'arrêt d'un parcours d'insertion, la non-présentation à une offre d'emploi transmise par le SPRE, et dorénavant

ÇA BOUGE AU FOREM! LE MINISTRE WALLON DE L'EMPLOI, ANDRÉ ANTOINE, RÉORIENTE LES MISSIONS DE L'ORGANISME RÉGIONAL AFIN DE LES CENTRER SUR L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DES DEMANDEURS D'EMPLOI. IL ENVISAGE AUSSI DE CATÉGORISER CES DERNIERS.

UN NOUVEAU FOREM POUR MIEUX AIDER LES CHÔMEURS ? RIEN N'EST MOINS SÛR CAR LES MODIFICATIONS PRÉVUES RISQUENT D'ACCENTUER LE CONTRÔLE EXERCÉ AU NIVEAU FÉDÉRAL PAR L'ONEM... ENTRAÎNANT UN CUMUL DES SANCTIONS. EXPLICATIONS.

/ Freddy Bouchez, accompagnateur syndical FGTB/Centre
Bernadette Schaeck, militante en défense des allocataires sociaux

également le refus du plan d'action régional. Le chômeur se retrouve alors en "audition litige" à l'ONEm et est susceptible de perdre plusieurs mois d'allocations, voire d'être exclu. La transmission des données a fait exploser le nombre de sanctions pour "chômage volontaire".

LA DOUBLE CONTRACTUALISATION ENTRAÎNE LE RISQUE D'UNE DOUBLE SANCTION

Certains demandeurs d'emploi, qui sont engagés dans un plan d'actions au Forem, ont également signé un contrat à l'ONEm (quand leurs efforts de recherche d'emploi ont été jugés insuffisants). Non seulement les exigences imposées sont parfois contradictoires mais en plus elles sont toujours cumulatives; tout comme les sanctions prononcées en cas de non-respect d'une ou plusieurs clauses des contrats. Cette situation est d'autant plus dangereuse pour les chô-

meurs que certains plans d'actions Forem sont plus contraignants que ceux de l'ONEm. De plus, la contractualisation au Forem est, contrairement à celle pratiquée à

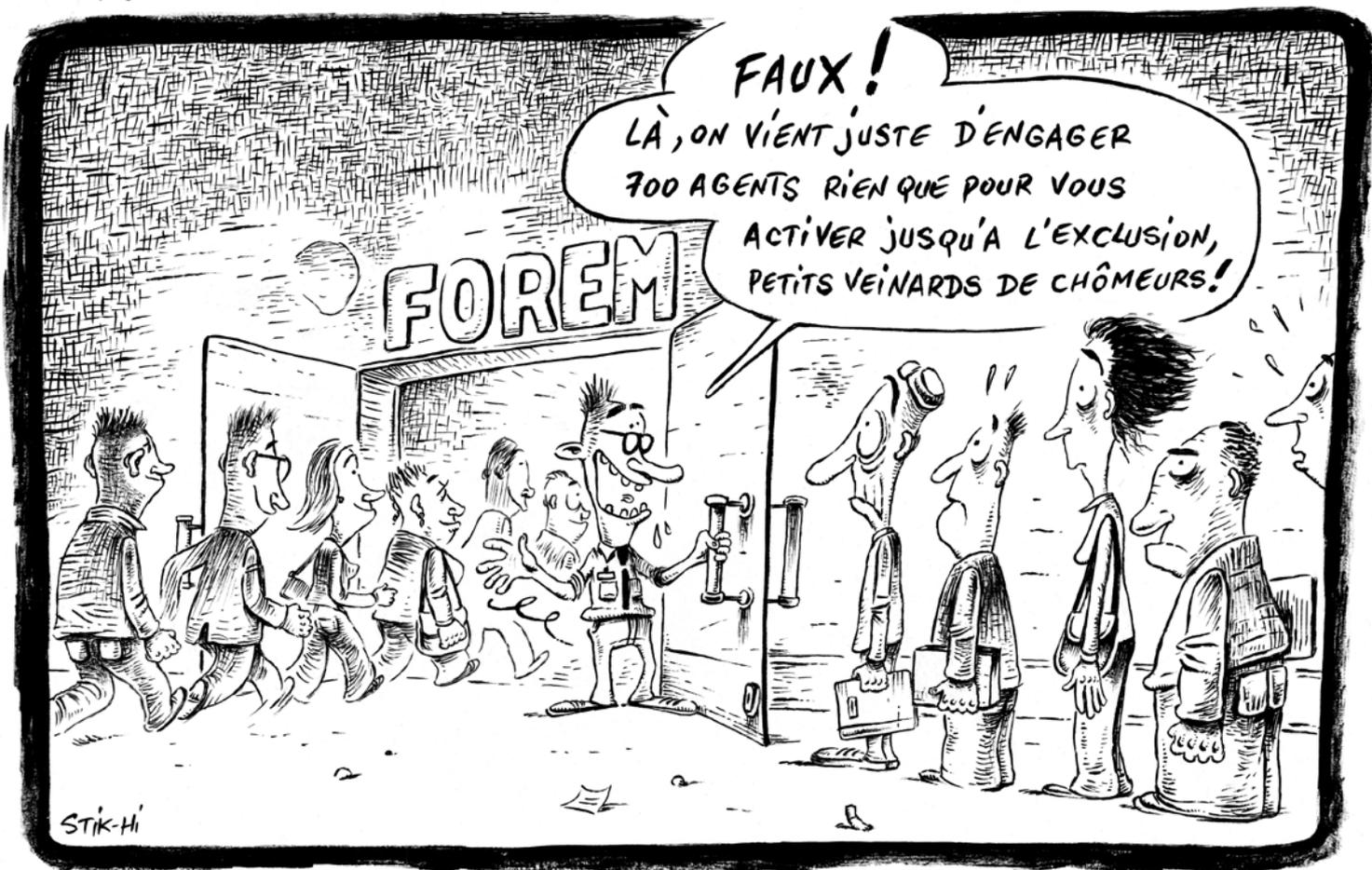
l'ONEm depuis 2004, permanente. Or, plus la période de contrat est longue, plus il est compliqué pour les demandeurs d'emploi de tenir leurs engagements. →

La contractualisation remet en cause le principe même de la sécurité sociale

La contractualisation doit être rejetée dans son principe même. Elle ajoute un nombre potentiellement illimité de conditions à remplir pour le maintien du droit aux allocations. Or, plus il y a de conditions, plus il y a de contrôle pour vérifier si elles sont remplies et plus il y a de risques de sanctions si elles ne sont pas respectées. La contractualisation soumet le droit à des conditions subjectives, au contraire de conditions claires et objectives applicables à tous, et ouvre la porte toute grande à l'arbitraire. La protection sociale en devient tout à fait aléatoire. Historiquement, les allocations de chômage constituaient une assurance contre le risque pour un travailleur de perdre son emploi. La contractualisation leur enlève le caractère assurantiel. Le droit est devenu un droit "à mériter": il n'est donc plus à proprement parler un droit.

QU'ON SE LE DISE

LE "PLAN D'ACTIVATION DES CHÔMEURS" NE CRÉE PAS D'EMPLOI.



Témoignages à charge contre l'accompagnement individualisé

Mme Y. cherche du travail en tant qu'esthéticienne ou pédicure médicale. Le plan d'actions Forem est orienté vers deux pistes et lui impose de faire un choix: elle devra suivre une formation de réorientation ou chercher un emploi d'aide ménagère. Vu que son projet personnel n'est pas soutenu par le conseiller, Mme Y. se pose beaucoup de questions: "Puis-je refuser les orientations imposées par le Forem? Suis-je absolument obligée de postuler en tant qu'aide ménagère? Est-ce que je risque de perdre les allocations de chômage?"

Mme A. a signé un plan d'actions orienté vers la recherche d'un stage de mise en situation professionnelle (MISIP). Elle doit trouver par elle-même les employeurs disposés à la prendre en stage. Avant l'échéance du plan d'actions, le conseiller

la contacte par téléphone et lui aurait fait des remarques sur la manière dont elle a pris contact avec les employeurs. Il parle de la procédure de transmission des informations à l'ONEm. Mme A. est complètement paniquée, convaincue qu'elle va perdre ses allocations de chômage, alors qu'elle a déjà contacté quinze employeurs.

Mme F. a signé un plan d'actions qui comprend trois pages complètes de démarches à effectuer dans un certain délai. Elle ne s'y retrouve pas et se demande si elle parviendra à remplir toutes les exigences du Forem. Elle doit, en parallèle, se conformer à un contrat ONEm selon lequel elle doit postuler pour quatre emplois par mois. Le plan d'actions Forem fait monter ce quota à six candidatures mensuelles (en plus de toutes les autres exigences). Le conseiller

impose, en outre, à Mme F. de se rendre le jour même à la cellule d'accompagnement de la FGTB afin qu'elle se fasse aider à satisfaire les exigences de l'ONEm!

Au travers de ces exemples, trois questions se posent.

- L'accompagnement individualisé laissera-t-il encore de la place aux choix personnels des usagers?
- Les plans d'actions n'apparaîtront-ils pas rapidement comme étant principalement des moyens de pression et d'exclusion?
- Dans ce système, le conseiller sera-t-il réduit à un rôle de donneur d'ordres (vers l'utilisateur et d'autres organismes) et de contrôleur des actions établies plutôt que de constituer un véritable point d'appui?

UN PLAN DE CHASSE AUX CHÔMEURS BIS ?

Le caractère foncièrement positif de l'“accompagnement individualisé” des chômeurs est présenté comme une évidence qui ne souffrirait aucune contestation. Pourtant, il n'est pas automatiquement une bonne chose. Il ne peut en tout cas pas l'être s'il prend la forme d'une contractualisation obligatoire avec menace de sanctions.

Or, l'accompagnement par le Forem commence à ressembler furieusement au contrôle exercé par l'ONEm. Et ses finalités sont, somme toute, les mêmes : faire coller les plans d'actions des demandeurs d'emploi “à l'état des besoins du marché”[ⓐ] du travail ; marché sur lequel très peu d'emplois sont à vendre et où ceux qui le sont, sont frappés du sceau de la précarité!

TRIER LES CHÔMEURS EN CATÉGORIES

Le Forem envisage de trier les chômeurs en quatre catégories selon leur éloignement supposé de l'emploi : les personnes qualifiées prêtes à l'emploi, celles auxquelles il ne manque pas grand-chose pour répondre aux exigences du marché de l'emploi, celles qui ont besoin d'un parcours de formation, et enfin les “MMPP”, c'est-à-dire les personnes présentant des problèmes de nature médicale, mentale, psychique ou psychiatrique.

Les trois premières catégories existent déjà dans les faits, même si les demandeurs d'emploi n'en portent pas (encore) officiellement l'étiquette.

La catégorisation des MMPP représenterait, elle, une nouveauté. Mais une nouveauté préparée de longue date au niveau fédéral et appelée à être étendue à tous les SPRE. En effet, le conseil des ministres a adopté en mars 2010 une série de mesures au sujet du contrôle des chômeurs[ⓑ]. Il s'est rallié à une série de propositions adoptées par le collège des fonctionnaires dirigeants de l'ONEm et des SPRE,

dont la définition de la catégorie des MMPP. Suite à la chute du gouvernement, les décisions prises en mars 2010 restent en rade, mais des groupes de travail ont continué à fonctionner.

Les MMPP feraient l'objet d'un “screening” individuel, étalé sur une période de 3 mois, déterminant les forces et les faiblesses des chômeurs. Ils devraient ensuite signer un plan d'actions d'une durée maximale de 18 mois. En contrepartie, le contrôle de l'ONEm dans le cadre du plan d'activation serait suspendu pendant cette période.

Une question reste à ce jour sans réponse : quel serait le contenu des plans d'actions ? Un document daté de juin 2009, élaboré par le VDAB et transmis au collège des fonctionnaires dirigeants[ⓑ], émettait une série de propositions à l'architecture extrêmement complexe, envisageant une multitude de situations diverses. Nous ignorons ce qu'en ont retenu les différents comités de gestion. Toutefois, deux propositions se retrouvent en lame de fond et risquent d'être retenues : la “resocialisation” passerait, dans beaucoup de cas, par du travail non rémunéré et par un “accompagnement de soins” obligatoire.

**Le Collectif Solidarité Contre l'Exclusion Asbl
organise un débat:**

**MMPP, accompagnement obligatoire, régionalisation...
vers de nouvelles formes de chasses aux chômeurs?**

**Mardi 28 juin 2011 à 19 heures
Salle Amazone
10 rue du Méridien, 1210 Bruxelles
Entrée libre**

Thierry BODSON Secrétaire général de la FGTB wallonne
Felipe VAN KEIRSBILCK Secrétaire général de la CNE (CSC)
Pierre DEVLEESHOUWER Directeur de la FEBISP
Hugues ESTEVENY Délégué syndical secteur ISP, FGTB-SETCa
Bernadette SCHAECK Militante en défense des allocataires sociaux
Franck TIMBAL Conseiller emploi Actiris

UNE GARANTIE OU UN DANGER POUR LES MMPP ?

Les demandeurs d'emploi étiquetés MMPP devraient signer un plan d'actions obligatoire. Qui dit plan d'actions obligatoire, dit automatiquement risque de sanctions en cas de non-respect d'une ou plusieurs des clauses du contrat. Or ces plans d'actions seront imposés aux personnes les plus fragiles, et donc les moins susceptibles de pouvoir satisfaire aux exigences imposées par le conseiller référent. Cette situation est particulièrement pré-

occupante aussi longtemps que la volonté politique en matière de contenu des contrats n'est pas précisée.

Une autre question se pose : qu'adviendra-t-il des MMPP au terme de la période de screening puis de plan d'actions (au maximum 21 mois) ? Seront-ils à nouveau purement et simplement soumis au plan de contrôle de l'ONEm ? Ne seront-ils pas menacés d'exclusion parce qu'ils ne se sont pas suffisamment “rapprochés de l'emploi” malgré la “chance” qui leur a été offerte? →

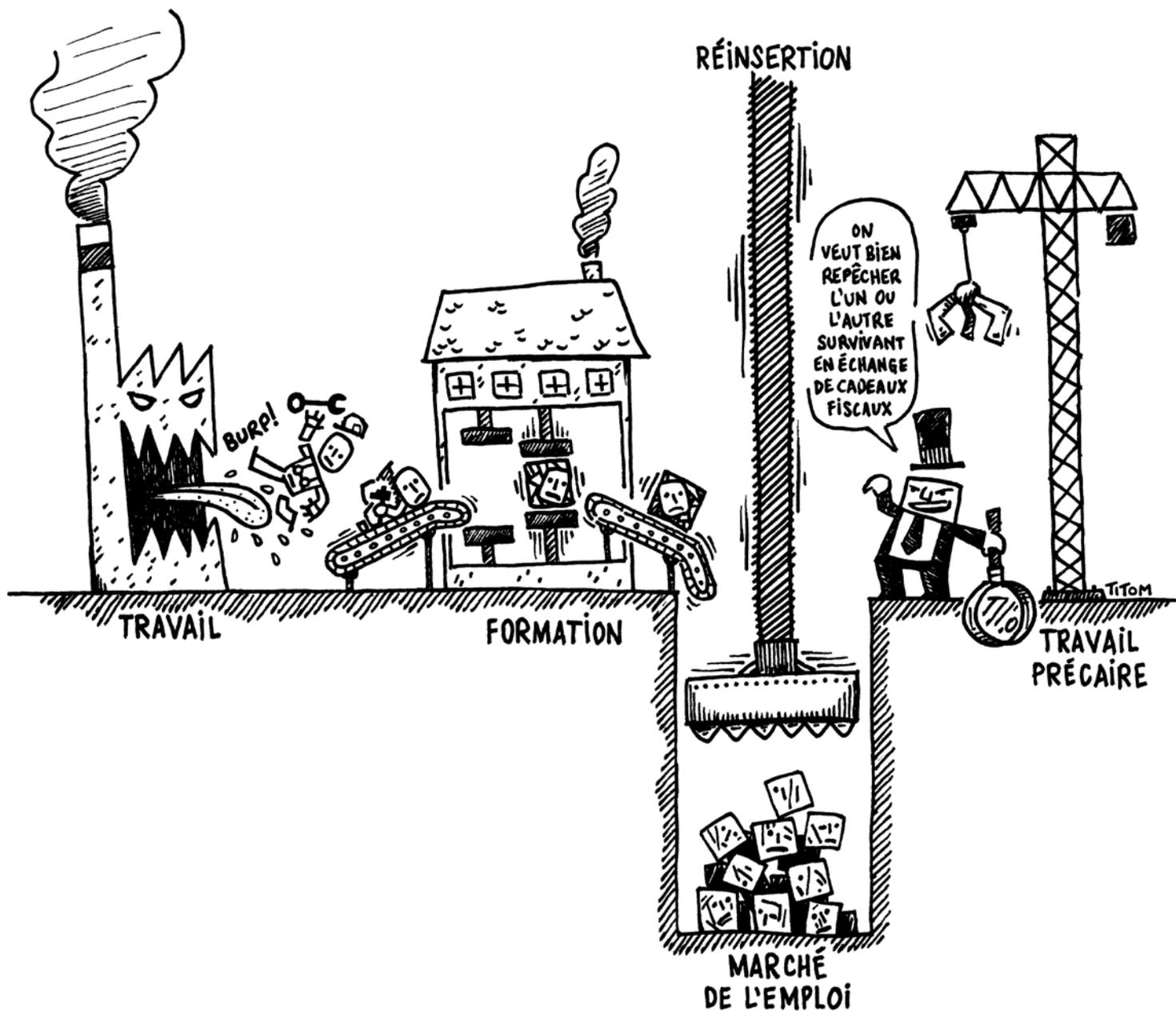
Après les MMPP, d'autres catégories ?

Le conseil des ministres de mars 2010 a retenu trois autres catégories de demandeurs d'emploi éloignés du marché de l'emploi : les demandeurs d'emploi éloignés du marché de l'emploi pour une autre raison [autre que d'ordre médical, mental, psychique ou psychiatrique, NDLR] (problèmes très importants de capacité de socialisation), les demandeurs d'emploi non-orientables et les demandeurs d'emploi inaptes au travail totalement (handicapés congénitaux) ou partiellement (entre 33 et 66 %)

Le collège des fonctionnaires dirigeants de l'ONEm et des SPRE était chargé de proposer, pour chacune de ces catégories, une définition et une procédure de prise en charge. Le travail devait avoir abouti fin juin 2010 pour la catégorie des demandeurs d'emploi ayant des problèmes de “capacité de socialisation”. Les propositions

pour les deux autres catégories devaient être faites “à moyen terme”, sans plus de précisions. Où en sont ces travaux ? Joëlle Milquet, ministre fédérale de l'Emploi, n'a pas apporté de réponse claire à la question posée à ce sujet par la députée Zoé Genot en commission des affaires sociales[ⓑ].

Un débat plus vaste sur la notion d'“invalidité” est annoncée en commission des affaires sociales dans les prochaines semaines. Attention danger ? Assurément. Il existe un projet de coopération entre le Forem et les mutualités[ⓑ] en vue de la réinsertion professionnelle des bénéficiaires d'indemnités de mutuelle (primaire ou d'invalidité). Le médecin conseil aurait un rôle central dans cette procédure. Or il est celui qui décide du maintien ou non du droit aux indemnités. Affaire à suivre...



Quoi qu'il en soit, il y a beaucoup à craindre que l'étiquette MMPP qui leur a été collée pendant plusieurs mois risque de les suivre tout au long de leur parcours, et en définitive de se retourner contre eux.

DROIT À LA SANTÉ OU SOINS FORCÉS AU SERVICE DE L'EMPLOYABILITÉ ?

Il est indéniable que de nombreux chômeurs sont en mauvaise santé physique et psychologique, et qu'ils sont en butte à de graves difficultés sociales (logement, endettement). C'est souvent la conséquence directe d'une situation de

chômage (ou de travail précaire) prolongée. Les professionnels de la santé et de la santé mentale en particulier peuvent en témoigner abondamment.

Il est tout aussi indéniable que ces mêmes chômeurs éprouvent des difficultés à se soigner correctement. Les ressources financières insuffisantes dont ils disposent, et l'absence de structures de soins de qualité accessibles à tous, laissent un nombre important de personnes sur le carreau. L'impossibilité de payer les factures liées aux soins de santé est d'ailleurs une des causes importantes du re-

cours aux services de médiations de dettes.

Alors que le droit à la santé est de plus en plus mis à mal, les demandeurs d'emploi les plus fragiles seraient obligés de se soigner, sous peine de sanctions voire d'exclusion, dans le seul but d'être "employables".

DROIT À UNE AIDE SOCIALE OU AIDE SOCIALE CONTRAINTE AU SERVICE DE L'EMPLOYABILITÉ ?

Afin de répondre aux problèmes rencontrés par les personnes les plus éloignées de l'emploi, le Forem a créé une fonction sociale.

Après une expérience pilote menée à Liège et à Namur, des travailleurs sociaux sont progressivement engagés dans chaque bureau régional. Ils prennent en charge une partie du parcours des demandeurs d'emploi avant de les réorienter vers le conseiller référent. Ils seront certainement amenés à prendre en charge une partie des plans d'actions imposés aux MMPP.

Alors que les services sociaux "généralistes" auprès desquels toute personne en difficulté (chômeuse ou pas) pouvait solliciter une aide

ont pratiquement disparu, des travailleurs sociaux sont engagés pour obliger les demandeurs d'emploi les plus fragiles à mener des actions (improbables) dans le seul but d'être "employables".

Tout cela pose des questions évidentes de déontologie pour les travailleurs sociaux, les travailleurs de la santé et tous les acteurs qui seront sollicités par le Forem pour mettre en place sa nouvelle politique.

LA CATÉGORISATION: AUX ANTIPODES D'UN VÉRITABLE ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ.

La catégorisation des chômeurs risque de cantonner chaque chômeur dans une case dont il lui sera difficile sinon impossible de sortir. Ceux qui sont considérés "aptes à l'emploi" seront obligés de chercher un travail et interdits de suivre une formation. Ceux à qui il ne "manque pas grand-chose" pour répondre aux exigences du marché de l'emploi devront se conformer à des conditions d'embauche qui frisent la discrimination. Les plus jeunes, pourtant parfois qualifiés, devront accumuler de l'expérience professionnelle dans des systèmes précaires tels que les stages en entreprises. Ceux qui sont considérés comme "ayant besoin d'une formation" seront contraints de s'inscrire dans ce processus en excluant la recherche directe d'emploi. Enfin, ceux qui sont étiquetés MMPP seront d'office écartés de toute recherche d'emploi et certains d'entre eux seront orientés dans des voies qui ne leur conviennent absolument pas.

Au bout du compte, chaque chômeur risque l'exclusion des allocations s'il ne reste pas dans la case que son conseiller lui a assignée.

Contrairement aux belles déclarations de principe, chacun n'aura pas "sa chance". Mettre les chômeurs dans des tiroirs permettra de s'occuper en priorité

des personnes qui ont le plus de chances de retrouver plus ou moins rapidement un emploi. La crainte est grande de voir le Forem prendre en charge de manière prioritaire les deux premières catégories en orientant les deux autres vers des organismes de formation privés ou vers les CPAS¹.

plus de pré-requis. Les critères d'évaluation leur donnant accès aux subsides les amènent à être de plus en plus sélectifs.

POUR UNE VÉRITABLE POLITIQUE DE CRÉATION D'EMPLOIS

Ni le plan de contrôle organisé par l'ONEm depuis 2004, ni l'accompa-

richesses devra s'opérer, par exemple, en imposant les grosses fortunes, en luttant contre la fraude fiscale (s'élevant à vingt milliards par an), ou encore en mettant fin aux multiples aides à l'emploi et aux innombrables cadeaux fiscaux offerts au patronat (tels que les intérêts notionnels). ■

“ NI LE PLAN DE CONTRÔLE ORGANISÉ PAR L'ONEM DEPUIS 2004, NI L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUALISÉ DU FOREM, NE CRÉERONT DES EMPLOIS. LA POLITIQUE MENÉE PAR LES POUVOIRS PUBLICS CONTINUE À FAIRE CROIRE QUE LA SOLUTION DÉPEND DES EFFORTS INDIVIDUELS FOURNIS PAR LES CHÔMEURS. ALORS QUE CE DONT LA POPULATION A BESOIN, C'EST D'UNE VÉRITABLE POLITIQUE DE CRÉATION D'EMPLOIS DE QUALITÉ.”

PERSONNES ÉLOIGNÉES DE L'EMPLOI OU EMPLOIS ÉLOIGNÉS DES PERSONNES ?

Les exigences des employeurs sont de plus en plus grandes : en matière de qualification, d'expérience professionnelle, de mobilité, de flexibilité, de possession d'un moyen de transport, de détention d'un permis de conduire, de connaissances linguistiques... Même pour des emplois qui ne nécessitent pas de qualification particulière, un diplôme ou une expérience est exigé(e). L'accès aux formations, principalement qualifiantes, du Forem, est de plus en plus difficile. Seuls les demandeurs d'emploi les plus performants peuvent encore entrer dans les filières de formation professionnelle du service public. Les opérateurs privés de formation exigent, eux aussi, de plus en

gnement individualisé du Forem, ne créeront des emplois. La politique menée par les pouvoirs publics continue à faire croire que la solution dépend des efforts individuels fournis par les chômeurs. Alors que ce dont la population a besoin, c'est d'une véritable politique de création d'emplois de qualité. Autour de revendications telles que la réduction du temps de travail avec embauches compensatoires, sans perte de salaire et sans augmentation de la flexibilité ; un plan public de création massive d'emplois qui correspondent aux besoins sociaux de la population et qui soient respectueux de l'équilibre écologique de la planète ; la création d'emplois de qualité qui assurent à chacun un revenu décent et une protection sociale de haut niveau. Pour financer ces emplois publics de qualité, un autre partage des

¹ Organisme d'insertion socioprofessionnelle, Entreprise de formation par le travail.

² Le nouveau décret remplacera le DIISP (dispositif intégré d'insertion socioprofessionnelle) actuellement en vigueur.

³ "Orientations relatives à un projet de décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emplois et la coopération pour l'insertion", note sur base de laquelle le ministre Antoine est chargé de rédiger le projet de décret.

⁴ Il y en a quatre : Forem, Actiris (région bruxelloise), ADG (communauté germanophone) et VDAB (région flamande)

⁵ Depuis 2004, un accord de coopération entre l'Autorité fédérale, les régions et la communauté germanophone oblige les services publics régionaux de l'emploi à transmettre systématiquement à l'ONEm un certain nombre d'informations concernant le demandeur d'emploi. C'était à l'époque une revendication importante de la FEB...

⁶ Avant l'adoption de la réforme, en 2003, le nombre de semaines d'exclusion effective au nom du "chômage volontaire" était de 133 867 (Rapport annuel de l'ONEm 2004, p. 73). En 2010, dernière année pour laquelle on dispose de données complètes, ce nombre de semaines d'exclusion était passé à 342 681 (Rapport annuel de l'ONEm 2010, p. 82). Ceci représente une augmentation de 156 %.

⁷ "Orientations relatives à un projet de décret sur l'accompagnement individualisé des demandeurs d'emplois et la coopération pour l'insertion."

⁸ Disponible sur : [http://milquet.belgium.be/files/100322-accord % 20activation. pdf](http://milquet.belgium.be/files/100322-accord%20activation.pdf)

⁹ Disponible sur : http://www.cgsb-bruxelles.be/uploads/media/Note_MMPP_activation_02.pdf

¹⁰ Voir compte-rendu intégral de la commission des affaires sociales du 8 février 2011, pages 8 à 14 <http://www.lachambre.be/doc/CCRI/pdf/53/ic122.pdf>

¹¹ Ibidem.

¹² Une rencontre entre le ministre Antoine, la fédération des CPAS et l'Interfédération des OISP et EFT était prévue fin mars. La fédération des CPAS wallons avait pris position suite à une première rencontre en novembre 2010 http://www.uvcw.be/no_index/cpas/100930-Antoine-note-gouvernement-MMPP-10-31x.pdf

Les enjeux de la formation en alternance

UN PROJET QUI NE SORT PAS DU NÉANT

Christian Laval considère que “le choix décisif [dans le cadre de la mise en place progressive d’un “partage pédagogique” entre école et entreprise] a été fait au début des années 1980 par la généralisation de l’alternance dans la formation professionnelle”^①.

Dès les années 1980, en effet, la Table ronde des industriels européens (également connue sous son acronyme anglais ERT pour European Round Table) recommande “l’apprentissage et les formations combinant l’école et le travail, car ils procurent aux jeunes un terrain pour l’exercice de leur métier”^②.

Dans les années 1990, le projet de généraliser les formations en alternance est repris par le monde politique et se retrouve dans la littérature technocratique des instances européennes. Ainsi, en 1991, Édith Cresson, alors Premier ministre de la République française, peut écrire que “l’alternance doit être généralisée. La mixité du temps passé dans l’établissement de formation et dans l’entreprise doit devenir la règle, et ceci pour toutes les formations, qu’elles soient professionnelles, techniques ou générales”^③. En 1993, la Commission européenne

LA FORMATION EN ALTERNANCE EST RÉGULIÈREMENT PRÉSENTÉE, EN TOUT CAS PAR LE PATRONAT ET SES RELAIS POLITIQUES, COMME UNE ESPÈCE DE PANACÉE UNIVERSELLE QUI VA PERMETTRE DE RÉSOUDRE LE SEMPITERNEL “ÉCART ENTRE LA FORMATION ET LE MONDE DU TRAVAIL”. LE DERNIER PROJET À LA MODE CONSISTE À INSTAURER L’ALTERNANCE DANS L’ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR. PETIT APERÇU DE CE QU’EST LA FORMATION EN ALTERNANCE, SON ORIGINE, SES DANGERS, SES ENJEUX.

/ Guéric Bosmans
CSCE

peut déjà tranquillement affirmer que “l’école et l’entreprise sont des lieux d’acquisition de savoirs complémentaires qu’il est nécessaire de rapprocher”^④. L’enseignement supérieur est également concerné : un “white paper” publié en 1993 par la Commission européenne considère que “des efforts considérables devraient être consacrés au développement de la formation professionnelle dans des centres spécialisés, comme alternative à l’université. Il faudrait encourager des formations plus courtes mais davantage orientées sur la pratique, à condition que les étudiants continuent de recevoir suffisamment de formation générale

pour assurer un degré suffisant d’adaptabilité et afin d’éviter une spécialisation excessive”^⑤. On le voit, l’idée de la formation en alternance ou du concept de “partage pédagogique” entre l’école et l’entreprise n’est pas une idée nouvelle et est régulièrement répétée depuis plus de 20 ans. Ainsi, en février 2011, les instances européennes constatent que “certains pays prévoient aussi des changements structurels pour améliorer la souplesse des parcours d’apprentissage et offrir des programmes qui associent apprentissage et travail” mais regrettent que “ces mesures restent souvent peu efficaces, car elles

ne sont pas toujours assorties d’actions d’intervention rapide, notamment un meilleur accès à l’enseignement préprimaire, et de mesures compensatoires facilitant la réinsertion des jeunes en décrochage scolaire”^⑥. C’est donc littéralement dès le berceau qu’il faudrait associer apprentissage et travail! Et cela doit se poursuivre jusqu’à l’enseignement supérieur : “Il convient d’accélérer la modernisation des systèmes d’enseignement supérieur et de prévoir des programmes sur mesure, des formes d’apprentissage fondées sur la pratique et les résultats, une meilleure gestion et un meilleur finance-