

## L'ACCOMPAGNEMENT SYNDICAL

Quand un chômeur est convoqué, que ce soit dans le cadre de la disponibilité passive (litiges) ou active (le contrôle par l'évaluateur), il a le droit d'être accompagné par un avocat ou par un représentant syndical. Cet accompagnement syndical, qui existait à l'Onem, est maintenu comme tel au Forem. Il est très important d'y faire appel, tant pour faire respecter ses droits individuellement que pour permettre d'utiliser collectivement les éléments de jurisprudence. Une instance interne de recours doit aussi être mise sur pied. Ses aspects organisationnels ne font pas encore l'objet d'un accord définitif, mais l'idée est qu'elle soit composée paritairement d'un représentant syndical et d'un représentant patronal, en plus d'un membre de l'administration, du Forem, en l'occurrence.

⇒ prise par une seule personne mais qu'elle doit être discutée en équipe. Cela afin de diminuer les risques de subjectivité ou de décision automatique... Nous avons aussi demandé d'appliquer un système équivalent à celui que nous avions obtenu à l'Onem en cas d'absence du sans-emploi au contrôle. A l'Onem, c'est le fameux article 70. Le chômeur est convoqué par lettre simple puis par recommandé. S'il ne répond pas à la convocation par recommandé, ses allocations sont suspendues jusqu'à ce qu'il se manifeste. Le problème est que, souvent, le travailleur sans emploi qui a des problèmes de courrier ne se rend compte de la suspension qu'au début du mois suivant, quand il constate qu'il n'a pas été payé. Nous avons donc obtenu que le chômeur qui se manifeste dans les trente jours de la suspension récupère ses allocations de façon rétroactive. Et, même si ce délai est dépassé, le demandeur d'emploi a la possibilité de faire lever la sanction à la date de sa présentation à l'Onem. Nous avons demandé qu'il y ait une mesure équivalente au Forem, et c'est en cours de réalisation. Cela semble un peu technique, mais cela a des implications très concrètes. Rien qu'au niveau wallon, cela permettra chaque année à plusieurs milliers de sans emploi de faire lever une sanction.

### S'il y a moins de sanctions, ne va-t-on pas relancer les polémiques communautaires ?

Si les sanctions diminuent parce que le travail est plus qualitatif, qu'il n'y a plus deux systèmes différents qui se contredisent, il n'y aura rien à reprocher au Forem. L'objectif du Comité de gestion, en sortant du contrôle systématique, mécanique, est bien qu'il y ait davantage de conseillers que d'évaluateurs. Pour que chaque travailleur sans emploi ait son conseiller, et que la priorité soit donnée à l'aide plutôt qu'à la sanction, il faut que, dans les douze mois, des évaluateurs puissent devenir des conseillers.

### Comment réagirez-vous face aux sanctions qui seront dorénavant prises par le Forem ?

Nous continuerons à contester l'ensemble des sanctions hors celles dont nous avons dit qu'elles étaient légitimes. Il faut cesser de toujours stigmatiser les sans-emploi. Celles qui viennent du gouvernement précédent, de celui-ci, des prochains, nous continuerons à critiquer toutes les attaques contre les travailleurs sans emploi. □

## La Région de Bruxelles-Capitale est la seule à ne pas avoir repris le contrôle de la disponibilité des chômeurs dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016. Bonne ou mauvaise idée ?

Yves Martens (CSCE)

Les partis politiques qui prônent la régionalisation utilisent souvent, parmi d'autres arguments, celui que « l'on fait mieux ce qu'on fait soi-même ». Mieux ne veut pas dire moins cher pour autant. Régionaliser une compétence revient souvent à multiplier par trois une administration existante, avec toutes les difficultés logistiques, humaines, techniques, etc. que cela entraîne. La meilleure efficacité est aussi souvent sujette à caution. Dans un petit pays comme la Belgique, la première chose que l'on fait après avoir séparé est de se demander comment on peut régler les aspects qui restent communs ou qui ne doivent/peuvent pas être trop différents d'une Région à l'autre. D'où le foisonnement d'accords de coopération en tous genres entre les Régions.

### Transition périlleuse

Au moins, se dira-t-on, chacun peut décider de ce qu'il veut faire et comment. Or, nous l'avons vu (*lire en p. 7*), le cadre réglementaire du contrôle de la disponibilité des chômeurs est fixé par le fédéral, seule sa mise en œuvre est régionalisée. Dès lors, l'inflexion régionale

## Le mythe faisant du comportement individuel du chômeur le responsable du chômage n'est pas remis en cause.

se fait essentiellement sur la manière de procéder. Les choix posés en la matière ont des répercussions sur les délais. Mais, dans tous les cas, un temps de transition sera nécessaire, qui rendra le nouveau système peu lisible au début.

Nous l'avons vu, la Wallonie n'a pas voulu attendre et s'est saisie immédiatement de la compétence. Or pour que la méthode choisie fonctionne, il faudra que les demandeurs d'emploi concernés passent par la case accompagnement avant d'être éventuellement soumis au contrôle. Il est évident que des contrôles auront lieu avant que tous aient pu bénéficier de l'accompagnement en question, sans quoi il aurait fallu prévoir un

# DONNE LE TEMPS

an sans contrôle, ce qui est impossible au regard des exigences du fédéral. Pour autant, à Bruxelles, Actiris réussira-t-il à mettre tout le monde « sous accompagnement » avant que le nouveau contrôle n'entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017 ? Était-ce un choix judicieux, alors que cela signifie que, tout au long de l'année 2016, le contrôle sera déjà réalisé sous l'étiquette Actiris mais en appliquant la procédure Onem ? Tous nos interlocuteurs regrettent ce « double standard », tout en le jugeant inévitable vu les nombreuses traductions opérationnelles à réaliser. On peut cependant raisonnablement se demander si les agents transférés de l'Onem et les nouveaux engagés, après avoir fonctionné de cette façon pendant un an, seront capables de changer radicalement de cap en 2017...

## Contrôle de l'accompagnement

Dans tout ce dossier, la question épineuse de la nécessaire distinction - et de la probable confusion - entre accompagnement et contrôle revient sans cesse. Il faut noter que si les trois Régions ont prévu une même distinction formelle et administrative, les modalités pratiques de transfert d'informations varient. Dans le cas du Forem et du VDAB, c'est le conseiller emploi qui transmet les « cas à problèmes » au contrôleur, et donc qui ouvre la porte au contrôle ou la maintient cloisonnée. C'est un filtre qui pourrait protéger le chômeur, mais dont on voit mal comment il peut ne pas avoir de répercussions sur la relation de confiance entre le demandeur d'emploi et celui qui est censé l'aider. L'avantage est de pouvoir retenir certaines informations, nécessaires à la connaissance de la situation dans un objectif d'aide, mais qui poseraient problème dans le cadre du contrôle. Les exemples classiques sont des obstacles, ponctuels ou structurels, à la recherche d'emploi, tels que la garde d'enfants, la dépression, l'accoutumance à certaines substances, etc.

Tout autre est le choix bruxellois. Là, c'est le contrôleur qui étudie le dossier, et décide s'il a suffisamment d'éléments pour donner une évaluation positive sur cette base, ou s'il doit convoquer le chômeur pour plus ample examen. Dans cette option, le conseiller emploi n'intervient pas dans la décision de soumettre, ou non, la personne au contrôle. Mais cette décision dépendra de ce que le conseiller emploi aura mis dans le dossier. Selon Grégor Chapelle, le patron d'Actiris, le conseiller aurait donc intérêt à encoder le maximum d'actions concernant la personne qu'il suit. La logique est qu'un dossier comprenant beaucoup d'actions a plus de chances d'être évalué positivement d'office. Mais sous quelle forme le contrôleur aura-t-il accès au dossier ? Une version papier ?

Des données électroniques ? Le sans-emploi pourra-t-il encore confier à son conseiller les soucis évoqués plus haut, sans que le contrôleur puisse en prendre connaissance ? Y aura-t-il un tiroir, ou un répertoire informatique, dans lequel ce type d'informations pourraient être protégées ? Il est assez frappant de voir à quel point ces questions renvoient à celle, en pleine actualité dans les CPAS, du secret professionnel et de son importance dans la relation d'aide.

**La question épineuse de la nécessaire distinction – et de la probable confusion – entre accompagnement et contrôle revient sans cesse.**

## Le collège, un plus ?

Afin de diminuer les risques de subjectivité dans l'évaluation, le choix du Comité de gestion d'Actiris a été de prévoir que les chômeurs ne seraient pas auditionnés par une seule personne, mais par un collège de trois agents d'Actiris. Il est vrai qu'à l'Onem - les témoignages ne manquent pas -, il y avait un aspect « loterie » : le résultat de l'entretien dépendait parfois beaucoup de la personne sur laquelle on tombait. Néanmoins, on peut se demander si une personne peu à l'aise avec l'expression orale ne vivra pas avec plus de stress encore le fait de devoir s'expliquer seule devant ☞



## ACTIRIS : AIDE OU CONTRÔLE ?

Débat organisé par le Réseau Bruxellois de Collectifs de Chômeurs, le jeudi 24 mars à 19h15 avec, notamment :

- Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris  
- Paul Palsterman, secrétaire régional bruxellois de la CSC  
- Philippe Van Muylder, secrétaire général de la FGTB de Bruxelles  
Où : Amazone, rue du Méridien 10, 1210 Bruxelles (métro Botanique ou Madou).

⇒ plusieurs contrôleurs. C'est en tout cas une chose que l'on observe souvent lors des auditions en CPAS, où certains sont impressionnés par l'assemblée, certes encore plus imposante dans ce cas. L'enjeu de l'accompagnement syndical est crucial, avec de vraies questions

sur la capacité des accompagnateurs syndicaux à faire face à l'ampleur de la tâche.

### Quelle disponibilité ?

La vision de la façon dont les dispenses peuvent et doivent être utilisées est assez prometteuse. Le modèle pourrait être qu'il y ait une véritable articulation entre le placement et les différentes étapes, dont la formation, permettant d'accéder à ce placement. Mais, à nouveau, cela fonctionnera-t-il ? En réalité, aussi longtemps qu'existera ce type de contrôle stupide, le message donné aux demandeurs d'emploi est qu'ils doivent, pour protéger leurs droits, trouver des actions qui leur permettent d'obtenir une dispense, même si ces actions ne sont pas les plus pertinentes pour leur projet professionnel.

L'accord de coopération du 30 avril 2004 relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs réglait

# « TOUTE SANCTION EST UN ÉCHEC ! »

A Bruxelles, c'est Actiris, jusqu'ici en charge du placement et de l'accompagnement des chômeurs, qui reprend la compétence du contrôle de la disponibilité.

Entretien avec Grégor Chapelle, directeur général d'Actiris depuis 2011.

Propos recueillis par Yves Martens (CSCE)

**E**nsemble ! Vous-même et votre institution étiez-vous demandeurs de la reprise de cette compétence ?

**Grégor Chapelle** : J'insisterai d'abord sur le fait qu'il n'y a pas que le contrôle qui est régionalisé, mais aussi les dispenses de disponibilité, et donc du contrôle. Les chercheurs d'emploi dont le quotidien est le contrôle ne voient pas toujours l'importance de l'enjeu des dispenses. Or c'est essentiel pour nous comme pour eux. Cela permet en effet de disposer de nouveaux leviers pour offrir plus de solutions. Notre philosophie n'est pas d'abord l'activation mais avant tout l'augmenta-

tion de leurs allocations sera aussi stoppée, ce qui n'est pas assez su par les intéressés. C'est donc pour pouvoir disposer de ces outils que nous avons plaidé dès le début que ce soit Actiris qui reprenne ces compétences. En outre, nous avons un regard assez critique sur la pratique des procédures de contrôle de l'Onem. On demande à un individu seul de décider s'il va envoyer, ou non, quelqu'un au CPAS, et ce sur des critères essentiellement quantitatifs. Nous pensons qu'il est assez facile de tricher dans ce système, mais qu'on peut aussi y trébucher, alors même qu'on est vraiment en recherche active d'emploi. Nous ne voulions donc pas rater l'occasion de rendre ce contrôle plus qualitatif, plus adapté à la réalité collective et individuelle, et qui devrait aboutir à des décisions plus légitimes, tant pour les chercheurs d'emploi que pour les agents chargés du contrôle.

**« Nous avons un regard assez critique sur la pratique des procédures de contrôle de l'Onem. »**

tion de l'offre de solutions mieux adaptées à la réalité bruxelloise. C'est la philosophie de la Garantie Jeunes, du contrat d'insertion, etc. Donc, nous regardons les nouvelles compétences en nous disant : « Qu'est-ce que cela va nous permettre d'apporter en plus et en mieux aux chercheurs d'emploi ? » Il n'y a radicalement pas assez d'emplois pour les peu qualifiés. Or Bruxelles possède une offre importante en études et suffisante en formations professionnelles. Nous voulons dès lors qu'un maximum de chercheurs d'emploi soient dispensés du contrôle parce qu'ils ont repris des études ou sont en formation. D'autant plus que la dégressi-

**Concrètement, comment comptez-vous traduire cette philosophie, pour qu'il ne s'agisse pas que de bonnes intentions ?**

Le Comité de gestion, en avril 2013, en accord également avec le gouvernement bruxellois, a pris les décisions suivantes :

- 1) le contrôle et les dispenses seraient confiés à Actiris ;
- 2) il y aurait une direction indépendante (appelée « Dispo »), autonome, qui permette la séparation des rôles entre le conseiller emploi et le contrôleur ;
- 3) on ne convoquerait plus tout le monde. Nous sommes orientés usagers. Nous ne voulons pas qu'ils doivent passer leur temps à se justifier mais bien qu'ils soient encouragés à réaliser leur projet professionnel. Il ne sert donc à rien de les convoquer pour un contrôle