

# « C'est clair, Madame ? »

**Interview d'une chômeuse contrôlée réalisée par Gérald Hanotiaux**

Animateur du Collectif, gerald@asbl-csce.be

**Afin de suivre au plus près l'évolution du contrôle des chômeurs réalisé par l'ONEm, il nous semble important de recueillir les témoignages de ceux qui les subissent. La jeune femme que nous avons rencontrée cette fois a très mal vécu la rencontre, comme vous pourrez le lire. Ce qu'elle nous confie est extrêmement révélateur des objectifs réels de ce système : mettre la pression sur les chômeurs, moraliser, culpabiliser et renverser la réalité en faisant peser la responsabilité du chômage sur ceux qui le vivent. Un plan ultralibéral dans toute la violence de son application.**

L'entretien, cette jeune femme l'a vécu comme un réel interrogatoire policier. La rencontre commence par un : « Vous savez depuis combien de temps vous êtes au chômage, Madame ? Ce n'est pas du tout... agréable. Il va falloir de votre côté changer votre fusil d'épaule ». Cette chômeuse disposait d'une farde remplie de preuves de divers courts contrats de travail, de documents de formations suivies, de réponses d'employeurs à des sollicitations spontanées. Il refusera de seulement y jeter un œil et se bornera à compléter les différentes rubriques de son formulaire sur l'écran de l'ordinateur, comme un robot, sans jamais écouter ce qu'elle tente d'expliquer. Tellement robotique que, l'interrogatoire ayant commencé depuis plus de dix minutes, il lui demandera « vous parlez français, Madame ? », avant de tapoter *oui* dans la case appropriée.

Une fois le fichier complété, et alors que cette jeune femme tente désespérément d'exposer ses nombreuses démarches de recherche d'emploi, il lâche : « Madame ! Vous savez, on va s'arrêter là, ok ? » Réponse de l'intéressée : « Ah bon, vous ne voulez pas voir mon dossier ? » « Madame, ce n'est pas que je ne veux pas, mais j'ai les infos qu'il faut. Moi je vous dis franchement, oui vous avez fait des efforts maintenant, vous avez pris les choses en main parce que vous saviez que vous alliez devoir le prouver, mais vous allez devoir redoubler d'efforts, parce que d'ici peu vous allez être reconvoquée, et là vous aurez des

*sanctions. Parce qu'il ne suffit pas de faire des efforts, il faut aussi qu'ils portent leurs fruits. Quand je dis porter ses fruits, c'est avoir un contrat à durée déterminée de minimum, je dis bien minimum, 18 mois. Si cela n'a pas été fait, je vous dis, vous aurez des sanctions. C'est clair Madame ? »* Ce travailleur de l'Office National de l'Emploi dit-il cela à tous les chômeurs ? Fabrique-t-il les contrats de travail par centaines de milliers ?

Sans avoir regardé le contenu de la farde et se doutant sans doute, vu l'aspect dodu de l'objet à deux anneaux, qu'il ne pourrait justifier un avis négatif, notre ami contrôleur accorde une évaluation positive.

L'entretien fut tellement éreintant que ce n'est qu'une fois dehors qu'elle crut à la réalité de cet avis positif, n'ayant pu par ailleurs lire le document avant de le signer.

## Les étapes du PAS :

Lorsque l'on parle de PAS (plan d'accompagnement et de suivi des chômeurs), on entend à la fois le contrôle de l'ONEm (= suivi) et l'accompagnement par l'ORBEM/Forem/VDAB.

A 7 mois de chômage pour les moins de 25 ans, à 13 mois pour les 25-49 ans, l'ONEm envoie une **lettre d'avertissement**.

L'ORBEM à Bruxelles ou le Forem en Wallonie envoie alors une convocation pour une **séance d'information** sur l'activation du comportement de recherche d'emploi où est également proposé un accompagnement (entretien individuel systématique en Wallonie, proposé à Bruxelles).

- En moyenne huit mois après la lettre d'avertissement, **1<sup>er</sup> entretien** visant à juger si les efforts de recherche d'emploi sont estimés suffisants. Si oui, nouveau « 1<sup>er</sup> entretien » 16 mois plus tard (la procédure ne s'arrête donc jamais). Dans la négative, obligation de signer un « contrat » reprenant une liste d'actions à mener.
- Au plus tôt 4 mois plus tard, **2<sup>ème</sup> entretien** évaluant le respect du « contrat ». En cas de nouvelle évaluation négative, un nouveau « contrat » est établi et une sanction de 4 mois est appliquée,
- Au plus tôt 4 mois plus tard, **3<sup>ème</sup> entretien** évaluant le respect du « contrat ». Cette fois, une évaluation négative est synonyme d'**exclusion définitive** !

(1) suppression totale des allocations pour les allocataires d'attente (quel que soit leur statut) et les cohabitants, diminution au niveau du revenu d'intégration pour les isolés et les chefs de ménage

Et vous connaissez la meilleure, bien sûr : les employés de l'ONEm, chargés de cette tâche hautement respectable, portent le titre ronflant de « facilitateurs » ! A quelle facilitation oeuvrent-ils, au fait ? Très simple : à celle de l'intégration dans les mœurs sociales belges des exigences de la Fédération des Entreprises de Belgique (cf. article page 18).

**G.H. : Commençons par le début, comment avez-vous appris l'existence de ce nouveau type de contrôle qui s'abat sur les chômeurs depuis octobre 2004 ?**

*Par le bouche à oreille, de ceux qui y sont passés avant moi. Vu que ça arrive par tranches d'âge, et que je fréquente pas mal de gens plus jeunes, j'ai commencé à en entendre parler.*

**Comment imaginiez-vous ce contrôle ?**

*Je ne sais pas vraiment, je le concevais comme quelque chose d'assez inutile, comme le pointage. Je n'ai pas vraiment fait de projection, mais beaucoup de gens me disaient que ça allait aller, qu'il s'agissait à la limite d'une conversation avec des gens qui étaient aussi gênés que nous d'être là. J'ai bâti mes espoirs là-dessus.*

**Ces gens avaient déjà vécu le contrôle ?**

*Oui, ils étaient dans la première tranche d'âge, et forcément ils ont eu plus de chance car c'était la génération de contrôleurs un peu plus « humanitaires », ceux qui ont démissionné ensuite parce qu'ils étaient dégoûtés. Et c'était au moment où on ne leur imposait pas autant de résultats. La seule chose qui m'avait inquiétée, c'est que j'avais lu un texte où on expliquait que l'ONEm s'attaque aux mères seules, qu'elles sont les cibles premières. J'ai tout de même commencé à comprendre qu'il s'agissait en fait d'histoires politiques, de chiffres, et qu'il ne s'agissait pas du tout d'aider les gens. Au moment de cette prise de conscience, le*

*processus recèle alors des effets psychologiques pervers parce qu'on commence à s'interroger sur la légitimité des allocations, par exemple. C'est fou mais on commence à se demander si on y a vraiment droit. C'est très pernicieux ! Evidemment qu'on y a droit !*

**Ah ? Suite aux renseignements que vous collectiez sur ce contrôle et aux pressions de l'ONEm, vous vous êtes questionnée sur la légitimité des allocations de chômage ?**

*Oui, à un moment on se demande si on a le droit de percevoir le chômage. Mais ce sont des droits sociaux acquis ! Actuellement on rabote de tous les côtés, mais c'est ce qui faisait la beauté de la Belgique, parce que même tout près, en France par exemple, voyons le nombre de gens à la rue, qui ne se soignent pas ! Ici aussi, mais cela restait tout de même encore moins grave, il y avait une bonne couverture sociale, de l'entraide entre les gens, ce qui était positif. Une reconnaissance des difficultés d'autrui, voilà ce qu'il y avait dans ce pays. Et en une fois, on commence à se poser des questions sur le droit aux allocations, et non seulement on oublie qu'on y a droit mais aussi qu'on en a besoin, vu qu'il n'y a pas d'autre option. Il n'y a pas de travail ! Ou alors on peut aller faire la vaisselle dans un restaurant, de nuit, au noir et pour six euros de l'heure ou... je ne sais pas, escort girl ? Eh bien non, ça ne m'intéresse pas.*

**Vous avez dû recevoir ensuite une lettre d'avertissement vous prévenant que vous seriez convoquée quelques mois plus tard.**

*Oui, alors là on commence à se renseigner plus activement autour de soi, on en parle avec des gens et on se dit que c'est pas grave, qu'on n'a rien à se reprocher, on va y aller !*

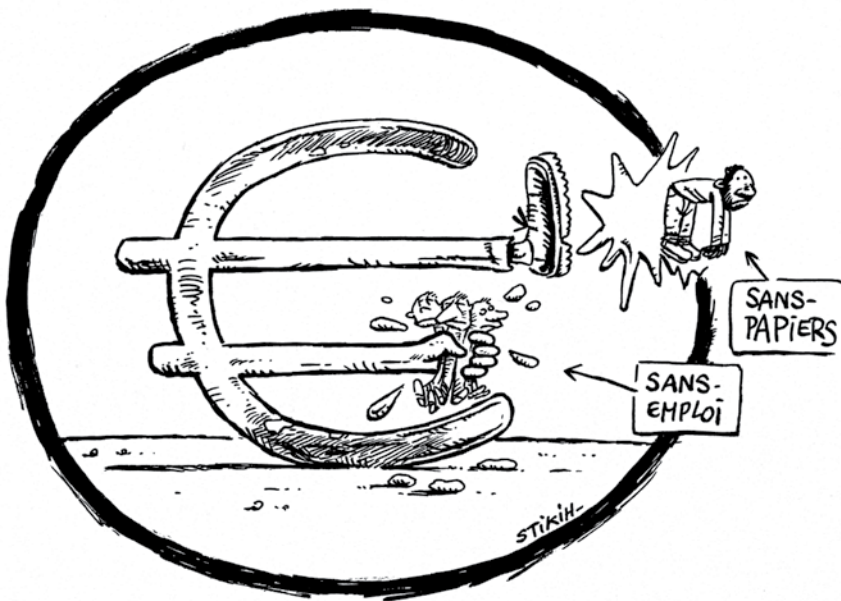
*Puis on oublie un peu et quelques mois plus tard on est convoqué par lettre dans la quinzaine. Ensuite on reçoit la lettre du syndicat qui signale que « vous pouvez tout perdre », super ! Là on comprend qu'on est pris dans une immense machine bureaucratique. On est un chiffre, un enjeu politique.*

*J'avais fait beaucoup de choses, j'avais des contrats de travail, j'avais fait une formation, je n'avais honnêtement rien à me reprocher. Après avoir reçu cette convocation précise, j'ai alors organisé tout ça un peu dans l'ordre, car j'avais déjà tout rassemblé dès la première lettre. Evidemment, ce qu'il y a derrière tout ce système, c'est la peur. C'est bien entendu toujours pratique de garder le peuple dans la peur, tout leur système repose sur ça. C'est vraiment bien installé et à ce moment-là du processus, on flippe bien !*

**Parlez-nous du jour du contrôle...**

*Me trompant de lieu dans un premier temps, je suis finalement arrivée avec cinq minutes de retard, on l'a marqué sur la feuille : « arrivée avec cinq minutes de retard ». On m'a alors dit d'aller au fond du couloir, près des accompagnateurs syndicaux, et de signaler que je suis arrivée cinq minutes en retard. Et là, mon syndicat m'a dit de revenir plus tard parce qu'ils avaient fini, qu'ils avaient trop de monde. Ce qui n'est pas trop vrai, ils avaient plutôt l'air fatigués d'être là, il était 15h et ils m'ont dit : « si vous voulez rester, nous on ne sera pas là pour vous aider ». Ils voulaient que je rentre chez moi, en disant que je serais à nouveau convoquée deux ou trois semaines plus tard. Mais moi, ce sentiment de peur, je voulais en être débarrassée et comme je n'avais rien à me reprocher, je voulais en finir et pouvoir passer à autre chose. Parce que, tout de même, on*

*J'ai souffert d'être regardée comme ça, qui plus est par une personne dont le travail n'est pas plus utile qu'un chômeur, et qui profite autrement et beaucoup plus perversément du même système !*



*fait des insomnies, on se demande comment cela va se passer, j'avais envie de retrouver le sommeil. J'ai dit non, mais ça a fait un peu « la dame insiste pour passer... » Et il y avaient d'autres gens dans le même cas. Je me suis ensuite retrouvée dans une salle d'attente et j'ai attendu plus d'une heure ! On est ensuite venu m'appeler.*

### **Pourriez-vous décrire l'entretien lui-même ?**

*C'est un peu « bizarre », ce qui s'est passé. Je suis quelqu'un de conscient politiquement et je m'étais préparée en lisant des textes sur le sujet, notamment de contrôleurs qui ont démissionné de l'ONEm. J'étais donc renseignée, j'en avais parlé, j'avais une farde inattaquable, j'étais armée, je ne suis pas particulièrement psychologiquement faible... Enfin oui, je suis quelqu'un d'assez sensible, mais je ne pensais pas vivre un moment pareil !*

*Je rentre, on ferme la porte et le contrôleur sourit en disant « Ah, vous êtes venue seule ». Je m'assieds et la rencontre commence par trois minutes de silence de mort. Je sors ma farde, qu'il n'a pas voulu voir de toute l'entrevue, allez savoir pourquoi. Après j'ai compris qu'il posait les questions dans l'ordre de son formulaire, il n'écoutait rien de ce que j'avais à dire et continuait à me moraliser sur le fait que je suis au chômage. A ce moment-*

*là, vraiment, on n'est plus qu'une base de données. Il n'y a plus rien de ton parcours, plus de circonstances atténuantes, aucun de tes efforts n'a de valeur, il n'y a que des chiffres, des dates, des contrats qui sont fort décevants, on te parle de ton métier, on te demande si tu ne veux pas en changer... C'est extrêmement éprouvant d'un point de vue psychologique.*

*J'ai tenu pendant l'interview... Parce qu'il s'agit bien de tenir ! Ses silences étaient intenable, j'étais méprisée par quelqu'un pendant toute une interview, quelqu'un qui jette*

**La seule chose qui m'avait inquiétée, c'est que j'avais lu un texte où on expliquait que l'ONEm s'attaque aux mères seules, qu'elles sont les cibles premières.**

*un regard sur ma vie, qui est totalement un échec puisque je n'ai pas de contrat de travail à plein temps depuis des années ! C'est ta vie qui est un échec, ce n'est pas du tout la société qui est en échec de te fournir un travail. Tu es dès lors une bête noire, mise au rang des profiteurs, soupçonnée du pire. On se retrouve dans une position défensive. C'est extrêmement dévalorisant.*

*C'est déjà assez dur comme ça ! Il y a des boulots que je voulais vraiment intensément -parce qu'il y en a forcément qu'on n'a pas envie de faire, comme tout le monde-, j'ai fait*

*des auditions avec 400 personnes dans des auditoriums, je me suis déplacée dans d'autres villes, j'ai fait des interviews face caméra, etc. C'est déjà assez difficile que chaque fois on te dise non, c'est déjà assez humiliant comme ça pour encore subir l'ONEm.*

*On vit toutes ces difficultés au jour le jour, les gens te demandent tout le temps ce que tu fais dans la vie ! Et on te répond même parfois : « alors c'est nous qui payons pour toi ! » On nous met en concurrence ! Je ne vais pas me positionner en victime non plus, je n'ai peut-être pas fait le choix d'études le plus malin. Mais malgré tout, malgré une préparation psychologique forte, c'était éprouvant. Je suis sortie en tremblant, et j'ai pleuré, j'ai fait une insomnie et j'ai dû demander à un copain de venir me remonter le moral, tellement c'était éprouvant. J'ai souffert d'être regardée comme ça, qui plus est par une personne dont le travail n'est pas plus utile qu'un chômeur, et qui profite autrement et beaucoup plus perversément du même système ! Ce moment n'est pas une aide ou une formation, c'est un contrôle. J'ai pensé à des interrogatoires totalitaires, il y a vraiment quelque chose comme ça, où on est prisonnier d'un système, sans échappatoire possible.*

*En plus si on a le malheur d'être une mère seule, on doit se demander s'il y a vraiment moyen de faire des choses alors qu'on est mère ? Comme si une femme avec un enfant ne peut consacrer ses journées qu'à pouponner, et ne serait donc pas chercheuse d'emploi. Pire encore, les contrôleurs de l'ONEm ont cette attitude-là, mais les employeurs aussi ! Dès qu'on annonce avoir un enfant, ils passent à quelqu'un d'autre. Donc ton enfant se limite, pour l'ONEm à t'empêcher de chercher du travail, et pour les employeurs à t'empêcher de travailler au mieux pour eux. Même ta maternité est insultée*

*et considérée comme une tare un peu irréaliste !*

**Malgré ce climat de moralisation et de culpabilisation, vous êtes repartie avec une évaluation positive.**

*Oui, mais avec des menaces de sanctions. Toute une série de menaces qui font qu'on ne sait pas ce qui se passe, le ton utilisé était policier, avec un ton condescendant : « MADAME ! » Je ne croyais pas que c'était positif, ce n'est qu'après être sortie de là que j'ai pu le constater sur le papier et enfin lâcher la pression intérieure qui*

*qui font du bénévolat dans des associations, qui se rendent utiles et essaient tout de même de participer à la société. Cela sous prétexte qu'ils ne seraient plus disponibles sur le marché de l'emploi ! On est donc face à une société qui dit que désolé, on n'a pas besoin de vous. On nous dit ça toute la journée. Ce qu'on a étudié est mauvais, ce qu'on propose, on n'en a pas besoin... Alors que tu sens que tu as des ressources qui pourraient profiter à autrui.*

*Je me dis qu'heureusement que je suis quelqu'un d'éduqué, parce que ceux qui ne sont pas éduqués, ce sont les premiers largués. Et quoi ?*

*Si on a décidé de consacrer une infime partie du budget national à ça, c'est qu'il y avait une bonne raison pour les riches aussi. Parce que si le peuple va bien, le peuple cambriole moins. Et il fout moins le feu aux bagnoles.*

*m'envahissait. On se sent vraiment une merde en sortant de là ! Et on met un moment à se souvenir qu'il n'y a pas de travail. Il n'y a pas de boulot ! Allez, sauf peut-être pour les ingénieurs thermo-nucléaires. J'ai vu qu'ils cherchaient des gens pour l'orientation des atterrissages d'avions, des choses du genre... Mais en gros, pour chaque place où on se présente, on est tout de même rarement seule, n'est-ce pas !*

**L'opération gouvernementale de culpabilisation, visant à faire porter la responsabilité du chômage sur le chômeur, avait donc réussi.**

*Tout à fait. Je pense que c'est même plus pervers que ça. Les gens envoient les chômeurs, ils les traitent de profiteurs ! Mais va-t'en profiter dans cette situation ! Pour eux le chômeur, c'est quelqu'un qui est constamment à la plage. Il ne faut pas oublier que ce n'est pas une position confortable, ni financièrement, ni socialement, et qu'on n'est pas vraiment occupés à s'amuser. C'est extrêmement dévalorisant, non seulement il n'y a plus d'espoir pour la plupart de participer à la société, mais ceux qui le font tout de même sont sanctionnés ! L'ONEm commence aussi à punir des gens*

*Ils doivent aller au CPAS ? On va retomber dans une société où les gens n'ont plus de revenus, plus de couverture médicale, plus de dentiste... Quel recul ! Qu'on se pose un peu la question suivante : pourquoi a-t-on inventé la mutualité, pourquoi a-t-on créé les allocations de chômage ? Si on a décidé de consacrer une infime partie du budget national à ça, c'est qu'il y avait une bonne raison pour les riches aussi. Parce que si le peuple va bien, le peuple cambriole moins. Et il fout moins le feu aux bagnoles. Si les gens n'ont même plus le minimum pour encore fonctionner, vous imaginez la colère qui va suivre ?*

**Vous ne pensez pas qu'en faisant peur aux gens, le but est de les forcer à accepter des contrats au rabais, des titres services et ce genre de choses ?**

*Sans doute que ça fait partie du plan. Les titres services, je suis contre par expérience. J'ai travaillé dans une société pendant un mois à temps plein. A la fin du mois, ils m'ont prolongé mon contrat à trois mois, parce qu'ils étaient contents de moi. Vous voyez, une chômeuse tellement nulle que quand elle travaille, elle travaille bien ! Elle aurait pu retourner au chômage après un*

*mois mais elle reste au boulot trois mois. C'est pourtant aussi la précarité. A ce moment-là, la société pour laquelle je travaillais organisait une conférence, un symposium. Arrive une jeune femme via une Agence Locale pour l'Emploi, payée par titres services. Elle commence son travail, qui empiétait un peu sur le mien. Et après les trois mois que se passe-t-il ? Plutôt que de m'engager, on la garde ! Ils ne l'ont pas engagée, ils l'ont gardée en titres services. Bien évidemment, puisqu'elle leur coûtait six euros de l'heure alors qu'on me payait un salaire correct, avec les cotisations sociales.*

**Une dernière chose en conclusion ?**

*Pour finir, disons que je suis vraiment fâchée politiquement. Beaucoup plus fâchée qu'avant. Maintenant, quand je vois un politicien à la télévision je deviens malade, ils ont une façon d'emballer ça comme si c'était une nécessité absolue de poursuivre les chômeurs. Les entreprises ferment, il y a des milliers de gens sur le carreau le même jour, tout le monde se scandalise et puis personne ne réfléchit plus loin. Tous ces gens vont être convoqués à l'ONEm dans quelques mois ?*

*Une dernière chose que je voulais dire aussi, c'est que c'est une loterie ! Les membres de l'autre syndicat, toujours présents après l'entretien, m'ont dit que j'étais mal tombée, que je n'ai pas eu de chance. Vous vous rendez compte ? Les allocations de chômage, elles dépendent du Lotto ! De l'humeur du type qu'on va avoir en face de soi ? Des chiffres qu'il veut faire ? Du nazi qui sommeille en lui ou pas ? C'est absolument horrible de se dire ça. Ce n'est même pas un contrôle juste, homogène d'une personne à l'autre, on ne peut même pas se dire ça.*

(1) Voir dans notre numéro 50, pp.12-15, le texte « Mémoires d'un facilitateur », d'Emmanuel Lothaire, un contrôleur ONEm démissionnaire qui explique les raisons de son départ, notamment les pressions internes poussant à plus de sévérité et d'exclusions.