

“Offrons une **solution** plutôt qu’un **“accompagnement”** !”

Le directeur général d'Actiris a accepté de recevoir *Ensemble!* pour évoquer la politique de l'Office régional de placement des chômeurs, qui apparaît souvent comme le bras armé de l'ONEm. Il s'insurge contre les critiques, selon lui caricaturales, émises sur Actiris par notre journal – sur la foi de témoignages d'usagers et de conseillers emploi -, et défend bec et ongles le nouveau plan “Garantie Jeunes”. Interview.

ENSEMBLE: Cent vingt mille demandeurs d'emploi à Bruxelles, pour seulement environ 2000 offres d'emploi bruxelloises mensuelles. Comment, dans un tel contexte, Actiris peut-il prétendre “accompagner” les demandeurs d'emploi. Vers quoi les “accompagne”-t-on ?

GRÉGOR CHAPPELLE: Bienvenue dans le monde réel! Vous avez raison, la situation est très difficile. Mais, dans ce contexte difficile, les conseillers emploi d'Actiris font du mieux qu'ils peuvent. À ce propos, permettez-moi de vous dire qu'ils ont trouvé votre article *L'accompagnement d'Actiris vu par les chômeurs: bienvenue en Absurdie!* (A), qui les accusait quasiment d'être des bourreaux pour les chercheurs d'emploi, injuste et biaisé. Les caricatures qui l'illustrent sont particulièrement choquantes: dessiner les travailleurs d'Actiris une mitraillette à la main, franchement, ce n'est pas sérieux, et cela contribue à la violence sociale. Le texte lui-même est un condensé

GRÉGOR CHAPPELLE EST LE DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ACTIRIS. SON NOUVEAU PLAN “GARANTIE JEUNES” CORRESPOND, DIT-IL, À UN VRAI CHANGEMENT DE PARADIGME.

Entretien: Arnaud Lismond et Isabelle Philippon
CSCE



GRÉGOR CHAPPELLE, DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ACTIRIS: “LA RESPONSABILITÉ DU CHÔMAGE EST COLLECTIVE. L'ÉTAT DOIT DONC OFFRIR DES OUTILS AUX CHÔMEURS.”

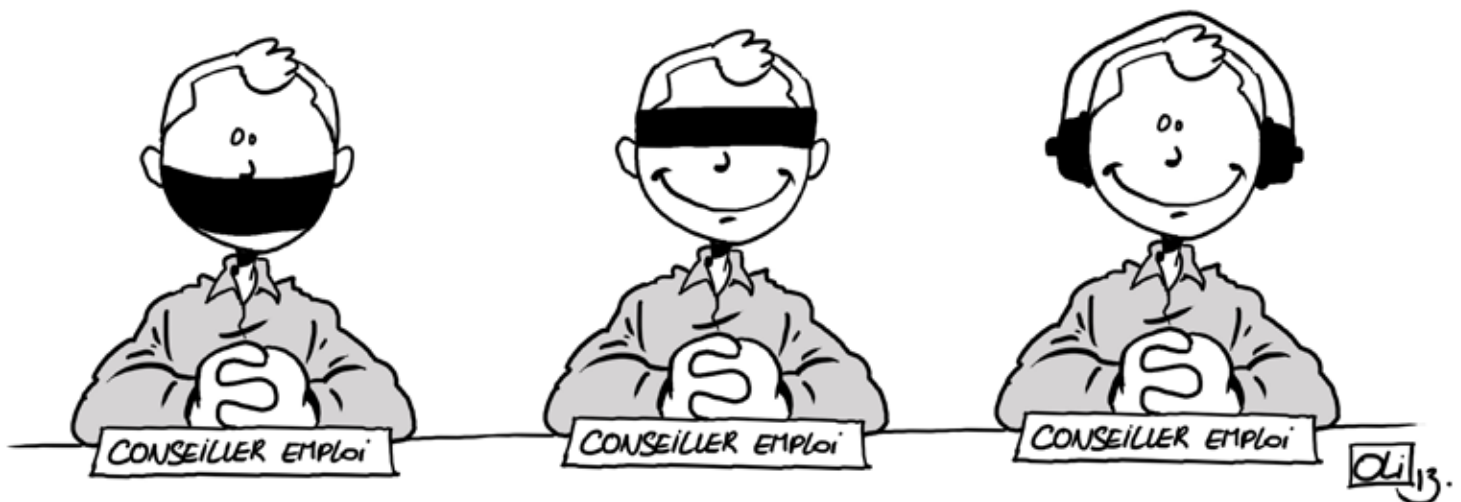
de préjugés et ne dit rien du travail admirable effectué tous les jours par les conseillers emploi. Certes, vous n'avez pas inventé les témoignages de chômeurs mécontents que vous avez recueillis. Mais votre échantillon ne compte pas un seul demandeur d'emploi jeune et peu qualifié, alors que c'est précisément sur ce public-là que nous ciblons nos efforts! Vous n'interrogez que des chômeurs âgés et très qualifiés, c'est-à-dire ceux que nous “accompagnons” le moins.

Tout va bien, vraiment? Les demandeurs d'emploi ont toutes les raisons d'être satisfaits d'Actiris? Permettez-nous d'en douter, car nous venons également de recueillir des témoignages de plusieurs conseillers emploi salariés chez Actiris, qui se plaignent de ne plus pouvoir faire du bon boulot avec les chômeurs...

Je ne vais pas dire que tout est faux dans votre article. Je lui

reproche d'être caricatural et sans nuances. Je ne vais évidemment pas nier que l'urgence à laquelle sont confrontés les travailleurs d'Actiris nuit au travail du conseiller emploi et nuit aussi, par conséquent, au demandeur d'emploi. Je ne vais pas nier non plus que, faute de temps et de moyens, notre accompagnement ressemble parfois davantage à un suivi administratif qu'à une véritable fourniture de solution pour le chômeur. Je ne nierai pas davantage que les conseillers emploi ne disposent pas actuellement de suffisamment d'outils pour fournir des solutions. Ni que l'outil informatique qu'ils utilisent est obsolète, et qu'il dicte des réponses automatisées et pas toujours adaptées aux cas individuels. Je rejoins *Ensemble!* lorsqu'il dit que beaucoup de choses sont à améliorer si l'on veut changer la situation des chômeurs. Mais ce n'est pas une raison pour diviser le monde comme vous le faites entre, d'un côté, les gentils demandeurs d'emploi et, de l'autre, les méchants conseillers emploi. Ces derniers sont les premiers frustrés lorsqu'ils sont impuissants à aider les chercheurs d'emploi.

COM-MU-NI-QUER !



Ce qui apparaît comme particulièrement choquant, c'est le transfert, à l'ONEm, de données concernant les chômeurs qui passent par les services d'Actiris. En 2012, quelque 3.800 chômeurs ont été sanctionnés sur la base d'une communication faite par Actiris suite à une non-présentation à une convocation.

Sur le flux de 120.000, on est à moins de 3 %, mais c'est encore 3 % de trop! Nous faisons tout ce qui est en notre pouvoir pour éviter aux chercheurs d'emploi d'être sanctionnés. C'est pourquoi nous avons mis en place des moyens pour essayer de faire diminuer la non-présence aux convocations. Depuis novembre dernier, nous avons pris la décision de rappeler à chaque chercheur d'emploi, via un sms et un mail, la date et l'heure de sa convocation, et ce, quarante-huit heures avant le rendez-vous. Précisément pour éviter une sanction pour non-présentation au rendez-vous.

La violence ressentie par les chômeurs que nous avons rencontrés n'est-elle pas corro-

borée par la récente décision d'introduire des vigiles dans les antennes d'Actiris? Pourquoi ces gardes de sécurité si Actiris apporte une aide aux chômeurs?

Oui, la violence augmente. Les incidents sont de plus en plus graves, de plus en plus agressifs. Les passages à l'acte sont plus nombreux que dans le passé. En

“SI ON SE REND COMPTE QUE LES “BONS” EMPLOIS ONT ÉTÉ CHASSÉS PAR LES “MAUVAIS”, ON AURA ÉCHOUÉ SUR TOUTE LA LIGNE.”

cause, notamment, l'augmentation de la précarité des demandeurs d'emploi. Et, vu la crise, il est incontestable que la pression augmente, tant sur les conseillers emploi que sur les usagers, dont une minorité a un comportement violent. Les travailleurs d'Actiris arrivent donc au boulot, plus qu'avant, avec la peur au ventre. C'est inacceptable.

En 2012, le nombre de chômeurs sanctionnés en Région bruxelloise a augmenté de 172 % par rapport à 2003. Il y a bien une “chasse aux chômeurs” et Actiris y participe. L'agressivité de certains chômeurs n'est-elle pas expliquée par cette pluie de sanctions?

Chez Actiris, nous faisons tout pour éviter que le chercheur

d'emploi soit sanctionné. Par ailleurs, je rappelle que c'est l'État fédéral, et pas la Région bruxelloise, qui a mis en place l'activation des chercheurs d'emploi. C'est faux de dire qu'Actiris ne dénonce pas cette situation; je le rappelle lors de mes premières interviews. Quand on a 105.000 chercheurs d'emploi et seulement 2.000 offres d'emploi mensuelles, l'activation à

tout prix ne sert à rien. Il ne faut pas investir dans du contrôle, mais bien de financer des solutions. Le problème que l'on rencontre à Bruxelles est que les offres d'emploi ne correspondent pas au profil des demandeurs d'emploi. Sur les 24.000 offres d'emploi disponibles en 2012, 41 % s'adressaient à des candidats diplômés de l'enseignement supérieur, pour 21 % aux diplômés de fin de secondaire et 10 % aux peu qualifiés (NDLR: 27 % ne spécifiaient pas le niveau d'études requis). Or 68 % des chercheurs d'emploi accompagnés par Actiris n'ont aucun diplôme. Autrement dit, il y a du boulot. Pas pour tout le monde, certes, mais il y en a. Mais il n'y a pas d'adéquation entre les profils recherchés par les employeurs et le profil de la majorité des demandeurs d'emploi à Bruxelles.

Notre volonté est de considérer le chômage comme une responsabilité collective. À défaut d'un emploi qu'il sera impossible d'offrir à tout le monde, la société doit proposer des outils susceptibles de rapprocher le chercheur d'emploi du monde du travail. Qu'on arrête de parler d'“accompagnement” →

des chômeurs, puisqu'il n'y a pas ni emploi ni solution à la clé pour la grande majorité d'entre eux. Je préfère parler de "matching": il faut mettre tout en oeuvre pour permettre aux employeurs et aux chômeurs de se trouver.

Mais encore?

Puisqu'il est impossible de trouver une solution pour tout le monde, nous avons fait le choix, chez Actiris, de cibler la catégorie de chercheurs d'emploi que nous suivons plus intensivement: il s'agit des jeunes peu qualifiés. D'où notre nouveau plan "Garantie Jeunes", qui correspond à un véritable changement de paradigme. Nous avons été aidés en cela par l'Europe, qui a débloqué des moyens pour ces usagers.

Un "changement de paradigme", dites-vous, ce plan "Garantie Jeunes"?

Oui. La société, l'État dit au jeune: "Dans les six mois qui suivent votre inscription comme chercheur d'emploi, une solution vous sera proposée." Cette solution consistera, au mieux, en un emploi. À défaut d'un emploi en bonne et due forme, le jeune se verra offrir la possibilité de faire un stage rémunéré en entreprise, ou encore de suivre une formation professionnelle. Si l'État – par l'intermédiaire d'Actiris - ne parvient pas à proposer une de ces trois solutions au jeune, alors, en toute logique, il ne devrait pas pouvoir être sanctionné.

Vous parlez des stages rémunérés en entreprise comme d'une "solution". La réalité n'est-elle pas plutôt que l'on contraint les jeunes peu qualifiés à travailler en dessous des barèmes légaux, avec un coût quasiment nul pour le patron qui, après avoir engagé un jeune sous cette forme, va le remercier à la fin du stage et le remplacer par un autre?

Ce n'est pas parce que ce risque existe qu'il faut limiter la défini-

tion du stage de transition en entreprise à ce risque! Certains employeurs profitent, c'est vrai, de cet effet d'aubaine. Et certains travailleurs peu qualifiés (mais qui cotisent à la sécurité sociale) sont remplacés par des jeunes en stage d'insertion parce qu'ils coûtent moins cher, ce qui précarise certaines fonctions. Pour lutter contre ces risques, les inspecteurs d'Actiris et de Bruxelles-Formation contrôlent les offres de stages. Ils vérifient les descriptions des postes, ainsi que les contrats de formation. À la fin du processus, il est procédé à un nouveau contrôle détaillé, ainsi qu'à une évaluation. Tout cela, précisément, pour tenter d'éviter les effets d'aubaine. Si, au moment de l'évaluation globale des stages en entreprise, on

mission de données à l'ONEm. Quant aux barèmes, oui, ils sont bas. Mais mieux vaut recevoir 825 euros par mois durant son stage d'insertion que rien du tout.

Revenons-en au nombre de personnes suivies par Actiris. Les convocations des personnes que vous suivez dans le seul cadre des Contrats de projet professionnel (CCP) imposés aux chômeurs ont augmenté de 200 % entre 2009 et 2012 (de 14.000 à 44.000). Avec le nouvel accord de coopération sur l'accompagnement des chômeurs, le nombre des personnes convoquées va encore augmenter. Les moyens d'Actiris, eux, ne suivent pas. À quoi riment ces convocations?

“IL FAUT TENTER DE RAPPROCHER LE CHERCHEUR D'EMPLOI DE L'EMPLOI.”

se rend compte que les "bons emplois" ont été chassés par les "mauvais", alors on aura échoué sur toute la ligne. Le monde étant ce qu'il est, nous nous trouverons vraisemblablement quelque part au milieu: certains employeurs auront respecté la philosophie du stage de transition en entreprise (et des stagiaires auront été engagés de manière pérenne), et d'autres pas. Je voudrais également souligner ceci: pour certains jeunes, ce stage en entreprise est l'occasion de retrouver un rythme, de s'intégrer dans une équipe, de rendre compte à un responsable hiérarchique. Et, pour des jeunes issus de l'immigration, ce stage leur permet de franchir l'écueil de la discrimination, qui existe toujours dans le chef de certains employeurs.

Par ailleurs, il n'y a aucune obligation, pour le demandeur d'emploi, d'accepter le stage en entreprise ou une formation. Nous les lui proposons, il a le droit de refuser. Et, dans ce cas, il n'y a aucune trans-

La réponse est "Vous avez raison." Mais vous vous trompez d'interlocuteur. Ce n'est pas le Directeur général d'Actiris qui a conclu cet accord, mais les responsables politiques élus des gouvernements régionaux et fédéral. Cet accord de coopération (NDLR: à l'heure de boucler ces lignes, il n'était pas encore soumis au parlement bruxellois, mais devait bientôt l'être) appartient à l'ancien paradigme, celui qui était en vigueur au temps où Actiris "accompagnait" les chômeurs sans proposer de solution. En outre, le financement prévu de 360.000 euros (là où Actiris demandait à lui seul 4 millions) est insuffisant. Le collège des fonctionnaires dirigeant des offices de placement a clairement fait le choix de n'appliquer cet accord de coopération que pour la catégorie des jeunes demandeurs d'emploi: ceux-là, on les voit de toute façon déjà une fois par mois, donc cela ne va pas augmenter la charge de travail des conseillers emploi, ni bouleverser la vie des usagers. Je vais vous parler franchement: à Actiris, nous

ne ferons pas porter nos efforts sur cet accord de coopération qui appartient au passé. De toute façon, il sera en vigueur quelques mois, et puis la régionalisation prévue dans la réforme de l'État va venir changer la donne. Je vous l'ai dit: nous nous concentrons sur la "Garantie Jeunes", et pas sur de l'"activation" à vide. Ici, pas moins de 14 millions d'euros seront dégagés avec l'aide de l'Europe pour financer des politiques positives en 2014 et en 2015.

On a un peu l'impression qu'Actiris lance régulièrement de "nouveaux paradigmes", sans évaluer l'ancien avant de passer au nouveau...

Mais c'est la première fois que nous changeons de paradigme! Offrir une solution, comme ce sera le cas avec le plan "Garantie Jeunes", c'est un vrai changement: pas un changement de méthode, mais bien de paradigme.

Mais on ne dispose d'aucun rapport public sur les mesures mises en place par Actiris et leur (in) efficacité! Et il n'y a rien, dans le rapport annuel d'Actiris, sur les plaintes des usagers et le suivi qui y est donné.

Une fois de plus, vous vous trompez d'interlocuteur. On n'a pas décidé "comme ça" de changer d'approche. L'évaluation de ce qui était fait avant a été faite, un rapport a été réalisé et c'est le ministre précédent (NDLR: Benoît Cerexhe) et la ministre de l'Emploi actuelle (NDLR: Céline Frémault) qui en disposent: c'est à eux que vous pouvez vous adresser. Je trouverais un débat public sur ces questions-là fort utile. Mais que les organes qui sont chargés d'évaluer la politique, c'est-à-dire le Comité de gestion d'Actiris ou le parlement régional, jouent leur rôle d'interpellation! De même, rendre public le rapport de notre ombudsman me paraît une bonne idée: nous allons y réfléchir... ■

▲ Ensemble!, n° 79, p. 34.