

Un facilitateur de l'ONEm témoigne : « Ce qu'on fait ne sert à rien du tout ! »

Interview d'un ex-facilitateur.

Propos recueillis par Gérald Hanotiaux et Yves Martens, animateurs CSCE gerald@asbl-csce.be et yves@asbl-csce.be

L'omerta, la loi du silence, règne à l'ONEm. Rares sont ceux qui la brisent. Nous n'avions jusqu'ici eu qu'un seul témoignage publiable, qui témoignait des débuts de la procédure₁. Nous sommes deux ans plus tard et le long entretien que nous avons eu avec un autre facilitateur éclaire une série de points déjà épinglés précédemment et la façon dont un contrôleur peut ressentir la mission qui lui est assignée.

Qu'est-ce qui vous a amené à travailler à l'ONEm ?

Tout simplement, j'ai pris le premier job qui venait. Avant la fin de mes études en gestion des ressources humaines, j'ai reçu une offre d'emploi, parce que j'étais inscrit sur le site du Selor. J'ai un peu hésité, ayant entendu parler de chasse aux chômeurs. Je n'ai pas fait des études sociales, je ne suis pas AS, mais je ne suis pas quelqu'un de méchant non plus et je n'avais pas envie de me retrouver dans un truc où j'aurais été à casser du chômeur. Cela me faisait peur, je n'avais pas envie de jeter les gens pour les jeter.

Comment le boulot vous a-t-il été présenté au départ ?

Un peu la vision Vandembroucke : on est surtout là pour donner un coup de pied au cul et les remotiver, les rebouger. Dans les deux interviews, on nous a dit que savoir motiver les gens était important.

Il n'y avait pas de volet « pression » dans leur discours, dans leur manière de présenter la chose ?

Non. De toute façon à l'ONEm c'est une matière très sensible. On ne nous dira jamais : « cassez des chômeurs », parce qu'ils auraient peur que ça sorte. Mais on n'applique pas la loi de manière super stricte. Si on voulait être strict, ce serait bien pire que ce que c'est maintenant. Et d'un bureau de chômage à l'autre c'est

différent, d'un facilitateur à l'autre aussi. Je ne vais pas dire qu'il y a du flou, mais la législation laisse quand même pas mal de marge de manœuvre, ne fût-ce que sur ce qu'est une preuve. C'est sans doute la plus grande faille du système, car prouver sa recherche d'emploi peut être quelque chose de très compliqué, surtout que parfois des gens cherchent de l'emploi sans garder de preuves. C'est ça le plus difficile : à partir de quand une preuve est valide ou pas.

Par rapport à ça, à l'engagement, il y a une formation ?

Oui. Pendant le premier mois, on a pu suivre des entretiens avec des autres facilitateurs. Tous n'ont pas eu cette possibilité. Ensuite, le mois suivant, on a eu une formation à l'administration centrale où l'on a vu tous les métiers de l'ONEm, comment fonctionnent les écrans informatiques, la législation... C'était une formation très diversifiée. Mais qui ne nous a pas tellement appris en regard de la formation sur le terrain. Puis on a eu une formation de deux ou trois jours sur les techniques d'entretien où on a fait des jeux de rôles, avec une psychologue qui nous donnait des conseils.

Votre rôle est d'évaluer si les efforts de recherche du chômeur sont suffisants. Comment est-ce qu'on vous apprend à évaluer ce qu'est un effort suffisant ?

Je ne vais pas dire que c'est très

subjectif mais... il faut regarder tout. Il faut regarder son niveau de diplôme. Quand on regarde le dossier qui est déjà en partie préparé, par ordinateur, on voit le nombre de mois de chômage, le diplôme. Si la personne a le diplôme primaire, ce n'est pas la même chose que si elle a un graduat ou un diplôme universitaire. Pendant l'entretien, on peut rencontrer d'autres difficultés, si elle porte le voile, d'office on sait qu'elle va avoir une barrière plus grande si elle recherche comme vendeuse, on pourra en tenir compte. Les personnes d'origine étrangère auront plus de difficultés, il y a des discriminations de ce type. Des discriminations selon l'âge, en cas de casier judiciaire aussi. Des personnes alcooliques, qui arrivent bourrées à 9h pour l'entretien, on peut en tenir compte aussi, logiquement. Parfois ces facteurs-là feront pencher la balance vers le oui ou le non, mais ça joue surtout au niveau du contrat, on ne peut pas demander la même chose à quelqu'un qui n'a pas terminé ses primaires, qui n'a pas d'ordinateur, qui ne sait pas en utiliser, qui ne sait pas parler français... D'où des actions vraiment très différentes.

Donc ça ne porte pas tellement sur l'évaluation positive ou pas mais surtout sur le contenu du contrat, c'est ça ?

Tout dépend du facilitateur en fait. On apprend avec les facilitateurs déjà en place, mais l'ONEm ne nous apprend pas « cette preuve-là est

valide, celle-là ne l'est pas. »

Il n'y a pas d'instructions ?

Non. Il y a des instructions de groupe. Le vendredi, on a réunion de groupe et on va parler de nos situations. On se dit « voilà comment j'aurais réagi moi si j'avais eu ça ». C'est une normalisation par les pairs. On apprend par les autres, par soi-même, par nos propres sensations, c'est assez subjectif. Et les preuves sont importantes, quelqu'un qui n'a pas de preuves, ça va être un négatif. Sauf s'il a travaillé évidemment. On peut voir avant l'entretien quelles sont les périodes de travail que la personne a effectuées, voir s'il a eu des dispenses pour formation. Celui qui vient les mains dans les poches mais a eu des mois de dispenses peut avoir un positif. Moi, si quelqu'un a travaillé deux mois, même s'il arrive les mains dans les poches, ce sera un positif. En dessous, ça commence déjà beaucoup plus à se discuter, au-dessus ça commence déjà à devenir plus évident. On nous avait dit au départ que quelqu'un qui a travaillé six mois, c'est d'office positif, mais trois, quatre mois c'est bon aussi. S'il a travaillé, c'est qu'il cherche de l'emploi, c'est une preuve.

Parfois ça arrive que quelqu'un ait travaillé sept mois avant la période des douze mois, moi personnellement je vais la rattacher à la période, je vais en tenir compte, je vais le noter dans le tableau et s'il y a une dispense aussi. Et puis il y a le subjectif, si on se rend compte que la personne nous ment ou a fabriqué de fausses preuves, franchement ça fait mauvaise impression. Il arrive, qu'on lui pose une question dont on connaît la réponse et il répond autre chose, ça fait bizarre.

Vous essayez de piéger la personne alors ?

Certaines preuves, c'est vraiment flagrant que c'est faux. Des gens viennent avec des logos copié-collé d'Internet, c'est pas la même chose qu'une lettre à en-tête officielle qu'on peut reconnaître, surtout pour les grosses boîtes. Là où c'est dom-

mage, c'est que les gens vont faire des faux parce qu'ils paniquent, car ils se disent qu'il faut absolument des réponses, or les réponses ce n'est qu'une partie. D'abord la plupart des gens ne reçoivent jamais de réponses parce qu'ils postulent mal.

Que pensez-vous d'un système qui fait paniquer les gens et les pousse à essayer de bricoler ?

C'est un gros problème, des gens commencent à chercher des preuves uniquement pour chercher des preuves, alors ça les détourne de la véritable recherche d'emploi. Parfois des gens passent plus leur temps à jouer au chat et à la souris qu'à chercher de l'emploi. Je comprends qu'après des années de refus on soit complètement découragé mais si tu ne cherches rien tu ne trouveras rien non plus. Je suis d'accord que c'est très difficile mais n'empêche qu'il faut chercher. Il faut aller chercher de l'aide là où elle est, aller en mission locale...

Vous dites que sans preuves écrites ça ne va pas, alors que normalement les déclarations sur l'honneur sont valables ?

Oui, les déclarations sur l'honneur, ça m'est déjà arrivé d'en tenir compte en premier entretien... En deuxième

entretien c'est plus important parce que si l'un des points n'est pas fait, c'est un négatif. Donc là une déclaration sur l'honneur peut suppléer à un manque d'information. On a eu beaucoup de problèmes avec l'ORBEM₁ qui ne transmettait pas les informations. Tant qu'on n'a pas l'info que la personne a été là-bas, c'est qu'elle n'y est pas allée. La déclaration sur l'honneur peut alors avoir une utilité si la personne a fait tout le reste et qu'on a vraiment l'impression qu'elle y a été. A nouveau, les déclarations sur l'honneur, chacun les prend comme il veut. Mais ce n'est pas une preuve au même niveau que les autres. C'est bien à côté d'autres choses, mais quelqu'un qui n'a que ça, on n'en tient pas compte.

Donc, s'ils n'en ont pas reçu, on pousse bien les gens à fabriquer eux-mêmes les preuves...

Sauf que si les gens fabriquent de fausses preuves, c'est aussi parce qu'ils ne sont pas au courant qu'en faisant des copies de lettres de motivation qu'ils envoient, s'ils demandent des cachets là où ils vont, ce sont aussi des preuves. Parfois les gens croient que la seule preuve acceptée c'est une réponse. Pour moi, quelqu'un qui n'a pas cherché d'emploi mais s'est formé à mort, c'est positif, parce qu'à Bruxelles le

AAH, SI LE CHÔMAGE N'EXISTAIT PAS, IL FAUDRAIT L'INVENTER !



gros problème c'est que la plupart des gens n'ont aucune formation, ils peuvent chercher autant qu'ils veulent, tant qu'ils n'acquièrent pas un nouveau métier, ils ne trouveront pas. Maintenant, on ne va pas non plus les obliger à se former, parce qu'ils prendraient les places de ceux qui ont envie, et puis forcer quelqu'un à faire une formation, ça ne sert à rien.

Alors à quoi ça sert à votre avis cette pression sur des gens pour qu'ils cherchent des formations alors qu'il n'y en a pas assez pour tout le monde (et que faire des formations contraint et forcé, ça ne sert à rien) et pour qu'ils cherchent de l'emploi alors qu'il n'y en a pas assez pour tout le monde non plus ?

Le problème est qu'il n'y a pas assez de formations. Nous, ONEm... Je ne m'identifie pas à l'ONEm... On ne demande que ça qu'on engage plus de conseillers emploi, qu'on investisse plus dans les missions locales, dans les services d'aide aux anciens détenus, ou pour ceux qui ont des problèmes de santé. Il y a un financement à faire de ce côté-là aussi, sinon ça ne sert à rien de chercher de l'emploi s'ils n'ont pas les armes pour en trouver. Pour répondre à la question « à quoi ça sert ? » Pour un meurtre, on se demande à qui profite le crime. On peut se dire qu'il y a des motivations vraiment très différentes dans ce système. Celle des employeurs qui est de mettre la pression sur les gens pour qu'ils acceptent plus facilement un job à n'importe quelle condition, c'est une évidence...

Le système a été présenté comme censé traquer une série de choses, notamment le travail au noir, qu'en pensez-vous ?

Je pense que le système n'est pas du tout armé pour lutter contre le travail au noir. Par contre il y a des gens qui sont au chômage depuis dix ou quinze ans et n'ont jamais vu personne... Jamais l'Orbem ou le Forem ne les a convoqués. Et certains disent : « on m'a laissé dans ma merde, j'étais intéressé qu'on

viennne me parler, me demander où j'en suis ». Tout le monde devrait être convoqué au moins une fois par le service d'accompagnement et là regarder avec les gens s'ils ont un CV, une lettre de motivation, comment ils postulent... Finalement ce boulot-là c'est un peu nous qui le faisons, ce qui est ridicule car ce n'est pas à l'ONEm de le faire.

Je ne sais pas comment ils vont faire leur évaluation, c'était prévu depuis longtemps, on est déjà en automne et ils ne consultent pas les acteurs de terrain, ce que je trouve absolument détestable car encore une fois ce sont des lois faites par des gens qui n'y connaissent rien. Moi j'ai dû rencontrer 1.400 chômeurs, c'est un échantillon représentatif, on devrait tout de même avoir notre mot à dire et je n'ai pas l'impression que ça va être le cas.

Vous avez vu 1.400 chômeurs environ en un an, une bonne cohorte, à votre avis qu'est-ce que ça leur a apporté de passer dans votre bureau ?

Ça dépend lesquels. Pour certains ça leur a apporté de sortir avec des adresses, des lieux où se rendre. Des informations également, parce qu'il y a énormément de rumeurs qui circulent parmi les chômeurs, sur Activa, d'autres programmes. On clarifie ce qu'ils peuvent faire ou pas. Ça peut permettre aussi parfois d'avoir une discussion, de

dire « ton CV tu devrais le faire avec quelqu'un », « ici il y a une faute d'orthographe, je peux la corriger »... Expliquer des choses sur le marché de l'emploi... Mais de nouveau ce n'est pas notre rôle au départ.

Les gens qui ont une évaluation négative, est-ce que ça leur apporte une aide le fait d'avoir une évaluation négative et un contrat ?

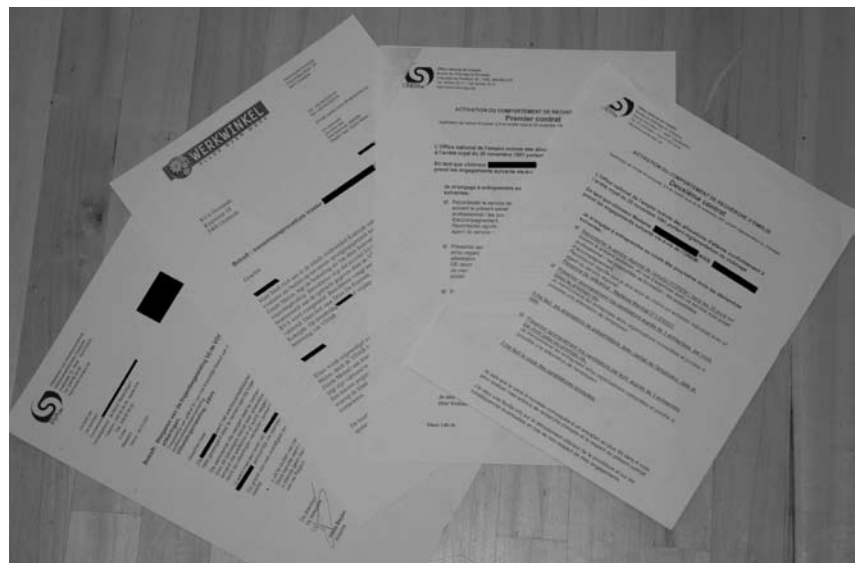
Je n'en suis pas persuadé. En mettant un positif à quelqu'un, mais en lui expliquant la même chose que ce que je mettrais dans un contrat, je ne vais pas dire que ça revient au même, mais pour certaines personnes, un contrat ne leur apporte rien non plus....

Vous connaissez les chiffres du contrôle ?

On ne nous donnera jamais de chiffres en réunion, ils ont très très peur des chiffres. On va parfois nous dire que Bruxelles est accusée d'être laxiste, mais on ne nous donnera jamais les chiffres exacts.

Et on vous dit de réagir ?

C'est un sujet extrêmement sensible, ils ne vont jamais nous dire « faites plus de négatifs », mais le coordinateur va dire : « en haut lieu on dit ceci, vous savez dans le contexte de la Belgique, etc. » Mais si on demande des consignes clai-



Loin d'être sur mesure, les « contrats » imposés aux chômeurs doivent en outre être remplis à 100 % sous peine de sanction

res, il ne va jamais dire de faire plus de négatifs. Et par ailleurs, on n'aura absolument jamais aucune consigne écrite. La précédente coordinatrice montrait les chiffres des uns et des autres en comparant, maintenant ça ne se passe plus.

Y a-t-il une approche bien spécifique de l'analphabétisme/illettrisme ?

Ce qui est difficile, c'est de les détecter, il faut que la personne ose l'avouer.

Des accompagnateurs syndicaux signalent des exemples comme une personne disant « j'ai un problème, je ne sais pas lire ni écrire ». Elle s'est quand même retrouvée avec un contrat et dans les motifs : « pas de CV, pas de lettre de motivation, ne consulte pas la presse... »

Moi j'aurais plutôt mis « a besoin d'une formation en français pour augmenter ses chances de trouver un emploi. ». Mais dans ce cas-là le contrat va être très léger : « se rendre à l'Orbem dans les 30 jours », ça c'est de toute façon obligatoire, et alors il m'est déjà arrivé d'avoir des contrats à deux points où le deuxième était : « se renseigner pour des formations ». Maintenant évidemment, ce type de personnes à qui tu donnes une adresse... C'est le plus difficile, je trouve, les analphabètes ou les gens qui ne comprennent pas la langue... Ça arrive beaucoup à Bruxelles.

Est-ce que vous voyez une différence entre les chômeurs syndiqués et les autres ?

Oui, à la CAPAC, les gens sont moins informés, ils ont une séance d'info en moins. Avec les syndicats, quelqu'un qui arrive ici en lettre simple, s'il n'est pas prêt, il reviendra en lettre recommandée. Parfois il y a tout de même des problèmes, quand par exemple la personne a parlé au syndicat et croit qu'elle a vu l'ONEm, que c'est réglé.

Les chômeurs Capac, ce sont des entretiens plus problématiques, sur-

tout aux 2^e et 3^e, parce qu'il n'y a pas une tierce personne qui participe à l'entretien. Au 2^e, le syndicat permet de calmer les choses...

Quelle est l'attitude par rapport à la prise de parole de l'accompagnateur syndical ?

Cela dépend d'un facilitateur à l'autre. Avec moi il parle comme il veut, cela ne pose pas de problèmes. Certains facilitateurs sont clairement antisyndicaux, ça peut donc les irriter plus.

Qu'est-ce qu'un report de décision ? On a toute une série de gens qui sont en « report de décision ».

Pour éviter d'avoir de l'agressivité au moment d'annoncer une décision, certains bureaux de chômage ont décidé que toutes les décisions du 3^e entretien sont mises en report de décision, c'est-à-dire qu'elles seront envoyées par courrier quelques jours après. Mais de toute façon, la personne se fâchera aussi en recevant sa lettre, et elle viendra au bureau de chômage. Moi je préfère nettement que les choses soient claires, qu'on dise les choses en face de la personne, et qu'on gère l'agressivité quand elle est là. Il n'y a pas tellement d'agressivité. Mais quand il y en a, c'est extrêmement stressant, dérangeant. Pour tout le monde, qu'on soit un facilitateur gentil ou méchant.

Un report de décision peut aussi laisser un délai pour que la personne aille chercher des preuves. Au premier entretien on ne va pas utiliser ça, mais au deuxième c'est différent, parce que la décision peut être changée. Cela peut aussi être utilisé pour prendre le temps de prendre la décision, à la limite, ça peut arriver aussi qu'on ne sache pas quelle décision prendre... Que la personne à l'ORBEM ne réponde pas quant à savoir si la personne y a été ou pas.

Cela nous a toujours semblé absurde que quelqu'un qui n'a pas réussi un premier contrat, on lui met un deuxième contrat,

plus dur, et en plus on le sanctionne. Vous pensez qu'il y a une vertu pédagogique à la sanction qui permettrait à la personne de mieux réussir son contrat ?

Ça je n'en sais rien. Mais il y a plus absurde : quelqu'un qui trouve un travail pendant la sanction n'a pas droit à la carte Activa. Ça arrive donc qu'il ne puisse pas travailler. Notre directeur a déjà demandé à plusieurs reprises qu'on puisse arrêter ça parce qu'on demande aux gens de chercher un emploi mais s'ils ne peuvent pas travailler, c'est tout de même complètement con. Autre absurdité, c'est qu'on n'a pas droit à la dispense pendant la sanction, ça veut dire que si on veut entamer une formation intensive, on n'a pas le droit, ce qui est fou.

Quels types de pressions avez-vous de la hiérarchie ?

Pour faire des entretiens, pour en faire un max. Les tableaux de bord, c'est très important. Si on descend en dessous de 5 entretiens, à ce moment-là... On doit vider le stock... Le stock c'est... Il y a 16.000 personnes qui auraient dû être vues si on était à l'heure. Ce sont les retards, autant premiers, deuxièmes et troisièmes entretiens, tout compris. Donc leur but, c'est : 1) qu'on fasse un nombre d'entretiens par jour, 2) qu'on diminue le stock au maximum pour pouvoir montrer à la direction qu'on fait bien le boulot. Bon, il faut avouer que l'ONEm est une administration assez efficace dans sa gestion, avec des objectifs chiffrés, qui sont suivis, c'est pas spécialement une mauvaise chose. Mais il y a des dérives énormes dans des bureaux où on a été tellement loin dans la productivité qu'il y a les chiffres du mal-être qui sont au plus haut... C'est pas pour rien qu'il y a tellement de gens qui quittent ce boulot. Et comme il n'y a déjà pas beaucoup de gens qui se présentent pour ce job...

Plein de gens qui partent, est-ce qu'on pourrait objectiver ?

D'après notre chef, on devrait être 35 pour faire le nombre voulu d'en-

treiems par jour. Normalement on était 30 avec les recrutements, pour le moment je pense, en comptant les 3/4 temps, mi-temps, qu'on est à 22,5 équivalents temps plein. C'est-à-dire 24 ou 25, il y en a encore qui partent, moi je pars bientôt, et ces chiffres-là c'était avant les deux derniers départs... On est 4 à partir en très peu de temps au bureau de Bruxelles.

Vous en discutez entre vous ?

Oui, on en discute. On fait un boulot de merde. Au niveau du salaire déjà, quand on gagne 1.200 nets... Pour l'instant je suis à 1.295 avec un an d'ancienneté, allocation de foyer, etc. Ensuite, il y a le fait qu'on ne soit pas statutaire, ce qui pour une fonction pareille est déjà aberrant. Donc automatiquement, moi et deux autres personnes, on a réussi un concours statutaire où on sera payés experts-techniques et on sera statutaires. Alors pourquoi rester là à faire ce boulot-là ? Il y a aussi l'agressivité, même si c'est assez rare, une fois tous les 2 ou 3 mois on a un cas très agressif. Le fait de se balader en rue... Déjà j'ai la chance de ne pas habiter Bruxelles... Mais j'ai déjà eu des agressions en rue, verbales principalement, mais l'agression physique, on finit toujours par la craindre... Quand on est facilitateur, il ne faut jamais travailler là où on habite... Imaginons que je croise un chômeur qui... Heu... A qui quelque chose n'a pas plu. Des menaces de mort, j'en ai reçu encore dernièrement, c'était un type qui était schizophrène. Complètement fou. Je sais que ce type est délirant, mais à quel point un type délirant peut mettre ses menaces à exécution...

Une autre raison de mon départ qui vaut même pour ceux qui étaient au départ dans le trip « il faut les remotiver, etc. », peut-être même des gens plus à droite... On se rend bien compte que ce qu'on fait ne sert strictement à rien du tout ! Voir que les plus gros fraudeurs passent quand même à travers les mailles du filet et que des gens qui sont déjà dans une situation de merde s'enfoncent encore plus, ce n'est



Office national de l'emploi
Bureau du Chômage de Bruxelles
Chaussée de Charleroi, 60-1060 BRUXELLES
Tél. 02/542.16.11 - Fax 02/542.16.77
http://www.onem.fgov.be

Votre lettre du [REDACTED]
Vos références [REDACTED]
Nos références [REDACTED]
Personne de contact N. DENEVE, Calculateur
Téléphone 02/542-16.22
Fax 02/542-16.77
E-mail directionbcb Bruxelles@onem.be
Annexe(s)
Date

06-52-222

Objet : **ACTIVATION DU COMPORTEMENT DE RECHERCHE D'EMPLOI**
Exclusion limitée - évaluation négative - 2^{ème} entretien-annulation de ma décision du [REDACTED]

Madame,

Suite à l'apport de preuves complémentaires, il apparaît que vous avez respecté le premier contrat et vous avez donc reçu une évaluation positive le [REDACTED].

Je décide donc d'annuler ma décision concernant l'exclusion du bénéfice des allocations de chômage à partir du [REDACTED].

Veillez agréer, Madame, l'assurance de ma considération distinguée.

le Directeur
par délégation

Bernard BOURION
Conseiller

Il est possible de contester et de faire annuler des décisions injustifiées de facilitateurs. Encore faut-il que les chômeurs qui en sont victimes soient soutenus dans leurs démarches (par leur syndicat ou des associations).

pas gai. On a vraiment l'impression de faire le boulot de l'ORBEM. Alors qu'on ne peut pas le faire bien, on n'a pas les outils. Eux peuvent voir les gens une fois par mois. Le système du contrat est un bon système, mais pas appliqué comme ça. Obliger quelqu'un à signer un contrat ne sert absolument à rien. Le système du contrat est quelque chose de librement consenti, l'obligation est une aberration.

Par ailleurs, il y a des gens qui disent qu'ils vont là, chercher de preuves, les gens leur font des fausses preuves, d'autres en achètent, etc. On est donc occupé à créer un nouveau marché, celui des fausses preuves pour l'ONEM.

Il y a une démotivation énorme du fait qu'on fait un boulot mal considéré par la hiérarchie, où on est mal payé, qui ne sert strictement à rien, qui en plus est dangereux... Automatiquement on n'a aucune

envie de rester.

En un an, vous avez vu partir combien de facilitateurs ?

Je sais que le turn-over est énorme. En trois ans, il y a déjà eu tellement de vagues de recrutement... Au départ il y avait une quinzaine de personnes, de cette première équipe, quand je suis arrivé, il en restait trois. Depuis un an, j'en vois déjà au moins 11 qui sont partis.

Vous sentez la discrimination envers certains demandeurs d'emploi ?

Oui, je la sens. Et puis des gens me disent qu'en postulant avec deux CV différents, ils ont une réponse pour l'un et pas pour l'autre.

Un autre exemple. On sent qu'il y a des femmes avec enfants, qui sont facilitatrices, et qui en ont ch... pour trouver des crèches, ça leur a coûté

de l'argent, etc. Et qui vont dire : « avoir des enfants c'est pas une excuse, il y a des crèches, etc. » Elles ont parfois tendance à être plus dures.

Au premier entretien, les personnes qui ont un contrat sont censées pouvoir négocier son contenu. Estimez-vous réelle la possibilité de ne pas se voir imposer une liste unilatérale fixée par le facilitateur ?

Le fait que le contrat n'est pas négocié est en partie dû aussi au fait que le demandeur d'emploi n'est pas dans une situation d'égal à égal, qui fait qu'il ne va pas oser mener une négociation. Quelqu'un qui va dire : « j'ai envie de faire une formation », alors qu'on n'avait pas évoqué la possibilité, pourquoi pas ? Mais c'est sûr que la plupart du temps le contrat n'est pas négocié, dans 99 % des cas.

Si la personne est syndiquée et que le syndicat trouve que le contrat est fort de café, qu'on a oublié tel élément dans la situation, on va toujours pouvoir en discuter. Evidemment si le syndicat vient aboyer... Ils doivent se rendre compte qu'ils ont des hommes en face d'eux et qu'il faut savoir s'y prendre... Ou alors ils peuvent aller directement voir le chef de service, qui peut annuler le contrat s'il se rend compte que ce n'est pas nécessaire, ou baisser les charges du contrat.

On a un exemple d'une femme qui travaille 200 jours par an mais qui n'apporte pas de preuves suffisantes pour les périodes sans travail, paf, on lui met une évaluation négative.

Bon, 200 jours, c'est positif automatiquement pour moi. Si là ce n'est pas prouver qu'on cherche du travail et qu'on a envie de travailler... Je pense même que c'est un contrat qui peut être annulé devant le tribunal du travail. Il n'est pas normal que quelqu'un qui a 200 jours de travail

ne passe pas. Déjà à partir de deux mois, c'est bon en général. Mais il y en a qui sont plus zélés à demander les preuves.

On a des facilitateurs qui ont dit texto à des chômeurs : « on ne vous demande pas de trouver du travail, on vous demande d'en chercher et le fait que vous nous disiez que vous travaillez autant de jours ne prouve pas que vous en cherchez » !

Moi, quand je dis ça, quand je dis qu'on ne vous oblige pas à trouver du travail, c'est quand des gens paniquent et je leur dis « non non, pas de stress, vous n'êtes pas obligé d'en trouver. Si vous n'en trouvez pas, vous ne serez pas sanctionné ».

Le contrat est censé durer quatre mois et de plus en plus figure sur les contrats qu'autant d'efforts doivent être faits par mois, jusqu'au prochain entretien.

Oui, ça c'est dans la manière d'écrire le contrat... Certains écrivent « douze candidatures spontanées à raison d'au moins trois par mois ». Mais c'est pour éviter que la personne fasse ses douze candidatures le lendemain, puis rien pour la suite. Bon, moi je préfère rester un peu vague, pour ne pas avoir à trancher sur du strict alors qu'il y a moyen de discuter. Encore une fois, j'estime être un gars relativement sympa, et compréhensif, et des gens qu'on n'a même pas vu nous-mêmes mais qui nous ont vus dans le bureau nous gueulent dessus dans la rue... Certains pourraient dire « justement c'est des gens comme vous qui doivent rester », mais franchement... moi j'espère juste que le système va s'arrêter, et voilà.

A votre avis, une vraie évaluation de ce plan, sur quoi devrait-elle porter ?

Sur des chiffres. Qu'on n'a pas, mais... Si le but est de mettre les gens à l'emploi, ce qui serait in-

téressant c'est de voir, suite à un contrat ou sans contrat, quelles sont les personnes qui ont retrouvé un emploi et les comparer par rapport à une population-type, d'avant... Des choses comme ça...

Vous croyez que ça crée de l'emploi, ce type de plan ?

Créer de l'emploi ? Il y a eu des conseillers emploi en plus, les moyens du FOREM/ORBEM/VDAB ont été considérablement augmentés. Les gens sont plus souvent convoqués dans les organismes d'accompagnement...

A votre avis, est-ce qu'on pourrait maintenir l'augmentation de cet accompagnement en supprimant le contrôle ?

Pour moi, le rôle du FOREM/Actiris/VDAB devrait être renforcé, en sachant qu'on pourrait très bien garder une deuxième ligne ONEm, mais qu'il ne faudrait pas systématiquement recevoir tous les gens à l'ONEm. Les raisons de ce contrôle sont principalement politiques.

Par rapport à l'évaluation, vous parlez de consulter les acteurs de terrain, qu'est-ce que vous pensez que ça pourrait apporter ?

Beaucoup de choses. Mais au moins qu'on ne s'entête pas à aller dans la direction actuelle d'une grosse machine qui ne sert pas à grand-chose. Ce genre de système où on demande de prouver a posteriori est moins efficace que les systèmes où on vérifie si les gens acceptent les offres d'emploi, ou ceux où on les convoque dans un organisme d'aide à l'emploi. Parce que fondamentalement il y a des gens qui ne savent pas comment chercher de l'emploi. Il faut commencer par le commencement...

(1) Journal du Collectif n°50, Lothaire Emmanuel, Mémoires d'un facilitateur, pp. 12-15